



Tarih:

15/06/2021

Toplantı No

2021/2

Sayfa No

Sayfa 1 / 9

GÜNDEM _____ :

1. Önceki akreditasyon izleme kurulu ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
2. Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
3. Aşağıdakilerde ki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - a. Üye ve personel memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - b. Kalite amaçlarına erişme derecesi,
 - c. Proses performansı ile verilen hizmetlerin gözden geçirilmesi,
 - d. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - e. Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları,
 - f. Tetkik sonuçları,
 - g. Dış tedarikçilerin performansı.
4. Kaynakların varlığı,
5. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
6. İyileştirme için fırsatlar.

GÜNDEMİN GÖRÜŞÜLMESİ ve ALINAN KARARLAR

1. Önceki akreditasyon izleme kurulu yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu;

Karar : 1 Türk Loydu tarafından gerçekleştirilen denetim ile ilgili;

- a- Denetim esnasında tespit edilen 1 (adet) minör uygunsuzluk ile ilgili UDF açılarak giderildiği,
- b- Denetçi tarafından Yönetim sisteminin iyileştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülen gözlemler için UDF'lerin açıldığı ve gerekli çalışmalar yapıldığı
- c- Revize gereken proses ve ilgili formların **03/03/2021 revizyon tarihi** ile revize edildiği görüldü.

Karar: 2 Üye memnuniyet anketlerinin; görevli personel tarafından yapılmaya başlandığı bilgisi alındı.

Karar :3 Üye geri beslemesi ve şikayet izleme formu ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar : 4 Personel memnuniyet anketi ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar: 5 Kalite iyileştirme ile ilgili tüm personelin; Kalite Yönetim Sistemi ve Müşteri Memnuniyeti Şikâyet Yönetim Sistemi, İç Denetçilik, Risk Analizi, Performans Kriter ve Öncelik Belirleme konularında eğitim aldığı görüldü.

Karar: 6 Proses hedef ve performans kriterleri konusunda ilgili birimlerin çalışma yaparak stratejik hedef ve akreditasyon sistemi beklentilerine göre 03/03/2021 tarihi itibari ile revize edildiği görüldü.

Karar: 7 Dış denetimte kayıt altına alınan uygunsuzluk ve iyileştirme önerileri göz önünde bulundurularak düzeltici faaliyetlerin kayıt altına alındığı görüldü.

Karar: 8 Odamız hizmet kapasitesinin artırılması amacıyla inşaatına başlanan yeni hizmet binası yapım ve yerleşme faaliyetinin stratejik plana "E.2.5.4 BİNTSO Yeni Hizmet Binasına Yerleşme (P.2.5.4 İnşaat, Tefrişat Süreci ve Yeni binaya yerleşme)" başlığıyla eklendiği görüldü.

Karar: 9 Stratejik iş planında yer alan E.1.2.3, E.2.3.2 ve 2.5.3 belirtilen eylemlerin 2022 ve 2023 yılına aktarıldığı görüldü.



Tarih:	15/06/2021	Toplantı No	2021/2	Sayfa No	Sayfa 2 / 9
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

Karar: 10 Stratejik plan kapsamında hazırlanan 2021 iş planı ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar :11 Dış tetkik sonucunda ---- adet düzeltici faaliyet başlatıldığı görüldü.

Karar :12 İç tetkik için tüm personelin iç denetçi eğitimi aldığı ve nisan ayı içerisinde birim bazlı iç tetkik denetimi yapıldığı görülerek ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar:13 İç tetkikçi görevlendirmesinin genel sekreter tarafından personel toplantısında yapıldığı görüldü.

Karar :14 Risk değerlendirme konusunda personele eğitim verildiği ve risk belirleme konusunda personelin çalışma yaptığı görülerek ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar :15 Proses bazlı tanımlanan risklerin sadece risk izleme tablosunda olacak şekilde revize edildiği görüldü.

Karar :16 Komitelerden gelen talep üzerine üye ziyaretlerinin dinamik denetim sürecinde yönetim tarafından oluşturulan denetim ekibince yapıldığı, denetim ekibi haftada en az birkez il/ilçe sınırları içerisindeki üyelerin işyerlerini denetleyerek gerekli rehberlik faaliyetlerini yürüttüğü, ayrıca denetimler sırasında üye talep ve şikayetlerin kayıt altına alındığı görüldü.

Karar:17 Personelin gelişimini sağlamak ve kalite hedeflerine ulaşmak için personel toplantısı sonucunda alınan öneriler ışığında Kalite Yönetim Sistemi ve Müşteri Memnuniyeti Şikâyet Yönetim Sistemi, İç Denetçilik, Risk Analizi, Performans Kriter ve Öncelik Belirleme konularında eğitimlerinin düzenlendiği görüldü.

Karar:18 Personel toplantısı sonucunda gelen öneri kapsamında personel ile üst yönetim (meclis) arasında iletişimi güçlendirmek için 3 haziranda meclis ve personel katılımlı bir yemek organizasyonu düzenlendiği görüldü.

2. Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,

Karar:1 Odamız kalite kitapları, vizyon, misyon ve politikalar gözden geçirildi. Herhangi bir değişiklik olmadığından devamına karar verildi.

3. Aşağıdakilerde ki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:

a. Üye ve personel memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,

ÜYE MEMNUNİYETİ

Karar:2 Pandemi tedbirleri kapsamında online gerçekleştirilen 2020 yılı Üye memnuniyet Anket raporu incelendi. Araştırmaya katılan üyelerin odadan aldıkları hizmetlerin yeterliliği ile ilgili sonuçlar aşağıda belirtilmiş olup genel memnuniyetin iyi ve çok iyi olduğu görülerek 2021 yılında da performansın düşürülmeden çalışmalara devam edilmesine karar verildi.

"Personel davranışını" nasıl bulduklarına ilişkin ifadeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde; üyelerin oda personelinin davranışlarından yüksek oranda memnun oldukları ifade edilebilmektedir. Ankete katılan üyelerin % **83,2'si** personel davranışlarının iyi veya çok iyi olduğunu

Hizmet süresini" nasıl bulduklarına ilişkin ifadeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde; üyelerin oda hizmetlerin gerçekleştirilmesi süresinden yüksek oranda memnun oldukları ifade edilebilmektedir. Ankete katılan üyelerin % **84,2'si** hizmet süresinin iyi veya çok iyi olduğunu

"Bilgi yeterliliğini" nasıl bulduklarına ilişkin ifadeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde; üyelerin bilgi yeterliliğinden yüksek oranda memnun oldukları ifade edilebilmektedir. Ankete katılan üyelerin % **87,6'sı** bilgi yeterliliğinin iyi veya çok iyi olduğunu

YBK

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]



Tarih:	15/06/2021	Toplantı No	2021/2	Sayfa No	Sayfa 3 / 9
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

“Kaynak yeterliliğini” nasıl bulduklarına ilişkin ifadeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde üyelerin % 87,6’sı kaynak yeterliliğinin iyi veya çok iyi olduğunu

“Talebi karşılama düzeyini” nasıl bulduklarına ilişkin ifadeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde; üyelerin % 89,2’si talebin karşılama düzeyinin iyi veya çok iyi olduğunu

“Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaştığını belirtiniz” ile ilgili ifadeye verdiği yanıtlar incelendiğinde genel olarak SMS ve Telefon üzerinden bilgilere ulaştıklarını ifade etmişlerdir. Bunun yanında diğer kaynaklarında düşük bir oranda olsa üyelerin bilgi elde etmek için kullandığı kaynaklar arasında olduğu belirtilmiştir.

“Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz” ile ilgili ifadeye verdiği yanıtlar incelendiğinde genel olarak SMS, Telefon, e-posta ve dergi üzerinden bilgilere ulaşmayı tercih ettiklerini ifade etmişlerdir

Karar:3 Araştırmaya katılan üyelerin **seminer, eğitim ve toplantı programlarına katılım sıklığına ilişkin;** verdikleri yanıtlar incelendiğinde, %34,2’si “çok sık”, %38,1’i “ara sıra”, %15,3’ü “çok seyrek”, %10,4’ü “Hiç” ve %2,0’i “haberim olmuyor” şeklinde cevap verdikleri görülmektedir. Bu ifadeye ilişkin yanıtlar genel olarak değerlendirildiğinde üyelerin seminer, eğitim ve toplantı programlarına katılım sıklığının yüksek olduğu ifade edilebilmektedir. Ankete katılan üyelerin %72,3’ünün bu programlara “ara sıra” veya “çok sık” katılması katılım oranının yüksek olduğunu göstermektedir. Fakat bu tür programlardan hiç haberi olmayan veya hiç katılmayan üyelerin katılımını sağlamak önem taşımaktadır. Bu nedenle katılımın artırılması için iyileştirme çalışmaları başlatılmasına karar verildi.

Karar:4 Üyelerin **seminer, eğitim ve toplantı programlarından memnun olmalarına ilişkin** verdikleri yanıtlar incelendiğinde; üyelerin %82,3’ü bu programlardan memnun olduğunu belirtmesi önem taşımaktadır. Odanın bu programlarını devam ettirmesine karar verildi.

Karar:5 Araştırmaya katılan üyelerin “**İşletmenizin hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz**” ile ilgili ifadeye verdiği yanıtlar incelendiğinde genel olarak “**Genel Yönetim, Kalite Yönetimi ve Pazarlama Yönetimi**” ihtiyaç duyduklarını belirtmişler. Ancak 2021 yılı eğitim planı yeni hizmet binası yapımı nedeniyle oluşan bütçe yetersizliğinde dolayı gerçekleştirilememektedir. Üye eğitimlerinin devam etmesi için Fırat Kalkınma Ajansına proje sunulmasına ve proje kapsamında belirlenen başlıklarda eğitim verilmesine, gerçekleştirilemeyen eğitimlerin ise 2022 yılı eğitim planına alınmasına karar verildi.

Karar:6 Üyelerin Odadan Memnuniyetlerine ilişkin aşağıda belirtilen sonuçlar incelendiğinde üyelerin memnuniyet düzeylerinin en düşük olduğu ifade odanın fiziksel yapısıdır. Yapımı devam etmekte olan hizmet binasının tamamlanması sonrasında hizmet binasının fiziksel yapısına ilişkin memnuniyet düzeyinin artış göstereceği düşünülmektedir. 2022 yılında yeni hizmet binasına yerleşmek için tefrişat alımları hakkında araştırmalara başlanmasına karar verildi.

“Odamızın sizi ne düzeyde temsil ettiğine inanıyorsunuz” ile ilgili ifadeye ilişkin % 82,3

“Odamızın hizmet binasındaki “Yönlendirmeler” hakkındaki görüşünüz” ile ilgili ifadeye ilişkin % 70,

“Odamızın hizmet binasının genel temizliği hakkındaki görüşünüz” ile ilgili ifadeye ilişkin % 78,

“Odamızın hizmet binasının çalışma ortamının fiziksel yapısı (havalandırma, düzen/tertip, ferahlık vb.) hakkındaki görüşünüz” ile ilgili ifadeye % 67,



Tarih:	15/06/2021	Toplantı No	2021/2	Sayfa No	Sayfa 4 / 9
--------	------------	-------------	--------	----------	-------------

Karar:7 Üyelerin "Gerektiğinde üst yönetime ulaşabilme konusundaki görüşünüz" ile ilgili ifadeye % 74,3'ünün odanın üst yönetime ulaşma konusunda memnun oldukları ifade edilebilmektedir. Yani üyeler ihtiyaç duydukları anda üst yönetim ile kolaylıkla iletişim kurabilmektedirler. Bu kapsamda memnuniyet oranlarının artırılması için üye ziyaretlerinin devam ettirilmesine karar verildi.

Karar:8 Üyelerin "Üyesi olduğunuz meslek komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz" ile ilgili ifadeye ilişkin yanıtlar genel olarak değerlendirildiğinde % 74,3'ünün meslek komitelerinin çalışması konusunda üyelerin memnun oldukları ifade edilebilmektedir. Bu kapsamda memnuniyet oranlarının artırılması için sektörel sorunlar hakkındaki lobi çalışmalarının devam ettirilmesine karar verildi.

PERSONEL MEMNUNİYETİ

Karar:9 Odamız Personel Memnuniyetinin kalite iş planına uygun olarak haziran ayının ilk haftasında ölçüldüğü ve 2020 yılı genel ortalamasına kıyasla %-1 oranında artış yaşandığı görüldü. Ocak ayında yapıla ücret iyileştirmeleri sonucunda **Makul Düzeyde Ücret Alıyorum %4 ve Mart ayında personele düzenlenen eğitimler sonucunda İş ile İlgili Eğitimler Alabiliyorum %4** artış göstererek yapılan iyileştirmelerin olumlu karşılandığı görülmüştür. **Düzenli Çalışma Saatlerine Sahibim** önceki yıla oranla %3 ve **Sosyal Haklarım Korunuyor** '1 düşüş yaşandığı saptanmıştır. Bu konuda yıl sonunda yapılacak memnuniyet anketi sonrasında gerekli görüldüğü halde iyileştirme yapılmasının yönetime sunulmasına karar verildi.

	Düzenli Çalışma Saatlerine Sahibim	Makul Düzeyde Ücret Alıyorum	Sosyal Haklarım Korunuyor	İsteklerinize Hızlı Cevap Veriliyor	İş ile İlgili Eğitimler Alabiliyorum	GENEL MEMNUNİYET (ortalama)
MEMNUNİYET YÜZDESİ 2021-1	82%	76%	76%	86%	74%	79%
MEMNUNİYET YÜZDESİ 2020	85%	72%	77%	83%	70%	78%
DEĞİŞİM ORANI	-3%	4%	-1%	3%	4%	1%

b. Kalite amaçlarına erişme derecesi,

Karar:10 Mart ayında alınan karara istinaden proses kartında belirtilen performans kriterleri ve hedeflerinde revize yapıldığı görüldü. Yapılan revizelerin birim personellerinin kalite çemberi toplantısında karşılıklı istişare ile oluşturulduğu tespit edilerek ilgili dokümanların genel sekreter ve kalite temsilcisi tarafından imzalanarak arşiv oluşturulmasına karar verildi.

c. Proses performansı ile verilen hizmetlerin gözden geçirilmesi,

Karar:11 Yapılan revizyonlar sonucunda odamız kalite doküman ve formlar listesi aşağıdaki tabloda belirtilen şekilde onaylandı. İlgili dokümanların genel sekreter ve kalite temsilcisi tarafından imzalanarak arşiv oluşturulmasına karar verildi.

Doküman Kodu	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi	Rev No.	Rev. Tarihi
EK.01	YÖNETİCİ VE PERSONEL EL KİTABI (OEK)	23.03.2018	02	16.06.2020
EK.02	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI	23.03.2018	01	16.06.2020
P.00	STRATEJİK BEYANLAR VE POLİTİKALAR	23.03.2018	00	
P.1.1	YÖNETİM ODA MEVZUATI PROSES KARTI	23.03.2018	02	03.03.2021
P.1.2	MALİ İŞLER PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.2.1	BÜTÇE UYGULAMA PROSEDÜRÜ	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.3	İNSAN KAYNAKLARI PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.3.1	İNSAN KAYNAKLARI VE İŞE ALMA PROSEDÜRÜ	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.4	İŞ PLANLAMASI VE YÖNETİMİ PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.5	BASIN YAYIN PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021



Tarih:	15/06/2021	Toplantı No	2021/2	Sayfa No	Sayfa 5 / 9
--------	------------	-------------	--------	----------	-------------

P.1.6	BİLGİ İŞLEM TEKNOLOJİLERİ PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.6.1	BİLGİ İŞLEM (BAKIM, YEDEKLEME VE ARŞİV) PROSEDÜRÜ	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.7	ÜYE İLİŞKİLERİ PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.7.1	ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.8	KALİTE VE DOKÜMANTASYON PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.8.1	SATIN ALMA PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.8.2	YAZILI BİLGİ PROSEDÜRÜ	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.8.3	İÇ DENETİM PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.8.4	UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.8.5	RİSK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	23.03.2018	01	03.03.2021
P.1.8.6	COVID 19 ACIL DURUM PROSEDÜRÜ	09.09.2020	00	
P.1.8.7	COVID 19 ACIL DURUM PLANI	09.09.2020	00	
P.2.1	İLETİŞİM AĞI PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.2.2	POLİTİKA TEMSİL VE GÖRÜŞ OLUŞTURMA PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.2.3	BİLGİ DANIŞMANLIK VE DESTEK PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.2.4	İŞ GELİŞTİRME VE EĞİTİMİ PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.2.5	DIŞ TİCARET PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.2.6	ODA VE TİCARET SİCİL BELGE VERME PROSES KARTI	23.03.2018	01	03.03.2021
P.2.6.1	HİZMET STANDARDLARI TABLOSU	23.03.2018	01	03.03.2021

FORMLAR LİSTESİ

Doküman Kodu	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi	Rev No.	Rev. Tarihi
F.01	DOKÜMAN (MASTER) LİSTESİ FORMU	23.03.2018	02	03.03.2021
F.02	DIŞ KAYNAKLI DÖK. LİSTESİ	23.03.2018	00	
F.03	ONAYLI TEDARİKÇİ	23.03.2018	00	
F.04	TEDARİKÇİ DEĞERLENDİRME FORMU	23.03.2018	00	
F.05	DENETİM SORU LİSTESİ	23.03.2018	01	03.03.2021
F.06	U/D FAALİYET FORMU (DÖF)	23.03.2018	00	
F.07	AİK VE YGG TOPLANTI TUTANAĞI	23.03.2018	00	
F.08	YÖNETİCİ/PERSONEL EĞİTİM KARTI	23.03.2018	00	
F.09	PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ	23.03.2018	00	
F.010	PERSONEL ORYANTASYONU TAKİP FORMU	23.03.2018	00	
F.011	PERSONEL PERFORMANS DEĞ. FORMU	23.03.2018	02	03.03.2021
F.012	GÖRÜŞME FORMU (ÖNERİ ŞİKAYET VE ÜYE GERİ BESLEME)	23.03.2018	02	03.03.2021
F.013	SİPARİŞ FORMU	23.03.2018	00	
F.014	EĞİTİM/ ETKİNLİK PLANI	23.03.2018	00	
F.015	YILLIK DENETİM PLANI	23.03.2018	00	
F.016	İLETİŞİM PLANI	23.03.2018	01	03.03.2021
F.017	YÖNETİCİ ORYANTASYONU FORMU	23.03.2018	00	
F.018	DENETİM RAPORU FORMU	23.03.2018	00	
F.019	ORGANİZASYON DEĞERLENDİRME ANKETİ	23.03.2018	00	
F.20	KURULLARIN TOPLANTI KATILIM ÇİZELGELERİ (HAZIRUN ÇİZELGELERİ)	23.03.2018	00	
F.21	EĞİTİM/ETKİNLİK DEĞERLENDİRME ANKETİ FORMU	23.03.2018	00	
F.22	PERSONEL TOPLANTI TUTANAĞI FORMU	23.03.2018	01	03.03.2021
F.23	BAKIM PLANI	23.03.2018	00	
F.24	YAZILIM VE DONANIM LİSTESİ FORMU	23.03.2018	00	
F.25	ACIL DURUM PLANI	23.03.2018	00	
F.26	LOBİ FAALİYETLERİ TAKİP ÇİZELGESİ	23.03.2018	01	03.03.2021
F.27	YAYIN LİSTESİ	23.03.2018	00	
F.28	ÜYE ŞİKAYET TAKİP FORMU	23.03.2018	00	
F.29	ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ	23.03.2018	00	
F.30	EĞİTİM/ETKİNLİK KATILIM FORMU	23.03.2018	00	
F.31	HABERLEŞME VE İLETİŞİM STRATEJİSİ	23.03.2018	01	03.03.2021
F.32	DÖF, ÖNERİ VE ŞİKAYETLER TAKİP FORMU	23.03.2018	00	
F.33	İŞ BAŞVURU FORMU	23.03.2018	00	
F.34	PERSONEL GİZLİLİK SÖZLEŞMESİ	03.03.2021	00	
F.35	PERSONEL EĞİTİM PERFORMANS DEĞERLENDİRME	23.03.2018	01	03.03.2021

YSL

ca

a

ND

YSL



Tarih:	15/06/2021	Toplantı No	2021/2	Sayfa No	Sayfa 6 / 9
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

d. Uygunluklar ve düzeltici faaliyetler,

Karar:12 Düzeltici Faaliyet, Öneri ve Şikâyetler Takip Formu gözden geçirildi. Ay itibari ile **22 adet UDF** açıldığı ve bunlardan 18 adet dış denetim sonucu, 4 adet ise üye şikâyet talep sonucu oluşturulduğu tespit edildi. Uygunlukların kapatılması için ilgili birimlerce çalışma başlatıldığı görülerek yıl sonu toplantısında analiz raporunun sunulmasına karar verildi.

e. Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları,

Karar:13 Stratejik eylem planı gözden geçirildi ve faaliyetlerin başlandığı görülerek tamamlanan faaliyetler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. Diğer faaliyet durumu değerlendirmelerinin eylül ayı toplantısında sunulmasına karar verildi.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	SAYISAL HEDEF	DURUM DEĞERLENDİRME	TAMAMLAMA TARİHİ
TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyet standartlarının uygulanması konusunda tüm oda personellerin bilgilendirme çalışmalarının yapılması	En az 2	MB Akademi'den Başdenetçi Mehmet Besleme tarafından ISO 9001-10002 Yönetim Sistemi Eğitimi, ISO 9001-10002 İç Denetçi Eğitimi, Risk Analizi Eğitimi ile Performans Kriter ve Öncelik Belirleme Eğitimi verildi.	21-22-23- 24.03.2021
P.2.5.2. Kalite çemberleri toplantıları yapılması	En az 2	Birim personellerinin katılımı ile Kalite proseslerinin revize edilmesi konusunda kalite çemberi toplantısı yapıldı.	2.03.2021

f. Tetkik sonuçları,

Karar:14 İç denetim öncesinde mart ayında aldığımız karara istinaden Odamız personellerinin "ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ İÇ DENETÇİ EĞİTİMİ BAŞARI SERTİFİKASI" almaya hak kazanarak Odamız 1.8.3 prosesi kapsamında ISO 9001 KYS ve ISO 10002 MMS'nin gözden geçirilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesini sağlamak amacıyla 09/04/2021 tarihinde iç denetçi olarak görevlendirildiği görüldü. Nisan ayında yapılan personel toplantısında iç denetim yapılmak üzere görevlendirilen Muhammed OYA ve Ahmet BAYRAMOĞLU'nun 13/04/2021 tarihinde iç denetim yaptığı görüldü. İç denetim sonuç raporu incelenerek tespit edilen uygunluğun dış denetim sonucu olarak kayıt altına alındığı görüldü. Denetim planına uygun olarak ikinci iç denetimin 06-07.09.2021 tarihlerinde Mesut YÖNDEŞ tarafından yapılmasına karar verildi.

g. Dış tedarikçilerin performansı.

Herhangi bir karar alınmamıştır.

4. Kaynakların varlığı,

Herhangi bir karar alınmamıştır.

5. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,

Karar: 15 Risk Değerlendirme tablosu gözden geçirildi. Yapılan incelemede Kalite Sorumlusu önderliğinde proseslerden sorumlu personeller tarafından riskler yeniden değerlendirilmiştir. Çalışma sonucunda mükerrer riskler düşürülerek günümüz şartlarına göre yeni risklerin tanımlandığı görülerek 15/06/2021 tarihi ile onaylanmasına karar verildi.



Tarih:	15/06/2021	Toplantı No	2021/2	Sayfa No	Sayfa 7 / 9
--------	------------	-------------	--------	----------	-------------

Karar: 16 Aşağıda sayısal analiz tablosunda belirtilen risk sayılarının kabul edilerek 15 Aralık 2021 de tekrar değerlendirme yapılmasına karar verildi.

RISK DEĞERLENDİRME SAYISAL ANALİZ TABLOSU

PROSES ADI	Risk Öncelik Durumu	Risk sayısı	Öngörülen Tamamlama Durumu	RTD Sonrası Durumları	Azaltılan
1.1 ODA MEVZUATI	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	2	0	0	2
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	3	0	0	3
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)	2	6	4	-2
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	1	3	-3
	Toplam		7	7	7
1.2 MALİ İŞLER	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	3	1	0	3
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	9	1	1	9
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)	0	10	10	-10
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	0	1	-1
	Toplam		12	12	12
1.3 İNSAN KAYNAKLARI	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	1	0	0	1
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	3	2	0	3
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)	3	5	5	-2
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	0	2	-2
	Toplam		7	7	7
1.4 İŞ PLANI	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	3	0	0	3
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	1	3	0	1
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)	2	2	5	-3
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	1	2	2	-1
	Toplam		7	7	7
1.5 BASIN YAYIN	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	3	0	0	3
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	3	3	0	3
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)	0	3	6	-6
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	0	0	0
	Toplam		6	6	6
1.6 BİLGİ İŞLEM	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	2	0	0	2
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	0	2	0	0
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)	4	4	5	-1
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	0	1	-1
	Toplam		6	6	6
1.7 ÜYE İLİŞKİLERİ	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	4	0	0	4
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	1	4	0	1
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)	0	1	4	-4
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	0	1	-1
	Toplam		5	5	5
1.8 KALİTE	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	2	0	0	2
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	2	2	0	2
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)	2	3	4	-2
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	1	2	-2
	Toplam		6	6	6

YBK

SA

A

NB

YBK



Tarih:	15/06/2021	Toplantı No	2021/2	Sayfa No	Sayfa 8 / 9
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

2.1 İLETİŞİM AĞI	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	4	0	0	4
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	1	4	0	1
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk) (R:8-9-10-11-12)	1	2	5	-4
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	0	1	-1
	Toplam	6	6	6	0
2.2 POLİTİKA TEMSİL	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	2	0	0	2
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	3	2	0	3
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk) (R:8-9-10-11-12)	0	3	5	-5
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	0	0	0
	Toplam	5	5	5	0
2.3 BİLGİ DANIŞMANLIK	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	2	0	0	2
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	4	2	0	4
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk) (R:8-9-10-11-12)	0	4	6	-6
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	0	0	0
	Toplam	6	6	6	0
2.4 İŞ GELİŞTİRME	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	3	0	0	3
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	1	3	0	1
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk) (R:8-9-10-11-12)	0	1	4	-4
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	0	0	0
	Toplam	4	4	4	0
2.5 DIŞ TİCARET	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	2	0	0	2
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	3	1	1	2
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk) (R:8-9-10-11-12)	0	4	4	-4
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	0	0	0
	Toplam	5	5	5	0
2.6 ODA-SİCİL	1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-	1	0	0	1
	2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	0	0	0	0
	3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk) (R:8-9-10-11-12)	4	5	3	1
	4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	0	0	2	-2
	Toplam	5	5	5	0
Genel Toplam		87	87	87	0

6. İyileştirme için fırsatlar.

Karar:17 Odamız vizyonunda belirlenen ihracata dayalı bir Bingöl oluşturmak, stratejik plan hedeflerinden E.1.3.1, E.1.3.2, E.1.5.2, E.1.7.1, E.1.7.2, E.1.7.3, E.3.2.2, E.3.2.3 ve E.3.3.2'e ulaşmak ile yeni hizmet binası yapımı nedeniyle oluşan bütçe yetersizliğinde dolayı gerçekleştirilemeyen üye eğitimlerinin devam etmesi için Fırat Kalkınma Ajansına proje sunulmasına karar verildi.

Karar:18 Personel memnuniyet anketinde "Sosyal aktiviteler konusunda odamızdan beklentileriniz" sorusuna %42 ile "Tüm BİNGÖL TSO personelinin katılımına açık özel bir gece" talebinin yerine getirilmesi için yemek organizasyonunun genel sekreter tarafından yapılmasına karar verildi.

YBK

SH

SH

YBK

SH



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI
Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	15/06/2021	Toplantı No	2021/2	Sayfa No	Sayfa 9 / 9
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

Katılımcılar	Unvanı	İmza
Mahmut AYAS	Yönetim Kurulu Başkanı	
Mehmet EKİN	Yönetim Kurulu Başkan Vekili	
M. Sait KOLAK	Meclis Üyesi	
Yunus Emre KATRANCI	Genel Sekreter	
Nurullah BOĞAÇ	Genel Sekreter Yardımcısı	
Mihriban YAŞAR	Kalite Temsilcisi	