



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI
Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	23/12/2021	Toplantı No	2021/4	Sayfa No	Sayfa 1 / 13
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	---------------------

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 Odamız kalite kitapları, vizyon, misyon ve politikalarda herhangi bir değişiklik olmadan devam edildiği görüldü.

Karar:2 Üye memnuniyet anket raporu ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar:3 Üyelere verilen eğitimleri ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar:4 Organizasyon memnuniyet oranının % 92,6 olarak ölçüldüğü görüldü.

Karar:5 Personel memnuniyet anketleri ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar:6 Proje kapsamında düzenlenen eğitimlere personel katılımı sağlanarak bir personelin dış ticaret konusunda geliştirilmekte olduğu belirtildi.

Karar:7 ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemlerine ait prosedür, proses ve el kitapları ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar:8 Odamız proses kartları ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar:9 Düzeltici Faaliyet, Öneri ve Şikâyetler Takip Formu ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar:10 Stratejik eylem planı ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar:11 İç denetim raporunun kalite temsilcisi ve genel sekreter tarafından onaylandığı bilgisi alındı.

Karar:12 Risk Değerlendirme ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar:13 Stratejik plan (P.2.5.4 İnşaat, tefrişat Süreci ve yeni binaya yerleşme) hedefine ulaşmada yaşanan maddi sıkıntıların giderilmesi konusunda odamıza ait Bingöl İli, Merkez İlçesi, Saray Mahallesi Düzağaç Mevkiinde bulunan arsa vasıflı taşınmazın satıldığı 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.

Karar:2 Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişikliklerinin YGG-AİK toplantılarında karar altına alınmasına karar verildi.

NB

MA

MA

MA

YFK



Tarih:	23/12/2021	Toplantı No	2021/4	Sayfa No	Sayfa 2 / 13
--------	------------	-------------	--------	----------	--------------

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:3 Üye memnuniyeti için yapılan araştırma anketi neticesinde elde edilen bilgiler çerçevesinde oda memnuniyet düzeyini ölçmek için Şekil 5'te daha çok personel tarafından sağlanan hizmetlerin memnuniyeti ölçülürken, Tablo 1'de ise daha çok odanın yönetsel ve fiziksel koşullarına ilişkin memnuniyet ölçülmektedir. Şekil 5 ve Tablo 1'deki memnuniyet ortalamaları üzerinden değerlendirme yapıldığında odaya ilişkin genel memnuniyet oranının % 89,8 olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu oran üyelerin odadan yüksek oranda memnun oldukları sonucunu ortaya koymaktadır. Ayrıca anket raporu detaylı incelenerek aşağıda belirtilen bulgular ve iyileştirme faaliyetleri için öngörülen çalışmaların yapılmasına,

- 1- Üyelerin İhracat Yapma Durumlarına İlişkin katılımcıların %86,6'sı (n:195) ihracat yapmadığını, %13,4'ü (n:30) ise ihracat yaptığını belirtmiştir. *Bu sayının 2022 yılında artırılması için çalışma yapılmasına,*
- 2- Üyelerin İhracat Yapmama Nedenlerine İlişkin firmaların %35'i "finansman yetersizliği" ve "üretilen ürünün ihracata uygun olmaması" nedeniyle, %26'sı "mevzuat ve bilgi yetersizliği" nedeniyle %4'ü ise dil bilen personel eksikliği nedeniyle ihracat yapmadıklarını belirtmişlerdir. Bu engelleri en az seviyeye indirmek için belirli dönemlerde ihracata yönelik verilen eğitimlere mevzuat ve bilgi yetersizliği olan üyelerin katılması için gerekli bilgilendirmelerin yapılması ve teşvik edilmesine, Üretilen ürünlerin ihracata uygun olmadığını belirten işletmelere bulundukları sektör kapsamında hangi ürünlerin ihracatta kullanılabileceği ile ilgili bilgilendirmeler yapılmasına,
- 3- Personel davranışını nasıl bulduklarına ilişkin katılımcıların tamamının %100'ünün personel davranışlarından çok memnun olduğu anlaşılmaktadır. *Bu sonuç oda personelinin üyeler ile doğru bir iletişim kurduğu ve onlara karşı doğru davranışlar sergilediğini açıklamakta olup personel toplantısında tüm personele teşekkür edilerek çalışmaların devam edilmesine,*
- 4- Hizmet süresini nasıl bulduklarına ilişkin üyelerin %97,5'i hizmetlerin verilme süresinden çok memnun olduklarını belirterek oda personeli üyelere hizmetleri uygun bir süre içerisinde sunduğu anlaşılmaktadır. *Üye memnuniyeti için önem taşıyan Oda personelinin bu performansının devam ettirilmesine,*
- 5- Bilgi yeterliliğini nasıl bulduklarına ilişkin katılımcıların %97,7'si ihtiyaç duyduğu bilgiyi yeterli bir şekilde odadan alabildiğini ve bu bilgi düzeyinden çok memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Değişimin çok hızlı olarak gerçekleştiği günümüzde bilgilerin geçerliliği hızlı bir şekilde değişmektedir. Bilgi yeterliliği noktasında sağlanan bu yüksek düzeydeki memnuniyet oranının devamlılık göstermesi önem taşımaktadır. *Bu çerçevede oda personeli belirli dönemlerde eğitime gönderilerek güncellenen bilgilere ulaşmalarının sağlanmasına,*
- 6- Kaynak yeterliliğini nasıl bulduklarına ilişkin katılımcıların %96,8'i odanın kendilerine sunmuş olduğu kaynakların yeterliliğinden çok memnun olduklarını belirtmişlerdir. *Yeni hizmet binasında ihtiyaç olunacak kaynaklar için taleplerin dikkate alınmasına,*
- 7- Talebi karşılama düzeyini nasıl bulduklarına ilişkin katılımcıların %97,4'ü taleplerinin karşılanma düzeyinden çok memnun olduklarını belirtmişlerdir. *Üye talebi konusunda Şikâyet Yönetim Sisteminin aynı kararlılıkla işletilmesine,*

Handwritten signatures and initials: NA, ay, M-d, YOK



Tarih:	23/12/2021	Toplantı No	2021/4	Sayfa No	Sayfa 3 / 13
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	---------------------

- 8- Üyelerin “Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaştığını belirtiniz” ile ilgili katılımcıların %81’i SMS ile bilgilere ulaştıklarını ifade etmişlerdir. SMS bilgiye ulaşmaktaki en önemli kaynak olarak ön plana çıkmaktadır. ***Dolaysıyla üyelere SMS’lerin ulaşp ulaşmadığı belirli periyotlar ile kontrol edilmesi ve iletişim numarasını değiştiren üyelerin bilgilerinin kısa süre içerisinde güncellenmesine,***
- 9- Üyelerin “Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz” ile ilgili SMS, Sosyal Medya ve Web sayfası en çok tercih edilen haber kaynakları arasında yer almaktadır. ***Bundan sonraki süreçte üyelere bu platformlar aracılığı ile haberlerin ulaştırılmasına,***
- 10- Üyelerin seminer, eğitim ve toplantı programlarına katılım sıklığına ilişkin %27’si “her zaman”, %41’i “genellikle”, %20’si “ara sıra”, %4’ü “çok seyrek” ve %8’i “hiç” şeklinde cevap verdikleri görülmektedir. Fakat bu tür programlara katılımın sadece belli üyeler tarafından olduğu tarafımızca gözlemlenmiştir. Bu kapsamda ***çok seyrek veya hiç katılmayan üyelerin katılımını sağlamak için çalışmalar yapılmasına,***
- 11- Üyelerin seminer, eğitim ve toplantı programlarından memnun olmalarına ilişkin verdikleri yanıtlar incelendiğinde; %8’i “çok kötü”, %4’ü “orta”, %47’si “iyi” ve %41’i “çok iyi” şeklinde cevap verdikleri görülmektedir. Diğer bir ifade ile ankete katılan üyelerin %88’i bu programlardan memnun olduğunu belirtmesi önem taşımaktadır. ***Odanın bu programlarını devam ettirmesine,***
- 12- Üyelerin Seminer, Eğitim ve Toplantı Programlarının Katılmama Nedenlerine İlişkin yanıt verenlerin %6’sı haberi olmadığı için, %64’ü fırsatı olmadığı için ve %30’u ise ilgilenmediği için bu tür programlara katılmadığını belirtmişlerdir. Fırsat bulamadığı için bu tür eğitimlere katılamayanların sayısının çok olduğu görülmektedir. Bu çerçevede ***eğitim faaliyetleri gerçekleştirilirken üyelerin yoğunluk durumlarının dikkate alınması ve onların eğitime katılmalarını sağlamak için uygun zamanların tercih edilmesine,***
- 13- Üyelerin Hangi Konularda Eğitim İhtiyacı Duyduklarına İlişkin yanıtlar incelendiğinde; %19’u Genel Yönetim, %15’i Pazarlama Yönetimi, %11’i Üretim Yönetimi ve İnsan Kaynakları, %12’si Kalite Yönetimi, %10’u Mali İşler ve Finans Yönetimi, %18’i Dış Ticaret ve Uluslararası Mevzuat ve %4’ü ise Bilgisayar ve Bilgi Teknolojileri ile ilgili konularda eğitime ihtiyaç duyduklarını belirtmişler. Elde edilen sonuçlara göre üyelerin ihtiyaç duyduğu eğitim faaliyetlerinin farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu çerçevede ***üyelerin eğitim ihtiyacına ilişkin bir çalışma yapılarak eğitim planı oluşturulmasına,***
- 14- Üyelerin “Odanızın sizi ne düzeyde temsil ettiğine inanıyorsunuz” ile ilgili ifadeye ilişkin genel olarak değerlendirildiğinde %93,4’ünün odanın kendilerini “iyi” bir düzeyde temsil ettiğini belirtmesi önem taşımaktadır. Temsil noktasında üyelerin odadan memnun oldukları ifade edilebilmektedir. Bu kapsamda ***lobi faaliyetleri ve üye ziyaretlerine devam edilmesine,***
- 15- Üyelerin “Odamızın hizmet binasındaki “Yönlendirmeler” hakkındaki görüşünüz” ile ilgili genel olarak %88’inin odanın yönlendirmelerinden “iyi” bir düzeyde olduğunu belirtmesi önem taşımaktadır. ***Yeni Hizmet binasında yönlendirmelerin daha kapsamlı yapılmasına,***
- 16- Üyelerin “Odamızın hizmet binasının genel temizliği hakkındaki görüşünüz” ile ilgili ifadeye ilişkin genel olarak %87,9’unun “iyi” bir düzeyde olduğunu belirtmesi önem taşımaktadır. Genel temizlik açısından üyelerin odadan memnun oldukları ifade edilebilmektedir. ***Çalışma personelinin takdir edilmesine,***
- 17- Üyelerin “Odamızın hizmet binasının çalışma ortamının fiziksel yapısı (havalandırma, düzen/tertip, ferahlık vb.) hakkındaki görüşünüz” ile ilgili ifadeye ilişkin araştırmada üyelerin memnuniyet düzeylerinin en düşük olduğu ifade odanın fiziksel yapısına ilişkindir. Yapımı devam etmekte olan hizmet binasının tamamlanması sonrasında hizmet binasının fiziksel yapısına ilişkin memnuniyet düzeyinin artış göstereceği düşünülmektedir.



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI
Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	23/12/2021	Toplantı No	2021/4	Sayfa No	Sayfa 4 / 13
--------	------------	-------------	--------	----------	--------------

18- Üyelerin “Gerektiğinde üst yönetime ulaşabilme konusundaki görüşünüz” ile ilgili ifadeye ilişkin genel olarak %74,3’ünün “iyi” bir düzeyde olduğunu belirtmesi önem taşımaktadır. Üst yönetime ulaşma konusunda üyelerin memnun oldukları ifade edilebilmektedir. Yani üyeler ihtiyaç duydukları anda üst yönetim ile kolaylıkla iletişim kurabilmektedirler. **Memnuniyet oranın artırılması için üye ziyaretlerinin program dahilinde yapılmasına,**

19- Üyelerin “Üyesi olduğunuz meslek komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz” ile ilgili ifadeye ilişkin genel olarak %80,5’inin “iyi” bir düzeyde olduğunu ve Meslek komitelerinin çalışması konusunda üyelerin memnun oldukları ifade edilebilmektedir. **Komite çalışmalarının devam edilmesine,**

Karar:4 Üye görüşme listesi incelenerek yıl itibari ile aşağıdaki tabloda belirtilen şekilde 60 görüşmenin kayıt altına alındığı ve 59 şikâyet ve talebin değerlendirilmesi sonucunda %95 memnuniyet sağlandığı görüldü. 1 adet talep dışında (ekmek rayıcı) tüm şikâyet ve taleplerin kapatıldığı görüldü. **açıkta bulunan talebin 2022 yılı listesine alınarak takibinin yapılmasına karar verildi.**

Görüşme Türü	Sayı	SINIFLANDIRMA	Sayı	Şikayet Öneri ve Beklentinin Kaynağı	Sayı	ÖNCELİKLENDİRME	Sayı	Sorumlu Birim	Sayı
Üye Ziyaret Edildi	41	ÖNERİ	1	HİZMETLE İLGİLİ	34	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	0	Oda Sicil	0
Telefon Açıldı	6	TALEP	24	PERSONEL İLE İLGİLİ	7	ERTELENEBİLİR	36	Ticaret Sicil	0
Odaya Geldi	13	ŞİKAYET	5	YÖNETİMLE İLGİLİ	15	DF AÇILARAK TAKİBİ YAPILMALI	7	Genel Sekreter	16
Etkinlikte Görüşüldü	0	DİĞER	30	ALTYAPISI VE ÇEVRE İLE İLGİLİ	0	DİĞER	17	Eğitim	0
Üye Anketi	0	Toplam	60	Diğer	4	TOPLAM	60	Dış Ticaret	0
Şikayet Öneri Kutusu	0			Toplam	60			Basın Yayın	6
Web sayfası üzerinden	0							Proje	0
Toplam	60							Kalite Akreditasyon	0
								Diğer	38
								Toplam	60

Şikayet Değerlendirme Anketi	Yıllık Şikayet Sonrası Memnuniyet %
Şikayet hakkında irtibat kurulan kişi ile iletişimi nasıl buluyorsunuz?	98%
Şikayet iletiminden, sonuçlanana kadar ki süreyi nasıl değerlendiriyorsunuz?	95%
Odanın şikayetinize karşılık getirdiği sonuç, çözümü nasıl değerlendiriyorsunuz?	94%
Şikayetinize rağmen kalite performansı nasıl değerlendiriyorsunuz?	95%
Ortalama Memnuniyet %	95%

Karar:5 Üyelere verilen eğitimler gözden geçirilerek memnuniyet oranlarının yüksek olduğu görüldü. Üye memnuniyet anketi sonucunda oluşan taleplere ek olarak Stratejik Plan ve Kalite Hedefleri kapsamında oluşturulan 2022 yılı eğitim planı gözden geçirilerek onay için Yönetim Kurulu Toplantısına sunulmasına karar verildi.



Tarih:	23/12/2021	Toplantı No	2021/4	Sayfa No	Sayfa 5 / 13
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	---------------------

PERSONEL MEMNUNİYETİ

Karar :6 Kalite sorumlusu Mihriban Yaşar tarafından yapılan 2021 yılı haziran ve aralık ayı karşılaştırmalı Personel memnuniyet anket sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Memnuniyet oranında 2021 yılı haziran ayı ortalamasına kıyasla %1 oranında artış yaşandığı görüldü. 2022 yılında memnuniyet oranının artırılması için öncelikle *düşüş yaşanan kriterler hakkında iyileştirme çalışmaları yapılmasına karar verildi.*

	2021-2	2021-1	Ortalama	Değişim
Çalışma ortamı memnuniyeti	76%	73%	75%	3%
Çalışma arkadaşları memnuniyeti	85%	81%	83%	4%
Yaptığı işten memnuniyeti	79%	81%	80%	-2%
Yöneticilerden memnuniyet	82%	78%	80%	4%
Ücret memnuniyeti	70%	73%	72%	-3%
Ortalama memnuniyet	78%	77%	78%	1%

Karar:7 Yaptığı işten memnuniyeti (%-2): Yapılan istişareler sonucunda Personel yetersizliği sonucu yaşanan iş yükü nedeniyle yaptığı işten memnuniyette düşüş yaşandığı belirtilerek bu konuda *ocak ayında personel alım için çalışmaların başlatılmasına karar verildi.*

Karar:8 Ücret memnuniyeti (%-3): Ekonomideki dalgalanma ve fiyat artışları nedeniyle ücret memnuniyetinde düşüş yaşandığı saptanmıştır. Bu konuda *devletin yapmış olduğu artış oranında zam yapılarak iyileştirme yapılmasına karar verildi.*

Karar:9 2021 yılı personel memnuniyet anketinde Personelin, özlük ve sosyal hakları ile kişisel gelişimine yönelik eğitimler ve düzenli çalışma saatleri sorulmuş ve bu anlamda genel memnuniyeti aritmetik ortalama alınarak %78'lik bir memnuniyet düzeyine sahip olduğu görülmüştür. Sorular üzerinden ayrıntılı gidildiğinde personelin memnuniyetini düşüren noktalar şunlardır; Makul Düzeyde Ücret Alıyorum, İş İle İlgili Eğitimler Alabiliyorum, Sosyal Haklarım Korunuyor. Özellikle ortalamanın altında kalan bu üç unsur hakkında iyileştirme faaliyetlerinin yapılması için *Genel Sekreterlik ve İnsan Kaynakları Birimi tarafından çalışma yapılmasına karar verildi.*

Karar:10 Personelin iç iletişim ve motivasyonunu artırmaya yönelik sosyal ve kültürel etkinlikler konusunda beklentileri sorulmuş ve Analiz sonuçlarına göre personelin gezi, özel bir gece organizasyonu gibi talebi vardır. Personel bağlılığı ve motivasyonu için bu taleplerin karşılanması faydalı olacağı düşünülmüş ancak %46 ile Gezi talebi pandemi tedbirleri kapsamında karşılanamayacağı belirtilerek ikinci talep olan *tüm personelin katılımına açık bir organizasyon yapılmasına karar verildi.*

Karar:11 Eylül ayı kararına istinaden hazırlanan 5 yıllık Personel Memnuniyet karşılaştırması raporuna göre; ortalama personel memnuniyet oranı bir önceki yıla oranla; 2018de %5 lik düşüş, 2019da %11 artış, 2020de %7'lik düşüş, 2021de %1 lik bir artış göstererek memnuniyet oranında %73 ile %84 arasında dalgalanma gözlemlenmiştir. *Değerlendirme sonucunda belirtilen istek, öneri ve şikayetler hakkında iyileştirme faaliyetleri aşağıda tekrar sıralanmış olup TOBB Akreditasyon Sistemi 1.3 İnsan Kaynakları maddesi altında gerekliliklerle ilişkilendirilmesi ve bu noktalarla ilgili KYS kapsamında UDF açılmasına karar verildi.*

1. Çalışma ortamlarına fiziki açıdan iyileştirme yapılmalı
2. Kurum içi iletişimin iyileştirilmesi
3. İş arkadaşları ile iletişim gücünü artıracak eğitim seminer veya etkinliklerin yapılması
4. Personellerin birbirine saygı göstermesi
5. Sosyal aktivitelerin düzenlenmesi konusunda hassasiyet gösterilmesi

NB

at

AK M-A

YOK



Tarih:	23/12/2021	Toplantı No	2021/4	Sayfa No	Sayfa 6 / 13
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	---------------------

Karar:12 Odamız kalite sistemini geliştirmeye, personel memnuniyeti ve performansını arttırmaya yönelik olarak Kalite Birimi tarafından yapılan çalışma incelendi. Aralık ayı Personel toplantısı sonucunda personel *iyileştirme önerileri hakkında yapılacak çalışmalar onaylanarak ilgili birimlerce uygulanmasına karar verildi.*

KİŞİSEL GELİŞİM İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ	ÖNERİ HAKKINDA YAPILACAK ÇALIŞMA
Diksiyon, etkili konuşma ve hitabet eğitimi eğitimi verilmesi	Eğitim Talebi olarak değerlendirilmesi
Eğitim Word ve Excel eğitimleri birimle alakalı diğer eğitimler. Diksiyon ve hitabet eğitimi	Talepte bulunan personellere yönelik olarak Bilgi İşlem Sorumlusu tarafından bilgi verilmesi,
Yüksek lisans derslerine girebilmek için izin verilmesi	Bingöl Üniversitesi olması durumunda talebin karşılanabileceği personele bildirildi.
Ticaret hukuku eğitimi, ticaret kanunu eğitimi,	Eğitim Talebi olarak değerlendirilmesi
İŞ/GÖREV KALİTE İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ	
Birimlerle alakalı tüm eğitimler	Eğitim ihtiyaç anketinde belirtilmesi durumunda değerlendirileceği bilgisi verildi.
Server, güvenlik duvarı hizmeti alınması	Söz konusu alımlar için fiyat araştırması yapılarak yönetime sunulması
Çalışma alanının iyileştirilmesi	Yeni Hizmet binasında iyileştirme yapılacağı bilgisi verildi.
Kurum ve iş kültürü iyi benimsetilmeli iş ahlakı gereği iş ve çalışma planlama ve stres yönetimi eğitimi verilmeli	Kurum ve iş kültürünün benimsetilmesi için oryantasyon eğitimi ve diğer eğitimlerin Eğitim Talebi olarak değerlendirilmesi
Kahve makinesinin alımı (mutfak)	Yeni Hizmet binasında iyileştirme yapılacağı bilgisi verildi.
AKREDİTASYON İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ	
Yapılan her işte akreditasyon gerekliliklerinin gözetilmesi, sebep sonuç ilişkisinin kurgulanarak takibinin düzenli yapılması	İşlerin akreditasyon mantığı ile zamanında yapılması konusunda bilgilendirme yapıldı.
Zamanı iyi kullanma ve görevleri zamanında yerine getirilmesine önem verilmeli	İşlerin akreditasyon mantığı ile zamanında yapılması konusunda bilgilendirme yapıldı.
Sadece kalite birimi ile ilgilenecek personel alınması. Akreditasyon ile alakalı farkındalığın artırılmasına yönelik eğitimler	Yeni personel alımında önerinin dikkate alınacağı bilgisi verildi.
MEMNUNİYET İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ	
Özlük haklarında iyileştirme yapılabilir. Kadrolu personelden kesilen vergi dilim aşımının personele yansıtılmaması (sözleşmeli personel gibi kurumca karşılanması)	Yönetime daha önce sunulduğu belirtilerek talebin yeni yılda tekrar sunulacağı bilgisi verildi.
Kişileri işi yapmaları ile ön plana çıkarma işin gereği övme ve germe olayları kişileştirilmemeli	Personele kurumsal iletişim eğitimi verilmesi
Personel ilgi ve birimi ile ilgili eğitimlere olanak sağlanması	Eğitim ihtiyaç anketinde belirtilmesi durumunda değerlendirileceği bilgisi verildi.
Sıcak bir ortamın sağlanması	Personel arasında haftalık veya aylık yapılan yemek organizasyonların bu amaçla yapıldığı belirtilerek devam edilmesi
PERFORMANS İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ	
Yıllık izinlerimin sistematik olması	İnsan Kaynakları Birimi ile planlamanın yapılarak izinlerin kullandırılması
Gerekli kaynaklar sağlanmalı iş yükü hafifletilmeli yapılan işin denetimi ve kalitesi ölçülmeli geri bildirimlere yer verilmeli	Yeni Hizmet binasında iyileştirme yapılması, yapılan işin denetimi hedef takiplerin yapılması
Kurumsal eğitimlere kişisel gelişim eğitimlerine önem verilmesi	Eğitim ihtiyaç anketinde belirtilmesi durumunda değerlendirileceği bilgisi verildi.

Karar:13 Personele 2021 yılında verilen eğitimler gözden geçirilerek memnuniyet oranlarının yüksek olduğu görüldü. *Personel eğitim ihtiyaç anketi ve önerileri sonucunda oluşan taleplere ek olarak Stratejik Plan ve Kalite*

Handwritten signatures and initials: NB, st, OK, M-A, YOK



Tarih:	23/12/2021	Toplantı No	2021/4	Sayfa No	Sayfa 7 / 13
--------	------------	-------------	--------	----------	--------------

Hedefleri kapsamında oluşturulan 2022 yılı eğitim planı gözden geçirilerek onay için Yönetim Kurulu Toplantısına sunulmasına karar verildi.

b. Kalite amaçlarına erişme derecesi,

Karar:14 Odamızın ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemlerine ait prosedür, proses ve el kitapları gözden geçirildi. *Dış denetim raporuna istinaden Yönetim sisteminin iyileştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülen aşağıda belirtilen gözlemler hakkında çalışma yapılmasına karar verildi.*

S.NO	GÖZLEM	YAPILACAK ÇALIŞMA
1	Proses kartlarında performans göstergesi kısmında "Kalite Hedefleri İş planı Tablosu "adreslenebilir. (Madde 4.4.)	Hedef adreslemesinin personel toplantısında görüşülerek kullanım kolaylığı konusunda personelin görüşünün alınmasına
2	Risk analizi değerlendirilmesi sırasında sonuç kısmı ele alınırken hedef tanımları ile de bağlantı kurulması iyileşmeye açık alandır. (Madde 6.2)	Aralık ayı risk çalışmasında yapıldığı görüldü.
3	Lobi faaliyetlerinde önceki yıldan devam eden konuların da hedef takibinde değerlendirilmeye alınmasına ilişkin yöntemin tanımlanması faydalı olacaktır (Toptancı Yer Sorunu). (Madde 6.2)	Lobi listesinin güncellendiği görülerek çalışmaların devam edilmesine
4	Hedef tanımlarının, faaliyet tanımı ile karıştırılmasının önüne geçmek üzere yöntemin gözden geçirilmesi faydalı olacaktır (Örnek: SWOT paydaş analizi, bakım raporu, Yıllık faaliyet raporu hazırlama hedefi) (Madde 6.2)	Hedef tanımlarının personel toplantısında görüşülerek kullanım kolaylığı konusunda personelin görüşünün alınmasına
5	Ateş ölçerin de makina listesine eklenmesi faydalı olacaktır. (Madde 7.1.3)	İlgili birim tarafından listeye eklenmesine
6	F 16 İletişim Planına TOBB'den gelen evrak girişine ilişkin EBYS sistemi iletişim kanalı olarak eklenebilir. (Madde 7.4)	Formun revize edilmesine
7	EK 02 El kitabı içinde proses matrisinde tanımlı dokümanlara ait numaraları ile proses kartındaki doküman numaralarının gözden geçirilmesi faydalı olacaktır. (Madde 7.5)	El Kitabının revize edilmesine
8	F 26 Lobi faaliyetleri takip listesinde lobi faaliyeti kaynağı tanımı geliştirilebilir. (Örneğin üye ziyareti, anket gibi) (Madde 8.1)	Formun gözden geçirildiği görüldü.
9	Üye memnuniyet anket analizi ile ilgili takip formunda sonuçla ilgili karar numarası, karar tarihi gibi bilgiler de eklenebilir. (Madde 9.1.2)	Üye Şikâyet Analiz formunda sonuç kısmını doldururken varsa karar tarih ve sayılarının girilmesi veya faaliyet tarihinin girilmesi konusunun ilgili personele bildirilmesi

Karar:15 Personel Performans sonuçları incelendi ve ortalama performans değerinin %89,50 olduğu görüldü. Genel olarak performans oranlarının hedefin üzerinde olduğu görülerek *personel taktiri için özel bir yemek organizasyonunun yapılması için Genel Sekreter ve İnsan Kaynakları Biriminin görevlendirilmesine karar verildi.*

Karar:16 Son 3 yıl yapılan Personel Performansının değerlendirme sonuçlarına istinaden her yıl gelişim sağlayan *Muhammed OYA'nın taktir edilerek yılın personeli olarak seçilmesine karar verildi.*

3 YILLIK KIYASLAMA GRAFİĞİ (2019-2020-2021)

Yunus Emre KATRANCI	Siddik BAYTOK	Mihriban YAŞAR	Muhammed OYA	Özlem SAĞAŞ	Mesut YÖNDES	İbrahim BASATEMÜR	Nurullah BOĞAÇ	Makbule KILIÇGEDİK	Ahmet BAYRAMOĞ LU
97,0	96,0	95,0	92,5	97,5	93,5	92,5	99,0	95,5	93,5
100	96	94	93	92	94,5	88,5	91	90	87,5
100	92	94,5	96,5	92	92	93	78	76,5	80,5
99,00	94,67	94,50	94,00	93,83	93,33	91,33	89,33	87,33	87,17



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI
Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	23/12/2021	Toplantı No	2021/4	Sayfa No	Sayfa 8 / 13
--------	------------	-------------	--------	----------	--------------

Karar:17 Personel toplantısında personelin swot analizinin yapılması ile ilgili alınan karara istinaden swot analizinin Akademik Danışman tarafından aşağıda belirtilen şekilde yapıldığı görüldü. Analiz sonuçlarına istinaden **Personelinin Geliştirilmesi Gereken Yönleri hakkında 2022 yılında çalışma yapılmasına karar verildi.**

1. Güçlü Yönler ➤ Personelin dinamik ve gelişime açık olması, ➤ Bilgi ve beceri düzeyinin yüksek olması, ➤ İnsani ilişkilerinin iyi olması, ➤ Görev bilincinin yüksek olması.	2. Zayıf Yönler ➤ Duygusallığın ön planda tutulması, ➤ Zamanın etkin bir şekilde kullanılamaması, ➤ Kuruma karşı sabit bir eleştirel bakış açısına sahip olunması, ➤ Görev alanı dışındaki iş yüklerinin hatalara yol açması.
3. Fırsatlar ➤ Birimleri ile ilgili alacakları eğitimleri sonucunda performanslarının yükselebilir olması, ➤ Kurum içinde yükselme olanaklarına sahip olması, ➤ Tecrübeli çalışanlardan destek alarak gelişimin sağlanabilmesi, ➤ Proje hazırlama ve yönetme konusunda geliştirilebilir olması, ➤ Çalıştığı kurumun gelişime açık olması.	4. Tehditler ➤ Çalışma ortamında yaşanabilecek huzursuzluk ve aksaklıklar, ➤ Zaman yönetiminde aksaklıkların yaşanması, ➤ Belirli dönemlerde iş motivasyonların düşmesi, ➤ Mevzuat güncellemelerinin takip edilmemesi, ➤ Çalışanların alanı dışında görevlendirilmesi
Personelinin Geliştirilmesi Gereken Yönleri Çalıştıkları alanlar ile ilgili teknik bilgilerinin artırılması, Zamanın daha etkin bir şekilde değerlendirilmesi, İşin gerektirdiği profesyonelliğin sağlanması, Sahip olunan bilgi, beceri ve tecrübenin yeni çalışanlara aktarılması, Kurumsal yapıya zarar verecek eleştirilerden uzak kalınması.	

c. Proses performansı ile verilen hizmetlerin gözden geçirilmesi,

Karar:18 Odamız proses kartları gözden geçirildi. Herhangi bir değişiklik olmadığından devamına karar verildi. Proses/ Kalite Hedef Takip sistemi kontrol edilerek hedeflerin %91 inin aşağıda belirtildiği gibi gerçekleştirildiği görüldü. Veri girişi sağlanmayan P.1.2 Mali İşler ve eksik veri bulunan P.1.1, 2.3, 2.4, ile 2.5 Proses hedef gerçekleştirmelerinin yıl bitiminde yapılacağı bilgisi alınarak **2022 yılı kalite iş planı hazırlanması konusunda Kalite Sorumlusunun görevlendirilmesine karar verildi.**

P.Kodu	2021	Faaliyet Takip		
		Hedef Faliyet	Gerçekleşme Oranı Faliyet	Gerçekleşen Faliyet
P.1	Temel Yeterlilikler	109,32	94%	103
P.1.1	YÖNETİM ODA MEVZUATI PROSES KARTI	9,4	79%	7,4
P.1.2	MALİ İŞLER PROSES KARTI	3,27	0%	0
P.1.3	İNSAN KAYNAKLARI PROSES KARTI	22	100%	22
P.1.4	İŞ PLANLAMASI VE YÖNETİMİ PROSES KARTI	2,7	100%	2,7
P.1.5	BASIN YAYIN PROSES KARTI	29	97%	28,15
P.1.6	BİLGİ İŞLEM TEKNOLOJİLERİ PROSES KARTI	4	100%	4
P.1.7	ÜYE İLİŞKİLERİ PROSES KARTI	20,8	100%	20,8
P.1.8	KALİTE VE DOKÜMANTASYON PROSES KARTI	18	100%	18
P.2	Temel Hizmetler	45,4	85%	38,4
P.2.1	İLETİŞİM AĞI PROSES KARTI	10,75	100%	10,75
P.2.2	POLİTİKA TEMSİL VE GÖRÜŞ OLUŞ. PROSES KARTI	420%	100%	4,2
P.2.3	BİLGİ DANIŞMANLIK VE DESTEK PROSES KARTI	8	75%	6
P.2.4	İŞ GELİŞTİRME VE EĞİTİMİ PROSES KARTI	11,7	83%	9,7
P.2.5	DIŞ TİCARET PROSES KARTI	8	63%	5
P.2.6	ODA VE TİCARET SİCİL BELGE VERME PROSES K.	2,75	100%	2,75
	Genel Toplam	154,72	91%	141



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI
Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	23/12/2021	Toplantı No	2021/4	Sayfa No	Sayfa 9 / 13
--------	------------	-------------	--------	----------	--------------

d. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,

Karar:19 Düzeltici Faaliyet, Öneri ve Şikâyetler Takip Formu gözden geçirildi. Ay itibari ile **25 adet UDF** açıldığı ve bunlardan 18 adet dış denetim sonucu, 7 adet ise üye şikâyet talep sonucu oluşturulduğu tespit edildi. Uygunsuzlukların kapatıldığı görülerek **Türk Loydu tarafından yapılan denetim sonrasında belirtilen gözlemler hakkında karar 14'e ait tablonun 2022 yılı UDF listesine alınarak takip edilmesine karar verildi.**

e. Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları,

Karar:20 Stratejik Plan Hedef Takip sistemi kontrol edilerek hedeflerin %90,54 ünün gerçekleştirildiği görüldü. **Gerçekleşmeyen veya sisteme aktarılmayan aşağıdaki faaliyetler hakkında belirtilen çalışmaların yıl sonuna kadar yapılmasına karar verildi.**

HEDEF EYLEMİ	PERFORMANS GÖSTERGESİ	HEDEF SAYISAL	DURUM DEĞERLENDİRME
E.1.1.3 Doğa ve Kış turizminin gelişmesi için çalıştay yapılması	P.1.1.3. Organize Edilen Çalıştay sayısı	1	Genel Sekreter ve Akademik Danışman öncülüğünde organizasyonun yapılarak yıl içerisinde düzenlenmesi
E.1.6.1 İŞKUR ile işbirlikleri yapılması	P.1.6.1. İŞKUR ile işbirliği protokolü sayısı	1	İş-Kur ile görüşülerek mevcut işbirliklerin 2022 yılında güncellenmesi
E.1.6.3 İl İstihdam Kurulunda daha etkili olmak için çalışmalar	P.1.6.3. Yapılan lobi çalışması	1	Kurul sekreteryasından toplantı tutanaklarının istenmesi
E.3.1.1 Meslek Komitelerinin ödüllendirilmesi	P.3.1.1 Meslek Komitelerinin ödüllendirilmesi toplantısı	1	Birleştirilmiş meslek komite toplantısında üye sorunları ile ilgili en fazla çalışma yapan 1. 2. ve 8. Meslek komitelerinin ödüllendirilmesine

Karar:21 Stratejik Plan 2022 yılı hedefleri incelenerek aşağıda belirtilen eylem planının onaylanmasına karar verildi.

EYLEMLER	EYLEM PLANI	SORUMLU BİRİM
E.1.1.1. Festival niteliğinde "Bingöl Turizm Tanıtım Organizasyonu" gerçekleştirilmesine Katkıda Bulunulması (Ulusal ve Uluslararası fonlardan destek alınması için projeler hazırlanması)	FKA kapsamında proje hazırlanması için araştırma yapılması	Genel Sekreterlik
E.1.1.2 Bingöl için Doğa Turizmi master Planının yapılması	FKA kapsamında proje hazırlanması için araştırma yapılması	Genel Sekreterlik
E.1.1.3 Doğa ve Kış turizminin gelişmesi için çalıştay yapılması	Şubat ayında çalıştay düzenlenmesi	Genel Sekreterlik
E.1.2.1. Eğitim ve mesleki eğitim sorunları ve çözüm önerileri çalıştay	Mart ayında 2021 de hazırlanan eylem planının tatbiki ve durum değerlendirme çalışması yapılması	Genel Sekreterlik
E.1.2.3. Eğitim ve Mesleki Eğitimin gelişmesi için Sivil Toplum Örgütlerinin etkinliğinin artırılması çalışmaları	Mart ayında çalıştay düzenlenmesi	Genel Sekreterlik
E.1.3.1 Üyelerin yapısal sorunlarının belirlenmesi için araştırma yapılması ve sonuçlarına göre eylemler gerçekleştirilmesi,	Yapılan Çalıştay sonuçlarına göre eylemler gerçekleştirilmesi,	Üye Temsilciliği
E.1.3.2. Konu ile ilgili Fırat Kalkınma Ajansı vb. fon kuruluşlarına proje hazırlanması	FKA kapsamında proje hazırlanması için araştırma yapılması	Genel Sekreterlik - Proje Birimi
E.1.3.3. Sektörel Analizler yapılması (Her sene bir sektör)	Hizmet (turizm) Sektöründe analiz yapılması	Akademik Danışman



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI
Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	23/12/2021	Toplantı No	2021/4	Sayfa No	Sayfa 10 / 13
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	----------------------

E.1.4.1 Pilot üniversite olarak seçilen Bingöl Üniversitesinin bal konusunda yapmış olduğu çalışmalarını desteklemek ve sonuçlarının ticarileşmesi için çaba sarf etmek	PİKOM Çalışmalarına destek olunması	Genel Sekreterlik
P.1.4.2. Bingöl yöresel tarım ve hayvancılık ürünlerinin coğrafi işaret başvurularında öncü kuruluş olmak	Başvurusu yapılmış olan Bingöl Balı ile ilgili olarak sürecin takip edilmesi ve yıl içinde coğrafi işaretin alınması için Bingöl Üniversitesi ve Tarım İl Müdürlüğü ile işbirliği sağlamak	Gıda Komitesi
E.1.5.1 Paydaş analizi yapılması	Akademik danışman işbirliği ile paydaş analizi hazırlanması	Akademik Danışman
E.1.5.2 Fırat Kalkınma Ajansı ile işbirliği imkânlarının araştırılması	FKA Yönetim Kurulu toplantılarında işbirliği imkanlarının araştırılması veya sağlanması	Genel Sekreterlik
E.1.5.3 Üniversite ile işbirliği protokolü yapılması	Coğrafi işaretli ürün başvurusunda işbirliği yapılması	Genel Sekreterlik
E.1.6.2 Mesleki Eğitim çalışmaları için Milli Eğitim Müdürlüğü ile işbirlikleri	Mesleki Eğitim için yapılan İşbirliği protokölüne devam edilmesi	Eğitim Birimi
E.1.6.3 İl İstihdam Kurulunda daha etkili olmak için çalışmalar	Nitelikli personel yetiştirme konusunda lobicilik yapılması	Genel Sekreterlik
E.1.7.2 İhracat ve ilgili mevzuat eğitimlerin Verilmesi	Proje kapsamında düzenlenmesi	Eğitim Birimi
E.1.7.3 Trade-Map web sitesinin kullanımı için çalışanlara eğitim aldırılması	Çalışanlara 2021 yılında eğitim verildiği görüldükçe Proje kapsamında üyelere eğitim düzenlenmesi	Eğitim Birimi
E.2.1.3 Meslek komitelerinin verimli çalışması için çalışmaların yapılması	Üye temsilcilerinin sektörel gelişmeler hakkında komiteleri bilgilendirmesi, üye sorunlarının ilgili komitelere aktarılması,	Üye Temsilciliği
E.2.2.1 Çalışan Memnuniyetinin tespitinin Yapılması	Haziran ve Aralık Ayında Ölçülmesi	Kalite Birimi
E.2.2.2 Çalışan performanslarının ölçülmesi ve ödüllendirme	Aralık Ayında Ölçülmesi	Kalite Birimi
E.2.2.3 Çalışan görüş-öneri sisteminin uygulanması	Personel toplantılarında gündeme alınarak YGG-AİK Toplantılarına sunulması	Kalite Birimi
E.2.4.2 Üye İşyeri ziyaret programları düzenlenmesi	Üye temsilcileri tarafından komite bazlı hazırlanacak programa bağlı kalınarak ziyaretlerin gerçekleştirilmesi	Üye Temsilciliği
E.2.4.3 Üye memnuniyet anketi yapılması	Personel tarafından yıl içerisinde odaya gelen üyelere yapılması	Üye Temsilciliği
E.2.5.1 TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyet standartlarının uygulanması konusunda tüm oda personellerin bilgilendirme çalışmalarının yapılması	Kalite Akreditasyon Sorumlusu tarafından tüm oda personeline bilgilendirme çalışması yapılması (ISO 9001 ve ISO 10002)	Kalite ve Akreditasyon
E.2.5.2 Süreç iyileştirme çalışmaları yapılması	Mart ve Eylül ayı personel toplantılarında kalite çemberi toplantısı yapılması.	Kalite ve Akreditasyon
E.2.5.4 BINTSO Yeni Hizmet Binasına yerleşme	Ocak ayından tefrişat süreci başlatılarak mart ayı sonunda taşınma işlemlerinin yapılmasına	Genel Sekreterlik
E.3.1.1 Meslek Komitelerinin ödüllendirilmesi	Yıl sonunda yapılacak Birleştirilmiş Meslek Komite toplantısında en aktif komitelerin takdir edilmesi	Üye Temsilciliği
E.3.1.2 Meslek Komiteleri toplantı katılım performansının takibi yapılması	Aylık toplantılarda hazırlanma dikkat edilmesi ve yıl sonunda katılım performansının ölçülerek YGG-AİK'e sunulması	Üye Temsilciliği
E.3.1.3 Kahvaltılı meslek grup toplantıları düzenlenmesi	Odamız bütçesi ve pandemi tedbirleri kapsamında plandan çıkarılması	
E.3.2.1 Finansmana erişim, teşvik, hibe, destekler vb. bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi	Eğitim Birimi tarafından organize edilmesi	Eğitim Birimi
E.3.2.2 Bilgilendirme eğitimleri yapılması	Eğitim Birimi tarafından organize edilmesi	Eğitim Birimi
E.3.2.3 Fiili danışmanlık hizmetleri verilmesi	İŞGEM ve Oda ilgili birimlerince hizmetin verilerek kayıt altına alınması	Bilgi Danışmanlık
E.3.3.2 Üyelerin birleşerek büyümelerinin sağlanması için bilinç yaratma çalışmaları düzenlenmesi	Süt Üreticilerinin birleşmesi için FKA işbirliği yapılarak çalışmalar yapılması	Genel Sekreterlik
E.3.3.3 Üyelere Kurumsal Gelişim Eğitimi (Kurumsallaşma, Verimlilik, Kurumsal Yönetişim vb.) Programı Düzenlenmesi	Eğitim Birimi tarafından organize edilmesi	Eğitim Birimi



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI
Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:

23/12/2021

Toplantı No

2021/4

Sayfa No

Sayfa 11 / 13

Karar:22 Stratejik Plan 2022 yılı eylem planına istinaden oluşturulan aşağıdaki iş planın onaylanmasına karar verildi.

EYLEMLER	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
E.1.1.1. Festival niteliğinde "Bingöl Turizm Tanıtım Organizasyonu" gerçekleştirilmesine Katkıda Bulunulması (Ulusal ve Uluslararası fonlardan destek alınması için projeler hazırlanması)												
E.1.1.2 Bingöl için Doğa Turizmi master Planının yapılması												
E.1.1.3 Doğa ve Kış turizminin gelişmesi için çalıştay yapılması												
E.1.2.1. Eğitim ve mesleki eğitim sorunları ve çözüm önerileri çalıştay												
E.1.2.3. Eğitim ve Mesleki Eğitimin gelişmesi için Sivil Toplum Örgütlerinin etkinliğinin artırılması çalışmaları												
E.1.3.1 Üyelerin yapısal sorunlarının belirlenmesi için araştırma yapılması ve sonuçlarına göre eylemler gerçekleştirilmesi, Üyelerin birleşerek büyümelerinin sağlanması için bilinç yaratma çalışmaları												
E.1.3.2. Konu ile ilgili Fırat Kalkınma Ajansı vb. fon kuruluşlarına proje hazırlanması												
E.1.3.3. Sektörel Analizler yapılması (Her sene bir sektör)												
E.1.4.1 Pilot üniversite olarak seçilen Bingöl Üniversitesinin bal konusunda yapmış olduğu çalışmaları desteklemek ve sonuçlarının ticarileşmesi için çaba sarf etmek												
P.1.4.2. Bingöl yöresel tarım ve hayvancılık ürünlerinin coğrafi işaret başvurularında öncü kuruluş olmak												
E.1.5.1 Paydaş analizi yapılması												
E.1.5.2 Fırat Kalkınma Ajansı ile işbirliği imkânlarının araştırılması												
E.1.5.3 Üniversite ile işbirliği protokolü yapılması												
E.1.6.2 Mesleki Eğitim çalışmaları için Milli Eğitim Müdürlüğü ile işbirlikleri												
E.1.6.3 İl İstihdam Kurulunda daha etkili olmak için çalışmalar												
E.1.7.2 İhracat ve ilgili mevzuat eğitimlerin Verilmesi												
E.1.7.3 Trade-Map web sitesinin kullanımı için çalışanlara eğitim aldırılması												
E.2.1.3 Meslek komitelerinin verimli çalışması için çalışmaların yapılması												
E.2.2.1 Çalışan Memnuniyetinin tespitinin Yapılması												
E.2.2.2 Çalışan performanslarının ölçülmesi ve ödüllendirme												
E.2.2.3 Çalışan görüş-öneri sisteminin uygulanması												
E.2.4.2 Üye İşyeri ziyaret programları düzenlenmesi												
E.2.4.3 Üye memnuniyet anketi yapılması												
E.2.5.1 TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyet standartlarının uygulanması konusunda tüm oda personellerin bilgilendirme çalışmalarının yapılması												
E.2.5.2 Süreç İyileştirme çalışmaları yapılması												
E.2.5.4 BİNTSO Yeni Hizmet Binasına yerleşme												
E.3.1.1 Meslek Komitelerinin ödüllendirilmesi												
E.3.1.2 Meslek Komiteleri toplantı katılım performansının takibi yapılması												
E.3.2.1 Finansmana erişim, teşvik, hibe, destekler vb. bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi												
E.3.2.2 Bilgilendirme eğitimleri yapılması												
E.3.2.3 Fiili danışmanlık hizmetleri verilmesi												
E.3.3.2 Üyelerin birleşerek büyümelerinin sağlanması için bilinç yaratma çalışmaları düzenlenmesi												

MB

OK M.A

YBK



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI
Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	23/12/2021	Toplantı No	2021/4	Sayfa No	Sayfa 12 / 13
--------	------------	-------------	--------	----------	---------------

f. Tetkik sonuçları,

Karar:23 Türk Loydu tarafından yapılan ISO 9001 ve ISO 10002 Kalite denetim sonucunda oluşturulan rapora istinaden *iyileştirme çalışmalarının yapılmasına, 2022 yılı iç denetim planı incelenerek mart ve eylül aylarında Genel Sekreter ve Kalite Temsilcisi tarafından yapılmasına karar verildi.*

g. Dış tedarikçilerin performansı.

Karar:24 İlgili birim tarafından tedarikçi *değerlendirme çalışmalarının yapıldığı görülerek ekte yer alan 2022 yılı tedarikçi listesinin onaylanmasına ve yıl içinde ihtiyaç durumuna göre listenin sürekli güncellenmesine karar verildi.*

4. Kaynakların varlığı,

Herhangi bir karar alınmamıştır.

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

Karar: 25 Risk Değerlendirme tablosu gözden geçirildi. Aralık ayında tekrar değerlendirilen risklerin haziran ayı değerlendirmesine göre 1. Öncelikli risk sayısında 1 tane artırıldığı görülerek *aşağıda belirtilen şekilde onaylanmasına ve riskler hakkında personelin KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER başlığında yer alan çalışmaların yapılmasına karar verildi.*

Risk Öncelik Durumu	Risk sayısı	Öngörülen Tamamlama Durumu	RTD Sonrası Durumları	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER
1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25)	35	1	1	Riskin kontrol altına alınması için YGG-AİK' te görüşülmesi
2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	34	30	2	Riskin düşürülmesi için iyileştirme çalışmaları yapılması
3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk) (R:8-9-10-11-12)	18	53	44	İyileştirme çalışmalarına öncelik verilmesi
4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	1	4	41	Mevcut çalışmalara devam edilmesi
Toplam	88	88	88	

Karar: 26 Risk Değerlendirme tablosu 1.2 Proses Kartı 2. Sıra nolu "Döviz kurlarında oluşacak düşme ve dalgalanma" riskine karşılık Oda mevduatını döviz olarak bulundurmamaktadır. Alınan ürün ve hizmetler TL cinsinden alınmaktadır. Ancak hızlı kur geçişlerinden dolayı ürün ve hizmet maliyetleri artmaktadır. Piyasalarda yaşanan döviz kurlarının geldiği seviye bir çok üyemizi olumsuz etkilemektedir. Bu durum üyenin odaya aidat ödemesini zorlaştırmaktadır. Bu neden ile riskin olasılığı artırılarak 1. Öncelikli seviyeye yükseltilmiştir. *Riskin kontrol altına alınması, üyelere olumsuz etkilerinin giderilmesi, artan kur ve enflasyondan dolayı reel sektörün finansman ihtiyacının karşılanması için bankalar ile görüşmeler yapılmasına karar verildi.*

Karar:27 Risk Değerlendirme tablosu 1.2 Proses Kartı 13. Sıra nolu Kira Risklerinin düşürülmesi *(Yeni Hizmet Binasında yer alan işyerinin kiraya verilmesi) konusunda Ziraat Bankası ve Halk Bankası Bölge Müdürleri ile görüşülmesine karar verildi.*

[Handwritten signatures and initials]

 BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI Bingöl Chamber of Commerce and Industry			YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI		
Tarih:	23/12/2021	Toplantı No	2021/4	Sayfa No	Sayfa 13 / 13

6. İyileştirme için fırsatlar.

Karar:28 Lobi Faaliyet listesi gözden geçirilerek 2021 yılında 17 adet konu hakkında lobicilik faaliyeti yapıldığı görüldü. Yapılan lobicilik ile 13 adet talebin kapatıldığı, aşağıda belirtilen **4 adet talep hakkında çalışmanın başlatılarak devam ettiği görüldü** 2022 yılı lobicilik listesine aktarılarak takibinin yapılmasına karar verildi.

SIRA NO	BAŞLAMA TARİHİ	LOBİ FAALİYETİ KONUSU	LOBİ FAALİYETİ KAYNAĞI	SORUMLUSU
1	24.12.2020	Toptancılar Sitesinin yer sorunu	Gıda Komitesi Talebi (birleştirilmiş komite toplantısı)	İlgili Komite Temsilcileri
2	4.02.2021	Yeni Hizmet Binasında FKA ve KOSGEB gibi destek sağlayıcı kurumlara yer verilmesi	Üye Talebi F.12 (S.NO:6)	Mahmut Ayas Yönetim Kurulu Başkanı
3	6.03.2021	İhracat hakkında çalışma yapılması talebi	Üye Talepleri (S.NO:21)	Genel Sekreter
4	16.06.2021	Nitelikli Personel Sıkıntısı hakkında çalışma yapılması talebi	Üye Talepleri (S.NO:34)	Genel Sekreter

Karar:29 Vizyonumuz gereği **ihracatın artırılması ile ilgili belirlenen üyelere 2022 yılında da danışmanlık hizmetlerinin devam ettirilmesine karar verildi.** (ACL GRUP, PROBİN GIDA, UZUNYAYLA, MİRHANBEY, UĞUR GIDA, MAVİ ÇİZGİ MOBİLYA)

Karar:30 Üye menfaatleri doğrultusunda **Yeni Hizmet Binasında KOSGEB, FKA, DAİB, TSE vb kurumlara yer tahsisi çalışmalar yapılmasına karar verildi.**

Karar:31 İhracatın artırılması için **talep eden üyelerimize danışmanlık hizmetlerinin devam ettirilmesine karar verildi.**

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	