İSKENDERUN TİCARET VE SANAYİ ODASI

KALİTE AKREDİTASYON EL KİTABI

İÇİNDEKİLER

1.1 MİSYON **3**

1.2 VİZYON **3**

1.3 KALİTE POLİTİKASI **3**

1.4 KURUMSAL DEĞERLERİMİZ **4**

1.5 MALİ POLİTİKA **4**

1.6 İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ **5**

1.7 ÜYE İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKAMIZ **6**

1.8 HABERLEŞME VE YAYIN POLİTİKAMIZ **6**

1.9 BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKAMIZ **6**

1.10 İSKENDERUN TİCARET VE SANAYİ ODASI POLİTİKASI VE TEMSİL POLİTİKASI **7**

1.11 ETİK KURALLARIMIZ **9**

2. ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER **11**

2.1 ODAMIZIN GÖRVLERİ NELERDİR? **12**

2.2 ODA ORGANİZASYON YAPISI **14**

2.3 ODA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU **15**

2.4 TARAFLARIN BEKLENTİLERİ **16**

2.5 KURULUŞUN VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI **18**

2.5.1 Dış Hususlar **18**

2.5.2 İç Hususlar **18**

2.6 İÇ DIŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ) **18**

3.1 KAPSAM **23**

3.2 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI **23**

3.3 ISO 9001 KYS HARİÇ TUTMALARI **23**

3.4 HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR **23**

3.5 TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR **24**

4.1 ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ **24**

REVİZYON VE DEĞİŞİKLİK TABLOSU

Rev./Değ. No	Rev./Değ. Tarihi	Revizyon/Değişiklik Açıklamaları	Çıkarılan Sayfa	Eklenen Sayfa	Madde/Bölüm	Onay
00	08.07.2018	Tüm sistem ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYS ve TOBB Akreditasyonu ile entegre amacıyla komple yenilenmiştir.				

1.1 MİSYON

- ✓ Mevzuat ile belirlenen tüm hizmetleri etkin ve verimli biçimde sunmak,
- ✓ Tüm sektörde katma değer yaratacak projeler üretmek,
- ✓ Akredite oda olarak her alanda dünya standartlarına ulaşmak,
- ✓ 5174 sayılı kuruluş kanununda yazılı diğer işleri eksiksiz, zamanında, amaç ve isteklere uygun, tarafsızlık ve güvenilirlik ilkelerine bağlı kalarak yapmak,
- ✓ İskenderun bölgesinin sosyal ve kültürel hayatına, eğitime, çevreye, insana ve sürdürülebilir değişime destek olmak ve katkıda bulunmaktır,
- ✓ Üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleklerin gelişmesini sağlamak,

1.2 VİZYON

Türkiye'de öncü ve lider oda olmak,

1.3 KALİTE POLİTİKASI

5174 sayılı yasa gereği yerine getirmekle yükümlü olduğumuz görevlerimizi; hızlı, doğru ve etkin biçimde gerçekleştirmek, verdiğimiz hizmetin kalitesinden doğan üye memnuniyetini korumak ve artırmak,

Bölge ekonomisine yön veren kuruluş olarak; İskenderun Bölgesinin refahının arttırılması, ekonomik, ticari, sanayi ve kültürel alanda sürekli gelişmesi ve bilinçlenmesi için her platformda çalışmak, iş âleminin ve toplumun sesi olarak öncü rolü üstlenmek,

Tüm çalışanlarımızın faaliyetlere, yönetim ve süreçlere katılım sürekli gelişim, eğitim ve motivasyonunu sağlamak;
Kalite politikalarını sürekli gelişmek, sürekli iyileştirmeler yaparak daha iyi hizmet sunmak,
Üyelerimizin memnuniyetini en üst seviyede tutmayı, Kalite Yönetim sistemi ile güvence altına almayı taahhüt eder.

1.4 KURUMSAL DEĞERLERİMİZ

İTSO'NUN DEĞER VE İLKELERİ

- ✓ Şeffaflık,
- ✓ Yenilikçilik,
- ✓ Güvenilirlik,
- ✓ Dürüstlük,
- ✓ Liderlik,
- ✓ İş Ahlakı,
- ✓ Üye Odaklılık,
- ✓ Kalite,
- ✓ Güç birliği,
- ✓ Dayanışma,

1.5 MALİ POLİTİKA

1.İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası, üyelerinin ihtiyaçlarının karşılanması, mesleki faaliyetlerinin kolaylaştırılması ve geliştirilmesi, üyeleri ve halk arasında dürüstlük ve güveni hâkim kılmak üzere mesleki disiplin, ahlak ve dayanışmayı korumak ve 5174 sayılı Kanunda yazılı hizmetleri vermek üzere faaliyetler gerçekleştirir. Söz konusu faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde 5174 sayılı Kanunda belirtilen gelir kaynaklarını kullanır.

2.İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası'nın verdiği hizmetler ve aidatlara ilişkin tarifeler, 5174 sayılı Kanunda belirtilen hükümler doğrultusunda her mali yıl öncesinde Oda Meclisi tarafından bölgenin sosyoekonomik koşullarına göre belirlenir ve ilan edilir.

3.İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası'nın bütçesi, plan ve programlarının gerekleri ile fayda ve maliyet unsurları göz önünde tutularak verimlilik, tutumluluk ilkelerine ve hesap dönemine göre hazırlanır ve uygulanır.

4.İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası'nın harcamaları, yıllık gelirlerine göre (kaynak) planlanır. Bu plan çerçevesince harcamalar düzenlenir ve kaynak- harcama dengesi sağlanır.

5.Bütçeden harcama, yönetim kurulu başkanı veya yetkilendireceği yardımcısı ve genel sekreterin veya sayman üyenin ortak imzası ile yapılır. Genel sekreterin bulunmadığı hallerde, genel sekreter yerine sayman üyenin imzası aranır.

6.Yönetim kurulunun önerisi üzerine meclisçe saptanan miktar kadar harcama, sonradan yönetim kurulunun onayına sunulmak şartıyla, genel sekreter tarafından resen yapılabilir.

7.Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliğine göre hareket eden İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası, genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine ve tek düzen hesap planına uygun olarak muhasebe kayıtlarını düzenler.

8. İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası harcamaların yapılması, gelirlerin toplanmasında şeffaflık, verimlilik, tutumluluk, doğru ve zamanında bilgi ilkelerini benimser.

9.Mali kaynakların ve harcamaların kontrol ve yönetimini kolaylaştırmak için düzenli olarak mali raporlarını hesapları inceleme komisyonuna, ilgili organlara ve oda üyelerine sunar.

10. Odanın mevcut fonları ile gereksinim duyduğu fonları en uygun koşullarda sağlama, bu fonların değerini koruma ve etkin biçimde kullanımı konusunda bir sistem kurar.

11.İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası sahip olduğu varlıkları vadeli mevduat olarak, likit fon olarak, iştirak olarak, bağlı ortaklıklar kurarak, devlet tahvili, hazine bonosu alarak, repo yaparak değerlendirir. Nakit mevduatın negatif etkisi olabilecek riskli yatırım alanlarında kullanılmasına izin verilmez.

12. Odanın maddi duran varlıkları (hizmet binası vb.) terör saldırısı, yangın, deprem vb. risklere karşılık sigortalanır.

1.6 İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ

- ✓ Üst yönetim, İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası'nın üye odaklı çalışmasını sağlamaktadır. Üye beklentileri yasal şartlar doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.
- ✓ İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası, üyeleri ile olan ilişkisinde uygulamakta olduğu kalite yönetim sistemi çerçevesinde, yasal mevzuatlar ile belirlenmiş hizmetlerin yanı sıra sosyal ve ekonomik hizmetler de sunarak üyelerinin ihtiyaçlarını karşılamayı, üyelerinin sosyal, ekonomik ve ticari gelişimleri için yeni bakış açısı kazandırmayı, yeni girişimlerde bulunmalarını ve sürekli gelişmelerini sağlayacak, eksik yönlerini tamamlamalarına katkıda bulunacak hizmetler sunmayı, üye odaklı yönetim anlayışı ile bu hizmetleri sunarken en üst düzeyde memnuniyetlerini sağlamayı kendisine ilke olarak benimsemiştir.
- ✓ Çalışanların mesleki bilgi ve becerilerini arttırmak ve yetkinliklerini konusunda gelişimlerini sağlamak,
- ✓ Güvenli, sağlıklı, çalışanlara gelişim ortamı ve fırsatı veren kaliteli bir iş ortamı sağlamak, çalışanların, maddi ve manevi haklarının korunmasını sağlamak,
- ✓ Çalışanlara özgürce düşüncelerini paylaşabileceği demokratik bir ortam yaratmak ve iş yeri ile bütünleşmesini sağlamak,
- ✓ Performansı objektif kriterlerle ölçümleyerek değerlendirmek. yüksek performansı ödüllendirmek, beklentinin altında kalan performansın gelişimine destek olmak,
- ✓ Çalışanlar arası iletişimi, ekip dayanışmasını ve paylaşımları desteklemek amacıyla çeşitli aktiviteler gerçekleştirerek motivasyonlarının artmasını sağlamak,

- ✓ Çalışanların beklentilerini açık ve somut olarak ortaya konulmasına ortam sağlamak ve ölçülebilir kriterler ile bunları değerlendirmek.

1.7 ÜYE İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKAMIZ

- ✓ İskenderun Ticaret ve Sanayi odası, varlık nedeninin üyeleri olduğunun bilincindedir;
- ✓ Yaptığı tüm etkinlik ve faaliyetlerde üye odaklı çalışacaktır,
- ✓ ISO 10002 Üye Memnuniyeti Yönetim Sistemini kılavuzluğunda, kurumun ve üyelerimizin sürekli gelişimi için, üye öneri, şikâyet ve beklentilerini dikkate alacak bir sistem kuracağız,
- ✓ Üye öneri ve şikâyetlerine yönelik iyileştirme faaliyetlerini bedelsiz gerçekleştireceğiz,
- ✓ Üyelerinin başarılı olmasını özendirecek ve başarılı üyelerimizi ödüllendirecek, diğer üyelerin örnek alması için paylaşım ortamlar yaratacağız,
- ✓ Üyelerimizin ilçemize katma değer sağlayacağının farkında olduğumuzdan üyelere yönelik her türlü proje, danışmanlık, teknik hizmet vs. sunacağız,
- ✓ Başta ihracat yapabilmeleri olmak üzere iş geliştirmeleri için üyelerin gelişmesine yönelik etkinlikler planlayacak ve yapacağız.

1.8 HABERLEŞME VE YAYIN POLİTİKAMIZ

- ✓ Haberleşme araçları olarak üyelerimizin tercih ettiği yöntemleri kullanmak,
- ✓ Teknolojik gelişmeleri izleyerek haberleşme araç ve yöntemlerimizi iyileştirmek ve geliştirmek,
- ✓ İlgili tarafların tümüne zamanında doğru haberi sağlamak,
- ✓ Bilinirliliğimizi arttırmaktır,
- ✓ İTSO basın yayın danışmanı ve ar-ge memuru tarafından Odamız yayınlarının içeriğinin belirlenmesi, yayınların kalite kontrol, kabul süreçlerinin ve yayın işleri ile ilgili her türlü koordinasyon çalışmalarını yürütmek,
- ✓ Yerel ve ulusal basın kuruluşlarının iletişim bilgilerinin yer aldığı bir veri tabanını güncellemek,
- ✓ Belli başlı ulusal ve yerel gazetelerin takibini yapmak,

1.9 BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKAMIZ

Tüm paydaşları, diğer kurum ve kuruluşlarla iş ortaklığı bulunan İskenderun Ticaret ve Sanayi Odasının kullandığı mevcut ve geliştirilebilir arşiv, web gibi bilgi sistemlerinde kurumun bütünlüğü ve ulaşılabilirliğine ilişkin güven ortamının yaratılması, stratejik bir önem taşımaktadır. Bilgi işlem ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeleri düzenli olarak takip etmek, yenilikleri odamız hizmetlerine ekleyerek tüm paydaşlarımıza güvenli ve hızlı bir şekilde hizmet sunabilmek için teknolojik çözümlerle birlikte bilgi işlem teknolojilerini kullanarak, sürdürülebilir olması bilgi işlem politikamızdır.

1.10 İSKENDERUN TİCARET VE SANAYİ ODASI POLİTİKASI VE TEMSİL POLİTİKASI

- ✓ İskenderun Ticaret ve Sanayi Odasının hizmetlerinin genel politikalara ve mevzuata uygun olarak gerçekleştirilmesini sağlamak.
- ✓ 5174 Sayılı Kanun ile bu Kanun'a bağlı Tüzük ve İç Yönetmeliklerde belirtilen ve Oda Meclisi ve Yönetim Kurulu tarafından verilen görevlerin yerine getirilmesini sağlamak.
- ✓ Meslek Komiteleri, Oda Meclisi ve Yönetim Kurulunun, İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası İç Yönetmeliği'nde belirtilen usuller uyarınca çalışmalarını sağlamak amacıyla çalışma programlarını ve gündemlerini hazırlamak.
- ✓ Oda Meclisi, Yönetim Kurulu, Komite ve Komisyon toplantılarına oy kullanmamak kaydıyla katılmak.
- ✓ Oda Meclisince seçilmiş olan komisyonların konuları inceleyebilmeleri için konuların özelliklerine göre, Oda Meclisinin toplantısından önce bu komisyon üyelerinin çağrılmasını sağlamak ve toplantılar için gerekli hazırlıkların yapılmasını sağlamak.
- ✓ Oda Meclisi ve Yönetim Kurulu karar ve tutanaklarının gereğinin yerine getirilmesini ve saklanmasını sağlamak.
- ✓ İskenderun Ticaret ve Sanayi Odasının bütçesinden yapılacak harcamaları Yönetim Kurulunun aldığı kararlar çerçevesinde gerçekleştirmek.
- ✓ Yönetim Kurulu kararlarını ilgililere tebliğ edip uygulanmasını izlemek ve denetlemek,
- ✓ İskenderun Ticaret ve Sanayi Odasının yıllık gelir ve gider bütçesini hazırlayarak Yönetim Kuruluna sunmak.
- ✓ İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası yıllık faaliyet raporunun zamanında düzenlenmesini sağlamak,
- ✓ Odanın yayın organlarının, gazete ve dergilerin, araştırma raporlarının yayınlanmasını sağlamak.
- ✓ TOBB ve Bakanlıklarca istenen bilgi ve görüşlerin zamanında verilmesini sağlamak, bu konuda Yönetim Kuruluna bilgi vermek suretiyle her türlü çalışma ve hazırlıkları düzenlemek ve denetlemek.
- ✓ TOBB ve Bakanlıklarca verilecek görevlerin, mevzuat ve Oda yetkili organlarının kararları çerçevesinde yerine getirilmesini sağlamak.

- ✓ İskenderun Ticaret ve Sanayi Odasının politikaları, stratejileri ve hedefleri ile 5174 Sayılı Kanun çerçevesinde, yönetimi altındaki faaliyetlere ilişkin uygulamaları izlemek; astlarına bu konularda açıklamalarda bulunmak.
- ✓ Odada gerçekleştirilen faaliyetleri üst düzeyde yönlendirmek, bu amaçla kendisine bağlı birimlerin çalışma esaslarının ve işbölümünün belirlenmesini sağlamak; alt grupları izlemek ve denetlemek.
- ✓ Odada görevli bulunan kendisine bağlı yöneticileri bilgi, tecrübe ve görüşleri ile desteklemek, uygulamalarına, kararlarına yeni ölçütler, yeni yöntemler ve yaklaşımlar getirmek,
- ✓ Gelişmeler ve değişen koşullar doğrultusunda, Odanın organizasyon yapısında gerekli görülen değişikliklerin belirlenmesini sağlamak ve Yönetim Kurulunun onayı ile uygulamak,
- ✓ Odanın organizasyonunun yeterlik ve verimliliğini artırmak ve değişen koşullara uyumunu sağlamak amacıyla organizasyon yapısına ve iş tanımlarına yönelik değişikliklerin yapılmasını sağlamak,
- ✓ Genel Sekreterliğin altındaki bağlı Müdürlükler ve Birimler tarafından yürütülen faaliyetlerin, kendi aralarında koordine ve entegre edilmelerini sağlamak.
- ✓ Bağlı bölümlerin faaliyetlerini değerlendirebilecek ölçütleri, standartları oluşturmak ve bu yolla onları değerlendirmek; faaliyetlerdeki gelişmelerin kaydedilmesini ve raporlanmasını sağlamak, gerektiğinde yol gösterici veya düzeltici önlemler alınmasını istemek.
- ✓ Odayı görevleri dâhilinde temsil etmek; Oda üyeleri, devlet yetkilileri, resmi ve özel kurumlarla iyi ilişkiler geliştirmek.
- ✓ Odanın faaliyetlerini etkileyebilecek politik, ekonomik ve sosyal gelişmeleri izlemek, gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamak.
- ✓ Odanın faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında ilgili kurum ve kuruluşlarla koordinasyon içinde çalışmak. Yönetim Kuruluna Oda'nın faaliyetleri hakkında düzenli olarak yazılı ve sözlü bilgi sunmak,
- ✓ Yönetiminde çalışanların, Odanın imkânlarını etken ve verimli bir şekilde kullanmasını temin etmek, gerektiğinde uyarılarda bulunmak veya yönlendirmek; bu imkânları geliştirmeye çalışmak, personel tarafından korunmasını sağlamak.
- ✓ Her kademedeki personeli hiyerarşik düzen içinde motive etmek, çalışma istek ve heyecanını oluşturmaya çalışmak, astları arasında olabilecek uyuşmazlık durumlarında yol gösterici ve uzlaştırıcı rol üstlenmek,
- ✓ Yönetimindeki personel tarafından önerilen ve faaliyetlerin etkinleştirilmesini amaçlayan yöntem değişikliklerini değerlendirmek, gerekli görülenlerin uygulanmasını sağlamak,

- ✓ Odanın faaliyetlerinde etkenlik ve verimliliği artıracak yöntemleri uygulatmak, bu konulardaki prosedür değişikliklerinin gerçekleştirilmesini sağlamak.
- ✓ Oda içinde uyumlu bir örgüt ikliminin geliştirilmesi için önlemler almak ve/veya alınmasını sağlamak.
- ✓ Oda personelinin mesleki, teknik ve sosyal gelişmelerini sağlamak üzere eğitim ihtiyaçları araştırmalarını düzenli aralıklarla yaptırmak. Kurum içinde ve dışında hizmet içi eğitim programlarının hazırlanmasını ve uygulanmasını sağlamak.
- ✓ Gelişen koşullar doğrultusunda, Odanın yeni kadro ve personel gereksiniminin belirlenmesini sağlamak; belirlenen gereksinimlerin karşılanması için gerekli girişimlerde bulunmak. Onaylanan kadrolara ve belirlenen politikalara uygun olarak, organizasyonun çeşitli kademelerindeki personelin işe alınma, yer değiştirme, terfi, işten çıkarma, ödüllendirme, cezalandırma gibi işlemlerini ilgili yöneticinin önerileri doğrultusunda incelemek, değerlendirmek; bu konudaki önerilerini Yönetim Kuruluna sunmak.
- ✓ Yasal, teknik veya ekonomik, ulusal veya uluslararası kanun, mevzuat veya standartlarla ilgili değişikliklerin sürekli izlenmesini sağlamak ve Oda personeli ile üyeleri bilgilendirmek.
- ✓ Oda bünyesinde oluşturulan komisyon, komite, kurul vb. çalışma gruplarında, gerektiğinde başkan olarak görev yapmak.
- ✓ İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası'nda gerçekleştirilen Kalite Yönetimi ile ilgili çalışmaları koordine ve delege etmek, yükümlülüklerin yerine getirilmesini sağlamak ve sonuçları izlemek.
- ✓ Geçici olarak görevinden ayrılması halinde, yerine vekâlet edecek görevliyi belirleyerek Kurum faaliyetlerinin aksamadan sürdürülmesini sağlamak.
- ✓ Oda Meclisi ve Yönetim Kurulu tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

1.11 ETİK KURALLARIMIZ

Odamız çalışanları, organ üyeleri, İTSO'yu temsil edenler, birbirleri ve üçüncü kişiler ile olan ilişkilerinde aşağıda yer alan etik kurallar doğrultusunda hareket ederler.

1-DÜRÜSTLÜK VE TARAFSIZLIK

Yapılan işte dürüst ve tarafsız davranılır.

2- KARŞILIKLI SAYGI VE GÜVEN

İlişkiler, karşılıklı saygı içerisinde itibar ve güveni sağlayacak şekilde yürütülür.

3- FİKRİ VE SINAİ MÜLKİYET HAKLARINA SAYGI

Zihinsel yaratıcılığın ortaya koyduğu tüm fikri ve sınaî mülkiyet haklarına saygı gösterilir.

4- KAYNAKLARIN DOĞRU KULLANIMI

Her türlü malzeme, makine, donanım ve taşıtlar yalnızca iş amaçlı kullanılır; enerji, zaman ve kaynak israfından kaçınılır.

5- ÇIKAR ÇATIŞMALARI

Tarafsız değerlendirmelerde bulunarak çıkar çatışmalarına girmeden görevlerini yerine getirme, kendilerine, yakınlarına, arkadaşlarına ya da ilişkide bulundukları kişi/ kuruluşlara sağlanan her türlü menfaat, onlarla ilgili mali ya da diğer yükümlülükler ve benzeri şahsi çıkarlar konusunda dikkatli davranılır.

6- SORUMLULUK

Görev ve topluma karşı sorumluluk bilinci içerisinde hareket edilir. Gerekli kararların tutarlılık içerisinde doğru, zamanında alınması ve uygulanması sağlanır.

7- FIRSAT EŞİTLİĞİ

Her türlü görevlendirme, istihdam ve kişisel gelişimde, yürütülen faaliyetlerde ilgili tüm taraflara fırsat eşitliği sağlanır.

8- POZİTİF YAKLAŞIM

Tavır ve davranışlarda yapıcı yaklaşımlar sergilenir.

9- GİZLİLİK

Görev süresince ve görev sona erdikten sonra kurumsal ve kişisel bilgiler ile ilgili gizlilik esas alınır.

10- MİSYON VE DEĞERLERE BAĞLILIK

Her türlü hizmet ve çalışmalarda oda misyonuna ve değerlerine hizmet edecek şekilde davranılır.

ETİK DIŞI DAVRANIŞLAR

Görev ve yetkiyi kötüye kullanmak, işe politika karıştırmak, zimmet, rüşvet, gerçek dışı beyanat vermek, menfaat sağlamak, ayrımcılık, kişi kayırmak, tehdit, istismar, bencillik, yolsuzluk, hakaret ve küfür etmek, psikolojik ve fiziksel tacizde bulunmak, baskı uygulamak, bezdiri (mobbing), v.b. davranışlar etik ihlali olarak kabul edilir.

İZLENECEK SÜREÇ

Kişiler herhangi bir olası/mevcut çıkar çatışmasını ve etik dışı davranışları önlemek için gerekli önlemleri alır, etkili olamadığı durumlarda Genel Sekretere yazılı olarak bildirir.

Genel Sekreter tarafından değerlendirilecek bildirimler etik kurula havale edilir. İçeriği etik konusu olmayan bildirimlerde ise gereği Genel Sekreterce yapılarak kişiye geri bildirimde bulunulur. Yapılan bildirimler kesinlikle gizli tutulur.

İTSO ETİK KURULU

Oda etik kültürünü yerleştirmek ve geliştirmek, çalışanların etik kurallar konusunda karşılaştıkları sorunlarla ilgili olarak tavsiyelerde ve yönlendirmelerde bulunmak ve etik uygulamaları değerlendirmek üzere etik kurul oluşturulur.

2. ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Ülkemizde 5174 yasa ile çalışması düzenlenen Odamız, üyelerimizin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, meslekî faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleri ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslekî disiplin, ahlâk ve dayanışmayı korumak ve yukarıda belirtiğimiz kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmek amacıyla, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

Odamızın bağlı bulunduğu TOBB Odamızın bir üst kurulu ve İskenderun temsilcisidir. Ana görevi ise; odalar arasında birlik ve dayanışmayı sağlamak, ticaret ve sanayinin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, üyelerinin mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, üyelerin birbirleriyle ve halkla olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslek disiplinini ve ahlakı korumaktır. Önem verdiğimiz konuların başında mesleki eğitim gelmektedir.

Siz personelimizin gerek işe başlama, gerekse çalışma sorumluluklarını doğru bir şekilde yerine getirebilmelerinin ön koşulu, sizi yakından ilgilendiren bu kitapçığı, 5174 sayılı kanunu ve Odamız işlerinin yürütülmesi ile ilgili kanun ve yönetmeliklerinin iyi bilinmesi ve bunun gereklerini yerine getirebilmesine bağlıdır.

Kariyer hayatınızın başarılı geçmesi için bizlere de önemli sorumluluklar düşmektedir. Bu sorumluluklarımızı yerine getirme gayreti içerisindeyiz ve olmaya devam edeceğiz. İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası camiası içerisinde, gerek üst yönetim olarak biz ve tüm personelimiz sizlere her türlü yardıma açıktır.

Sizlere verilen bu kitapçık, Odamızda bulunduğunuz çalışma hayatı süresince devamlı başvuracağınız bir çalışmadır. Odamızda çalışan bir birey olarak yapmanız gereken işlemler, dikkat edilecek konular kronolojik bir sıra ile sizlerin bilgisine sunulmuştur. Özen ve dikkatle incelenip, gereken sorumlulukları yerine getirildiğinde istenmeyen olumsuzlukların önüne geçilmiş olacaktır.

Camiamıza hoş geldiniz dileklerimle, Odamızdaki kariyer hayatınızda başarılar dilerim.

2.1 ODAMIZIN GÖRVLERİ NELERDİR?

Odamızın başlıca görevleri şunlardır;

1. Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
2. Ticaret ve sanayiyi ilgilendiren bilgi ve haberleri derleyerek ilgililere ulaştırmak, ilgili kanunlar çerçevesinde resmî makamlarca istenecek bilgileri vermek ve özellikle üyelerinin mesleklerini icrada ihtiyaç duyabilecekleri her çeşit bilgiyi, başvuruları durumunda kendilerine vermek veya bunların elde edilmesini kolaylaştırmak, elektronik ticaret ve internet ağları konusunda üyelerine yol gösterecek girişimlerde bulunmak, bu konularda gerekli alt yapıyı kurmak ve işletmek.
3. Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, bölgeleri içindeki iktisadî, ticarî ve sınaî faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak.
4. Kanunun 26. maddesindeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak.
5. Meslek faaliyetlerine ait konularda resmî makamlara teklif, dilek ve başvurularda bulunmak; üyelerinin tamamının veya bir kesiminin meslekî menfaati olduğu takdirde meclis kararı ile bu üyeleri adına veya kendi adına dava açmak.
6. Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.
7. Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak.
8. Yurt içi ve yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.
9. Gerektiğinde 507 sayılı Esnaf ve Küçük Sanatkârlar Kanununun 125. maddesinde sayılan mal ve hizmetlerin azamî fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için, Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak.
10. Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
11. Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde bildirmek.
12. Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu Kanunda belirtilen kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde Ticaret ve Sanayi Odalarla tevdii halinde bu işleri yürütmek.
13. Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri sağlamak.
14. Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birliğe teklifte bulunmak.
15. Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
16. Ticaret ve sanayi Ticaret ve Sanayi Odamızın, Ticaret ve Sanayi Odamızınlar ayrı olan illerde ise sanayi Ticaret ve Sanayi Odamızın sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek. Ticaret mallarının niteliklerinin belirlenmesine yönelik laboratuarlar kurmak veya bunlara iştirak etmek, uluslararası kalibrasyon, test ölçme lâboratuarı kurmak veya iştirak etmek, belgelendirme hizmetleri sunmak,
17. Milli Eğitim Bakanlığının izin ve denetiminde ticaret, denizcilik ve sanayi ile ilgili kursları açmak, açılan kurslara yardımda bulunmak, yurt içinde ve dışında ihtiyaç duyulan alanlar için öğrenci okutmak ve stajyer bulundurmak; meslekî ve teknik eğitim ve öğretimi geliştirme ve yönlendirme çalışmaları yapmak, kendi

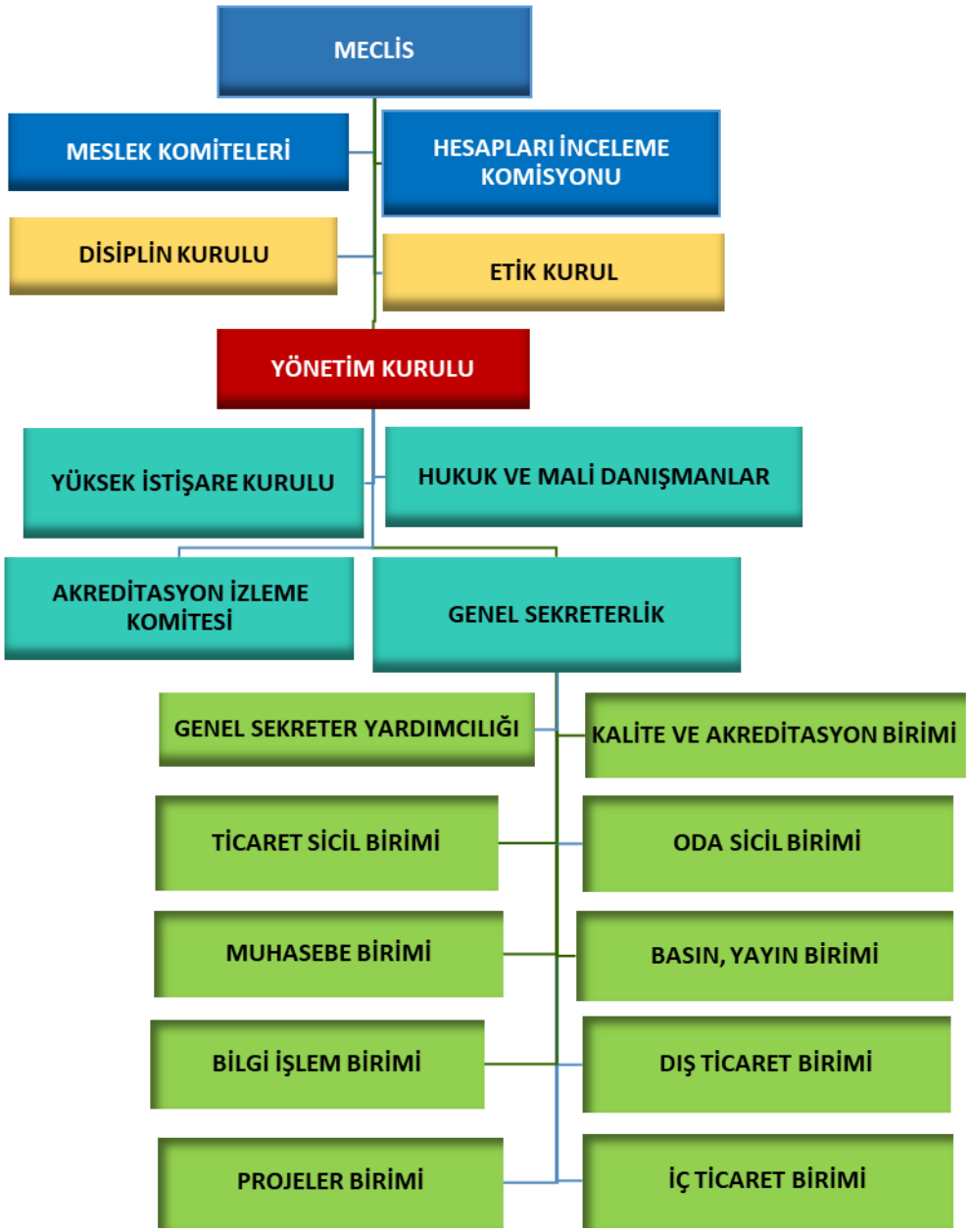
üyelerinin işyerleriyle sınırlı olmak üzere, 3308 sayılı Meslekî Eğitim Kanunu kapsamına alınmamış meslek dallarında bu uygulamaya ilişkin belgeleri düzenlemek,

18. İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,

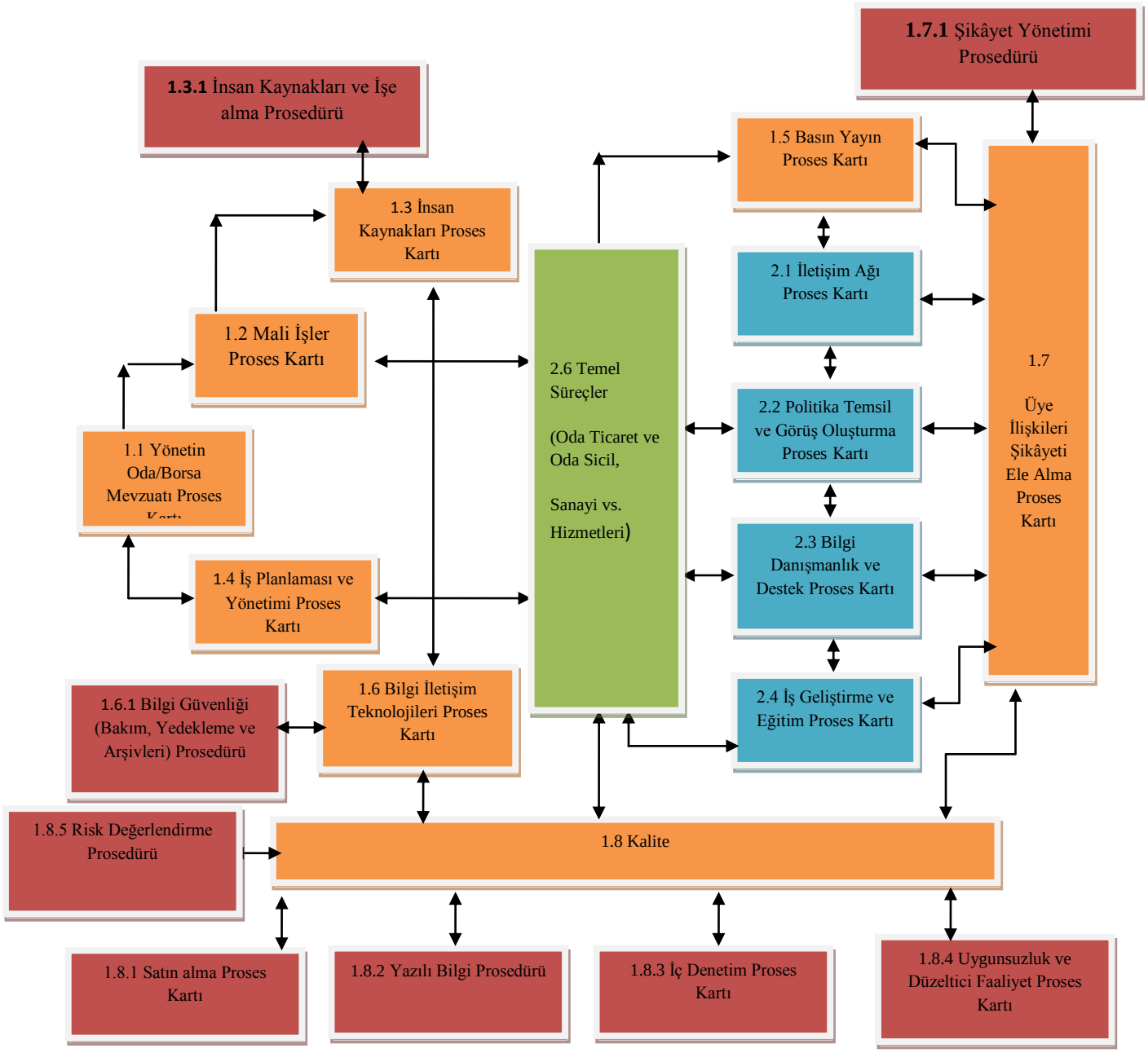
19. Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırlar, umumi mağazalar, depolar, müzeler ve kütüphanelere katılmak, yetkili bakanlıkça uygun görülen alanlarda sanayi siteleri, endüstri bölgeleri, organize sanayi bölgeleri, teknoloji geliştirme bölgeleri, teknoparklar, teknoloji merkezleri kurmak ve yönetmek; 3218 sayılı Serbest Bölgeler Kanunu çerçevesinde serbest bölge kurucu ve işleticisi veya işleticisi olmak, antrepo işletmek ve fuar alanları, kongre merkezleri ile ticaret merkezleri kurmak, işletmek veya kurulmuş olanlara iştirak etmek, görevlerini de yaparlar.

Yönetim Sistemimizi oluşturduk. Bu sistem İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası Kalite El Kitabında dokümante edilmiştir.

2.2 ODA ORGANİZASYON YAPISI



2.3 ODA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



Onay Genel Sekreter		Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	

2.4 TARAFLARIN BEKLENTİLERİ

Odamız; ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminde geçen ilgili taraflar maddesini, iç ve dış paydaşlar olarak tanımlamıştır.

Stratejik planında da kullandığı bu paydaşlık ilişkisi, paydaşların etki ve önem derecelendirmesi yapılırken Paydaşın etki derecesi (zayıf – güçlü), paydaşın önem derecesi (önemli – önemsiz) matrisi kullanılmış olup sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

İç Paydaşlar	Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili İhtiyaç Ve Beklentiler	
Oda Çalışanları	**1.** Motivasyon, **2.** Eğitim İhtiyacı, **3.** Performans Ölçümü, **4.** Sosyal ve Özlük Haklar, **5.** Yönetim Süreçlerine Katılım, **6.** İç İletişim Kuralları,	**7.** Görev Yetki Ve Sorumlulukların Belirlenmesi, **8.** Ödüllendirme, **9.** Terfi ve Takdir, **10.** Uygun Çalışma Ortamı ve Çevre, **11.** Teknolojik Altyapı,
Oda Üyeleri	**1.** İlgi Ve İşlerinin Eksiksiz Tamamlanması **2.** Memnuniyet Ve Yönetim Süreçlerine Katılım **3.** Şikâyet Öneri Ve Beklentilerine Uygun İşler **4.** Zamanında İşlemlerin Teslimi **5.** Olası Tüm Kolaylıklar **6.** İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik Ve Lobicilik Faaliyeti **7.** Bilgilendirme Ve Eğitimler	
Oda Yönetim Kurulu	**1.** Tam Katılım Ve Nitelikli Personel **2.** Motivasyon Ve Saygınlık **3.** Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları **4.** Eğitim Ve Etkinlik	

	5. Proses Hedefleri İle Stratejik Plana Uygunluk
Oda Meclisi	**1.** Tam Katılım **2.** Nitelikli Personel **3.** Motivasyon Ve Saygınlık **4.** Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları **5.** Eğitim Ve Etkinlik
Akreditasyon İzleme Komitesi	**1.** Tam Katılım Ve Nitelikli Personel **2.** Motivasyon Ve Saygınlık **3.** Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları **4.** Proses Performans Hedefleri Ve Stratejik Plan İlerleme Durumları (Veri) **5.** Uygunsuzluk Ve Önleyici Faaliyet Kayıtları **6.** Üye Memnuniyet Ve Memnuniyetsizlik Analizi (Şikâyet, Talep, Öneri Vs) **7.** Kaynakların Sağlanması
Türkiye Odalar Ve Odalar Birliği	**1.** Yasa Ve Yönetmeliklere Uygunluk **2.** TOBB Etkinliklerine Katılım **3.** Görüş Ve Öneri Geliştirme **4.** Ekonomi İstatistikler
Tedarikçiler	**1.** Satın Alma Hacmi **2.** Süreklilik Ve Zamanında Ödeme **3.** Eksiksiz Sipariş

2.5 KURULUŞUN VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Borsa kuruluş amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiştir.

2.5.1 DIŞ HUSUSLAR

a-Yasalar ve Mevzuatlar
b-TOBB
c-Üyeler
d-Akreditasyon ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
e-Dış Sağlayıcılar

2.5.2 İÇ HUSUSLAR

a-Yönetim
b-İnsan Kaynakları
c-Mali Kaynaklar
d-Diğer Kaynaklar

2.6 İÇ DIŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)

Odamız; ISO 9001:2015 KYS' n de geçen ilgili taraflar maddesini, iç ve dış paydaşlar olarak tanımlamıştır. Stratejik planında da kullandığı bu paydaşlık ilişkisi, paydaşların etki ve önem derecelendirmesi yapılırken paydaşın etki derecesi (zayıf – güçlü), paydaşın önem derecesi (önemli – önemsiz) matrisi kullanılmış olup sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

ETKİ ÖNEM MATRİSİ

İÇ PAYDAŞLAR

No	Paydaş Adı	Türü	Önceliği
1	İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası Meclisi	İç Paydaş	Birlikte Çalış
2	İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası Yönetimi		
3	İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası Meslek Komiteleri	İç Paydaş	Birlikte Çalış
4	İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası Hesapları İnceleme Komisyonu		
5	İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası Çalışan Kadrosu	İç Paydaş	Birlikte Çalış
6	İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası Üyeleri	İç Paydaş	Birlikte Çalış
7	İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası Eğitim ve Kalkınma Vakfı	İç Paydaş	Birlikte Çalış
8	İskenderun Ticaret ve Sanayi Odasının Hukuki ve Mali Danışmaları		
9	TOBB Hatay Genç Girişimciler İl İcra Komitesi	İç Paydaş	Birlikte Çalış
10	TOBB Hatay Kadın Girişimciler İl İcra Komitesi	İç Paydaş	Birlikte Çalış

DIŞ PAYDAŞLAR

No	PAYDAŞ ADI	Türü	Önceliği
1	Türkiye Odalar Borsalar Birliği	İç Paydaş	Birlikte Çalış
2	Ticaret Bakanlığı	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
3	Antakya Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
4	İskenderun Ticaret Borsası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
5	Antakya Ticaret Borsası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
6	Dörtyol Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
7	Erzin Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
8	Kırıkhan Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
9	Reyhanlı Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
10	Reyhanlı Ticaret Borsası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
11	Deniz Ticaret Odası İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
12	KOSGEB Hatay Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
13	İskenderun Organize Sanayi Bölge Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
14	Hatay Valiliği	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
15	İskenderun Kaymakamlığı	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
16	İskenderun Belediye Başkanlığı	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
17	İskenderun Teknik Üniversitesi Rektörlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
18	Mustafa Kemal Üniversitesi Rektörlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
19	Doğu Akdeniz Kalkınma Ajansı	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
20	Hatay ABİGEM A.Ş.	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et

No	PAYDAŞ ADI	Türü	Önceliği
21	İskenderun Gazeteciler Cemiyeti	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
22	Hatay Sosyal Güvenlik Kurumu İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
23	İskenderun İş-Kur Şube Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
24	İskenderun İlçe Emniyet Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
25	Osmaniye Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
26	Ceyhan Ticaret Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
27	Adana Ticaret Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
28	Adana Sanayi Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
29	Mersin Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
30	İskenderun İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
31	İskenderun Halk Eğitim Merkezi Müdürlüğü	Dış Paydaş	İzle
32	Hatay Milletvekilleri	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
33	İskenderun ilçe Özel İdaresi Genel Sekreterliği	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
34	İskenderun ilçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
35	Hatay İl Bilim Sanayi ve Teknoloji Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
36	Hatay İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
37	Hatay İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
38	T.C. Merkez Bankası A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
39	T. Vakıflar Bankası İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
40	T. Vakıflar Bankası İskenderun Sahil Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
41	T. Halk Bankası A.Ş. İskenderun Şube	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et

No	PAYDAŞ ADI	Türü	Önceliği
42	T.C. Ziraat Bankası A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
43	İNG Bank A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
44	Akbank A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
45	Şekerbank A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
46	Garanti Bankası A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
47	T. İş Bankası A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
48	Yapı Kredi Bankası İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
49	QNB Finansbank A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
50	Türkiye Finans Katılım Bankası A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
51	Denizbank A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
52	Türkiye Ekonomi Bankası A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
53	Anadolu Bankası A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
54	Tekstilbank A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
55	Burganbank A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
56	Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
57	Kuveyt Türk Bankası A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
58	Türkiye Finans Katılım Bankası A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
60	İskenderun Sivil Toplum Kuruluşları	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
61	Çevre ilçelerde bulunan kurum ve kuruşlar	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
62	Özel Palmiye Hastanesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
63	Özel Gelişim Hastanesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et

No	PAYDAŞ ADI	Türü	Önceliği
64	Dışarıdan sağlanan hizmetler (tedarikçiler-hizmet sağlayıcılar)	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et

3.1 KAPSAM

Bu el kitabı, Odamızın yaptığı işleri, verdiği ürün ve hizmet konusunda yeterliliğinin gösterilmesi gereken durumlarda kullanılan kalite sistem şartlarını anlatmakta ve TOBB akreditasyon sistemi uygulamalarını referans olarak göstermektedir.
Belirlenen bu şartlar, kalite politika ve hedefleri olan, kendisinden istenen ve beklenen; teklif aşamasından, proje ve uygulamaya, servis ve eğitime kadar tüm kademelerde üye beklentilerini karşılamak ve olası uygunsuzlukları önlemek amacına yöneliktir.
Kalite el kitabı ve kalite yönetim sistemimize ait tüm şartlar, çalışma konularımız ile ortaya koyduğumuz tüm faaliyetlerimizi kapsar.
Kalite öncelikle kendimiz için gereklidir. Bu felsefe ile kuruluş bünyemizde kalite sistemimizi oluşturduk ve gelişen koşullarda sürekli iyileşmeyi bir yaşam tarzı olarak benimsedik.

3.2 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI

İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası, 5174 sayılı TOBB Kanunun verdiği Ticaret ve Sanayi Odası hizmetlerini yapmak.

3.3 ISO 9001 KYS HARİÇ TUTMALARI

Odamız uygulama alanları olmadığından, ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin

- 7.1.5. 2 İzleme ve Ölçüm Kaynakları
- 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Maddeleri odamızda uygulanmamaktadır.

3.4 HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR

ISO 9001 "Kalite Yönetim Sistemleri" standartlarının içerdiği şartlar ve TOBB akreditasyon şartları kalite el kitabının kurallarını oluşturur. Tüm standartlar revizyona uğrayabileceğinden, yukarıda verilen standardın en son baskısı dikkate alınacaktır.

3.5 TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR

Bu standartta TS-EN-ISO 9000 kalite sözlüğünde yer alan tanımlar geçerlidir.

ÜST YÖNETİM

İskenderun Ticaret ve Sanayi Odasında ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin ön gördüğü üst yönetim; ana ve destek süreçlerinin doğrudan sorumluluğunu taşıyan yönetim kurulu, meclis, genel sekreterin sorumlularından oluşmaktadır.

YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Odanın mevcut TOBB akreditasyon sistemi, kalite yönetim sistemi sorumlusu ile şikâyetleri ele alma yönetim temsilciliğini bir birimde toplamış, akreditasyon/ kalite sorumlusu olarak Güldane ERKOL atanmıştır. İlgili kişinin görev ve sorumluluk tanımlarında ISO 10002 şikâyetleri el alma temsilciliği ile ilgili mevcuttur.

4.1 ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	**ISO 10002:2014 MMYS**	**TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ**	**İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON**
1 Kapsam	**1. Kapsam**	-	
2. Atıf Yapılan Standartlar	**2. Atıf Yapılan Standart ve Doküman**	-	
3. Terimler Tarifler	**3. Terimler ve Tarifler**	-	
4. Kuruluş Bağlamı	**4. Kılavuzluk Prensipleri**	Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı	
4.1 Organizasyon ve yapısını anlama		Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı	EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
4.2 İlgili tarafların İhtiyaç ve beklentilerin anlaşılması		Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Proses Kartı	Paydaş Listesi
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamını Belirleme		Madde 1. 8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	P.1.8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı
4.4 Kalite yönetim sistemi ve		Madde 1. 8 Kalite ve	Proses Etkileşim Tablosu

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	**ISO 10002:2014 MMYS**	**TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ**	**İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON**
Süreçleri		Dokümantasyon Proses Kartı	
5. Liderlik	**5. Şikâyetleri Ele Alma Çerçevesi**		
5.1 Liderlik ve Taahhüt	5.1 Taahhüt	Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı	P.00 Stratejik Beyanlar ve Politikalar
5.2 Kalite Politikası	5.2 Politika	Madde 1. 8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	Kalite Politikası
5.3 Organizasyonel Roller, Sorumluluklar ve Yetkiler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		EK.01 Yönetici ve Personel El Kitabı (OEK)
6. Planlama	**6. Planlama ve Tasarım**		**P.1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Proses Kartı**
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri		Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) Proseslerin Risk Analizleri Tablosu P.1.8.5 Risk Değerlendirme Prosedürü
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama	**6.1** Genel **6.2** Hedefler **6.3** Faaliyetler		P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) 2016-2019 Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları Proses Kalite Hedefleri
6.3 Değişikliklerin Planlaması			
		7. Destek	
7.1 Kaynaklar	**6.4** Kaynaklar	Madde 1.2 Mali Yönetim	P.1.2 Mali İşler Proses Kartı

Onay **Genel Sekreter**		**Hazırlayan** **Yönetim Temsilcisi**	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	**ISO 10002:2014 MMYS**	**TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ**	**İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON**
		Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.8 Kalite	P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
7.2 Yeterlilikler	**5.3** Sorumluluk ve Yetki		P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı
7.3 Farkındalık			P.1.3.1 İnsan Kaynakları ve İşe Alma Prosedürü
7.4 İletişim			P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı P.2.4 İş Geliştirme ve Eğitim Proses Kartı
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi			P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı P.1.6.1 Bilgi Güvenliği (Bakım, Yedekleme ve Arşivleme) Prosedürü P.1.6.2 Acil Durum Eylem Planı
8.Operasyon	**7. Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin Çalıştırılması**		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	**7.1** İletişim	Madde 1.7 Üye ilişkileri Şikayeti Ele Alma Proses Kartı	P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikâyet Ele Alma Proses Kartı P.1.7.1 Şikâyet Yönetimi Prosedürü P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü P.2.1 İletişim Ağı Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil ve Görüş Oluşturma Proses Kartı P.2.3 Bilgi, Danışmanlık ve Destek Proses Kartı
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	**7.2** Şikâyetin Alınması		
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi	**7.3** Şikâyetin Takip Edilmesi		
8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	**7.4** Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi		
8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması	**7.5** Şikâyetin İlk Değerlendirmesi		
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu	**7.6** Şikâyetin Araştırılması **7.7** Şikâyetlere Cevap		

Onay **Genel Sekreter**		**Hazırlayan** **Yönetim Temsilcisi**	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	**ISO 10002:2014 MMYS**	**TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ**	**İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON**
	Verme **7.8** Kararın Bildirilmesi **7.9** Şikâyetin Kapatılması		P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu Proses Kartı
8.7 Uygun Olmayan Süreç çıktıların Kontrolü		Madde 1.8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	P.1.8.4 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
9.Performans Değerlendirme	**8. Sürdürme Veya İyileştirme**		P.1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG ve AİK)
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	**8.1** Bilginin Toplanması **8.2** Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirmesi **8.3** Şikâyetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet **8.4** Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi	Madde 1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Proses Kartı Madde 1.7 Üye ilişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Proses Kartı Madde 1.8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	Müşteri Memnuniyeti Sonuçları P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil ve Görüş Oluşturma Proses Kartı P.2.3 Bilgi, Danışmanlık ve Destek Proses Kartı
9.2 İç tetkik	**8.5** Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki	Madde 1.8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı
9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi	8.6 Şikâyetleri Ele Alma Prosesini Yönetimin Gözden Geçirmesi	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı
10. İyileştirme			
10.1 Genel		Madde 1.7 Üye ilişkileri Madde 1.8 Kalite Madde 2.4 İş Geliştirme ve	Tüm Prosesler
10.2 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler	**8.7** Sürekli İyileştirme		P.1.8.4 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı (YGG VE AİK)

Onay **Genel Sekreter**		**Hazırlayan** **Yönetim Temsilcisi**	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	**ISO 10002:2014 MMYS**	**TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ**	**İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON**
10.3 Sürekli iyileştirme		Eğitim	Tüm Prosesler