

## YÖNETİM ODA MEVZUATI PROSES KARTI (YGG ve AİK)

<b>Doküman No</b>	P.1.1
<b>Yayın Tarihi</b>	10.01.2017
<b>Revizyon No</b>	01
<b>Revizyon Tarihi</b>	24.11.2018

**PROSESİN AMACI :** Yönetimsel Stratejinin Belirlenmesi, Mevcut durum tespiti üzerinden sürekli iyileştirme faaliyetlerinin geliştirilmesi.

**STANDART MADDESİ**

ISO 9001:2015 Madde : 6.1. Risk ve fırsatları Yönelik Yapılacaklar, Madde : 6.2. Kalite Hedefleri ve Ulaşmak için Yapılacaklar, Madde 7.1. Kaynaklar ve Madde :9. Performans Değerlendirme tümü TOBB Akreditasyon Sistemi Madde 1.1 Yönetim Oda Mevzuatı

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR
<ol style="list-style-type: none"> <li>Stratejik beyanların (misyon, vizyon, kalite, insan kaynakları üye ilişkileri ve şikayeti ele alma, mali, haberleşme yayın ve bilgi teknolojileri politikaları) gözden geçirilmesi,</li> <li>Yapılan iç, dış ve denetim sonuçlarının değerlendirilmesi,</li> <li>Birimlerin performansları ve verilen hizmetin uygunluğu,</li> <li>Düzeltilici/önleyici faaliyetlerin durumu,</li> <li>Üye ve personel şikayet ve memnuniyetleri,</li> <li>Stratejik plan hedeflerinin gözden geçirilmesi,</li> <li>Önceki toplantı kararlarının uygunluğu,</li> <li>Kalite ve Şikayet Yönetimi ve TOBB Akreditasyon sistemimizi etkileyecek değişiklik ve iyileştirme önerileri</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>İnsan</li> <li>Altyapı</li> <li>Çalışma ortamı</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>İyileştirme için fırsatlar</li> <li>KYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı</li> <li>İhtiyaç duyulan kaynaklar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Toplantı Tutanağı (meclis, yönetim, meslek komitesi, müşterek meslek komitesi)</li> <li>AİK ve YGG toplantı Tutanağı (F.7)</li> <li>Eğitim Katılımcı Listesi (F.30)</li> <li>Eğitim/Etkinlik Değerlendirme Anketi (F.21)</li> <li>Yönetici Oryantasyon Formu (F.17)</li> <li>Eğitim/Etkinlik Planı (F.14)</li> <li>Yönetici Eğitim Kartları (F.08 )</li> <li>OEK Yönetici ve Personel El Kitabı (EK.01)</li> <li>Politikalar ve stratejik Beyanlar</li> <li>DÖF takip listesi (F.28)</li> <li>Üye Geri Beslemesi (Şikayet Talep ve Öneri Listesi) Formu (F.24)</li> <li>İç Denetim Soru Listesi</li> <li>Memnuniyet Anket formu (Üye)</li> <li>Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet (DÖF) Formu (F.06)</li> <li>İç Denetim Raporu</li> <li>Toplantı Tutanağı (AİK VE YGG) (F.07)</li> <li>Yıllık İç denetim Planı (F.15)</li> </ol>

PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	Stratejik Plan Hedefleri PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	Stratejik Plan ve KALİTE HEDEFİ
Yönetim Kurulu, Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu	<ol style="list-style-type: none"> <li>F. 1.1.1 Yönetici Eğitimleri Düzenlemek</li> <li>F.1.1.2 Yönetici Oryantasyon Eğitimleri düzenleme</li> <li>F. 1.1.3 Müşterek Meslek Komitesi toplantıları düzenlemek</li> <li>F. 1.1.4 Stratejik Plandan üretilmiş iş planının hedeflerinin gerçekleşme durumlarını takip etmek</li> <li>F. 1.1.5 Yönetim Kurulu, Meclis ve Meslek Komiteleri toplantı katılım oranlarını takip etmek</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kurum itibarının sarsılması dolayısıyla üyeler ve bölge genelinde kuruma itibarsızlık uyandırması ve kurum güvenilirliğinin tehlikeye düşürülmesi</li> <li>Kalite yönetim sisteminin işletilememesi</li> <li>Stratejik Hedeflerin doğru hazırlanmaması</li> <li>Üye memnuniyetsizliği ve şikayetinde artış</li> <li>Kaynakların Sağlanmaması</li> <li>Hizmet kalitesini artırmaya ve maliyetleri düşürmeye yönelik paydaşların görüş ve önerilerinin dikkate alınmaması</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>İyileştirme için fırsatlar</li> <li>Kalitesizlik maliyetinde azalma</li> <li>Stratejik adımların atılması</li> <li>Personel ve Üye memnuniyeti artış</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2</li> <li>1</li> <li>2</li> <li>%80</li> <li>%80</li> </ol>
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER			
Mali İşler, İnsan Kaynakları, İş Planlaması ve Yönetim, Görüş Oluşturma, Satın Alma, Performans Değerlendirme, Sürekli İyileştirme Süreçleri	Mali İşler, İnsan Kaynakları, İş Planlaması ve Yönetim, Görüş Oluşturma, Satın Alma, Performans Değerlendirme, Üye İşlemleri, Sürekli İyileştirme Süreçleri			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	<b>Sayfa No</b> 1/2

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	Öncelik				
YÖNETİM ODA MEVZUATI PROSESİ (YGG ve AİK)	Kurum itibarının sarsılması dolayısıyla üyeler ve bölge genelinde kuruma itibarsızlık uyandırması ve kurum güvenilirliğinin tehlikeye düşürülmesi	Oda geneli	Üye memnuniyetsizliği ve kurumsal saygının düşmesi	3	5	15	2	Stratejik Plan hazırlanması, ISO 90001 ve TOBB Akreditasyon sistemine geçiş	Kurumsal 4 yıllık stratejik plan hazırlanmıştır. ISO 9001 ve TOBB Akreditasyon belgelendirmelerinin sağlanması	Stratejik plan performans izleme sonuçları	
	Kalite yönetim sisteminin işletilememesi	Oda geneli	Üye ve personel memnuniyetsizliği Süreçlerin işlememesi	3	5	15	2	Sistemin bağımsız kurumlarca denetiminin yapılması	AİK ve YGG Sayısı İç denetim sonucu açılan DÖF sayısı	Toplantı kararlarının etkinliği İyileştirme faaliyetleri sayısının takibi	
	Stratejik Hedeflerin doğru hazırlanmaması	Oda geneli	Verimsizlik ve maliyetlerin amaç dışı kullanılması	4	5	20	1	İç dış paydaş analizleri ve DÖF yapıldı	Stratejik planın uygulanabilirliği ve gözden geçirilmesi	AİK ve YGG toplantıları sonucu alınan kararlar. Önlemler yeterli	
	Üye memnuniyetsizliği ve şikâyetinde artış	Oda geneli	Süreçli ve performanssa dayalı çalışmama	4	4	16	2	Oda hizmetler standart tablosu oluşturuldu.	İyileştirme sayılarının artırılması	Üye ve Çalışan Memnuniyeti oranının %80 altına düşmemesi	
	Kaynakların Sağlanmaması	Oda geneli	Hedeflerin ve stratejik planın gerçekleşmemesi, Üye ve personel memnuniyetindeki düşüş	3	4	12	3	Oda her aşamada üye ve personel görüşleri doğrultusunda ihtiyaç analizi yapmaktadır.	Anket soruları ve personel AİK toplantı gündemleri sabitlendi	Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet sayısı, İyileştirilmiş faaliyet sayısı	
	Hizmet kalitesini artırmaya ve maliyetleri düşürmeye yönelik paydaşların görüş ve önerilerinin dikkate alınmaması	Oda geneli	Stratejik Hedeflerin doğru hazırlanmaması	3	3	9	3	Dış ve iç paydaş analizleri yapıldı	Stratejik planın uygulanabilirliği ve gözden geçirilmesi	AİK ve YGG gündem maddesi yapıldı.	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Üye Memnuniyetsizliği 5- Üye Kaybı			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 2/2