

	POLİTİKA TEMSİL VE GÖRÜŞ OLUŞTURMA PROSES KARTI		Doküman No	P.2.2	
			Yayın Tarihi	10.01.2017	
			Revizyon No	01	
			Revizyon Tarihi	24.11.2018	
PROSESİN AMACI : Oda üye ilişkilerini yönetmek, üye geri beslemelerine (şikayet, öneri, talep vb) uygun faaliyetler planlamak ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak.		STANDART MADDESİ	ISO 9001:2015 Madde : 8.2.1 Müşteri İle İletişim ISO 9001:2015 Madde : 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti TOBB Akreditasyon Sistemi Madde:2.2 Politika ve Temsil		
GİRDİLERİ		KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR VE KAYITLAR	
1. Üye anketleri 2. Üye Talep, öneri ve şikayet kayıtları 3. Üye Ziyaretleri 4. Üye etkinlik değerlendirme sonuçları 5. Akreditasyon, ISO 9001 ve 10002 Standardı		1. İnsan 2. Altyapı 3. Çalışma ortamı	• İyileştirme için fırsatlar • Çözüme kavuşmuş şikayet kaydı • KYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı • Üye memnuniyeti • Yön. Kur. Kararları ve Üye Bilgilendirilmesi, Rapor Oluşturulması	1. Üye anket formu (F.12) 2. Yıllık üye memnuniyet anketi raporu (F.25) 3. Üye İletişim Formu (F.11) kayıtları 4. Etkinlik değerlendirme raporları 5. Eğitim/Etkinlik Planı (F.14) 6. Lobi faaliyetleri Takip Formu (F.22)	
PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	Stratejik Plan Hedefleri PERFORMANS KRİTERLERİ		RİSKLER	FIRSATLAR	Stratejik Plan ve KALİTE HEDEFİ
Genel Sekreter	1. F.2.2.1 Üyeleri adına ilgili sorun ve konuların takibi için lobi faaliyetleri yapmak 2. F.2.2.2 TOBB gelen giden yazıları analiz etme 3. F.2.2.3 Ortak Akıl veya çözüm grupları toplantıları yapmak 4. F.2.2.4 Meslek komitelerinden veya sektörel gruplardan gelen talepler doğrultusunda projeler gerçekleştirmek 5. F.2.4.5 Bölgesel istişare toplantılarına katılmak		1. Politika ve temsil faaliyetine odaklanan ve yürüten bir üye temsilci organının bulunmaması 2. Üyelerin beklenti ve taleplerinin bölgesel ve ulusal düzeyde daha etkili duyulmasını sağlamaya yönelik odalarla işbirliği içinde olunmaması. 3. TOBB gelen yazılarına cevap verememek 4. Lobi faaliyetlerinde yetersizlik	1. İyileştirme için fırsatlar 2. Personel ve Üye memnuniyeti artışı 3. Etkin lobi faaliyeti planlamak	1. 2 2. %80 3. 2 4. 1 5. 1
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER				
Kalite, Yönetim Oda Mevzuatı, İş Planlaması ve Yönetimi ve tüm süreçler	Üye İşlemleri, Bilgi İşlem, Laboratuvar Hizmetleri, İletişim Ağı, Basın Yayın ve Haberleşme, Yönetim				

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 1/2

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER
				O	Ş	R	Öncelik			
POLİTİKA TEMSİL VE GÖRÜ OLUŞTURMA	Politika ve temsil faaliyetine odaklanan ve yürüten bir üye temsilci organının bulunmaması	Üye ve paydaş ilişkileri	Üye ihtiyaç ve beklentilerine uygun olmayan işler	4	4	16	2	Üye ziyaretleri ve anketleri yapılıyor. Politika temsil koordinatörü atandı.	ISO 10002 MMY Sistemi kurulabilir. Üye temsilciliği oluşturulabilir.	Anket raporu
	Üyelerin beklenti ve taleplerinin bölgesel ve ulusal düzeyde daha etkili duyulmasını sağlamaya yönelik odalarla işbirliği içinde olunmaması	Üye ve paydaş ilişkileri	İlçenin veya ilin ortak sorunları ilgililere duyurulamayabilir	4	4	16	2	Bölgesel ve yerel toplantılara katılım sağlamaya çalışılıyor	Ortak akıl ve çözüm grubu toplantıları yapılabilir.	Toplantı sonucu oluşturulan raporlar ve tutanaklar.
	TOBB gelen yazılarına cevap verememek	Üye ve paydaş ilişkileri	İlçenin veya ilin ortak sorunları ilgililere duyurulamayabilir. Odanın ve TOBB' un temsil gücünü azaltır	4	4	16	2	Gelen giden ve yanıt verilebilirlik analizi yapılıyor.	Meslek Komitesi toplantılar gerçekleştirilmeli.	Toplantı sonuçları
	Üye sorunlarını ve olası çözüm önerilerini belirleyememek	Üye ve paydaş ilişkileri	Üyelerin sorunlarla ilgili kayıtsız kalması, Odaya güveninin azalması	4	5	20	1	Üyelerle Meslek Komitesi toplantılar planlanıyor.	Ortak akıl ve çözüm grubu toplantıları yapılabilir.	Stratejik plan hedefleri başarıma yüzdesi
	Lobi faaliyetlerinde yetersizlik	Üye ve paydaş ilişkileri	Üye memnuniyetsizliği ve kurumsal itibarın zayıflaması.	5	5	25	1	Etkin bir	Üyelerle yüzyüze kilit karar alıcıların buluşturulması sağlanabilir.	Lobi faaliyetleri başarı oranı
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