



BİLGİ, DANIŞMANLIK VE DESTEK PROSES KARTI

Doküman No	P.2.3
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:1.7 Üye İlişkileri

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR VE KAYITLAR
1. Üye beklentileri, 2. Üye anketleri 3. Lobi Faaliyet ihtiyacı 4. Odacılık işlemleri 5. Proje talebi	1. İnsan 2. Altyapı 3. Çalışma ortamı	<ul style="list-style-type: none">Ekonomik raporlarPiyasa araştırma raporlarıProje destek ve danışmanlık hizmetleri	1. Yürütülen proje listesi 2. Lobi faaliyetleri listesi (F.22) 3. Oluşturulan raporlar 4. Pazar Araştırması ve Ekonomik Raporlar 5. Sektör Raporları ve Proje Başvuruları 6. Danışmanlık ve İşbirliği Anlaşmaları 7. Dış Kaynaklı Doküman Listesi (F.02)

PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	Stratejik Plan Hedefleri PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	Stratejik Plan ve KALİTE HEDEFİ
Tüm personel ve Yönetim Kurulu	1. F.2.3.1 Teşvikler ve Destekler konusunda etkinlikler düzenlemek 2. F.2.3.4 Sektörlere veya meslek komitelerine göre raporlar yayınlamak 3. F.2.3.5 Marka Şehir İğdir için Coğrafi işaret çalışması yapmak ve bir ürün için çalışma başlatmak 4. F.2.3.7 İlin tanınırlığını arttırmaya yönelik etkinlikler yapmak 5. F.2.3.8. Güneş enerjisi potansiyelini kullanmak için girişimlerde bulunmak 6. F.2.3.9 İlin yatırım potansiyelinin geliştirilmesi için OSB dahil girişimlerde bulunmak 7. F. 2.3.11 Lojistik Sektörünün geliştirilmesine yönelik işbirliği içerisinde girişimlerde bulunmak	1. İl/ilçenin yatırım olanaklarının azalması 2. Üye sayısında düşüş 3. Rekabet edememe 4. Tesvik ve desteklerden haberdar olamama 5. Dış kaynaklı doküman ve linklerin takibinin yapılmaması	1. Yatırım olanaklarının ve istihdamın artması 2. Üye sayısı ve verilen hizmetlerdeki artış 3. İl/ilçenin ekonomik istatistiklerinin çıkarılması 4. Markalaşma ve coğrafi işaret sağlanması 5. Proje geliştirilebilir bir oda olmak	1. 1 2. 1 3. 1 4. 1 5. 1 6. 2 7. 1
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER			
Bilgi İşlem, İş Geliştirme ve Eğitim Süreci, Tescil laboratuvar Süreci, İletişim Ağı Süreci, Politika temsil Süreci	Yönetim Süreci, İK			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 1/3

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER
				O	Ş	R	öncelik			
BİLGİ, DANIŞMANLIK VE DESTEK	İl/İlçenin yatırım olanaklarının azalması	Üye ilişkileri	Oda işlem hacmi ve üye sayısının düşmesi.	4	5	20	1	Yatırım olanaklarını araştırarak ve destekler konusunda üyeleri bilgilendiriyor.	Oda tanıtım faaliyetleri ve Lobi faaliyetleri artırılabilir. Yatırım avantajları için kalkınmada öncelikli ilçeler kapsamına alınması sağlanabilir.	Yatırım olanakları raporu.
	Üye sayısında düşüş	Oda süreçleri	Odanın işlem, zaman ve maliyet kaybına neden olur.	5	4	20	1	Kotasyona tabi ürün işlem hacimleri kontrol ediliyor. Olası düşüşlerin önüne geçmek için ilgili kurumlarla birlikte çalışıyor.	Üye devlet destek ve teşvikler ile kümelenme ve kooperatifleşme çalışmaları yapılabilir.	Birliktelik ve işbirliği sayısı.
	Rekabet edememe	Üye ilişkileri	Üyeler zaman, maliyet ve katma değer kaybına uğrar. Üye iş terkleri çoğalır.	4	4	16	2	Makul ve kabul edilebilir boyutlarda piyasa şartlarına uygun fiyat açıklamaları ve bültenler yayınlanıyor.	Aynı konuda faaliyet gösteren diğer Odaların fiyat listeleri takip edilebilir.	Bültenler
	Dış kaynaklı doküman ve linklerin takibinin yapılmaması	Üye ilişkileri	Gelişen yeni mevzuatlardan haberdar olamamak ve web sayfasında olası link verilen kurumların sayfalarının yenilenmesini takip edememek.	4	4	16	2	Dış kaynaklı doküman ve linklerin takipleri basın yayın ve bilgi işlem sorumlusu görev tanımına eklendi.	Özellikle iş olanakları ve işbirliği çağrıları takip edilerek üyelere sms gönderilebilir.	Denetim kayıtları
	Pazar araştırmaları yapılamaması	Üye ilişkileri	Yatırım ve iş birliği olanaklarını değerlendirememek	4	4	16	2	Web sayfasında, facebook ve sms ile üyelere TOBB sayfasında yer alan işbirliği çağrıları duyuruluyor.	Akademik danışmanla bu konuda araştırma projeleri geliştirilebilir.	Sektörel raporlar
	Teşvik ve desteklerden haberdar olamama	Üye ilişkileri	Üyelerin iş geliştirmeleri ve hatta iş hacimlerinin düşmesi, dezavantajlı duruma düşmeleri.	4	4	16	2	İlçe ve il ticaret ve sanayi müdürlüğü ve KOSGEB, İŞKUR vb. ile süreli işbirliği halinde olmaya çalışılıyor.	Üyelere dönem dönem bu konuda eğitimler ve seminerler vb. etkinlikler düzenlenebilir.	Etkinlik sayısı
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25)			Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 2/3

2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)		Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Üye Memnuniyetsizliği 5- Üye Kaybı
3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)		
4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)		

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 3/3