

Doküman No	P.2.6
Yayın Tarihi	10.01.2017
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	24.11.2018

PROSESİN AMACI : Oda tarafından üye ticaret ve oda sicil bilgilerini içeren belgelerin ve diğer hizmetlerin (ATR, Kapasite raporu, Euro 1 vs) verilme yöntemlerini belirlemektir.

STANDART
MADDESİ

ISO 9001:2015 Madde :8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol
8.2. Pazar İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve Müşteri ile Etkileşim
8.5. Ürün ve Hizmetlerin Sağlanması
9.1.2 Müşteri Memnuniyeti
TOBB Akreditasyon Sistemi Madde:1.7 Üye İlişkileri

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR VE KAYITLAR	
<ol style="list-style-type: none"> Talep yazısı, Oda Muamele Yönetmeliğinin 6.md. belirtilen evraklar Ticaret Sicil Yönetmeliği Kapasite raporu talebi 	<ol style="list-style-type: none"> İnsan Altyapı Çalışma ortamı TOBB Net 	<ol style="list-style-type: none"> Onaylanmış Form, Resmi Yazı veya Belgeler 	<ol style="list-style-type: none"> Üye kayıt Talep Formu Üye Kayıt Defteri Üye Sicil Dosyası Tahakkuk Takip Hizmet Standartları Tablosu (Prosedürü) (P.2.6.1) 	
PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	Stratejik Plan Hedefleri PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	Stratejik Plan ve KALİTE HEDEFİ
Oda Sicil ve Ticaret Sicil Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"> Aktif üye sayısı Verilen belge sayısı Gelirlerdeki artış Üye Memnuniyeti 	<ol style="list-style-type: none"> Üyeye eksik evrak/belge verme Evrak ve arşiv yönetiminde sıkıntılar yaşanması 	<ol style="list-style-type: none"> Üye bilgilerinin doğru ve kolay ulaşılabilir olarak tutulması Farklı sektörlerde bulunan üyelere çeşitli faaliyetlerde yararlanılabilme 	<ol style="list-style-type: none"> Üye sayısının artışı Aidat gelirlerinde artış aranı Geçmiş yıl aidat tahsis oranındaki artış
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER			
Satın alma Prosesi, Tescil İşlemleri Prosesi	Satın alma Prosesi			

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			
ODA, TİCARET SİCİL VE DİĞER BELGE VERME PROSES KARTI	Yanlış belge düzenleme	Sicil birimi	Üye memnuniyetsizliğine neden olur	3	3	9	4	Belgeler matbu ve data bank üzerinden veriliyor	Hizmet Standartları Tablosu (Prosedürü) (P.2.6.1) hazırlandı	Yeterli görüldü
	Arşiv ve evrak kayıtlarının korunamaması	Arşiv	Veri ve bilgi belge kaybı	2	4	8	4	Dijital arşiv ve data bank yazılımı kullanılıyor	Hizmet Standartları Tablosu (Prosedürü) (P.2.6.1) hazırlandı	Yeterli görüldü
	Eksik belge alımı	Sicil birimi	Memnuniyetsizliğe, zaman kaybına ve gecikmeye neden olur	3	3	9	4	Belgeler kontrollü alınıyor	Hizmet Standartları Tablosu (Prosedürü) (P.2.6.1) hazırlandı web sayfasında belge işlemleri tanımlandı.	Yeterli görüldü
	Elektrik kesintisi	Sicil birimi	Memnuniyetsizliğe, zaman kaybına ve gecikmeye neden olur	5	4	20	1	Yok	Kesintisiz güç kaynağı alınmalı	DÖF açıldı
	Tedarikçi mühendislerin yaptığı eksikler (kapasite raporunda)	Sanayi ve satınalma Birimi-	Memnuniyetsizliğe, zaman kaybına ve gecikmeye neden olur	3	3	9	4	Tedarikçi mühendis sayısı 2 kişiye çıkarıldı	Mühendislerin tedarikçi değerlendirmeleri yapılmalı	Yeterli görüldü
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