

**PROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

ODA, TİCARET SİCİL VE DİĞER BİRİMLERİN BELGE VERME PROSES KARTI

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-2.6

Sayfa : 1 / 2

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 Maddesi	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		
1. Talep yazısı, 2. Oda Muamele Yönetmeliğinin 6.md. belirtilen evraklar 3. Ticaret Sicil Yönetmeliği 4. Kapasite raporu talebi		1. İnsan 2. Altyapı 3. Çalışma ortamı 4. TOBB Net	1. Onaylanmış Form, 2. Resmi Yazı veya Belgeler	1. Üye kayıt Talep Formu, 2. Üye Kayıt Defteri, 3. Üye Sicil Dosyası, 4. Tahakkuk Takip, 5. Hizmet Standartları Tablosu (Prosedürü) (P-2.6.1)		
PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ		RİSKLER	FIRSATLAR	PROSES KALİTE HEDEFİ	
Oda Sicil ve Ticaret Sicil Sorumlusu	1. Aktif üye sayısı 2. Verilen belge sayısı 3. Gelirlerdeki artış		1. Üyeye eksik evrak/belge verme 2. Evrak ve arşiv yönetiminde sıkıntılar yaşanması	1. Üye bilgilerinin doğru ve kolay ulaşılabilir olarak tutulması 2. Farklı sektörlerde bulunan üyelere çeşitli faaliyetlerde yararlanılabilme	1. Önceki Yıla Oranla %5 Artış 2. Önceki Yıla Oranla %5 Artış 3. Önceki Yıla Oranla %15 Artış	
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER					
Satın alma Prosesi, Tescil İşlemleri Prosesi	Satın alma Prosesi					

Onaylayan Genel Sekreter	Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu	Sayfa No 1/2

**PROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

**ODA, TİCARET SİCİL VE DİĞER BİRİMLERİN BELGE VERME
PROSES KARTI**

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-2.6

Sayfa : 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 PROSESİ	Yanlış belge düzenleme	Sicil birimi	Üye memnuniyetsizliğine neden olur	3	3	9	4	Belgeler matbu ve TOBB Net 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 TOBB Net 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	Kesintisiz güç kaynağı alındı	Yok	Yeterli görüldü
	Tedarikçi mühendislerin yaptığı eksikler (kapasite raporunda)	Sanayi ve satın alma Birimi-	Memnuniyetsizliğe, zaman kaybına ve gecikmeye neden olur	3	3	9	4	Tedarikçi mühendis sayısı 4 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	

Onaylayan Genel Sekreter	Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu	Sayfa No 2/2