

**PROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

YÖNETİM ODA MEVZUATI PROSES KARTI (YGG ve AİK)

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-1.1

Sayfa : 1 / 2

GİRDİLERİ		KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR	
<ol style="list-style-type: none">1. Stratejik beyanların (misyon, vizyon, kalite ve akreditasyon, insan kaynakları üye ilişkileri ve şikâyet yönetimi, mali, haberleşme ve yayın, bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları, DTSO politikası ve insan kaynakları politikası, etik kurallar) gözden geçirilmesi,2. Yapılan iç ve dış denetim sonuçlarının değerlendirilmesi,3. Birimlerin performansları ve verilen hizmetin uygunluğu,4. Düzeltici/önleyici faaliyetlerin durumu,5. Üye ve personel şikâyet ve memnuniyetleri,6. Stratejik plan hedeflerinin gözden geçirilmesi,7. Önceki toplantı kararlarının uygunluğu,8. Kalite ve şikâyet yönetimi ve TOBB Akreditasyon sistemimizi etkileyecek değişiklik ve iyileştirme önerileri		<ol style="list-style-type: none">1. İnsan,2. Altyapı,3. Çalışma ortamı,	<ol style="list-style-type: none">1.İyileştirme için fırsatlar,2.KYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı,3.İhtiyaç duyulan kaynaklar,	<ol style="list-style-type: none">1. Toplantı tutanağı (meclis, yönetim, meslek komitesi, müşterek meslek komitesi)2. AİK ve YGG toplantı Tutanağı (F-7)3. Eğitim/ Etkinlik Katılım Formu (F-30)4. Eğitim/Etkinlik Değerlendirme Anketi Formu (F-21)5. Yönetici Oryantasyon Formu (F-17)6. Eğitim/Etkinlik Planı Formu (F-14)7. Yönetici/Personel Eğitim Kartları (F-08)8. OEK Yönetici ve Personel El Kitabı (EK.01)9. Politikalar ve stratejik Beyanlar	<ol style="list-style-type: none">10. Düzeltici Faaliyet Takip Formu (F-32)11. Üye Şikâyet Takip Formu (F-28)12. İç Denetim Soru Listesi13. Memnuniyet Anket formu (Üye)14. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet (DF) Formu (F-06)15. İç Denetim Raporu16. Toplantı Tutanağı (AİK VE YGG) (F-07)17. Yıllık Denetim Planı Formu (F-15)
PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ (Stratejik Plan Hedef 1.1)	RİSKLER		FIRSATLAR	PROSES KALİTE HEDEFİ/İş Planı Hedefi
Yönetim Kurulu, Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu	<ol style="list-style-type: none">1. Yönetici eğitimleri düzenlemek,2. Müşterek meslek komitesi toplantıları düzenlemek,3. Stratejik plandan üretilmiş iş planının hedeflerinin gerçekleşme durumlarını takip etmek,4. Yönetim kurulu, meclis ve meslek komiteleri toplantı katılım oranlarını takip etmek,5. Yönetici oryantasyon eğitimi düzenlemek,	<ol style="list-style-type: none">1. Kurum itibarının sarsılması dolayısıyla üyeler ve bölge genelinde kuruma itibarsızlık uyandırması ve kurum güvenliğinin tehlikeye düşürülmesi,2. Kalite yönetim sisteminin işletilememesi,3. Stratejik hedeflerin doğru hazırlanmaması,4. Üye memnuniyetsizliği ve şikâyetinde artış,5. Kaynakların sağlanmaması,6. Hizmet kalitesini artırmaya ve maliyetleri düşürmeye yönelik paydaşların görüş ve önerilerinin dikkate alınmaması,		<ol style="list-style-type: none">1. İyileştirme için fırsatlar,2. Kalitesizlik maliyetinde azalma,3. Stratejik adımların atılması,4. Personel ve Üye memnuniyeti artışı,	<ol style="list-style-type: none">1. 2 adet eğitim,2. 2 adet toplantı,3. Ortalama %80,4. %80,5. 1 adet eğitim,
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER	Kalite ve akreditasyon, insan kaynakları üye ilişkileri ve şikâyet yönetimi, mali, haberleşme ve yayın, bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları, DTSO politikası ve insan kaynakları politikası, etik kurallar			
Mali İşler, İnsan Kaynakları, İş Planlaması ve Yönetim, Görüş Oluşturma, Satın Alma, Performans Değerlendirme, Üye İşlemleri, Sürekli İyileştirme Süreçleri					

Onaylayan
Genel SekreterHazırlayan
Kalite/Akreditasyon SorumlusuSayfa No
1/2

**PROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-1.1

Sayfa : 2 / 2

YÖNETİM ODA MEVZUATI PROSES KARTI (YGG ve AİK)

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 9001 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 DF 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			

Onaylayan
Genel SekreterHazırlayan
Kalite/Akreditasyon SorumlusuSayfa No
2/2