

**ROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

POLİTİKA TEMSİL VE GÖRÜŞ OLUŞTURMA KARTI

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-2.2

Sayfa : 1 / 3

PROSESİN AMACI: Oda üye ilişkilerini yönetmek, üye geri beslemelerine (şikâyet, öneri, talep vb) uygun faaliyetler planlamak ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak.		STANDART MADDESİ	ISO 9001:2015 Madde: 8.2.1 Müşteri İle iletişim 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	
<ol style="list-style-type: none">1. Üye anketleri2. Üye Talep, öneri ve şikâyet kayıtları3. Üye Ziyaretleri4. Üye etkinlik değerlendirme sonuçları5. Akreditasyon, ISO 9001 ve 10002 Standardı	<ol style="list-style-type: none">1. İnsan2. Altyapı3. Çalışma ortamı	<ol style="list-style-type: none">1. İyileştirme için fırsatlar2. Çözüme kavuşmuş şikâyet kaydı3. KYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı4. Üye memnuniyeti5. Yön. Kur. Kararları ve Üye Bilgilendirilmesi, Rapor Oluşturulması		<ol style="list-style-type: none">1. Üye Anket Formu (F-12)2. Üye Memnuniyet Anketi Formu (F-29) İletişim Planı Formu (F-16)3. Eğitim/Etkinlik Değerlendirme Anketi Formu (F-21)4. Eğitim/Etkinlik Planı Formu (F-14)5. Lobi faaliyetleri Listesi Formu (F-26)	
PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ (STRATEJİK PLAN- İŞ PLANI)		RİSKLER	FIRSATLAR	PROSES KALİTE VE İŞ PLANI HEDEFİ
Genel Sekreter	<ol style="list-style-type: none">1. Lobi Faaliyetlerinde bulunmak2. Lobi Faaliyetleri Takip Çizelgesi tutmak ve güncellemek3. Meslek Komitelerine yönelik üye beklenti anketi yapmak ve raporlamak		<ol style="list-style-type: none">1. Politika ve temsil faaliyetine odaklanan ve yürüten bir üye temsilci organının bulunmaması2. Üyelerin beklenti ve taleplerinin bölgesel ve ulusal düzeyde daha etkili duyulmasını sağlamaya yönelik odalarla işbirliği içinde olunmaması.3. TOBB gelen yazılarına cevap verememek4. Lobi faaliyetlerinde yetersizlik	<ol style="list-style-type: none">1. İyileştirme için fırsatlar2. Personel ve Üye memnuniyeti artışı3. Etkin lobi faaliyeti planlamak	<ol style="list-style-type: none">1. 15 adet lobi faaliyeti2. 15 adet lobi takibi yapmak3. 1 adet beklenti anketi raporu
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				

Onaylayan Genel Sekreter	Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu	Sayfa No 1/3

**ROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-2.2

Sayfa : 1 / 3

POLİTİKA TEMSİL VE GÖRÜŞ OLUŞTURMA KARTI

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER
				O	Ş	R	Öncelik			
POLİTİKA TEMSİL VE GÖRÜŞ 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) 3. 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
2/3

**ROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-2.2

Sayfa : 1 / 3

POLİTİKA TEMSİL VE GÖRÜŞ OLUŞTURMA KARTI

SORUMLU	GÖRÜŞ OLUŞTURMA PROSES AKIŞ PLANI	KONTROL KRİTERLERİ	KAYIT	ONAY
Yönetim Temsilcisi / Akreditasyon Sorumlusu	Görüş, öneri, şikâyetlerin belirlenmesi	Oda Yönetmelikleri , Ek evrak Kontrolü	Şikâyet öneri görüş kayıtları	Yönetim temsilcisi
Genel Sekreter	Yönetim Kuruluna Sunulması	Öneri ve şikâyet sayısı	YK Karar defteri	Genel Sekreter
İlgili birimler / Üye Sektör Grupları	Detaylı bir rapor hazırlanarak karar alıcılara iletilmesi	Meslek Grupları Sektörler Yönetmeliği	Lobi faaliyetleri	Genel Sekreter
Yönetim Kurulu ve Başkanı/Genel Sekreter	Sonuçların takip edilmesi ve	Yapılan görüşmeler ve basın açıklamaları vs..	Lobi Faaliyetleri İzleme	Genel Sekreter
GS/ Yönetim Temsilcisi	YGG ve Sürekli İyileştirme	İyileştirme, başarıma ve görüşme/görülme yüzdeleri	Kupürler dosyası, lobi faaliyetleri, politika temsil vs.	Genel Sekreter

Onaylayan
Genel SekreterHazırlayan
Kalite/Akreditasyon SorumlusuSayfa No
3/3