**FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI**

KALİTE EL KİTABI

TS ISO EN 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi

TAŞYAKA MAH.144 SOK. 119/1 PK: 48300 FETHİYE



**KALİTE EL KİTABI**

TS ISO EN 9001: 2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

|  |
| --- |
| **İçindekiler Tablosu** |

**BÖLÜM 1 ODAMIZIN TANITIMI 5**

**1.1** Önsöz  **5**

1.2 Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası Profili **5**

**BÖLÜM 2**  **KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN YAPISI 7**

2.1 Atıfta Bulunulan Standart ve Yasal Düzenlemeler 7

2.2 Uygulanan Diğer Sistem ve Standartlar **7**

2.3 Terimler, Tanımlar ve Kısaltmalar **8**

**BÖLÜM 3 ORGANİZASYON ŞEMASI 9**

**BÖLÜM 4** **KURULUŞUN BAĞLAMI**  **9**

4.1 Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması  **9**

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin anlaşılması  **10**

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi  **13**

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri  **13**

**BÖLÜM 5 LİDERLİK 17**

5.1 Liderlik ve Taahhüt **17**

5.1.2 Müşteri Odaklılık  **18**

5.2 Politika  **18**

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar **19**

**BÖLÜM 6 PLANLAMA 20**

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri  **20**

6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama  **21**

6.3 Değişikliklerin Planlanması  **21**

**BÖLÜM 7 DESTEK 22**

7.1 Kaynaklar **22**

7.1.1 Genel **22**

7.1.2 Kişiler **22**

7.1.3 Altyapı **23**

7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Ortam **24**

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları  **25**

7.1.6 Kurumsal Bilgi **25**

7.2 Yetkinlik  **25**

7.3 Farkındalık  **26**

7.4 İletişim  **26**

7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi  **26**

**BÖLÜM 8 OPERASYON 28**

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol  **28**

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar  **28**

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi **30**

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü **30**

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu  **31**

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü  **31**

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik  **31**

8.5.3 Üye ve Tedarikçiye Ait Mülkiyet **31**

8.5.4 Muhafaza **32**

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler **32**

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü **32**

8.6 Ürün ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu **32**

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü  **33**

**BÖLÜM 9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME 34**

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme **34**

9.1.1 Genel **34**

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti **34**

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme **34**

9.2 İç Tetkik **35**

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi  **35**

**BÖLÜM10 İYİLEŞTİRME 36**

10.1 Genel **36**

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet **36**

10.3 Sürekli İyileştirme **37**

|  |
| --- |
| 1. **BÖLÜM: ODAMIZIN TANITIMI** |

* 1. **ÖNSÖZ**

Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası (FTSO)Kalite El Kitabı (KEK), kurumun ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi şartlarını uygun olarak işleyişini açıklamaktadır. Sistem, hizmetlerin istenilen kalite ve müşteri beklenti ve şartlarına uygun olarak verilebilmesi ile hizmet sunumu için kullanılan malzemelerin satın alınmasından müşteriye teslimine kadar sürecin her aşamasını kontrol altında tutarak, istenilen kalitenin sürekli olarak muhafaza edilmesini ve iyileştirilmesini sağlamaktadır.

KEK, kurumun tüm birimlerinde kalite anlayışının gelişmesine ve sistem yaklaşımının çalışanlar tarafından benimsenmesine yardımcı olması amacıyla hazırlanmıştır.

FTSO, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) performansını, müşteri memnuniyeti, ihtiyaçları ve beklentileri, kurumsal çevredeki değişiklikler veya çevreden kaynaklanacak riskler, özel hedefler, sunulan ürünler, çalışılan prosesler ve kuruluşun büyüklüğü ve yapısı ile ilgili bilgileri gözlemleyerek ve veri toplayarak değerlendirmektedir. Bu bilgi ve verilerin elde edilmesi ve kullanımı için gerekli yöntemleri de belirlemiştir.

FTSO olarak belirlediğimiz kalite politikamızı ve bunları destekleyen kalite hedeflerine ulaşmayı, kurmuş olduğumuz KYS’nin işleyişini, sürekliliğini ve gelişmesini, standartlara ve kurumuzun yapısına uygun olarak yapacağımızı ve bunlar için gerekli olan kaynakları ayıracağımızı taahhüt ediyoruz.

**1.2 FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI PROFİLİ**

Kamu yararını ön planda tutarak, üyelerinin ortak ihtiyaçlarını karşılamak, üyeler arasında meslek ahlakını, dayanışmayı ve disiplini tesis etmek, bölgesel kalkınmayı sağlamak amacıyla kanunla kurulmuş tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası, Meğri Ticaret ve Sanayi Odası ismi ile (1317) 1901 yılında Yorgu Lazaridi, Gulu Gudren, Güzeloğlu Vangel, Ibrahim Efendi, Çeşmeli Osman Bey, Dr. Vasilaki, Nuhzade Kamil Efendi, Hacı Halil Efendi, Hacı Mehmet Efendi, Saatcı Giritli Hasan Raşit Efendi gibi o zamanın tacirleri tarafından kurulmuştur. O yıllarda önemli ihracat ve ithalat merkezi olan Fethiye`nin iç ve dış ticaret hâkimiyeti Türk asıllı tacirlerde bulunduğu halde nedense Oda yönetiminde Rum tacir ve memurlar görev almışlardır. 29 Ekim 1923 tarihinden sonra oda azınlıkların hâkimiyetinden kurtulmuş, 65 adet üyenin kayıtlı olduğu FTSO yönetimi Türk tacir ve sanayicilerin eline geçmiştir. 1955 yılında sanayici üyelerin Ege Bölgesi Sanayi Odası' na kayıt olmaları nedeniyle FTSO faaliyetlerine 2008 yılına kadar Fethiye Ticaret Odası unvanı ile devam etmiştir.

FTSO Türkiye’de kurulmuş olan ilk ticaret odaları arasında olması ile dikkat çekmektedir. Oda`nın 1940 yılında sahip olduğu binası, 1957 depreminde yıkılmış, tüm Fethiyeliler gibi bu depremde Fethiye Ticaret Odası da büyük zarar görmüştür. Odanın ilk üyelerine ilişkin belgeler ve bilgiler 1957 yılında yaşanan 7.1 şiddetindeki Fethiye depremi ve onun ardından 07.01.1962 tarihinde Oda binasında çıkan yangın sonucu zayi olmuştur. Söz konusu belgeler Fethiye’nin ticari hayatına ışık tutabilecek pek çok bilgiyi de içinde barındırdığından ne yazık ki Fethiye’nin ekonomik tarihi ve Odanın kurumsal hafızası yaşanan bu iki talihsiz olayla silinmiş ve kül olmuştur. Oda`nın uzun yıllar hizmet verdiği kendi mülkü olan Atatürk Caddesi’nde yer alan üç katlı binası Ali Kemal Karadenizli’nin, şu an hizmet verilen binası 2008 yılında Akif Arıcan’ın başkanlığında yapılmıştır. Fethiye Ticaret Odası 01.01.2008 tarihi itibariyle imalat sektöründe faaliyet gösteren üyelerine doğrudan Fethiye’ de hizmet verebilmek amacıyla Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası unvanını tekrar almıştır.

Fethiye’de 1990’lı yıllardan sonra turizm sektörünün ivme kazanması ve 2000’li yıllarda yabancıya mülk satışı alanında yaşanan gelişmeler neticesinde Odanın üye sayısı hızla artmış ve 2023 yılı itibariyle 6600’e ulaşmıştır.

2009 yılında NACE kodlama sistemine geçilmesi sebebiyle 17 tane olan meslek grup sayısı 13, 51 olan meclis üye sayısı 38’e düşmüştür. NACE kodlama sistemine geçilmesi mesleki faaliyetlerin homojen bir şekilde gruplandırılmasını ve daha fazla mesleki faaliyetin Oda meclisinde temsil edilmesini sağlamıştır.

2005 yılından itibaren yürütülen kurumsallaşma çalışmaları çerçevesinde 2008 yılında TSE EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi alınmıştır. 2015 yılı revizyonu ile birlikte 2018 yılında ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesini yenilemiştir.

2009 yılında Oda Borsa Akreditasyon Sistemine dahil olmak üzere başvuruda bulunulmuş ve 2010 yılında Oda Borsa Akreditasyon Sistemine dahil olmuştur.

Uygulanan KYS kapsamında ayrıca 2016 yılında da TSE EN ISO 10002:2014 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi belgesini almıştır.

Ayrıca FTSO’ da kalitenin kuruluş içinde tasarlanmasına ve değerlendirilmesine ilişkin bir sistem sunan EFQM Mükemmellik Modelini 2013 yılından itibaren mevcut Kalite Yönetim Sisteminin yanında uygulamaya başlamıştır.

Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası’nın vizyon, misyon ve benimsediği değerler aşağıda belirtilmiştir;

***Vizyon***

"Bölgenin sosyo-ekonomik gelişiminde değer yaratan bir kurum olmak"

***Misyon***

"Çalışanlarımızın sürekli gelişmesini sağlayarak üyelerimize kaliteli hizmet sunmak ve tüm paydaşlarımızla “Güç Birliği” oluşturarak bölgeye hizmet etmek. "

***Değerler***

Şeffaflık

Güvenilirlik

Dürüstlük

Liderlik

İş Ahlakı, Üye Odaklılık, Kalite, Güçbirliği ve Dayanışmadır.

|  |
| --- |
| **2. BÖLÜM: KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN YAPISI** |

* 1. **ATIFTA BULUNULAN STANDART VE YASAL DÜZENLEMELER**

KYS aşağıda belirtilen standart, kanun ve yasal düzenlemelere göre uygulanmaktadır:

* TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi-Şartlar
* TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Terimler ve Sözlük
* TS EN ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
* 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ve bu kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelikler,
* 6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve bu kanun ile ilgili diğer yasal düzenlemeler,
* 4857 sayılı İş Kanunu
* 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
* Odanın iş ve işlemlerini ilgilendiren diğer yasal düzenlemeler
  1. **UYGULANAN DİĞER SİSTEM VE STANDARTLAR**
* TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
* Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi
* EFQM Mükemmellik Modeli

KEK’de açıklanan KYS, Kalite Temsilcisi tarafından hazırlanmıştır. Yönetim Kurulu’nun stratejik kararları gereği yürürlüğe konulmuştur.

FTSO kalite yönetim sistemi, 01.06.2004 tarih ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ve yönetmeliklerine ve TS EN ISO 9001 normlarına uygun olarak hazırlanmış ve tüm birimlerde uygulanmaktadır. Birimler hizmet kalitesini arttırmak amacıyla üye ihtiyaç ve beklentilerini arttırma ve sürekli iyileştirme çalışmalarını dikkate almaktadır.

* 1. **TERİMLER, TANIMLAR VE KISALTMALAR**

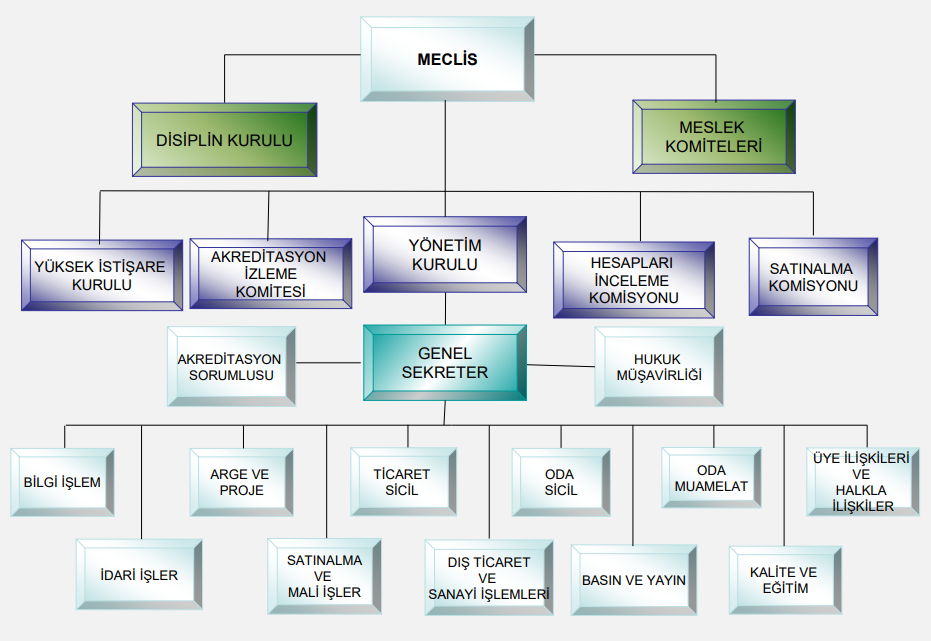
KEK'de ve ona göre oluşturulmuş kalite dokümanlarında kullanılan terimler, tanımlamalar ve kısaltmalar aşağıda açıklanmıştır. Kullanılan terminolojiler ve tanımlamalar TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi ile uyum içerisindedir.

**Tanımlar:**

1. **Kalite:** Yapısal özellikler takımının şartları yerine getirme derecesi.
2. **Yönetim:** Bir kuruluşun idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetlerdir.
3. **Sistem:** Birbirleriyle ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımı.
4. **Yönetim Sistemi:** Politika ve hedefleri oluşturma ve bu hedefleri başarma sistemi.
5. **Kalite Yönetimi:** Bir kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetlerdir.
6. **Kalite Yönetim Sistemi:** Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemidir.
7. **Kalite Politikası:** Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve idaresidir.
8. **Kalite El Kitabı:** Bir kuruluşun Kalite Yönetim Sistemini belirleyen dokümandır.
9. **Müşteri:** Oda personeli ve odanın üyeleri olarak tanımlanmıştır.

**Kısaltmalar:**

1. **DF** Düzeltici Faaliyet,
2. **GS** Genel Sekreter,
3. **ISO** International Organization of Standardization (Uluslararası Standartlar Enstitüsü),
4. **KEK** Kalite El Kitabı,
5. **KYS** Kalite Yönetim Sistemi,
6. **MMYS** Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
7. **TSE** Türk Standartları Enstitüsü,
8. **YGG** Yönetimin Gözden Geçirmesi,
9. **YK** Yönetim Kurulu,
10. **FTSO** Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası
11. **SP** Stratejik Plan
12. **PL** Politika
13. **PR** Prosedür
14. **TL** Talimat
15. **LS** Liste
16. **CZ** Çizelge
17. **FR** Form
18. **İAŞ** İş Akış Şeması
19. **SR** Süreç
20. **BÖLÜM: ORGANİZASYON ŞEMASI**



1. **BÖLÜM: KURULUŞUN BAĞLAMI**
   1. **KURULUŞUN BAĞLAMININ ANLAŞILMASI**

Kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlara ulaşabilmesini etkileyen iç ve dış hususlar şunlardır;

İç hususlar; insan kaynakları, teknolojik altyapı, organizasyon yapısı, kurum kültürü, hizmet kalitesi, yapıcı ve yenilikçi yönetim.

Dış hususlar; ülkede yaşanan ekonomik gelişmeler, mevzuatlardaki düzenlemeler, politik faktörler, teknolojik gelişmeler, turizm ve tarım ve ticaret sektöründeki gelişmeler, doğal afetler ve iklim değişikliği

FTSO’nun kuruluşu ve bağlamına Stratejik Planda değinilmektedir.

* 1. **İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI**

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri; Müşteri Memnuniyet Anketi, Toplum Memnuniyet Anketi, Çalışan Memnuniyet Anketi ile alınmakta ve Kalite Yönetim Sistemi ve Stratejik Plana girdi teşkil etmektedir.

FTSO’nun dış paydaşları; Stratejik Planda tanımlanmış ve etkilerine göre önceliklendirilmiştir. Stratejik Planda dış paydaşların beklentileri alınmış ve plana yansıtılmıştır.

| **Paydaş Adı** |
| --- |
| Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği |
| Oda Meclisi |
| Yönetim Kurulu |
| Meslek Komiteleri |
| Disiplin Kurulu |
| Üyeler |
| Çalışanlar |
| Fethiye Güç Birliği Ltd. Şti. |
| Muğla Valiliği |
| Muğla Büyükşehir Belediyesi |
| Fethiye Belediyesi |
| Fethiye Kaymakamlığı |
| Seydikemer Kaymakamlığı |
| Seydikemer Belediyesi |
| Fethiye-Seydikemer İlçe Tarım Müdürlüğü |
| Fethiye-Seydikemer Esnaf Odaları |
| Muğla Milletvekilleri |
| Basın Mensupları |
| Ziraat Odaları |
| Müze Müdürlüğü |
| FETAV |
| FETOB |
| Sivil Toplum Örgütleri |
| Deniz Ticaret Odası |
| Fethiye-Seydikemer Emniyet Müdürlüğü |
| Vergi Dairesi |
| Milli Emlak Müdürlüğü |
| KALDER |
| KOSGEB |
| Gümrük Müdürlüğü |
| Fethiye-Seydikemer Orman İşletme Müdürlüğü |
| Mimarlar Odası |
| TÜRSAB |
| Türk Hava Kurumu |
| Kızılay |
| MEÇEV |
| Fethiye-Seydikemer Nüfus Müdürlüğü |
| Adliye |
| Fethiye-Seydikemer Milli Eğitim Müdürlüğü |
| İŞKUR |
| SGK |
| Muğla Sosyal Güvenlik Müdürlüğü |
| Fethiye-Seydikemer Sosyal Güvenlik Müdürlüğü |
| Sürekli Eğitim Merkezi |
| GEKA |
| İlçe Turizm Danışma Ofisi |
| Fethiye-Seydikemer Mal Müdürlüğü |
| Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü |
| Fethiye-Seydikemer Tapu Müdürlüğü |
| Fethiye-Seydikemer Müftülüğü |
| Bölge Ticaret ve Sanayi Odaları |
| Fethiye-Seydikemer İlçe Sağlık Müdürlüğü |
| Fethiye-Seydikemer Halk Kütüphanesi |
| Ege İhracatçı Birlikleri |
| Türk Loydu |
| Fethiye İlçe Dernekleri |
| Fethiye-Seydikemer PTT Merkez Müdürlüğü |
| Fethiye-Seydikemer İlçe Jandarma Komutanlığı |
| Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi |
| Muğla, Fethiye Barosu |
| Harita Kadastro Mühendisleri Odası Fethiye Temsilciliği |
| Fethiye İnşaat Mühendisleri Odası Fethiye Temsilciliği  inMühendisleri Odası |
| Eczacı Odası Fethiye Temsilciliği |
| Elektrik Mühendisleri Odası Fethiye Temsilciliği |
| Şehir Plancıları Odası Muğla, Fethiye Temsilciliği |
| Fethiye Serbest Muhasebeciler ve Mali Müşavirler Odası |
| Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği |
| Muğla Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü |
| DHMİ Dalaman Havalimanı Başmüdürlüğü |
| Fethiye Otogar İşletme Müdürlüğü |
| TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniv. Sürekli Eğitim Merk. |
| Fethiye Çevre Şube Müdürlüğü |
| Muğla Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü |
| Fethiye-Seydikemer Gençlik Hizmetleri ve Spor İlçe Müd. |
| Muğla Gazeteciler Cemiyeti |
| Tema Vakfı |
| Ölüdeniz Turizm Geliştirme Kooperatifi |
| Fethiye-Göcek Liman Başkanlığı |
| Fethiye Denetimli Serbestlik Müdürlüğü |
| Fethiye Meteoroloji İstasyon Müdürlüğü |
| Fethiye Adalet Komisyon Başkanlığı |
| Fethiye Güç Birliği |

FTSO’nun iç paydaşları; üyeler, yönetim kurulu, meclis, meslek komitesi, komisyon üyeleri ve çalışanlardır. İç paydaşların beklentileri;

Üyelerin beklentileri; belge ve hizmetlerin eksiksiz ve hızlı alınması, öneri, şikayet ve taleplerinin alınması ve değerlendirilmesi, iş geliştirmeye yönelik etkinlikler ve lobicilik faaliyetleri yapılması, eğitimler düzenlenmesi ve gelişen ve değişen koşul hakkında bilgilendirilmeleri.

Yönetim Kurulunun beklentileri; saygınlık, toplantı gündemi ve kararlarının takibi ile ilgili bilgilendirilme, uygun altyapı ve çevre şartları, yetkin çalışan.

Meclisin beklentileri; saygınlık, toplantı gündemi ve kararlarının takibi ile ilgili bilgilendirilme, odanın faaliyetleri hakkında bilgilendirilme, oda bütçe çalışmaları ve faaliyetleri hakkında bilgilendirilme, uygun altyapı ve çevre şartları.

Meslek komitesi ve komisyon üyelerinin beklentileri; saygınlık, toplantı gündemi ve kararlarının takibi ile ilgili bilgilendirilme, odanın faaliyetleri hakkında bilgilendirilme, uygun altyapı ve çevre şartları.

Çalışanların beklentileri; motivasyon, eğitim ihtiyacının karşılanması, performans değerlendirmesi, sosyal ve özlük hakları, karar verme süreçlerine katılım, ödüllendirme, takdir ve teşvik, uygun çalışma ortamı, teknolojik altyapı.

* 1. **KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ**

Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası üyelerinin istek, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda, hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrolünü sağlamak için TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardına temel almıştır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamına odanın tüm faaliyetleri dahildir. KYS kapsamı “Ticaret ve Sanayi Odası Hizmetleri Sunumu”dur.

KEK, Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası’nın “Kalite Yönetim Sistemi”ni tanımlar. KEK ’in amacı, FTSO kalite politikası, kalite sorumlulukları, hedefleri ve dokümanları (prosedür, talimat, plan, form…) için referans sağlamak ve ISO 9001:2015 uluslararası standardını uygulamasında bir temel oluşturmaktır.

Odamızda, TS EN ISO 9001:2015 Standardındaki aşağıdaki maddelerini uygulanabilir olmadığı için kapsam dışı tutmuş ve sistemin bu maddeleri hariç tutarak oluşturmuştur;

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

FTSO’da yeni ürün tasarımı ve geliştirme yapılmadığı için hariç 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi hariç tutulmuştur.

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

FTSO’da ölçümü ve kalibrasyonu yapılacak herhangi bir izleme ve ölçme kaynağı bulunmadığından 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları maddesi hariç tutulmuştur.

Uygulanan diğer sistem ve standartlar aşağıda verilmiştir;

* TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
* Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi
* EFQM Mükemmellik Modeli
  1. **KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN VE PROSESLERİ**

FTSO üyelerine ve paydaşlarına artan değer üretmek üzere süreçler tasarlamış ve bunları yönetmek ve sürekli iyileştirmek üzere bir sistem geliştirmiştir. Stratejilerini hayata geçirecek kilit süreç çerçevesini ortaya koymuştur. Bu kapsamda FTSO’da süreçler, “Yönetimsel ve Destek” süreci ile “Üye Hizmetleri” süreci olarak iki bölüme ayrılmıştır.

**A.ÜYE HİZMETLERİ SÜRECİ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Süreç Kodu** | **Süreç Adı** |
| **A.ÜYE HİZMETLERİ SÜRECİ** | **SR 01** | **Kapasite/Ekspertiz Rapor Süreci** |
| **SR 03** | **Rayiç Fiyat Süreci** |
| **SR 04** | **İş Makinesi Süreci** |
| **SR 05** | **Ticaret Sicil Süreci** |
| SR 5.1 | Ticaret Sicil Yeni Kayıt, Değişiklik ve Terkin Süreci |
| **SR 06** | **Oda Sicil Süreci** |
| SR 6.1 | Oda Sicil Yeni Kayıt Süreci |
| SR 6.2 | Oda Sicil Talep Üzerine Terk Süreci |
| SR 6.3 | Oda Sicil Re’sen Terk Süreci |
| SR 6.4 | Oda Sicil Askı Süreci |
| **SR 07** | **Öneri Şikayet Süreci** |
| **SR 08** | **Üye Eğitim Süreci** |
| **SR 09** | **Danışmanlık Süreci** |
| **SR 10** | **Üye İlişkileri Süreci** |
| SR 10.1 | Üye Ziyaretleri Süreci |
| SR 10.3 | Üye Memnuniyet Anketi Süreci |
| **SR 18** | **Üye Etkinlik Süreci** |
| SR 18.1 | Fuar Katılım Süreci, |
| SR 18.2 | Yurtdışı İş Gezisi Süreci, |
| SR 18.3 | Sektörel Ve Bölgesel Toplantılar Süreci |
| SR 20 | Sayısal Takograf ve Dijital Ehliyet Süreci |
| SR 21 | Sigorta Acenteleri Süreci |
| SR 22 | Coğrafi İşaret Tescil Süreci |
| SR 23 | Dış Ticaret Süreci |

Üye hizmet süreci, başvuru sahibi talebiyle başlayıp karşılanmış talep ile biten ve odanın asıl kuruluş amaçları için çalışan süreçleri içerir.

Yönetimsel ve Destek süreçleri aşağıda belirtilmiştir;

**B.YÖNETİMSEL VE DESTEK SÜREÇLER**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **B.YÖNETİMSEL VE DESTEK SÜREÇLER** | **SR 11** | **İnsan Kaynakları Süreci** |
| SR 11.1 | İşe Alım Süreci |
| SR 11.2 | Çalışan Eğitim Süreci |
| SR 11.3 | Performans Yönetimi Süreci |
| SR 11.4 | Çalışan Öneri Süreci |
| SR 11.5 | Oryantasyon Süreci |
| **SR 12** | **Tahsilat Süreci** |
| **SR 13** | **Satınalma Süreci** |
| SR 13.1 | A Grubu Satın Alma Süreci |
| SR 13.2 | B Grubu Satın Alma Süreci |
| **SR 14** | **Bütçe Hazırlama Süreci** |
| **SR 15** | **Stratejik Plan İzleme ve Hazırlama Süreci** |
| **SR 16** | **Yayın Süreci** |
| SR 16.1 | Haber Yapma Süreci |
| SR 16.2 | Yayın Süreci |
| **SR 17** | **Organ Toplantıları Süreci** |
| **SR 19** | **Bilgi Sistemleri Risk Yönetimi Süreci** |

Süreçlerin yukarıdaki belirtilen sıra ve etkileşimleri aşağıdaki “Süreç Etkileşim Tablosu”nda gösterilmiştir.

**SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU**

**YÖNETİMSEL VE DESTEK SÜRECİTEK SÜRECİ**

Bütçe Hazırlama ve İzleme Süreci

Bütçe Tasarısı

Organ Toplantısı Süreci

Karar Formu Karar Formu Karar Formu Karar Formu Karar Formu Karar Formu

İnsan Kaynakları Süreci

Sektörel ve Bölgesel Toplantılar Süreci

Haber Yapma Süreci

SP İzleme ve Hazırlama Süreci

Yayın Süreci

Satın Alma Süreci

Bilgi Sist. Risk Yön. Süreci

**……………………………………………………………………………………………………………………………………**

**MÜŞTERİ TALEBİ**

Ticaret Sicil Süreci

Danışmanlık Süreci

**ÜYE HİZMETLERİ SÜRECİ**

Yurt

Dışı İş Gezisi Süreci

Fuar Katılım Süreci

Sayısal Takograf ve Dijital Ehliyet Süreci

Üye

Eğitimleri

Süreci

Rayiç Fiyat Tespit Süreci

Ekspertiz/ Kapasite Raporu Düzenleme Süreci

İş Makinesi Tescil Süreci

Ü Ü

Ücret Ücret Ücret

Müşteri,Öneri Şikayet Süreci

Üye

Memnuniyet Süreci

Sicil Tasdiknamesi, Kaşeli Terk Dilekçesi

Sigorta Acenteleri Süreci

Tahsilat Süreci

Oda Sicil Süreci

Ücret

Üye Ziyaretleri Süreci

Tahsilat Makbuzu

Karşılanmış Talep

Her bir sürecin bileşenleri (girdi, çıktı, etkileşim, amaç gibi) süreç dokümanlarında tanımlanmıştır.

Süreçlerle ilgili belirlenen performans kriterleri sürece ait genel bir başarı düzeyini göstermek üzere süreç dokümanında yer alan performans kriterleri tablosunda ifade edilir. Süreç performans kriterleri göreceli önemine göre ağırlıklandırılır. Her bir kriterin ölçüm sonucu bu ağırlıklarla çarpılır, elde edilen sonuçların toplamı süreç genel performans puanını oluşturur.

Süreç performans puanının değerlendirilmesinde aşağıdaki 5’li ölçek kullanılır;

5= Çok İyi (örnek seviyede süreç)

4= İyi (beklenenin üzerinde süreç)

3= Beklenen Seviye (varsa performansı düşük kriterlerin incelenmesi)

2= Beklenen Seviyenin Altında (iyileştirilmesi gereken süreç)

1= Kötü ( acil tedbir alınması gereken süreç)

Süreç performanslarında yukarıda belirtilen ölçekteki yetersizliklerde gerekli iyileştirme tedbirleri süreç sahibi tarafından alınır, düzeltici faaliyetler prosedürü uygulanır. Süreç performans sonuçları Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı’na (YGG) girdi olarak alınır.

Süreç ve prosedürlerin belirlenmesinde ISO 9001‘de verilen çerçeve içinde Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al çevrimi, faaliyetlerin önem derecesi ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde izlenen iş akışları, birbirleri ile olan etkileşimleri, ilgili bölümlerin sorumlulukları ve süreç sahipleri göz önüne alınmıştır. Kayıtlar ilgili yöneticiler tarafından sistematik olarak izlenir, ölçümlenir ve analiz edilir.

*(Ref: PR 08 - Veri Analizi Prosedürü)*

Süreçlerin sürekli iyileştirilmesi ve planlanan sonuçlara erişmesini sağlamak için gerekli faaliyetler, izleme, ölçüm ve analiz sonuçlarına göre belirlenir ve önlem alınır. Hizmet kalitesini etkileyen herhangi bir süreç için dış kaynak seçilmesi durumunda, gerekli kontrol yöntemleri kalite sistemi içinde tanımlanır ve dokümante edilir*. (Ref: PR 06 - Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü, PR 04 - Düzeltici Faaliyet Prosedürü)*

1. **BÖLÜM: LİDERLİK**
   1. **LİDERLİK VE TAAHHÜT**

Yönetim Kurulu, FTSO ’da KYS’nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini ve bu çalışmaların FTSO ’nun politika ve hedefleriyle tutarlı olmasını sağlar. Bunu yılda iki kez gerçekleştirdiği Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları’nda (YGG) gözden geçirir.

Yönetim Kurulu aşağıdaki konularda Kalite Yönetim Sistemi için liderlik ve taahhüt göstermektedir;

* Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
* Kalite Yönetim Sistemi için kalite politikası ve kalite hedeflerinin oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumlu olduğunun güvence altına alınması,
* Kalite Yönetim Sistemi şartlarının, kuruluşun iç prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
* Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
* Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
* Etkin kalite yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
* Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,
* Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin katılımının sağlanması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
* İyileştirmenin teşvik edilmesi,
* Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.
  + 1. **MÜŞTERİ ODAKLILIK**

Yönetim Kurulu,

* Üye ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını tayin edilmesi, anlaşılması ve düzenli olarak karşılanmasını,
* Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile üye memnuniyeti arttırma yeteneğinin belirlenmesi ve ele alınmasını,
* Üye memnuniyetinin arttırılmasına odaklanmanın sürdürülmesini,

güvence altına alarak, üye odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir.

Üye memnuniyetini sağlamak için “Müşteri Memnuniyeti Prosedürü” oluşturulmuştur. Hizmet sunumunun üye odaklı bir şekilde yapılanması sağlanır. Üye memnuniyeti anketinin analizi ile memnuniyetin arttırılması için süreçlerin iyileştirme faaliyetleri yürütülür.

Yönetim, üye ve çalışan ihtiyaçlarının belirlenmesine ve hizmet verme aşamalarında etkin iletişime önem verir. Oda, üyelerinin memnuniyetini izlemek ve ölçmek maksadı ile anket çalışmaları yapar, uyarı, öneri ve şikâyetleri değerlendirir. Üçüncü şahısların tavsiye ve önerilerini dinler ve değerlendirir. Alınan sonuçlar YGG toplantılarında değerlendirilir.

*(Ref. : PR 07 - Müşteri Memnuniyeti Prosedürü, SR 07 - Öneri Şikayet Süreci)*

* 1. **POLİTİKA**

FTSO yönetimi ISO 9001, ISO 10002, TOBB Akreditasyon Standardı ve EFQM Mükemmellik Modeli’nin gereklerini, üyelerinin, çalışanlarının ve diğer paydaşlarının gereksinimlerini gözeterek kalite politikası, insan kaynakları politikası, mali politika, haberleşme ve iletişim politikası ve müşteri memnuniyeti politikası oluşturmuş ve tüm çalışanlara duyurmuştur.

Politikalar, FTSO’da sunulan hizmet anlayışını yansıtır ve Odanın ileriye dönük hedeflerinin çerçevesini belirler. Politikaların personel tarafından benimsenmesi için oda web sayfasında yayınlanır ve oda hizmet binasında görünür yerlerde çerçeve ile asılır. Tüm Politikalar, YGG toplantılarında gözden geçirilir.

Politikalar oluşturulurken aşağıdaki girdiler göz önünde bulundurulur;

* Stratejik Plan Hazırlık Çalışmalarında yapılan SWOT Analiz sonuçları
* Üye memnuniyeti analiz sonuçları
* Üyelerin ihtiyaç ve beklentileri
* Çalışanların ihtiyaç ve beklentileri
* Ortakların, toplumun ihtiyaç ve beklentileri
* Tedarikçilerin ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentileri
* Yasal ve düzenleyici şartlar
* TOBB Akreditasyon Standardı
* ISO 9001 Kalite, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemleri
* EFQM Mükemmellik Modeli

FTSO’nun tüm organ ve birimleri temel çerçeveyi oluşturan kalite politikasını gerçekleştirmek üzere temel ilke ve değerlerini esas alarak çalışır.

*(Ref. :FTSO Stratejik Plan, PL 01 Kalite Politikası, PL 02 İnsan Kaynakları Politikası, PL 03 Haberleşme ve İletişim Politikası, PL 04 Mali Politika, PL 05 Müşteri Memnuniyeti Politikası)*

* 1. **KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR**

Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası’nın organları Meslek Komiteleri, Meclis, Yönetim Kurulu ve Disiplin Kurulu’dur. Meslek Komiteleri, meslek gruplarına dahil üyelerin, kendi üyeleri arasından yargı gözetimi altında gizli oyla seçtikleri üyelerden oluşur. Meslek Komiteleri, mesleki konular ile ilgili araştırma ve incelemeler yapar.

Oda Meclisi, Oda'nın en yüksek karar ve denetim organı olup, Meslek Komitelerinin kendi üyeleri arasından yargı gözetimi altında gizli oyla seçtikleri 38 üyeden oluşur. Oda Meclisi'nin görev süresi 4 yıldır. Oda Yönetim Kurulu, Oda’nın icra organı olup Meclis'in kendi üyeleri arasından dört yıl için seçtiği 9 kişiden oluşur.

FTSO’nun hizmetleri, 01.06.2004 tarih ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu hükümlerine göre Yönetim Kurulu kararları doğrultusunda Genel Sekreter ve idari kadro tarafından yürütülür.

Oda hizmetlerini yürüten birimlerin görev, yetki ve sorumlulukları 5174 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat, oda iç yönergesi ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla FTSO’da görevli tüm personelin görev tanımları oluşturulmuştur.

FTSO’da yetki ve sorumlulukların tanımlanmasında personelin kadro unvanına göre temel, yönetsel, profesyonel yetkinlik kriterleri baz alınarak hazırlanan yetkinlik rehberinden yararlanılmaktadır.

(Ref: FTSO Yönetici El Kitabı, FTSO Çalışan El Kitabı, CZ 38 Yetkinlik Rehberi, CZ 39 Yetkinlik Çizelgesi)

Kalite Temsilcisi, Yönetim Kurulu tarafından Oda personeli içinden seçilir. KYS için gerekli proseslerin oluşturulması, uygulanması, sürdürülebilirliğinin güvence altına alınması, sistemin performansı hakkında üst yönetime rapor verilmesi ve üye beklenti ve taleplerine farkındalığın yaygınlaştırılması sorumluluklarıyla görev yapar.

Yönetim Temsilcisi, Yönetim Kurulu üyeleri arasında seçilir ve Kalite Yönetim Sisteminin Yönetim Kurulu tarafından uygulanmasında sorumludur.

FTSO müşteri şikayetlerini etkin bir şekilde almak ve sonuçlandırmak için “Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi” atamış ve taraflara duyurmuştur. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisinin başlıca yetki ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

* 1. Üyelerden gelen öneri ve şikâyetlerin performans izleme, değerlendirme ve rapor etme prosesini oluşturmak,
  2. İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikâyetleri ele alma prosesi hakkında üst yönetime rapor etmek,
  3. Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve diğer şartlarda dahil olmak üzere şikayetleri ele alma prosesinin etkili ve verimli işletilmesi ve prosesleri gözden geçirmeyi sürdürmek.

1. **BÖLÜM: PLANLAMA**
   1. **RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ**

FTSO, Kalite Yönetim Sistemini planlarken madde 4.1’de atıf yapılan hususlar ve madde 4.2’de atıfta yapılan şartları dikkate almaktadır ve

1. Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek,
2. İstenen etkileri arttırmak,
3. İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
4. İyileştirmeyi sağlamak

için ele alınması gereken risk ve fırsatları belirlemektedir.

FTSO, bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini, bu faaliyetleri kalite yönetim sistemi süreçleri içine nasıl entegre edeceğini ve uygulayacağını, bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini planlamaktadır. Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, ürün ve hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkileri ile orantılı olmaktadır. (Ref: *PR 33 Süreç Bazlı Risk Prosedürü )*

* 1. **KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA**

Yönetim Kurulu, hizmet şartlarının karşılanması için gerekli olan şartlar da dâhil olmak üzere, FTSO’nun kalite politikasını gerçekleştirmeye yönelik hedeflerini Stratejik Plan ile sağlamıştır. Değerler ve kalite politikası ile tutarlı olan stratejik hedefler belirlenirken üye ve çevre beklentileri ve süreç performans kriterleri baz alınır. Hedeflerde üye memnuniyetinin arttırılmasına yönelik hususlar yer alır.

FTSO’nun kalite politikasını gerçekleştirmeye dönük stratejik amaçları belirlenmektedir. Kalite politikası her yıl gözden geçirilerek SP gerçekleştirilmeleri doğrultusunda ihtiyaç varsa revize edilmektedir.

Stratejik hedeflerin izleme, ölçme ve değerlendirilmesi için sistematik bir süreç öngörülmektedir;

* İzleme, stratejik plan uygulamasının sistematik olarak takip edilmesi ve raporlanmasıdır. Değerlendirme ise, uygulama sonuçlarının amaç ve hedeflere kıyasla ölçülmesi ve söz konusu amaç ve hedeflerin tutarlılık ve uygunluğunun analizidir.
* Stratejik planlama sürecinde, izleme ve değerlendirme faaliyetleri sonucunda elde edilen bilgiler kullanılarak, stratejik plan gözden geçirilir, hedeflenen ve ulaşılan sonuçlar karşılaştırılır.
* Belirlenen stratejik amaç ve hedeflerden her birine ulaşılıp ulaşılamadığını ölçmek için performans göstergeleri konulmuştur. Performans göstergeleri mümkün olabildiği oranda girdi, çıktı, sonuç, verimlilik, etkinlik, kalite türünden hazırlanmıştır.
* Stratejik planda yer alan amaç ve hedefleri gerçekleştirmeye dönük proje ve faaliyetlerin uygulanabilmesi için amaç, hedef ve faaliyetler bazında sorumluların kimler/hangi birimler olduğu, ne zaman gerçekleştirileceği, hangi kaynakların kullanılacağı gibi hususların yer aldığı yıllık eylem planları her yıl hazırlanır. Eylem planı aynı zamanda izleme ve değerlendirmeyi de kolaylaştırır.
* FTSO ’da; Yönetim Kurulu’ndan birimlere, birimlerden kişilere kadar olan hiyerarşik dizilimde hedefler aşağıdan yukarı doğru birbirini destekler konumdadır.
* Hedeflenen sonuçlara ulaşılamadığı veya hedeflerden sapmalar olduğu durumlarda düzeltici faaliyetler yapılır. *(Ref:* *FTSO Stratejik Planı)*
  1. **DEĞİŞKİLİKLERİN PLANLANMASI**

FTSO, Kalite Yönetim Sisteminde, Odanın rutin işlerinde, işleyişinde, yönetilmesinde vb. durumlarda değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikler planlı şekilde gerçekleşmektedir. FTSO değişiklikleri yaparken; değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını, Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğünü, kaynakların varlığını, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini dikkate almaktadır. Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik olduğunda, dokümanlar Kalite Temsilcisi ve ilgili süreç sahiplerinin sorumluluğunda güncellenir. *(Ref:* *FR 90 Değişiklik Plan Formu)*

1. **BÖLÜM: DESTEK**
   1. **KAYNAKLAR**
      1. **GENEL**

Belirlenen hedeflere ulaşılabilmesi, KYS ‘nin sürdürülebilmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, ürün ve hizmetlerin üyelerimizin beklentilerini ve yasal gereklilikleri karşılayabilmesi için gerekli kaynaklar, mali kaynaklar, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ve bilgi kaynakları olarak sınıflandırılır. Varsa tedarikçilerden alınacak kaynaklar da tespit edilir. Örneğin; Eksperler. Eksperlere FTSO’nun kurumsal kimliği ve görev tanımı konusunda bilgilendirme yapılır.

FTSO bir sonraki yıla ait kaynak ihtiyaçlarını bütçe hazırlama faaliyetleri sırasında belirler ve bütçe planlarına göre gelir bütçesi ve gider bütçesi hazırlanır. Yıl içinde acil kaynak ihtiyacı olur ise Yönetim Kurulu toplantılarında ve Meclis toplantılarında alınacak kararlar doğrultusunda hareket edilir.

*(Ref: PR 23 Bütçe Hazırlık, Tadil ve İzleme Prosedürü )*

Mali Kaynaklar arasında;

• Üye aidatları,

• Belge hizmet gelirleri,

• Hizmet binası,

• Oda araçları,

• Sahibi olduğumuz bina ve kira geliri

• İştirak gelirleri

• Mevduat gelirleri

mali kaynaklarımız arasında yer almaktadır.

* + 1. **KİŞİLER**

Kalite Yönetim Sisteminin etkili şekilde işletilebilmesi ile süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personel tayin ile temin edilmektedir.

FTSO ‘nun üye odaklı hizmet anlayışını sürdürebilmek üzere benimsediği insan kaynakları politikası şu şekildedir;

* İşin gerektirdiği nitelik, yetenek ve bütçe imkânları doğrultusunda yeterli sayıda insan kaynağını istihdam etmek,
* Hizmet içi eğitimlerle mesleki ve kişisel anlamda sürekli gelişim ortamı hazırlamak,
* Görev tanımının gerektirdiği sorumluluk, risk, deneyim ve liyakat doğrultusunda ücret politikası yürütmek,
* Çalışanların kurum aidiyetini ve motivasyonunu ön planda tutmak,
* Çalışan performansını düzenli olarak izlemek, performansı doğrultusunda ceza-ödül uygulamak ve bununla ilgili açık iletişimi desteklemek,
* Çalışan öneri ve beklentilerini dikkate almak,
* Çalışanlar arasında fırsat eşitliği yaratmak,
* Çalışma hayatı ile ilgili yasa ve kuralları tam olarak uygulamak,
* İnsan kaynakları politikasını gözden geçirmek ve sürekli iyileştirmektir.
  + 1. **ALTYAPI**

FTSO, süreçleri işletmek, hizmetlerini gerçekleştirmek ve sürekliliğini sağlamak için gerekli bina, çalışma ortamı ve bununla ilgili tesisleri inşa etmiştir. FTSO’da, iç hizmetler birimi dışındaki diğer tüm birimlerde, bilgisayar, telefon, ofis yazılımları, yazıcı, faks makinesi, fotokopi makinesi, e-posta, internet, elektronik ajanda, toplantı salonlarında projeksiyon cihazı, perde ve ses sistemi etkin olarak kullanılmaktadır. FTSO’da hizmetlerin kaliteli, etkin, verimli ve doğru şekilde sunulmasını sağlayacak asgari alt yapı şartları operasyonel ve destek amaçlı yazılımlar olarak iki grupta toplanabilmektedir.

Operasyonel Yazılımlar:

|  |  |
| --- | --- |
| **Program Adı** | **Kullanım Amacı** |
| TOBB Net Üyelik Sistemi | Üye Hizmetleri |
| TOBB Sigortacılık (AEKS) | Sigorta Acenteleri Denetim/Takip |
| TOBB Kapasite Sistemi | Kapasite Raporu(Sanayi Belgesi) |
| TOBB İş Makinaları Bilgi Sistemi | İş Makinaları Sistemi |
| TOBB Yerli Malı Sistemi | Yerli Malı Belgesi |
| TOBB Menşe ve Dolaşım Belgeleri Otmomasyon Sistemi (MEDOS) | Dış Ticaret Belgeleri |
| TOBB Elektronik Belge Yönetim Sistemi | Belge Yönetimi |
| STAUM TOBB | Sayısal Takograf ve Dijital Ehliyet İşlemler |
| UNET | K Belgesi İşlemleri |
| TOBB MEYBEM | Mesleki Yeterlilik Sınav Talepleri |

Destek Yazılımlar;

|  |  |
| --- | --- |
| Program Adı | Kullanım Amacı |
| Mersis Ticaret Sicil | Ticaret Sicil Dosyaları Yönetimi |
| TOBB HTS (Harç Takip Sistemi) | Ticaret Sicili Gazetesi, Harç İşlemleri |
| Kayıtlı E-Posta | Belge Yönetimi |
| İCRA PROFESÖRÜ | Dava, İcra Takip |
| ZOOM | Video Konferans |
| Kazancı Mevzuat Bilgi Sistemi | Mevzuat ve İçtihad Takip |
| Uyap Avukat Portalı | Dava, İcra dosyaları açma ve takip |
| JET Mail | Toplu E-Posta Gönderimi |
| KOBİ Bilgi Sistemi | KOSGEB Üye ve Destek Aşamaları |
| Kalkınma Ajansları Yönetim Sistemi | GEKA Destek Başvuru ve Takip |
| İletişim Makinesi | Toplu SMS Gönderimi |
| Yandex Takvim | Ortak Takvim |
| MS Ofis Uygulamaları | Genel |
| TOBB Şirket Doktoru | Şirket Anketi/Değerlendirme |
| Probase Bordro | Bordro Takip |
| E-Beyanname | Beyanname İşlemleri |
| Akreditasyon Öz Değerlendirme | Akreditasyon öz değerlendirme |
| Adobe Creative Cloud | Grafik Tasarım |
| ESET | Antivirus |

Ayrıca;

|  |  |
| --- | --- |
| **Program Adı** | **Kullanım Amacı** |
| PERKON | Personel Takip |
| Smart PSS | Kamera |

FTSO'da İş Kanunu'nun öngördüğü tüm çalışma şartları sağlanır.

* + 1. **SÜREÇLERİN İŞLETİLMESİ İÇİN ORTAM**

Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası, süreçleri işletmek, hizmet şartlarına uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını belirlemekte, temin etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır. Çalışma ortamı ile ilgili şartların belirlenmesinde ofis araç ve gereçleri, aydınlatma, ısıtma, havalandırma vb. hususlar ile çalışanların sağlığı ve iş güvenliği ile gerekli tedbirler alınmaktadır.

* FTSO ’da etkin kullanılan çalışan ve yönetim katları birim birim ayrılarak adlandırılmış ve çalışma alanları belirlenmiştir.
* Belirlenen çalışma alanlarının, sağlığa uygun ve periyodik temizliği gerçekleştirilmektedir.
* Belirlenen çalışma alanlarının, güvenliği, alarm ve kamera sistemleri ile takip edilmektedir.
* Odamızdaki hizmeti gerçekleştiren çalışanların, çalışmalarını aksatmadan yürütmesi için yeterli aydınlatma ve havalandırma sistemi kurulmuştur.
* FTSO ‘nun yönetim ve personel katında gerekli soğutma/ısıtma sistemi mevcuttur.
* Herhangi bir elektrik kesiminde hizmetimizin aksamaması için bir jeneratör konmuştur.
* Odamızda, gerçekleşebilecek olası bir yangın tehlikesine karşı duman algılayıcı detektör sistemi kurulmuş olup her katta yangın tüpleri bulunmaktadır.

*(Ref. İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirme Raporu, İş Sağlığı ve Güvenliği Acil Durum Eylem Prosedürü)*

Buna ilaveten sosyal ve psikolojik unsurlar da dikkate alınmaktadır. *(Ref. FR 70 Çalışan Memnuniyet Anketi, PR 26 Çalışan Öneri Değerlendirme Prosedürü)*

* + 1. **İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI**

TS EN ISO 9001 standardının bu maddesi, herhangi bir izleme ve ölçme cihazı kullanmamamız sebebiyle, hariç tutulmuştur. ( Kapsam, bkz. )

* + 1. **KURUMSAL BİLGİ**

FTSO süreçlerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi tayin etmektedir. Bu bilgi sürdürülebilir ve ulaşılabilirdir.

FTSO, değişen ihtiyaçları ve eğilimleri ele alırken, mevcut bilgi birikimini dikkate almakta ve ihtiyaç duyulan ilave bilgileri ve gerekli güncellemeleri nasıl edineceğini veya bunlara nasıl ulaşabileceğini tayin etmektedir.

Oda faaliyetleri ve hizmetlerin durumları haftalık personel toplantılarında görüşülmektedir.

* 1. **YETKİNLİK**

FTSO verilen hizmetlerin kalitesini, o hizmeti yerine getiren kişinin bilgi, beceri, uzmanlık seviyesini ve sorumluluklarını belirler. FTSO personeli, sunulan hizmetler için uygun eğitim, öğrenim, mesleki beceri ve deneyim yönünden gerekli niteliklere sahiptir. Personelin eğitimi ile ilgili izlenecek eğitim “Eğitim Prosedürü” doğrultusunda yürütülür.

Tüm personel için yapılacak ödemeler, izinler, raporlar ve uygulamalar Oda İç Yönergesi’nde açıklanmıştır.

Personel seçiminde, pozisyonların görev tanımları (işin gerektirdiği özellikler, görev tanımı, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler) kriter olarak kullanılır. Görev tanımları ilgili birim tarafından hazırlanır, Kalite Temsilcisi tarafından kontrol edilir ve Genel Sekreter tarafından onaylanır. İlk iş eğitimi gereksinimi (oryantasyon takip) bu iş tanımındaki kriterlere göre düzenlenir. İleri safhalardaki eğitim gereksinimi Genel Sekreteri tarafından belirlenir.

FTSO ’da eğitim, tüm birim çalışanlarını kapsar. Personelin bilgi, beceri ve uzmanlık seviyesini arttırması için eğitim programları Kalite ve Eğitim Birimi tarafından organize edilmektedir. Eğitim ihtiyacının tespiti, sağlanması ve değerlendirilmesi ile ilgili hususlar Eğitim Prosedürü’nde açıklanmıştır.

Tüm eğitim çalışmaları yıllık programlar halinde hazırlanır ve yürütülür. Birimler, iç eğitim programlarına ilaveten kendileri için başka eğitim olanaklarını da sürekli araştırır ve değerlendirir.

Personelin katıldığı eğitimler, tecrübe ve teknik yeterlilikleri ile ilgili bilgiler Kalite ve Eğitim birimi tarafından dosyalanır, güncelleştirilir. *(Ref: PR. 11 Eğitim Prosedürü, Yıllık Eğitim Planı)*

* 1. **FARKINDALIK**

FTSO, kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almaktadır;

* Kalite politikasının,
* İlgili kalite hedeflerinin,
* İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkılarının,
* Kalite Yönetim Sistemi şartlarının yerine getirilmemesinin etkilerinin.
  1. **İLETİŞİM**

Yönetim Kurulu, FTSO ’da uygun iletişim kanallarını oluşturulmuştur. İletişim kanalları KYS ‘nin etkinliğini artırmak amacı ile çeşitlendirilmiştir.

FTSO ’da etkin ve sürekli olarak kullanılan iletişim araçları şunlardır:

* Odamız faaliyet ve etkinliklerinin haberlerinin paylaşıldığı, FTSO web sayfası.
* Birimler arası günlük iletişim aracı, e-posta.
* Odamız faaliyet ve etkinliklerinin takibinin yapıldığı, elektronik ajanda.
* Yönetim kademesince alınan karar ve uygulamaların yapıldığı, iç sirküler.
* Faaliyetlerin ve hizmetlerin durumlarının görüşüldüğü haftalık personel toplantıları.

*(Ref. CZ 42 Haberleşme ve İletişim Planı)*

* 1. **DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ**

Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonu aşağıdakileri içerir:

* Kalite Politikası, KEK ‘in 5. bölümünde açıklanmıştır.
* Stratejik Plan Hedefler yılda bir Yönetim Kurulu tarafından kalite politikasına uygun olarak belirlenir. Her birim verdiği hizmete ilişkin hedeflerini kalite politikası doğrultusunda belirler ve Genel Sekreter tarafından onaylanır. Hedefler, Yönetim Kurulu kararları, Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı ve tetkikler sonrası gerekli görüldüğünde revize edilir.
* Kalite El Kitabı
* Kalite standartlarına uygunluğu sağlamak için dokümante edilmiş prosedürler,
* Planlamanın daha etkili şekilde yapılması, süreçlerin işleyişi ve kontrolü, bilginin transferi ve iletişimi için servis dokümanları (kalite sistem prosedürleri, işlem prosedürleri, yönetmelikler, talimatlar, süreçler, dış kaynaklı dokümanlar).

FTSO’da, KYS dokümanlarının hazırlanma koşulları, standart format yapıları, revizyon işlemleri, onaylanması, kontrol edilmesi, dağıtılması ve kayıtlara geçirilmesi “Dokümanların Kontrolü Prosedürü”ne göre yürütülür.

Bu standartta “dokümante edilmiş prosedür “ ifadesi görüldüğü yerlerde, bu prosedürün FTSO tarafından oluşturulduğu, dokümante edildiği, uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığı anlaşılır. Dokümante edilmiş prosedür, talimat, formların elektronik ortamda bulunduğu bildirilir.

FTSO, Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu 7 basamaktan oluşmaktadır.

1. Kalite El Kitabı
2. Kalite Hedefleri ve Politikalar
3. Prosedürler
4. Talimatlar
5. Görev Tanımları
6. Formlar, Çizelgeler, Listeler
7. Süreçler

*(Ref. :* *PR 01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü, LS 15 - İç Kaynaklı Güncel Doküman Listesi)*

Atıf yapılan standartlara, kurumun yönetimi ile ilgili yasal düzenlemelere uygun olarak hazırlanan KYS’ni açıklayan bir dokümandır.

Kalite El Kitabı:

* Yönetim Kurulu’nun yasal mevzuata istinaden geliştirdiği stratejik hedefler doğrultusunda belirlediği kalite politikasını içerir.
* Kalite sisteminin geçerli olduğu uygulama alanlarını belirler.
* Kurumun organizasyonel yapısını, sorumluluklarını, yetkilerini, iş süreçlerini, bu süreçlerin birbiri ile olan etkileşimlerini, yönetimin sorumluluğunu, hedeflerini ve kaynaklarını ortaya koyar.
* Sistem için hazırlanarak dokümante edilmiş prosedürlerin bağlı olduğu yasal çerçeveye yapılan atıfları içerir.
* KYS ’nin sürekli iyileştirilebilmesinin sağlanabilmesi için gerekli olan sistemin temelini oluşturur.
* FTSO kalite sisteminin temelini oluşturan ISO EN 9001:2015 revizyonuna uygun olarak düzenlenmiş kalite dokümanlarını içerir.

Odamız bünyesinde üyelere verilen tüm hizmetler ve bunları gerçekleştiren tüm birimler ve personel için bağlayıcıdır. Hiçbir bölümü iptal edilemez, kontrolsüz değiştirilemez, Yönetim Kurulu’nun onayı olmadan 3. şahıslara verilemez.

KEK, Kalite Temsilcisi tarafından hazırlanır ve revize edilir, Genel Sekreter tarafından kontrol edilip onaylanır, Kalite Temsilcisi tarafından elektronik ortamında yayınlanır. (www.ftso.org.tr )

FTSO, KYS ’nin gereksinimleri ile ilgili iç ve dış olmak üzere tüm doküman ve veriyi kontrol etmek için “Dokümanların Kontrolü Prosedürü’nü” hazırlamıştır. Kalite sistem dokümantasyonunun korunması Kalite Temsilcisinin görevidir. *(Ref****:*** *PR 01 - Dokümanların Kontrolü Prosedürü)*

FTSO, KYS tarafından gerekli görülen kayıtların kontrolünü sağlamak için dokümante edilmiş bir prosedüre sahiptir. Söz konusu prosedürde kayıtların neler olduğu ve nasıl saklanacağı belirtilmiştir.

*(Ref: PR - 02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü)*

1. **BÖLÜM: OPERASYON**
   1. **OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL**

FTSO verdiği hizmetleri ilgili kanun, mevzuat hükümleri ve KYS çerçevesinde planlamış olup, süreçleri belirlemiş, prosedür ve talimatlarını oluşturmuştur.

Hizmet sunumu için hizmet şartlarını sağlayarak, hedeflerini belirleyerek gerekli kaynakları temin etmektedir. Sunulan hizmete dair kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü’ne” göre tutulmakta ve performansı değerlendirilmektedir.

Verilen hizmete ilişkin tüm kayıtlar/evrak hizmeti veren birim tarafından uygun ve hizmetin izlenebilirliğini sağlayacak biçimde dosyalanır, arşivlenir.

Üye istek ve beklentilerini karşılamak amacıyla oluşturulan işlem prosedürler ve kilit performans parametreleri hizmet gerçekleştirme sürecini açık bir şekilde göz önüne serer. Tüm süreçlerin sahibi, girdileri, çıktıları, ilgili birimleri, kontrol noktası, performans parametreleri, izleme periyodu ve kayıtları belirtilir. Süreç çıktılarının iyileştirilmesi için hedefler konur ve izlenir.

* 1. **ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR**

FTSO, 5174 sayılı Kanuna göre kurulmuş, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşudur. Bu durum, hizmetin verilmesi ve hizmet sonrası faaliyetler için şartlar da dahil olmak üzere FTSO’nun üyeleriyle ilişkilerinin yasal zeminini oluşturmaktadır.

FTSO, 5174 sayılı Kanuna göre tacir vasfına haiz kurum ve kuruluşları oda siciline kaydetmekte, kayıtlarını silmekte ve üye bilgi değişikliklerini gerçekleştirmektedir. FTSO’ya kaydı yapılan kurum/kuruluş tacir hüviyeti kazanır ve bunu yurt içi ve dışında ibraz etmek üzere FTSO’dan belgelendirilir. Hizmet şartlarıyla ilgili detaylı bilgilendirmeler FTSO web sayfasında yayınlanır.

*(Ref: 5174 Sayılı Kanun ve Yönetmelikler)*

FTSO hizmete bağlı şartları gözden geçirmektedir. Bu gözden geçirme Odamızın hizmet sağlamayı taahhüt etmesinden önce yapılmakta ve;

* Hizmet şartlarının tanımlanmasını,
* Önceden ifade edilenlerden farklı olan sözleşme veya sipariş şartlarının çözümlenmesini,
* Tanımlanan şartları karşılama yeterliliğine sahip olmasını sağlamaktadır.

Gözden geçirme sonuçlarının ve bu gözden geçirmeden kaynaklanan faaliyetlerin kayıtları muhafaza edilmektedir.

Bu gözden geçirmelerin nasıl yapılacağı prosedürlerde detaylı olarak belirtilmiştir. Talep edilen hizmet ile verilebilecek hizmet arasında çelişki olması durumunda ilgili birim personeli durumu üyeye bildirir ve mevzuat hükümleri çerçevesinde işlem yapar. Çelişkinin giderilememesi durumunda ilgili birim durumu Genel Sekreterliğe aktarılır. Hizmet talebinde değişiklik olması durumunda ilgili birimler değişiklik hakkında bilgilendirilir ve talep mevzuata uygun olarak gerçekleştirilir.

FTSO, hizmet bilgisi, tadiller de dahil olmak üzere, başvurular, sözleşmeler veya sipariş alımı, müşteri şikayetleri de dahil olmak üzere müşteri geri beslemesi ile ilgili olarak müşteriler ile iletişim için etkin düzenlemeleri belirlemiş, uygulamış ve uygulamaktadır.

FTSO, Haberleşme ve İletişim Politikasında belirlenmiş olduğu amaç doğrultusunda üyeleri ve diğer tüm paydaşları ile açık ve anlaşılır iletişim kurmaktadır.

FTSO, Fethiye’nin gelişimi için kamuoyu oluşturmak amacı ile kamusal faydayı ön planda tutarak üyelerinin talep ve istekleri doğrultusunda uyguladığı basın yayın faaliyetlerini Haberleşme ve İletişim Politikasında belirlemiştir.

FTSO Haberleşme ve İletişim Politikası;

* Odamız görev ve sorumlulukları çerçevesinde yapılan tüm çalışmalar iletişim araçlarını ve kanallarını kullanarak etkin ve etkili şekilde duyurmak,
* Başta üyeleri olmak üzere, iç ve dış paydaşlarıyla, kamuoyuyla, ortak akıl kültürüyle çift yönlü iletişim akışını sağlamak,
* Ticari ve ekonomik hayata ilişkin bilgiler ile bölgesel kalkınmaya ilişkin görüş ve politikaların iletişiminin gerçekleştirilmesini sağlamak,
* İletişim faaliyetlerinde dürüst, şeffaf, etik, anlaşılabilir, sürdürülebilir ve hesap verilebilir ilkeleriyle hareket eder ve teknolojinin sunduğu tüm imkanları kullanarak hedef kitle ile paylaşmak,
* Teknolojik gelişmeleri takip etmek, haberleşme ve iletişim kanallarını sürekli iyileştirmek.

FTSO, ürün/hizmet şartlarının eksiksiz olarak belirlenmesini ve müşteri geri beslemenin sağlanarak müşteri memnuniyetinin artırılmasını amaçlamıştır.

FTSO, üyeleri için her an ve kolaylıkla ulaşılabilir ve erişilebilir konumdadır. Aynı zamanında üye bilgisine her an ve kolaylıkla ulaşabilir ve erişebilir konumdadır.

FTSO ve üyeleri arasındaki ulaşım ve iletişim aşağıda belirtilen yollarla yapılmaktadır;

* + FTSO web sayfası
  + Görüşmeler; yüz yüze, telefon
  + Yazışmalar; faks, e-posta, SMS
  + Yayınlar; bülten, rapor vb.
  + Toplantılar; konferans, panel, seminer, eğitim, çalıştay
  + Ziyaretler ve anketler.

*(Ref. : PR 07 Müşteri Memnuniyeti Prosedürü, Üye İlişkileri Süreci, CZ 42 Haberleşme ve İletişim Planı)*

* 1. **ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ**

FTSO’da Tasarım ve Geliştirme maddesi uygulaması bulunmadığı için kapsam dışı bırakılmıştır.

* 1. **DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN SÜREÇ, ÜRÜN VE HİZMETİN KONTROLÜ**

FTSO ’nun ihtiyacı olan mal ve hizmet alımları, 5174 sayılı Kanun, KYS şartları ve kalite politikasına uygun olarak hizmet sunmak için standardın şartlarına uygun satın alma süreci gerçekleştirilir.

Odamızda satın alma işlemi Satın Alma Prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir.

Satın alınacak olan ürünün veya hizmetin alım planlaması, Stratejik planla uyumlu olacak şekilde önceden belirlenmeye ve bütçe prensipleri doğrultusunda yapılır.

Satın alınacak ürün/hizmet taleplerinin kullanım alanında hizmet kalitesini sağlayacak nitelikte olması, kullanım amacını karşılayabilecek nitelikte olmasını sağlamak için, siparişler yoruma açık olmayacak şekilde, gerekli tüm bilgileri içermesi sağlanır. Satın alma ihtiyacının tespitinde talepler ilgililerden toplanarak satın almaya esas şartnameler talep ile birlikte satın alma bilgisi olarak tanımlanır.

Satın alımların yapılacağı kişi/kuruluşlara, istenen malın/hizmetin kapsamı, konusu ve nitelikleri hakkında ilgili birim aracılığı ile de yazılı olarak bilgi verilebilir.

Satın alınacak mal ve hizmetin temininde onaylı tedarikçi listeleri öncelikli olarak değerlendirilir. Onaylı tedarikçi listeleri yapılan alımlar sonucunda tedarikçilerin performansı değerlendirilerek oluşturulur.

Tedarikçi performansı izlenmekte olup, YGG toplantılarında görüşülmektedir.

Girdi malzemelerinin kontrolü sipariş formunda, sözleşmede ve teknik şartnamede belirtilen ürün, hizmet şartlarına göre gerçekleştirilir. Talep edilen mal veya hizmetin onaylanması ve doğrulanması birebir kullanıcılar tarafından “Satın Alma Prosedürü” çerçevesinde yapılır. Mal veya hizmetin kontrolünde, belirlenen teknik özellikleri, şartnameyi yerine getirip getirmediği veya ihtiyaçları karşılama durumuna bakılır**.** Tedarikçi değerlendirme “Satın Alma Prosedürü” doğrultusunda puanlama yapılır.

*(Ref: PR 10 Satın Alma Prosedürü)*

* 1. **ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU**
     1. **ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMUNUN KONTROLÜ**

FTSO, kontrollü şartlar altında hizmet sağlamayı planlamış ve yürütmektedir. Hizmet için kontrollü şartlar, aşağıdakileri içermektedir;

* Hizmet oluşturma karakteristiklerini açıklayan prosedürler ve talimatlar oluşturulmuştur. Hizmet için gerekli tanımlamalar ve bilgiler bu dokümanların içinde yer almıştır.
* Odamızda birimler ve bu birimlerde çalışan personel için çalışma talimatlarının oluşturulmuştur.
* FTSO, hizmet şartlarını karşılayabilmek ve hizmeti tam olarak verebilmek için teçhizatın uygunluğu ve teknolojik gelişmelere ayarlanması sağlanmış, uygun prosedür ve hizmet şartları oluşturulmuştur.
* Hizmetin kabulü, hizmetin teslimatı için şartların karşılanması ve hizmetin verilmesinden sonra bilgilendirme gibi faaliyetler yapılmakta, herhangi bir müşteri şikâyeti durumunda düzeltici faaliyetler başlatılmaktadır.

Süreçlerin kontrolü ile ilgili şartlar prosedürler, süreç kimlik formları, talimatlarda ve iş akış şemalarında gösterilmektedir.

* + 1. **TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK**

FTSO tarafından verilen hizmetler prosedürlerde ve ilgili yasal şartlara göre tanımlanır.

FTSO'da oda hizmet süreci ve buna bağlı alt süreçler ile ilgili izlenebilirlik evrak kayıt numarası ile yapılır.

* + 1. **ÜYE VEYA TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET**

Üyelerimizin odamıza teslim ettiği evraklar, dosyalar, kişisel bilgiler ile üyelerin odamız kayıtlarındaki  tüm bilgileri üye mülkiyetidir. Bu yüzden FTSO üye mülkiyetine gerekli hassasiyeti göstermektedir.

Üyelerden odamıza ulaşan evrak bilgilerinin doğruluğu kontrol edilir. Doğruluğu sağlanan evraklar Evrak Kayıt’ta hem kâğıt, hem de elektronik ortamda kayıt altına alınarak kaybolma ve zarar görme gibi riskleri önlenir. Üyeye ait evrak kaybolur veya zarar görürse ilgili birim tarafından üyeye bilgi verilir. Üyelerin bilgilerinin kaybolmaması için elektronik ortamda tutulan bilgilerin yedeklenmesi sağlanır. *(Ref. : PR 13 - Gelen-Giden Evrak Prosedürü, TL 10 Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanma Talimatı)*

Tedarikçiye ait mülkiyete (toplantı salonu vb.) zarar gelmemesi için gerekli hassasiyet gösterilmektedir. Zarar görmesi durumunda kayıt altına alınarak, tedarikçiye bilgi verilir.

* + 1. **MUHAFAZA**

FTSO, hizmetin verilmesine ilişkin kayıt ve belgelerin saklamasını ve muhafazasını kontrol altında tutmaktadır. Bütün birimler, verilen hizmete ilişkin her türlü yasal evrakı prosedürlerde tanımlanan kayıtları, raporları, Yönetim Kurulu kararlarını düzenli olarak tutarlar, dosyalar ve saklarlar.

Bu raporlar, kayıtlar ilgili dosyalarında kolayca ulaşılabilecek şekilde tanımlanır, ayrılır, indekslenir ve saklanır. Kayıtların kullanılma ve saklanma yöntemleri ilgili prosedürlerde ve yasal mevzuatta tanımlandığı gibidir.

Dosyalama sistemi, yapılan hizmetlerin verilerine ulaşımın kontrol altında olmasını ve izlenmesini kolaylaştırır, saklanmalarını, korunmalarını, taşınmalarını güvence altına alır. Her bölümde dosyalama yetkili personel tarafından arşive kaldırılır.

* + 1. **TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER**

FTSO, ürün ve hizmetlerle ilgili teslimat sonrası faaliyetler için şartları karşılamaktadır.

FTSO, gerekli teslimat sonrası faaliyetleri tayin ederken;

* Birincil ve ikincil mevzuat şartlarını,
* Ürün ve hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçları,
* Ürün ve hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrünü,
* Üye ve tedarikçi şartlarını,
* Üye ve tedarikçi geri bildirimlerini

dikkate alınmaktadır.

Üyeye verilen belge hizmetlerinde hata tespit edilmesi durumunda düzeltme yapılır ve düzeltme yapılan belge için ücret tahsil edilmez.

* + 1. **DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ**

FTSO, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla, üretim ve hizmet sunumu için değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

* 1. **ÜRÜN VE HİZMETLERİN PİYASAYA SUNUMU**

Talep edilen hizmetler, ilgili yasal mevzuata uygun olarak hazırlanan servis prosedürlerine göre, yetkilendirilmiş birimler ve personel tarafından gereğinde ilgili birimler ve komisyonlarının da görüş ve önerileri alınarak yerine getirilir.

Hizmetin verilmesi sırasında kullanılacak olan her türlü belge ve kayıt ilgili yasal mevzuatta veya işlem prosedüründe tanımlıdır. Oda’ya teslim edilen bu belgeler veya kayıtlar, ilgili birim tarafından teslim alınır, kaydı yapıldıktan sonra ilgili birime gönderilir.

Hizmet verilmesi aşamalarında, kalitenin izlenmesi ve kontrolü gibi kalitenin güvence altında tutulmasını sağlayan aktiviteler ilgili yönetmelik ve prosedürler göre gerçekleştirilir. Uygulama yöntemlerinin doğruluğu onay süreci ile kontrol altında tutulur.

Hizmetin üretimi ve verilmesi ile ilgili mevzuat hükümleri ve işlem prosedürleri de dikkate alınarak, Yönetim Kurulu, Genel Sekreterliğin ve ilgili birim sorumlusunun vereceği talimatlar çerçevesinde yürütülür. İşlemler Genel Sekreter’in sürekli gözetimi altında tutulur.

FTSO’da Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin izlenmesi ve ölçülmesi için süreçlerin planlanmış sonuçlara ulaşma yeteneği süreç performans çizelgeleri ile takip edilmektedir. Bu çizelgelerdeki kriterler aynı zamanda hizmet özelliklerini de göstermektedir. Planlanmış sonuçlar başarılamadığında hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde düzeltici faaliyetler başlatılır.

İşlemlerin performansına yönelik takipler KYS sürekli iyileştirilmesini sağlamak için önemli yer teşkil etmektedir. Bu nedenle süreçlerin performansında olabilecek olumsuzluklar çözümlenerek iyileştirme için gereken adımlar, düzeltici faaliyetler etkinlikle uygulanmaktadır.

Bununla birlikte, FTSO Stratejik Planı ile hedeflenen iş sonuçlarının gerçekleşme durumlarının izlenmesi birimler tarafından hazırlanan stratejik eylem planlarında belirlenmiş ve düzenli olarak raporlanması yapılmaktadır. *(Ref. CZ 20 Süreç Performans Kriterleri Tanımlama Ve İzleme Çizelgesi, FTSO Stratejik Planı)*

* 1. **UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ**

FTSO, hizmet şartlarına uymayan çıktının, yanlışlıkla kullanımının veya teslimatın önlenmesini için tanımlanmasını ve kontrol edilmesini sağlamaktadır. Kontroller ve uygun olmayan çıktının ele alınmasıyla ilgili sorumluluk ve yetkiler, dokümante edilmiş bir prosedür içerisinde tanımlanmıştır.

FTSO uygun olmayan çıktının incelenmesini yaparken yasal düzenlemeleri ve yazılı dokümanları temel alır.

Uygunsuzlukların yapısı ve sonra alınan tedbirlere ait kayıtlar ve alınan izinlerin kayıtları da dahil olmak üzere FR 02 Düzeltici Faaliyet İstek Formu’nda kayıt altına alınır. Uygun olamayan hizmet düzeltildiğini, şartlara uygunluğunun sağlandığını takip edecek bir sistematik oluşturulmuştur.

Uygunsuzluk çıktının verilmesinden sonra gerçekleşirse uygunsuzluğun etkilerine veya uygunsuzluğun potansiyel etkilerine karşı düzeltici faaliyet çalışmaları yapılır.

*(Ref. : PR 03 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü)*

1. **BÖLÜM: PERFORMANS DEĞERLENDİRME**
   1. **İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME**
      1. **GENEL**

FTSO hizmet uygunluğunu göstermek, KYS ‘nin uygunluğunu sağlamak, KYS ‘nin etkinliğini sürekli iyileştirmek için izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme çalışmalarını istatistiksel teknikler de dahil olmak üzere gerekli görülen ve uygulanabilir metotları tayin etmiş ve bunların genişletilmiş kullanımını tüm birimlerde sağlanmaktadır.

Üye ve çalışan memnuniyet anketleri, iç ve dış tetkik, hizmet performans parametre sonuçlarının analizi kullanılarak, gerektiğinde düzeltici faaliyetler başlatılmakta ve KYS ‘nin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır. *(Ref. : PR 08 – Veri Analizi Prosedürü, FTSO Stratejik Planı, CZ 20 - Süreç Performans Kriterleri Tanımlama ve İzleme Çizelgesi)*

* + 1. **MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ**

FTSO, KYS performansının ölçümlerinden biri olarak, müşteri şartlarının karşılanıp karşılamadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgileri izlemektedir. Bu bilgileri elde etmek, izlemek ve gözden geçirmek için metotlar belirlemiştir.

FTSO, müşteri memnuniyetinin ölçümüne ilişkin yöntemler olarak;

* FTSO, üyelerinin istek, ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilmek için üyeleri ile doğrudan iletişim kanalları kurmuştur. Üyeler ile telefon, faks, e-posta, yüz yüze görüşme, toplantı ve ziyaretler yoluyla iletişim kurulmaktadır.
* FTSO, üyelerden gelebilecek herhangi bir hizmetle ilgili öneri ve şikâyetleri değerlendirmeye alır. Bunları YGG Toplantıları’nda gözden geçirir.
* FTSO, hizmet verdiği sektörlere yaptığı anketlerle üyelerinin görüş ve önerilerini almaktadır. Alınan sonuçlara göre düzeltici faaliyetler başlatılır.
* FTSO, üyeleri ile doğrudan ilişki kuran personelin fikirlerini almak ve katılımcı davranışı etkin kılmak için iç anket çalışmaları yapmaktadır.

*(Ref. : PR 07 - Müşteri Memnuniyeti Prosedürü, SR 07 Öneri ve Şikâyet Süreci)*

* + 1. **ANALİZ VE DEĞERLENDİRME**

FTSO, izleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilgiyi analiz etmekte ve değerlendirmektedir.

analiz sonuçları aşağıdakilerin değerlendirilmesi için kullanılmaktadır;

* Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
* Üye memnuniyeti derecesi,
* Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği,
* Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
* Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
* Tedarikçilerin performansı,
* Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.
  1. **İÇ TETKİK**

FTSO, sunmuş olduğu hizmetlerin kurumsal performansının,

1. İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan KYS şartlarına uyup uymadığını,
2. Kalite Yönetim Sistemi, Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, TOBB Akreditasyon sisteminin etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını,

Tespit etmek ve iyileşmeye açık alanları belirlemek üzere planlı aralıklarla iç tetkikler yapmaktadır.

İç tetkikler KYS ’nin başarısında kritik bir unsur olup, “İç Tetkik Prosedürü” çerçevesinde gerçekleştirilir. Tetkikler, sistemin etkinliliğinin saptanması yanında iyileştirme fırsatlarının da tanımlanmasına yardımcı olmaktadır.

İç tetkikler, tetkik sahası ve sıklığını belirten yıllık iç tetkik planına uyumlu olarak yürütülür. Tetkik planı, tetkik edilen faaliyetin ve bir önceki tetkik sonuçlarının durumu ve önemine göre geliştirilir. Standardın şartlarının tetkik edildiğini güvence altına almak ve birimlerde hangi şartlarına denetleneceğini kontrol edebilmek amacıyla CZ 19 İç Tetkik Eşleşme Çizelgesi kullanılmaktadır. Bu tetkiklerin amacı, KYS standardın gerekliliklerine uyup uymadığını belirlemek ve iyileşme fırsatlarını teşhis etmektir.

Tetkikler, Kalite Temsilcisi tarafından koordine edilir ve tetkik edilen faaliyet üzerinde direkt sorumluluğu olmayan eğitimli personel tarafından yürütülür. Tetkikçiler, tetkik sonuçlarını kaydeder ve iç tetkik raporlarını Kalite Temsilcisi’ne teslim eder.

Denetimler sonucunda bulunan uygunsuzluklar için gerekli düzeltici işlemler başlatılır; denetçiler takip denetimleri ile düzeltici işlemlerin yerine getirildiğini doğrular ve belgelerler. *(Ref: PR 05 İç Tetkik Prosedürü)*

* 1. **YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ**

KYS’nin gözden geçirilmesi, sürekliliğin sağlanması ve faaliyetlerinin etkinliği “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü” uyarınca yapılır. Bu gözden geçirme aktivitesinin amacı, kalite politikasının uygunluğunu, kalite sisteminin işlerliliğini geçmiş yıllardaki performansa göre değerlendirip gelecek yıllar için hedefler belirlemektir.

Yönetim Kurulu gözden geçirme faaliyetlerinde hedefleri, sistemin geliştirilmesi ve uygulanması için alınacak önlemleri, ulaşılacak sonuçları değerlendirir. Gözden geçirmede kalite sisteminin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu, kuruluşun stratejik yönü ile uyumluluğu göz önüne alınır.

**Gözden Geçirme Girdisi:**

Yönetimin gözden geçirme girdisi, bir önceki gözden geçirme toplantısında alınan kararlar sonucunda yapılmış olan faaliyetleri, personelin eğitim ihtiyaçlarını, iç denetim ve KYS denetimi sonuçlarını, KYS ’deki uygunsuzluk, üye şikayet ve isteklerini, üye memnuniyet anketlerinin durumlarını, kaynak ihtiyaçlarını, alt yapının değerlendirilmesini, insan kaynaklarını, süreçlerin performanslarını, düzeltici faaliyetlerin durumunu, kalite politikası ve hedeflerin gözden geçirilmesini, iyileştirme önerilerini, KYS değişikliklerini, izleme ve ölçme sonuçları, tedarikçilerin performansları ile ilgili iç ve dış hususlardaki risk ve fırsatların belirlenmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliğini içerir. YGG Toplantısı’nın gözden geçirme girdileri Veri Analizi Prosedürü’ne göre hazırlanır.

**Gözden Geçirme Çıktısı:**

Gözden geçirme çıktısı, sistemin iyileştirilmesi ve üye beklentilerinin karşılanması için ihtiyaç duyulan kaynakların sağlanması için gereken çalışmaları kapsar. Süreçlerin işleyişinde ortaya çıkan aksaklıkları gidermek veya ortaya çıkabilecek aksaklıklar engel olmak amacıyla planlanan düzeltici faaliyetlerden ve iyileştirme için fırsatlardan oluşur.

YGG toplantısında görüşülen konular ve alınan kararlar, Kalite Temsilcisi tarafından bir toplantı tutanağı haline getirilir. YGG sonuç raporu Genel Sekreterlik tarafından onaylanır. Kalite Temsilcisi, sonuç raporunu gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için birimlere iletir. Toplantı tutanakları “Kayıtların Kontrolü Prosedürü’ne” göre saklanır.

(Ref: *PR 06 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü)*

1. **BÖLÜM: İYİLEŞTİRME**
   1. **GENEL**

FTSO, iyileştirme için fırsatları tayin etmekte ve seçmekte, üye şartlarını karşılamak ve üye memnuniyetini arttırmak için gerekli tüm faaliyetleri uygulamaktadır.

Bunlar aşağıdakileri içermektedir;

* Şartları karşılamanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilere de cevap vermek amacıyla ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
* İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
* Kalite Yönetim Sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak.
  1. **UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET**

FTSO; tekrarını önlemek amacıyla uygusuzlukların nedenini giderecek düzeltici faaliyetleri başlatmakta ve takibini sağlamaktadır. Düzeltici faaliyetler için bir prosedür dokümante edilmiş ve dokümante edilen prosedür aşağıda verilen şartları tanımlamak üzere oluşturulmuştur;

* Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi ve analizi ( müşteri şikayetleri dahil ),
* Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
* Benzer uygunsuzlukların mevcut olup olmadığı ve ortaya çıkma potansiyelinin olup olmadığının tespiti,
* Uygunsuzlukların tekrarlamaması için faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
* Gereken faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
* Gerektiğinde, planlama esnasında tayin edilen risk ve fırsatların güncellenmesi,
* Gerektiğinde, KYS'de değişiklik yapılması,
* Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
* Başlatılan düzeltici faaliyetin etkinliğinin gözden geçirilmesi.

Düzeltici faaliyetler, Düzeltici Faaliyet Takip Listesinde takip edilmekte olup, YGG toplantısında değerlendirilmektedir. (*Ref. : PR 04 - Düzeltici Faaliyet Prosedürü)*

* 1. **SÜREKLİ İYİLEŞTİRME**

KYS ’nin etkinliği kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, faaliyetlerden elde edilen verilerin analizi, düzeltici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesi toplantısı sonuçları kullanılarak sürekli olarak iyileştirilmektedir.

Periyodik olarak yapılan YGG toplantısı, “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü” çerçevesinde tüm birim faaliyetlerinin, süreçlerinin ve bunlara ilişkin iyileştirme fırsatlarının değerlendirildiği bir ortam yaratır. İç denetimler ve veri analizinden sistematik olarak elde edilen bilgiler faaliyetlerin ve süreçlerin iyileştirilmesinde ilgili personel ve yönetim tarafından kullanılır.

EK 1: PL 01 KALİTE POLİTİKASI

EK 2: PL 02 İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

EK 3: PL 03 HABERLEŞME VE İLETİŞİM POLİTİKASI

EK 4: PL 04 MALİ POLİTİKA

EK 5: PL 05 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

EK 6: LS 19 FTSO ÇAPRAZ REFERANS LİSTESİ

EK 7: CZ 42 HABERLEŞME VE İLETİŞİM PLANI