



## TAVŞANLI TİCARET VE SANAYİ ODASI HABERLEŞME VE İLETİŞİM UYGULAMA PLANI

| KONU   | AMAÇ  | İŞ                                  | ARAÇ   | SORUMLU                                      | FAALİYET  |
|--------|---|-------------------------------------|--|--|---|
| ÜYELER | Etkin ve işlevsel bir üye veri tabanı oluşturarak haberleşme verimliliğini arttırmak. | Yeni Üye                            | Yeni üye kaydı<br>MERSİS ve TOBB<br>Üye Programı | Genel Sekreterlik<br>Ticaret Sicili          | Odamızın yeni üye kayıt müracaatlarında; istenilen evrakların tamamlanması sonrası, firmanın Ticaret Sicilinde tescili yapılmaktadır. Ticaret Sicilinden verilen Ticaret Sicili Tasdiknamesi ve ilgili belgelerin tamamlanması neticesinde, Yönetim Kurulu Kararı ile sicil numarası verilerek sonuçlandırılmaktadır. |
|        |   | Üye Bilgilerinin<br>Güncellenmesi   | MERSİS- TOBB<br>Üye Programı                     | Ticaret Sicili<br>Oda Sicili                 | Üyeler iletişim bilgileri değişikliklerini bildirmekle yükümlüdürler. Üyelerden gelen talep dilekçeleri doğrultusunda güncellemeleri düzenli olarak yapılmaktadır. Ayrıca, üyenin her türlü adres, telefon, faks ve mail adresleri yıl içerisinde yapılan Üye Memnuniyet ve Bilgi Güncelleme formu ile güncellenir.   |
|        |   | Üye Mevcut<br>Durum<br>Tanımlanması | MERSİS - TOBB<br>Üye Programı                    | Genel Sekreterlik<br>Mali İşler<br>Oda Sicil | Her yıl ocak ayı içinde üyelerin borç durumları ve vergi kayıtları kontrol edilmekte ve askıya alınacak üyeler belirlenmektedir. Askıya alınan üyenin aidat tahakkukları durdurulmaktadır.  |

Form No:FR-115 Yayın Tarihi:15.03.2016 Değ.No:0 Değ.Tarihi:-  
Dokuman No: PL- 012 Yayın Tarihi:15.03.2016 Değ.No:0 Değ.Tarihi:-

|   |  |                     |   |  |   |
|---|--|---------------------|---|--|---|
| <b>ÜYELERE BİLGİ AKTARIMI ve HABERLEŞME</b> | Üyelerimizle etkin iletişim için onlara ulaşmak ve Borsa haberlerinin zamanında duyurulması. | İnteraktif iletişim | Web Sitesi-<br>Facebook-Twitter-<br>İnstagram-Online<br>tahsilat- Online<br>Belge | Genel<br>Sekreterlik-Kalite<br>ve Akreditasyon-<br>Ticaret Sicli-Mali<br>İşler-Oda Sicil | Sektörü ilgilendiren güncel ve akademik konularda bilgi sağlamak, Odada yaşanan gelişmeleri duyurmak, Üyelerimizi doğrudan ilgilendiren tüm faaliyetler ( eğitim, seminer, konferans, toplantı vs. ) anında duyurulmaktadır. Üyelerimiz için faydalı bazı linkler ve bilgiler de sitemizde yer almaktadır.Üyelerimizin çağın gerekliliklerine uygun olarak teknolojik hizmetlerden faydalanmasını sağlamak. |
|   |  | Sözlü iletişim      | Telefon-Yüz yüze görüşme  | Tüm Personel   | Her personelin masasında telefonu bulunmakta ve üye ilgili personelle kolaylıkla irtibata geçebilmektedir. Üyelere bilgi aktarımında da (üyelik işleri, toplantı, davet v.b.) telefon kullanılmaktadır.   |
|   |  | Yazılı iletişim     | Faks  | Tüm Personel   | Odanın özel faks hattı ve güncel teknolojiye sahip faks cihazı bulunmaktadır. Herhangi bir faaliyet duyurusu, yazışma vb. durumlarda etkin bir şekilde kullanılmaktadır.  |
|   |  | Yazılı iletişim     | Posta, Kargo  | Tüm Personel   | Üyelerle ilgili her türlü yazışma ve aidat duyuru evrakları vb. belgeler için gereğine göre posta kargo veya kurye hizmetleri kullanılarak dağıtılmaktadır.   |
|   |  | Özel iletişim       | SMS   | Genel<br>Sekreterlik-<br>Kalite ve<br>Akreditasyon-<br>Oda Sicili                        | Üyelerin bilgiye daha kolay ve verimli ulaşabilmesi için tasarlanan MutluCell SMS sistemi ile, Üyelerimizi doğrudan ilgilendiren tüm faaliyetler ( eğitim, seminer, konferans, toplantı vs. ) anında duyurulmaktadır. Ayrıca önemli haberler ( vefat, kaza, hastalık vs ) üyelerimize SMS ile bildirilmektedir.   |
|   |  | Özel iletişim       | Poster ve Broşürler   | Kalite<br>Akreditasyon<br><br>Basın Yayın  | Gerekli ve Özel durumlarda kitle iletişimi etkinliklerinde duyuru amacıyla basılı materyaller hazırlanmaktadır.   |
|   |  | Oda Yayınları       | Yıllık Faaliyet Raporu, Dergi Ekonomik ve Sektörel Rapor, Stratejik Plan          | Tüm Personel   | Odamız düzenli olarak bu yayınları çıkartmakta, oda web sitesi ile duyurulmaktadır. Yıl içerisindeki gerçekleşen Oda faaliyetleri, resim yazı, grafik ve tablolarla kitapçık şeklinde hazırlanarak, yıllık faaliyet raporu olarak üyelere web sitesi ile dağıtımı yapılmaktadır.(Kıvılcım Dergisi)  |
|   |  | Medya iletişimi     | Yerel/Ulusal Gazete/Televizyon  | Genel<br>Sekreterlik-Basın<br>Yayın  | Üyelerimiz için önem arz eden duyurular, önemli Oda haberlerini ve bölgemizi ilgilendiren önemli bilgilendirmeleri duyurmak için yerel ve ulusal basın kullanılmaktadır.  |

Form No:FR-115 Yayın Tarihi:15.03.2016 Değ.No:0 Değ.Tarihi:-  
Dokuman No: PL- 012 Yayın Tarihi:15.03.2016 Değ.No:0 Değ.Tarihi:-

|                                    |   |                              |   |  |  |
|------------------------------------|---|------------------------------|---|--|--|
|                                    |   | Kitlesel İletişim            | Toplantı, seminer, konferans v.b.                                 | Tüm personel                                       | Üyelerimiz için önem arz eden konularda uzmanların katılacağı toplantılar, seminerler, konferanslar ve çeşitli organizasyonlar yıl içinde sürekli olarak düzenlenmektedir.   |
| <b>ÜYE TALEPLERİNİN ALINMASI</b>   | Kurumumuzu üyelerimizin beklentileri doğrultusunda geliştirmek ve kalitede müşteri memnuniyetini daim kılmak. | Hizmet sonrası değerlendirme | Hizmet Sonrası Üye Memnuniyeti Anketi                             | Kalite Yönetim Temsilcisi-Basın Yayın ve Oda Sicil | Odamız yılda bir kere tüm üyelere Üye Memnuniyet Anketi düzenlemektedir. Ayrıca Genel Sekreterliğin talimatı ile gerekli görüldüğü hallerde birden fazla uygulanabilir.  |
|                                    |   | Doğrudan talep alınması      | Şikayet-Öneri Teşekkür Kutusu, Web Sitesi, şikayet ve öneri formu | Tüm Personel                                       | Binamıza Şikayet-Öneri- Teşekkür kutusu konulmuştur. Web sayfamızda üye şikâyet-istek-teşekkür-öneri bölümü bulunmaktadır.   |
| <b>MEDYA HABERLEŞMESİ</b>          | Oda haberlerinin medya kanalı ile etkin bir şekilde duyurulması.  | Medya bilgilendirme          | Basın Bültenleri ve toplantıları                                  | Genel Sekreterlik-Basın Yayın                      | Odamızda yapılan faaliyetlerin duyuruları ve bilgilendirmeler için yerel ve ulusal, yazılı ve görsel basın için basın bültenleri hazırlanmaktadır.   |
|                                    |   | Medya direkt iletişim        | Telefon, faks, elektronik posta,                                  | Genel Sekreterlik-Basın Yayın                      | Odamızda gerçekleştirilen faaliyetlerin görünürlüğünün sağlanması için yerel, ulusal ve yabancı basınla birebir irtibata geçilmekte ve bilgilendirilmektedirler. Odamız ile ilgi çıkan haberler arşivlenmektedir.  |
| <b>DİĞER KURUMLARLA HABERLEŞME</b> | Başta TOBB olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla iletişimimizi en üst seviyede tutmak.                      | TOBB ile haberleşme          | Telefon, faks, elektronik posta, posta.whatsapp grupları          | Tüm Servisler                                      | TOBB'den Odamıza ulaşan konular ve bilgilendirme yazıları, sektörde faaliyet gösteren üyelerimize duyurulmakta, TOBB tarafından düzenlenen eğitim programları ve etkinliklere katılım sağlanmaktadır. Türkiye Genelinde tobb oda borsa personelleri ile whatsapp grupları ile iletişim sağlanmaktadır. |
|                                    |   | Diğer kurumlara haberleşme   | Telefon, faks, elektronik posta, posta                            | Tüm Servisler                                      | Odamız diğer kurumlara iletişim kurmakta ve ortak organizasyon faaliyetleri düzenlemektedir.   |

**Form No:FR-115 Yayın Tarihi:15.03.2016 Değ.No:0 Değ.Tarihi:-  
Dokuman No: PL- 012 Yayın Tarihi:15.03.2016 Değ.No:0 Değ.Tarihi:-**

|  |  |                            |                            |                                   |  |
|--|--|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--|
|  |  |                            | Özel iletişim              | Tüm Servisler                     | Odamızın diğer kurumlarla iletişiminde toplantı, ziyaret, veri paylaşımı, çalıştaylar, ortak akıl toplantıları gibi çalışmalar yapılmaktadır.  |
| <b>SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI İLE HABERLEŞME</b> | Bölgesel sorunların ortak akıl yöntemi ile çözümlenmesini sağlamak | STK lar ile görüşme ,      | STK toplantısı ,           | Yönetim Kurulu<br>Mali İşler      | Teoride yılda iki kez olağan olarak veya gerektiği zamanlarda olağan üstü olarak toplanan kurul bölge sorunlarının çözümü için istişarelerde bulunur ve ilgili lobicilik faaliyetlerini yapar. |
| <b>KURUM İÇİ HABERLEŞME</b>                    | Oda organları ve çalışanları arasında etkin bir iletişim sağlamak  | Personelin Bilgilendirmesi | Personel Toplantıları      | Genel Sekreterlik<br>Tüm Personel | Oda Personelinin faaliyetler hakkında bilgilendirilmesi için yapılan toplantılar.  |
|  |  | Kurullar arası iletişim    | Organ Toplantıları         | Genel Sekreterlik<br>Mali İşler   | Odamızın Yönetim Kurulu, Meclis Kurulu, Meslek Komiteleri, Hesapları İnceleme Komisyonu, Akreditasyon İzleme Komitesi toplantısı ile kurullar arası iletişim ve haberleşme sağlamaktadır.      |
|  |  | Birimler arası iletişim    | YGG                        | Tüm Servisler                     | Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları yılda iki defa yapılmaktadır. Ayrıca odamızda personel ve konu bazlı özel toplantılar yoluyla servisler arasında haberleşme sağlamaktadır.             |
|  |  | Özel iletişim              | Yüz yüze görüşme, telefon  | Tüm Personel                      | Odamızda başta Genel Sekreter olmak üzere tüm idari kadro ve personel arasında açık kapı politikasıyla görüşme ortamı sağlanmaktadır.  |
|  |  | Yazılı İletişim            | Sirküler, elektronik posta | Tüm Personel                      | Odamızda tüm personelin kurumsal elektronik posta adresi mevcuttur. Elektronik posta yoluyla hızlı bir bilgilendirme ortamı sağlanmıştır.  |

| Yayın Tarihi | Yayın No | Revizyon No | Revizyon Tarihi | Hazırlayan    | Onaylayan     | Kalite Sistem Onayı  |
|--------------|----------|-------------|-----------------|---------------|---------------|----------------------|
| 09.11.2015   | 1        | 0           | -               | H.Mücella KIR | H.Mücella KIR | Hasan Hüseyin ÇAKMAK |

Form No:FR-115 Yayın Tarihi:15.03.2016 Değ.No:0 Değ.Tarihi:-  
Dokuman No: PL- 012 Yayın Tarihi:15.03.2016 Değ.No:0 Değ.Tarihi:-

**Form No:FR-115 Yayın Tarihi:15.03.2016 Değ.No:0 Değ.Tarihi:-  
Dokuman No: PL- 012 Yayın Tarihi:15.03.2016 Değ.No:0 Değ.Tarihi:-**