



## YÖNETİM SİSTEMLERİ EL KİTABI

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

**STANDART KARŞILAŞTIRMASI VE İÇİNDEKİLER**

KONU	TS ISO 9001 STANDARD MADDESİ	TS ISO 27001 STANDARD MADDESİ	TS ISO 10002 STANDARD MADDESİ	TS ISO 31000 STANDARD MADDESİ	Sayfa No
Kapak					1
Standart Karşılaştırması ve İçindekiler					2
Önsöz					7
Tanıtım					8
Yayın Hakkı					8
Yönetim Sistemleri Politikası, Misyon, Vizyon, İlkeler ve Temel Değerler					9
Organizasyon Şeması					10
1- KAPSAM VE KAPSAM DIŞI ALANLAR/ HARİÇ TUTMA İMKANLARI	1	1 -4	1	1	15
2- ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR	2	2	2	2	15
3- TERİMLER VE TARİFLER	3	3	3	3	16
4- KURULUŞ 4.1 Kuruluş ve Bağlamı	4.1	4.1		5.4-5.4.1- 6.3.3	19
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri	4.2	4.2			19
4.3 Yönetim Sistemleri Kapsamı	4.3	4.3	5.1	6.3-6.3.1- 6.3.2	19
4.4 Yönetim Sistemleri ve Prosesleri	4.4	4.4	6.3	5-5.1-5.3	19

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

KONU	TS ISO 9001 STANDARD MADDESİ	TS ISO 27001 STANDARD MADDESİ	TS ISO 10002 STANDARD MADDESİ	TS ISO 31000 STANDARD MADDESİ	Sayfa No
5- LİDERLİK 5.1.Liderlik ve Taahhüt 5.1.1.Genel	5.1.1	5.1	5.2	5.2	19
5.1.2 Müşteri Odaklılık	5.1.2		7.2-7.9		20
5.2 Politika	5.2	5.2	5.3	5.4.2	20
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	5.3	5.3	5.4	5.4.3	21
6. PLANLAMA 6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	6.1	6.1-8.2-8.3	6.1	5.5-5.6-6.1-6.3.4 – 6.4 – 6.5	22
6.2 Yönetim Sistemleri Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama	6.2	6.2	6.2		24
6.3 Değişikliklerin Planlanması	6.3				25
7- DESTEK 7.1 Kaynaklar 7.1.1 Genel	7.1.1	7.1	6.4	5.4.4	26
7.1.2 Kişiler	7.1.2				26
7.1.3 Altyapı	7.1.3				26
7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre	7.1.4				27
7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları	7.1.5				27
7.1.6 Kurumsal Bilgi	7.1.6				28
7.2 Yetkinlik	7.2	7.2			28

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

KONU	TS ISO 9001 STANDARD MADDESİ	TS ISO 27001 STANDARD MADDESİ	TS ISO 10002 STANDARD MADDESİ	TS ISO 31000 STANDARD MADDESİ	Sayfa No
7.3 Farkındalık	7.3	7.3			28
7.4 İletişim	7.4	7.4	7.1	5.4.5-6.2	28
7.5 Doküman ve Edilmiş Bilgi	7.5	7.5	8.1	6.7	29
8- OPERASYON 8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	8.1	8.1			31
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	8.2				32
8.3 Tasarım	8.3				34
8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	8.4				34
8.5 Hizmet Sunumu 8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü	8.5.1				35
8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik	8.5.2				39
8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	8.5.3				39
8.5.4 Muhafaza	8.5.4				40
8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler	8.5.5				40

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

KONU	TS ISO 9001 STANDARD MADDESİ	TS ISO 27001 STANDARD MADDESİ	TS ISO 10002 STANDARD MADDESİ	TS ISO 31000 STANDARD MADDESİ	Sayfa No
8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü	8.5.6				41
8.6 Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	8.6				41
8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	8.7				41
9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME 9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme 9.1.1 Genel	9.1.1	9.1	8.4	6.6	42
9.1.2 Müşteri Memnuniyeti	9.1.2		8.3		42
9.1.3 Analiz ve Değerlendirme	9.1.3		8.2		43
9.2 İç Tetkik	9.2.	9.2	8.5		44
9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi	9.3	9.3	8.6	6.6	44
10.1 İyileştirme	10.1				46
10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2	10.1			46
10.3 Sürekli İyileştirme	10.3	10.2	8.7	5.7	46

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	6 / 33

## ÖNSÖZ

Bu Yönetim Sistemleri El Kitabı, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, TS ISO IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve TS ISO 31000 Risk Yönetim Sistemi standartları esas alınarak, Uşak Ticaret ve Sanayi Odası'nın faaliyetleri için hazırlanmış ve üyelerim isteklerini karşılamakta izlenen yolu üyelere, kurum çalışanlarına, kalite denetçilerine ve ilgili diğer tüm taraflara aktarmayı amaçlamaktadır. Yönetim Sistemlerimiz, uygun prosedürler ve talimatlarla tamamlanarak elinizdeki el kitabında tanımlanmıştır. Kurumumuz bu sistemi uygulamayı, sürdürmeyi ve geliştirmeyi taahhüt eder.

Bu Yönetim **Sistemleri** El Kitabı Kurumumuzun TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, TS ISO IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, TS ISO 31000 Risk Yönetim Sisteminden oluşan Yönetim Sistemlerimizi tanıtmak ve tüm uygulamalarda temel alınmak üzere hazırlanmıştır. Organizasyon şemamızda yer alan her kademedeki çalışanlar bu el kitabını ve el kitabının atıfta bulunduğu bütün dokümanları bilmek, eksiksiz ve doğru olarak uygulamaktan sorumludurlar.

Yönetim Sistemleri El Kitabımız, Yönetim Sistemleri Dokümantasyonunun en temel dokümanı olup, detay uygulamalar için alt seviyedeki dokümanlara atıfta bulunur.

Yönetim Sistemleri dokümantasyonun hazırlanmasında, referans olarak alınan sistem standartlarında belirtilen şartların karşılanmasının yanı sıra uygulama kolaylığı ve uygulamaların Kurumumuza sağlayacağı katma değerler dikkate alınmıştır

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	7 / 33

**UŞAK TİCARET VE SANAYİ ODASI**, tüm odaların kuruluş gayesi olan, üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak mesleğin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak gibi aynı amaç ve görev çerçevesinde, 1891 yılında, Uşaklı iş adamlarının teşebbüsü ile hizmete başlamıştır.

### MİSYONUMUZ

Güçlü kurumsal yapısı ve lobi gücünü kullanarak, müşteri odaklı ve proje bazlı farklılaşmış hizmet anlayışıyla, üyelerin rekabet gücünü arttıran bir odadır.

### VİZYONUMUZ

Sürdürülebilir kalkınma hedefleri çerçevesinde, tüm paydaşlarının değişim ve dönüşümüne öncülük eden oda olmak.

**UŞAK TİCARET VE SANAYİ ODASI**, Türkiye ve bölge ekonomisinin, ticaret ve sanayi hayatının gelişmesi, ona yeni ivmeler kazandırılması istikametinde kurulduğu günden itibaren azami bir şekilde gayret göstermektedir.

Bugün Uşak, Türkiye tekstil geri dönüşümünün %75'ini, battaniye üretiminin %75'ini, sargı bezi üretiminin %50'sini, kazak ve triko ipliğin %65'ini, seramiğin %15'ini üreten sanayi şehri konumundadır.

Ülke ekonomisine sağladığı katma değer açısından üst sıralarda yer alan Uşak'ın ve bölgenin ticaret ve sanayi yapısının ülke ekonomisine daha fazla katkı yaratır şekilde biçimlenmesi, üyelerinin mesleki faaliyetlerini uygun koşullarda yürütebilmeleri ve karşılaştıkları sorunların çözümlenebilmesi amacıyla 1891 yılında kurulan odamız, ülkemizin önde gelen meslek kuruluşları arasında yerini almıştır.

Odamız genel performansını artırmaya yardım etmesi ve sürdürülebilir kalkınma inisiyatiflerine sağlam bir temel oluşturması bakımından TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemini uygulamaya karar vermiştir.

Yönetim Sistemleri aşağıdaki faydaları açısından seçilmiş, uygulanmaya başlamıştır:

- Üye ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygun ürün ve hizmetleri sürekli sağlama kabiliyetini,
- Üye memnuniyetini artırmak için fırsatları,
- Bağlamı ve amaçları ile ilgili risk ve fırsatları belirlemeyi,
- Belirtilmiş kalite yönetim sistemi şartlarına uygunluğun gösterilmesi kabiliyetini artırması

Kurulmuş olan kalite yönetim sistemi, Planla – Uygula – Kontrol et – Önlem al (PUKÖ) döngüsü ve risk temelli düşünmeyi içeren süreç yaklaşımını uygular. Süreç yaklaşımı, süreçleri ve onların karşılıklı etkileşimlerinin planlamasını sağlar.

PUKÖ döngüsü, süreçlere uygun şekilde kaynak sağlanması, süreçlerin uygun şekilde yönetimi, iyileştirme için fırsatların tayin edilmesi ve bu şekilde hareket edildiğinden emin olunmasını sağlar.

Risk temelli düşünme, süreçleri ve kalite yönetim sisteminin planlanan sonuçlardan sapmaya yol açan

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

faktörlerin tayinini, olumsuz etkileri asgari seviyeye indirecek önleyici kontrolleri uygulamayı ve ortaya çıktıkça fırsatlardan azami derecede faydalanmayı sağlar.

### Proses Yaklaşımı

#### i. Genel

Odamız, müşteri şartlarını karşılamak sureti ile müşteri memnuniyetini artırmak için kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin iyileştirilmesinde süreç yaklaşımını benimsemiştir.

Süreç yaklaşımı; birbiri ile ilişkili süreçleri bir sistem içerisinde anlamak ve yönetmek, amaçlanan sonuçlara erişmek için etkinliğe ve verimliliğe katkı sağlar. Bu yaklaşım, bir sistemin süreçleri arasındaki ilişkileri ve birbirine bağlılıklarını kontrol etmeyi sağlar, böylece sistemin tüm performansı artırılabilir.

Süreç Yaklaşımı; Kalite politikası ve stratejik yöne göre istenen sonuçlara erişmek için süreçlerin sistematik tanımlanmasını, yönetimini ve birbiri ile etkileşimini içerir.

Kalite yönetim sistemimizde uygulanan süreç yaklaşımı:

- Şartların yerine getirilmesinin anlaşılması ve sürdürülmesini,
- Süreçlerin değer katma açısından dikkate alınmasını,
- Etkili süreç performansına erişimi,
- Veri ve bilgilerin değerlendirilmesini esas alan süreçlerin iyileştirilmesini sağlar.

#### ii. Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al

Süreçlerimizin ve yönetim sistemimizin iyileştirilmesinde kullanılan PUKÖ döngüsü kısaca aşağıdaki şekilde açıklanabilir:

- Planla:** Üye şartları ve kuruluş politikalarına göre sonuçlar elde etmek için sistemin amacı ve süreçleri ile ihtiyaç duyulan kaynakların oluşturulması, risk ve fırsatların tanımlanması ve belirlenmesi,
- Uygula:** Planlananın uygulanması,
- Kontrol et:** Politikalar, amaçlar, şartlar ve planlanan faaliyetlere karşı, süreçler ve sonuçlanan hizmetlerin izlenmesi, (uygulanabildiğinde) ölçülmesi ve sonuçların rapor edilmesi,
- Önlem al:** Gerektiğinde, performansı iyileştirmek için faaliyetlerin yapılması.

#### iii. Risk Temelli Düşünme

Risk temelli düşünme, etkin bir kalite yönetim sistemine erişmek için esastır.

Risk ve fırsatların belirlenmesi, kalite yönetim sisteminin etkinliğinin artırılması, iyileştirilmiş sonuçlara erişim ve olumsuz etkileri önlemek için bir temel oluşturur.

Fırsatlar, amaçlanan bir sonuca erişmek için olumlu bir durumun sonucu olarak ortaya çıkabilir. Fırsatları belirleme faaliyetleri, ilgili risklerin değerlendirmelerini de kapsayabilir. Risk, belirsizliğin etkisidir ve

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA



Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	9 / 33

böyle bir belirsizlik olumlu veya olumsuz etkilere sahip olabilir.

**iv. Diğer yönetim sistem standartları ile ilişki**

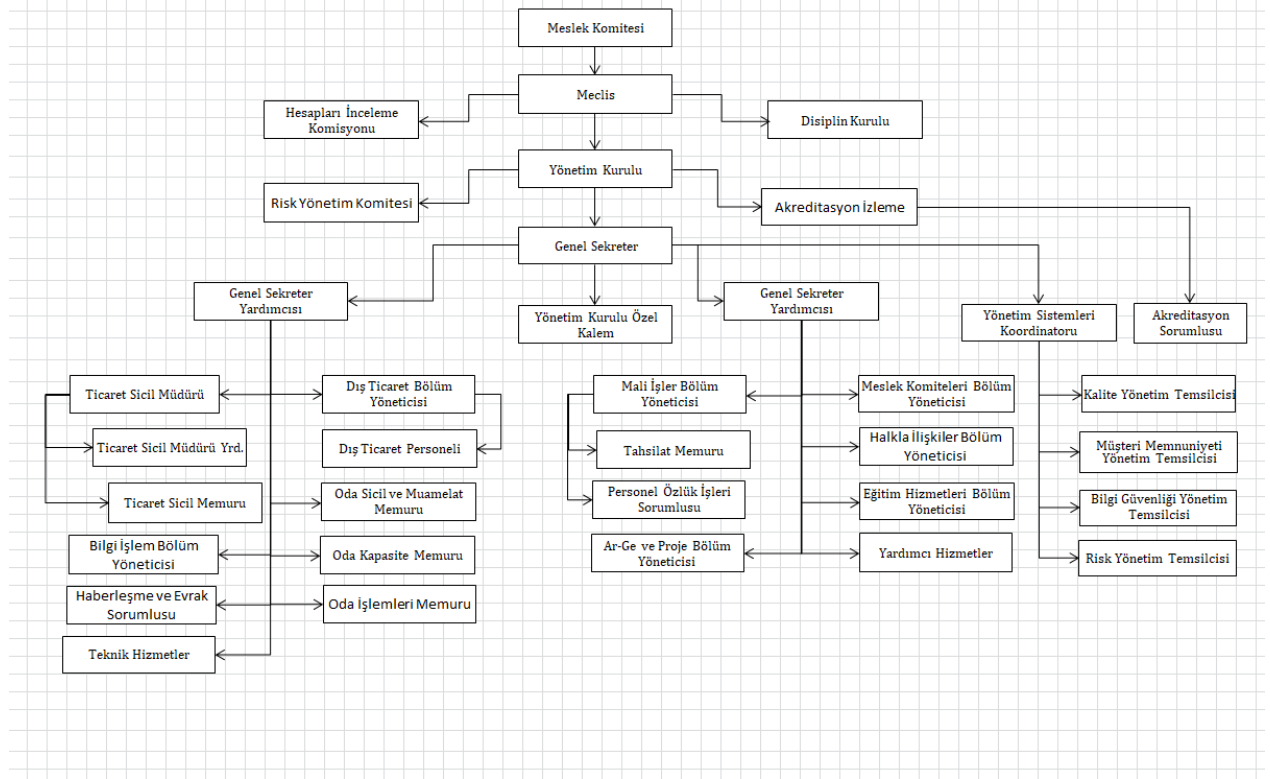
PUKÖ döngüsü ve risk temelli düşünme ile birleşik süreç yaklaşımı kullanımı, kalite yönetim sisteminin diğer yönetim sistem standartlarının şartları ile uyumu ve entegrasyonu sağlar.

**YAYIN HAKKI**

Kurumumuza ait bu Yönetim Sistemleri El Kitabının her hakkı mahfuzdur. Bu kitabın herhangi bir bölümü ya da tamamı izinsiz kopya edilemez, çoğaltılamaz ve kullanılamaz.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

## ORGANİZASYON ŞEMASI



### 1. KAPSAM VE KAPSAM DIŞI ALANLAR/HARIÇ TUTMA İMKANLARI

Bu el kitabı, Uşak Ticaret ve Sanayi Odası hizmet sınırlarında, 5174 sayılı TOBB Kanunu'na göre yürütülen Oda Borsa faaliyetlerinin TS EN ISO 9001, TS ISO 10002, TS ISO/IEC 27001, TS ISO 31000 Yönetim Sistemleri Standart Şartlarının kurumumuzdaki uygulamalarının özetini verir. Tanımlanan Yönetim Sistemlerine ait standartların hangi uygulamalar yapılarak sağlandığını açıklar.

Risk Yönetim Sisteminin kapsamı 2018-2021 Stratejik Plan'da ve PR13-Kurumsal Risk Yönetimi Prosedürü'nde belirtilmiştir.

Kurumumuzda kalite yönetim sistemi maddelerinden;

- Ölçüm aleti kullanılmadığından 7.1.5.2 Ölçüm izlenebilirliği maddesi.
- Odamız 5174 sayılı TOBB İLE Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu doğrultusunda işlerini yürüttüğünden 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi
- Oda faaliyetleri Hizmeti ile ilgili teslimat sonrası faaliyet bulunmadığından 8.5.5 teslimat sonrası faaliyetler maddesi hariç tutulmuştur.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	11 / 33

**2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR**

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardı
- TS ISO IEC 27001:2017 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardı
- TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi standardı
- TS ISO 31000:2014 Risk Yönetim Sistemi standardı

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

### 3. TERİMLER, TARİFLER VE KISALTMALAR

**Kurum:** Uşak Ticaret ve Sanayi Odası'nı,

**Birim:** Uşak Ticaret ve Sanayi Odası organizasyon şemasında yer alan Şeflik, Servis, Birim, Şube Müdürlükleri,

**Yönetim Sistemi:** Kurumumuzda Kalite, Bilgi Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti, Risk Yönetim Sistemi Standart şartlarını karşılayacak şekilde oluşturulan sistemi,

**Yönetim Sistemleri El Kitabı:** Kalite, Bilgi Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti ve Risk Yönetim Sistemi Standart şartlarını karşılayacak şekilde oluşturulan yönetim sistemi temel dokümanını,

**Sistem:** Birbiriyle ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımını,

**Politika:** Bir kurum/kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen yönetim sistemlerini kapsayan amaçlar bütünü,

**Kalite Yönetim Sistemi:** Amaçlanan kaliteye ulaşmak amacıyla ilerletilen tüm süreçleri, açıklanan prosedürleri ve benimsenen prensipleri içeren sistemler bütünü,

**Müşteri:** Odanın üyelerini, odanın temsil ettiği il, ilçe ve bağlı beldelerin tarım, ticaret ve sanayi ile uğraşan kuruluşları, bireyleri ve toplumu,

**Müşteri Memnuniyeti:** Müşteri şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan memnuniyet derecesini,

**Geri Bildirim:** İstek, şikâyet, talep ve öneri başvuruları ile ilgili olarak yapılan bilgilendirmeleri,

**Üst Yönetim:** Yönetim kurulumuz ve Genel sekreterimizi,

**Planlama:** Hedeflerin belirlenmesine odaklanan, gerekli çalıştırma proseslerini ve hedefleri yerine getirmek için ilgili kaynakları belirleyen Yönetim Sisteminin bir parçasını,

**Sürekli İyileştirme:** Şartların yerine getirilmesi yeteneğini arttırmak için tekrar edilen faaliyetleri,

**Tedarikçi:** Bir ürünü veya hizmeti sağlayan kuruluş ya da kişiyi,

**Proses:** Girdileri çıktılara dönüştüren, birbirleriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler takımını,

**Ürün/Hizmet:** Bir prosesin sonucunda oluşan çıktıyı,

**Düzeltilici Faaliyet:** Hizmetin oluşumu esnasında saptanan bir uygunsuzluğun sebebini veya istenmeyen durumu yok etmek, uygunsuzlukların nedenlerini gidermek ve tekrarını önlemek için yapılan faaliyetleri ifade eder. Düzeltilici faaliyet, uygunsuzluklar meydana geldikten sonra yapılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	13 / 33

**İyileştirici Faaliyet:** Ana hedefe ulaşmak için yürütülen faaliyetlerdeki süreçleri iyileştirmek için yapılan çalışmaları ifade eder.

**İlgili Taraf:** Bir kuruluşun sistemiyle ilgili icraat ve başarı derecesiyle ilgilenen veya bu icraat ve başarı derecesinden etkilenen kişi veya grupları,

**Süreç:** Belirli bir hizmet için uygulanan sıranın ve basamaklar veya işlemler arasındaki ilişkinin şematik gösterimini,

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesini,

**DİF:** Düzeltici ve İyileştirici Faaliyeti,

**YSP:** Yönetim Sistemleri Politikası,

**QNAP:** Birim yönetim sistemleri dokümanlarının tutulduğu alan,

**Risk:** Odamızın hedeflerine ulaşmadaki belirsizlikleri,

**Risk Değerlendirmesi:** Tüm proseslerde, riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve riske tahammül edilip edilemeyeceğine karar verilmesini,

**Bilgi Güvenliği:** Bilginin gizliliği, bütünlüğü ve kullanılabilirliğinin korunmasını,

**Bilgi Güvenliği Risk Yönetimi:** Bilgi güvenliği risklerinin analizi, değerlendirilmesi, işlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi amacıyla yürütülen yönetsel faaliyetleri,

**Güvenlik:** İç veya dış kaynaklı, kasıtlı veya kasıtsız olabilecek tehditlerin kabul edilebilir seviyeye çekilmesini,

**Bilgi Varlığı:** Bilginin güvenliğini etkileyen tüm varlıkları,

**Yönetim Sistemleri Koordinatörü:** Yönetim temsilcilerinin bağlı olduğu tüm yönetim sistemlerinin koordinasyonunu sağlayan üst yönetimin atadığı personel,

**Yönetim Temsilcileri:** Kalite, Bilgi Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti, Risk Yönetim Sistemi yönetim temsilcilerini,

**Doküman Sorumluları:** Kalite, Bilgi Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti, Risk Yönetim Sistemi yönetim sistemleri kapsamında oluşturulan çalışma ekibinde yer alan, her bir birimin yönetim sistemleri çalışmalarından, dokümanlarından sorumlu olarak görevlendirilen personelleri ifade eder.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

#### 4. KURULUŞ BAĞLAMLI

##### 4.1 Kuruluş ve Bağlamı

Odamızın bağlamı; odamızın hedeflerini, bu hedeflerin yürütüleceği ortamı, paydaşlarını ve risk kriterlerinin çeşitliliğini gösterir ve bütün bunlar risklerin yapısını ve karmaşıklığını ortaya çıkarmaya ve değerlendirmeye yardımcı olur. UŞAK TİCARET VE SANAYİ ODASI, varlık amacı ve en az dört yılı kapsayacak şekilde hazırlanan Stratejik Planında belirlediği stratejik yönü ile ilgili olan, uyguladığı yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış etkenleri; stratejik planlama dönemlerinde “**PR11-Stratejik Planlama Prosedürü**”ne uygun olarak belirler.

Belirlenen iç ve dış etkenler “**PR11-Stratejik Planlama Prosedürü**”ne uygun olarak izlenir ve sonuçlar gözden geçirilir.

##### 4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri

Üye ve yasal mevzuat şartları doğrultusunda sunulan hizmetlerin düzenli sağlama yeteneğini etkileyen ya da etkileme potansiyeline sahip Yönetim Sistemi ile ilgili paydaşları ve bu paydaşların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartları “**PR11-Stratejik Planlama Prosedürü**”ne uygun olarak belirlenir.

Paydaşlar hakkındaki bilgiler ve şartlar “**PR11-Stratejik Planlama Prosedürü**”ne uygun olarak izlenir ve gözden geçirilir.

##### 4.3 Yönetim Sistemleri Kapsamı

Odamız “5174 Sayılı Türkiye Odalar Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu” doğrultusunda hizmet veren kamu kurumu niteliğinde tüzel kişiliğe sahip meslek kuruluşudur. Kalite Yönetim Sistemi’nin kapsamı, yasal mevzuat şartları ve paydaş ihtiyaçları doğrultusunda belirlenir.

Yasal mevzuatlar kapsamında;

- Oda Sicil Hizmetleri,
- Ticaret Sicil Hizmetleri,
- Ekspertiz ve Kapasite Raporu hazırlama hizmetleri,
- Dış ticaret belge hizmetleri,
- Sayısal Takograf, K Belgesi hizmetleri,
- İş Makinesi Tescil Hizmetleri,
- Sigorta Acenteleri Tescil Hizmetleri yürütülmektedir.

Bunların dışında paydaş talepleri ve ihtiyaçları doğrultusunda

- Eğitim organizasyonları,
- Sektörel ve genel toplantılar,
- Fuar ve iş gezisi organizasyonları, gerçekleştirilmektedir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	15 / 33

Tüm bu faaliyetler Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun şekilde yürütülmektedir. Bu faaliyetlerin uygulanması ve sonuçlarının izlenmesine yönelik olarak gerekli dokümantasyon oluşturulmuştur. *Odamızın ilgili taraf ihtiyaç beklentileri FR.173 YÖNETİM SİSTEMLERİ İÇ HUSUS-DIŞ HUSUS FORMU FR.71.PAYDAŞ ÖNERİ TALEP ŞİKAYET FORMU'nda yer almaktadır.*

#### 4.4 Yönetim Sistemleri ve Prosesleri

Odamız tarafından gerçekleştirilen faaliyetler ve hizmetlerin yürütümü ile ilgili olarak ihtiyaç duyulan süreçler, süreçlerin birbiri ile etkileşimini içeren standart şartları doğrultusunda Yönetim Sistemleri kurulmuştur. Süreç yönetimi temelinde; standart gereklilikleri doğrultusunda Yönetim Sistemleri uygulanmakta, izlenmekte ve sürekli iyileştirilmesine yönelik faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Süreçler, tüm hizmetleri kapsayacak şekilde TOBB Akreditasyon Sistemi ve Yönetim Sistemleri şartları doğrultusunda belirlenmiştir.

Her bir süreç için;

- Girdiler, çıktılar
- Performans göstergeleri
- Kaynaklar
- Sürecin yürütümü ile ilgili yetki ve sorumluluklar süreç dokümanlarında tanımlanmıştır.

Süreçlerin birbiri ile etkileşimi “Süreç Etkileşim Tablosu”nda tanımlanmıştır.

Süreçlerin işletiminde doğabilecek risk ve fırsatlar “Kurumsal Risk Değerlendirme Prosedürü”ne uygun olarak belirlenmektedir.

Süreçlerin performansları “Süreç İzleme Tablosu” ile takip edilir. İzleme faaliyetleri sırasında yaşanan sapmalara ilişkin olarak gerekli tedbirler belirlenir.

Uyguladığımız yönetim sistemleri kapsamında aşağıdaki süreçler oluşturulmuştur.

- “Yönetim ve Oda Mevzuatı Süreci”
- “Mali Yönetim Süreci”
- “İnsan Kaynakları Yönetimi Süreci”
- “İş Planlaması ve Yönetimi Süreci”
- “Haberleşme ve Yayınlar Süreci”
- “Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımı Süreci”
- “Üye İlişkileri Süreci”
- “Kalite Yönetimi Süreci”
- “İletişim Ağı Süreci”
- “Politika ve Temsil Süreci”
- “Bilgi, Danışmanlık ve Destek Süreci”
- “İş Geliştirme ve Eğitim Süreci”
- “Uluslararası Ticaret Süreci”
- “Şikayet Yönetimi Süreci”

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

## 5. LİDERLİK

### 5.1 Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1 Genel

**UŞAK TİCARET VE SANAYİ ODASI** üst yönetimi, Yönetim Sistemlerinin kurulması ve uygulanması konusunda liderlik eder. Bunun için;

- Yönetim sistemlerinin etkinliği üst yönetim tarafından değerlendirilmektedir.
- “Yönetim Sistemleri Politikası”** üst yönetim tarafından güncel gelişmeler doğrultusunda belirlenir ve her yıl yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilerek gerekmesi durumunda güncellenir. **Yönetim Sistemleri** Politikası ve Stratejik Plan kapsamında belirlenen stratejik amaç ve hedeflerden yola çıkılarak her yıl Yıllık Hedefler belirlenerek izlenir.
- Yönetim sistemleri şartlarının, süreçler ile entegrasyonunun sağlanması için tüm personelin gerekli eğitimleri alması, gerekli görevlendirmelerin yapılması sağlanır.
- Risk çerçevesinin bütün bileşenlerini odaya uyarılma ve uygulamayı sağlayarak tüm çalışanlarda risk farkındalığını oluşturmak, paydaşlarla paylaşabilmek.
- Yönetim kurulu risk stratejisini belirler ve yönetir.
- Yönetim sistemleri gereklilikleri doğrultusunda süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin sağlanması amacıyla personelin gerekli eğitimleri alması sağlanır.
- Yönetim sistemleri kurulması ve işletimi için gerek duyulan kaynaklar üst yönetim tarafından değerlendirilerek sağlanır.
- Etkin Yönetim sistemleri şartlarına uygunluğun önemi üst yönetim tarafından tüm çalışanlarla paylaşılır.
- Yönetim sistemlerinin amaçlanan çıktıklarına ulaşması için gerekli kaynaklar üst yönetim tarafından sağlanır ve Yönetim Sistemleri uygulama sonuçları üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli tedbirler alınır.
- Yönetim sistemlerinin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin istihdamı, yönlendirilmesi ve desteklenmesine ilişkin tedbirler üst yönetim tarafından belirlenir.
- Çalışanların katılımının sağlanması ve Yönetim sistemlerinin geliştirilmesi amacıyla iyileştirme çalışmalarına üst yönetim tarafından destek verilir.
- Üst yönetim bölüm yöneticilerine liderlik yapma fırsatı sağlar.

#### 5.1.2 Müşteri Odaklılık

Üst yönetim faaliyetlerin üye ihtiyaçları doğrultusunda yürütülmesi için liderlik eder. Bunun için üst yönetim;

- TARAF
- Üye ihtiyaçları, şartları ve mevzuat şartlarındaki değişikliklerin değerlendirilmesi sonucunda gerekli tedbirlerin belirlenmesi ve uygulanmasında gerekli desteği sağlar.
- Hizmetlerin sunumu ve üye ihtiyaçlarının karşılanmasını etkileyebilecek risk ve fırsatların belirlenmesi, üye memnuniyetinin artırılması ile ilgili yetkinliğin geliştirilmesine yönelik olarak gerekli tedbirlerin belirlenmesini sağlar.
- Üye memnuniyetinin artırılmasına yönelik faaliyetlerin sürekliliğini sağlar.
- Paydaşların istek, şikâyet ve öneri başvurularının ele alınmasında ve çözülmesinde paydaş memnuniyetinin sağlanmasına odaklanılır. Bunun için mevzuat, standartlar ve odamızla ilgili şartlar

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA



Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	17 / 33

çerçevesinde makul çözüm yolları tükenene kadar paydaş memnuniyetinin sağlanması için başvuruların ilerlemesi **PR12-Şikayetleri Ele Alma Prosedürü** ve **PR13-Kurumsal Risk Yönetim Prosedürü'ne** göre izlenir. Paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin tam olarak anlaşılması amacıyla paydaş şikayetleri ve geri beslemesi ölçülerek sonuçlar analiz edilmektedir. Elde edilen bulgular **PR08-İletişim Prosedürü'ne** göre ilgili birimlere duyurulmaktadır.

## 5.2 Politika

Üst yönetimi tarafından onaylanmış olan Vizyon, Misyon bu El Kitabı içerisinde bahsedilmiş olup **SD02-Yönetim Sistemleri Politikası** odamız web sitesinde, kalite duvarımızda, el kitaplarımızda yayınlanmaktadır.

Kurumumuz yönetimi tarafından belirlenerek yazılı hale getirilen ve tüm paydaşlara duyurusu yapılan misyon, vizyon ve yönetim sistemleri politikamız;

- Yönetim sistemlerinin şartlarına uygun, sürekli iyileşme ve gelişme taahhüdünü içeren, hedeflerimizi destekleyen ve hedeflerimiz için bir çerçeve oluşturan, çalışanlarımıza verilen önemin yanı sıra Kalite, Bilgi Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti, Risk Yönetim Sistemi bilincinin gelişmesindeki rolleri ve diğer hususları içerecek şekilde dokümante edilmiştir.
- Gelişmeler ve ihtiyaçlar doğrultusunda, planlı olarak yapılan yönetimin gözden geçirme toplantılarında uygunluğu gözden geçirilir, gerektiğinde revize edilir.

## 5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üst yönetim, sorumlulukların ve yetkilerin, tanımlanmasını ve Kurum içerisinde iletimini güvence altına alır. Proseslerin kontrolünü sağlamak üzere, Kalite, Bilgi Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti, Risk Yönetim Sistemi ile ilgili işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki ve sorumluluklarının yanı sıra, karşılıklı ilişkileri, kime bağlı çalıştığı, yetkinlik bilgilerinin yazılı olduğu "**Görev Tanımları**" hazırlanmıştır. Yönetim sistemlerinin standart şartlarına uyumunun sağlanması, performansının ölçülebilmesi, sistemlerinin uygulanması ve geliştirilmesi için her bir yönetim sistemine ait yönetim temsilcileri belirlenerek "**Yönetim Temsilcileri Görev Tanımları**" (**GV.09, GV.34, GV.37, GV.38**) oluşturulmuştur. Yönetim sistemi koordinatörü içinde "**GV.39-Yönetim Sistemi Koordinatörü Görev Tanımı**" hazırlanmıştır. Görev tanımları ilgili birimlere tebliğ edilmiştir.

Risk Yönetim Sistemi için oluşturulan "Kurumsal Risk Yönetimi Hiyerarşik Yapısı, Görev ve Sorumluluklar" **PR.13-Kurumsal Risk Yönetimi Prosedürü'nde** tanımlanmıştır.

Kurumumuz Üst yönetimi tarafından onaylanmış olan organizasyon şeması El Kitabı içerisinde şematik olarak gösterilmiştir. Ayrıca web sayfamızda yayınlanmıştır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

## 6. PLANLAMA

### 6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Risk Yönetim Sistemi, **PR13.Kurumsal Risk Yönetimi Prosedürü'ne** göre yönetilmektedir. Odaya ait stratejiler dönemin stratejik planlarında yer almaktadır. Yönetim Sistemleri Politikası içerisinde risk ile ilgili ilaveler yapılmıştır. Mevzuatlara uygun oluşturulan Yönetim sistemleri politikası hedeflerimiz için altyapı oluşturur. Risk Yönetimi ile ilgili faaliyetler Stratejik Plan kapsamında Odamız web sayfasında paydaşlarımızla paylaşılmaktadır.

Odamızın belirlemiş olduğu vizyon, misyon, değerler ve Yönetim Sistemleri politikası doğrultusunda iç husus-dış husus ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri kapsamında belirlenen risk ve fırsatlar **PR13.Kurumsal Risk Yönetimi Prosedürü'ne** göre ele alınır.

Faaliyet/hizmetlere bağlı olarak belirlenen bilgi güvenliği ve müşteri memnuniyeti yönetim sistemi riskleri **FR40-Risk Değerlendirme Formu'nda** tanımlanmış olup izleme ve kontrolü **PR13.Kurumsal Risk Yönetimi Prosedürü'ne** göre yapılmaktadır. Odamız diğer oda, borsa veya kuruluşların şikayetleri ele almadaki en iyi uygulamaların araştırmak, belirlemek ve uygulamak için **FR113-UŞAK TSO Kıyaslama Formu'nu** kullanmaktadır.

Uşak Ticaret ve Sanayi Odası üst yönetimi uygunsuzlukların daha oluşmadan önce öngörülmesi ve önlemlerin alınmasının gerekliliğine inanır. "Sorun çözme" yerine "sorun önleyici" hatta olası sorunları önceden görüp, bu sorunları etkileyerek oda açısından kurumsal iyileştirme fırsatına dönüştürülmesi için çalışır. Üst yönetim yatırım ve planlamalarını bu doğrultuda yapar.

Risk faaliyeti çalışmaları için aşağıdaki uygulamalar veri kaynağı olarak dikkate alınabilir:

- Çalışanların, tedarikçilerimizin istek ve önerileri,
- Kurumumuzun altyapısı için, teknolojik yeniliklerin Kurumumuzda uygulanması kararlarının alınmasıyla,
- Çalışan personelin bilinç düzeyinin artırılmasına yönelik eğitim faaliyetlerinin planlanması ile,
- İstatistiksel çalışmalar sonucu hataların ortaya çıkarılması ile,
- Mevzuat ve yasal şartlarda meydana gelebilecek değişikliklere uyum sağlama gerekliliği.

### 6.2 Yönetim Sistemleri Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

Kalite Amaçları; "**Yönetim Sistemleri Politikası**", güncel gelişmeler ve Stratejik Amaç ve hedeflerden yola çıkılarak Yönetim Kurulu tarafından belirlenir. Belirlenen amaçlardan yola çıkılarak "**Yıllık Faaliyet Planı**" oluşturulur.

Kalite Amaçları;

- a. "**Yönetim Sistemleri Politikası**" ile uyumlu, ölçülebilir, uygulanabilir şartlara uyumlu, hizmetlerin uygunluğunu sağlama ve paydaş memnuniyetini artırmaya uygun olarak belirlenir.
- b. Düzenli aralıklarla amaçlara erişim izlenir.
- c. Belirlenen amaçlar toplantı, iç yazışma gibi kanallarla ilgili bölümlere duyurulur.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	19 / 33

d. Amaçlardan sapma durumunda veya güncel gelişmeler doğrultusunda 3 ayda bir yapılan “Akreditasyon İzleme Komitesi”nde gerekli güncellemeler yapılması için Yönetim Kurulu’na öneri sunulur. Gerekli hallerde YK kararı ile güncelleştirmeler yapılır.

Kalite Amaçları; “Stratejik Plan Uygulama ve İzleme Formu” ile kayıt altına alınır ve izlenir.

Kalite Amaçları; aşağıdakileri de içerecek şekilde belirlenir.

- Ne yapılacağı
- Hangi kaynakların gerekeceği
- Kimin sorumlu olacağı
- Ne zaman tamamlanacağı
- Sonuçların nasıl değerlendirileceği

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi hedefleri insan kaynakları ve zafiyet yönetimi kuralları, temiz masa temiz ekran kuralları, elektronik posta ve parola güvenliği kuralları, sunucu, sistem, yazılım, mobil cihazlar güvenliği politikaları, ihlal olayları kuralları doğrultusunda planlanır.

Şikayet yönetim süreci ile ilgili memnuniyet oranları, tekrarlanan şikayet miktarı, şikayet çözüm süreleri gibi konular dikkate alınarak hedefler belirlenir.

Risk Yönetim Sistemi çerçevesinin belirlenmesinde iç ve dış kapsam oluşturularak risk yönetim sistemi kapsamını oluşturma, risk kriterlerini tanımlama **PR13.Kurumsal Risk Yönetimi Prosedürü**’nde ve dönemin stratejik planında tanımlanmıştır.

Belirlenen hedeflerden veya programlarından sapma tespit edildiğinde gerekli faaliyetler, **PR04-Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü** paralelinde yapılır.

### 6.3 Değişikliklerin Planlaması

Faaliyet/hizmetlere bağlı olarak tespit edilen değişiklik ihtiyaçları **FR.174-Değişim Yönetim Planı** ile planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. İlgili birimler tespit edilen değişiklik ihtiyacının amaç ve potansiyel sonuçları, kaynakları ile yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi hususlarını değerlendirmektedir.

## 7. DESTEK

### 7.1 Kaynaklar

#### 7.1.1 Genel

Üst yönetim; Yönetim Sistemlerini uygulamak, devam ettirmek, sürekli geliştirmek için; müşteri ihtiyaç ve beklentilerini en üst seviyede karşılayarak müşteri memnuniyetini arttırmak, Bilgi Güvenliği ve Risk Yönetimi risklerini asgari düzeye indirmek, bilgi varlıklarının gizliliği, bütünlüğü ve erişebilirliğini sağlamak için gerekli olan kaynakları belirler ve sağlar. (Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Yıllık Bütçesi)

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

### 7.1.2 Kişiler

Kurumumuz, ürün/hizmetlerin kalite ve verimliliğinin artırılmasının, ancak yüksek yetkinlikte ve üstün becerilere sahip çalışanlarca sağlanacağına inanır ve çalışanların eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden gelişmesi için gerekli görülen eğitim planlarını **PR07-İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü**'ne göre oluşturur. Çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları **Görev Tanımları** dokümanlarında tanımlanır.

### 7.1.3 Altyapı

Uşak Ticaret ve Sanayi Odası, gerçekleştirdiği ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli altyapıyı belirler, edinir ve sürekliliğini sağlar.

Altyapı, çalışma alanları ve binalar, arşiv ve depolar, yazılım, donanım, destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim, bilgi sistemleri gibi), yapım ve tamirat işleri ve diğer tüm ürünleri sağlamak üzere gerekli olan her türlü donanımı (araçlar, fotokopi, Chiller vb) kapsar.

Yazılım ve bilişim konusundaki altyapının oluşturulmasında **SR06-Bilgi Ve İletişim Teknolojileri Kullanımı** süreci, **PR09-BİLGİ GÜVENLİĞİ PROSEDÜRÜ** uygulanır. **FR95-YILLIK BAKIM PLANI**'na göre bilgi işlem bölüm yöneticisi tarafından bakımlar planlanır. Bakım planları **TL05-BAKIM TALİMATI**'na göre gerçekleştirilir. Arıza durumlarında **FR95-YILLIK BAKIM PLANI**'na arıza tarihleri ve durumu işlenir. İnsan kaynaklarının yetersiz olduğu durumlar için hizmet satın alması ile bakım ve onarım hizmetleri gerçekleştirilir.

### 7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Uşak Ticaret ve Sanayi Odası, sunduğu hizmet ve gerçekleştirdiği işlerin şartlarını uygunluğu sağlamak için gerekli çalışma ortamını belirler ve sürekli iyileştirir. Müşteri istekleri karşılamak, çalışanların ve diğer ilgili tarafların sağlıklı, güvenli ve etkin çalışmaları için ihtiyaç duyulan ortam tahsis edilir. Çalışanların istek ve ihtiyaçları ilgili Taraf İhtiyaç ve Beklentileri maddesine göre anket yöntemi ile belirlenmektedir. Belirlenen ihtiyaçlar Sistem geliştirme toplantılarında ve/veya Yönetim Kurulu toplantılarında ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında üst yönetime sunulmakta ve üst yönetim kararları uygulanmaktadır.

Gerek çalışanlar ve gerek müşteriler için Bilgi Güvenliği, Risk Yönetimi açısından riskler ve alınacak önlemler belirlenerek gerekli ortam şartları sağlanmaya çalışılmıştır.

### 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

**7.1.5.1** Müşteri memnuniyeti yönetim sistemi ile ilgili izleme ve ölçme **PR12-Şikayetleri Ele Alma Prosedürü** ile takip edilmektedir. Risk Yönetim Sistemi, *Bilgi Güvenliği ve Müşteri Memnuniyeti* ile ilgili riskler **FR40-Risk Değerlendirme Formu**'nda tüm süreçler ile ilgili olarak belirlenmiştir. Süreçlerin izlenme ve gözden geçirme periyodu, yöntemleri ve risk takdirini iyileştirmek için elde edilmesi gereken bilgiler, olaylar, değişiklikler, eğilimler YGG toplantılarında izlenir.

**7.1.5.2** Hizmetlerimiz sırasında herhangi bir izleme ve ölçme cihazı kullanmadığımız için bu madde hariç

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	21 / 33

tutulmuştur.

### 7.1.6 Kurumsal Bilgi

Kurumumuzda proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Bu kapsamda Odamıza özel tecrübe ile kazanılan bilgi, Bilgi İşlem Bölüm yöneticisi tarafından yedeklenmekte ve ilgili personel yapılan yetkilendirme ile ihtiyaç duyulan bilgilere Qnap, TOBBNET, Medos, Envision Doküman yönetim sistemi, Saperion Arşiv sistemi ve web sitesi üzerinden ulaşabilmektedir. Kurumumuzda yaşanmış tecrübeler, başarılar, başarısızlıklar ve başarısızlıklardan alınan dersler toplantılar, raporlar ve eğitimlerle kayıt altına alınmaktadır.

### 7.2 Yetkinlik

Yönetim Sistemlerinin kurulması, sürdürülmesi ve iyileştirmesinin tüm çalışanların işi olduğu düşüncesinden hareketle, bu faaliyetleri uygulayan, yöneten, doğrulayan ve yaptığı iş bu faaliyetleri etkileyen tüm personelin ihtiyaç duyduğu eğitimlerin en üst seviyede temin edilmesine çalışılmaktadır.

Yönetim sistemleri ve işe özgü eğitim ihtiyaçları **PR06. Eğitim Prosedürü'ne** göre eğitim hizmetleri bölüm yöneticisi tarafından tüm birimlerden temin edilir ve **PR06. Eğitim Prosedürü'ne** göre **FR42.Yıllık Eğitim Planı** hazırlanır. Hazırlanan yıllık eğitim planı üst yönetim onayından geçirilerek yürürlüğe girer. Eğitimlerin etkinliği aynı prosedüre göre değerlendirilir.

Bilgi Güvenliği Yönetimi, Risk Yönetimi ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemlerinin performansını etkileyen personelin uygun eğitim, öğretim veya tecrübe temelinde yetkinliklerinin temini için gerekli eğitimler **PR06. Eğitim Prosedürü'ne** göre gerçekleştirilir.

### 7.3 Farkındalık

Kurumumuz personelinin Yönetim Sistemlerine olan farkındalığını arttırabilmek için gerekli zamanlarda ilgili yönetim temsilcileri tarafından personele farkındalık ve bilgilendirme eğitimi verilmektedir. Ayrıca, personelin sisteme nasıl katkı sağlayacakları ve standardın şartlarının uygulanmaması durumunda meydana gelecek etkiler eğitim veya toplantı aracılığıyla aktarılmaktadır. Personel, yönetim sistemleri politikası, süreç performans kriterleri, hedefler, stratejik plan, şikayetleri kayıt altına alma yöntemleri, bilgi güvenliğinin önemi ve risk tabanlı düşünme ile ilgili farkındalıkları yönetim temsilcileri tarafından toplantı ve eğitimlerle sağlanır.

### 7.4 İletişim

Kurumumuzda iç iletişim; sözlü, yazılı, toplantı, web sitesi, bilgisayar programları, duyuru, telefon, eğitim, afiş, whatsapp, Office programlar gibi yöntemlerle yapılmaktadır. Sürecin işleyici **PR08-İletişim Prosedürü'ne** göre yürütülmektedir. Yönetim sistemlerinin kurumumuzun önemli değerlerinin ve yönetiminin bir parçası haline gelmesi, farkındalığın ve çalışmalarda tüm personelin katılımının sağlanması iletişim yöntemleri ile desteklenmektedir.

Kurumumuzda yönetim sistemleri ile ilgili belirlenen iletişim yöntemlerine göre iletişimin konusu, ne zaman iletişim kurulacağı, kiminle iletişim kurulacağı, kimin iletişim kuracağı ve iletişimin hangi süreçlerden etkileneceği tanımlanmıştır.

Risk Yönetim Sistemi için paydaşlarla iletişim yolu olarak İletişim Prosedürümüzde ifade edilen yollar belirlenmiş, ayrıca paydaşlarımızla karşılıklı belirlenen diğer iletişim araçları ile geri besleme ve raporlama sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	22 / 33

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	23 / 33

## 7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

ISO 9001, ISO 10002, ISO 27001, ISO 31000 standartlarında belirtilen şartları karşılayacak şekilde kurulmuş ve uygulanmakta olan yönetim sistemimiz ana hatlarıyla Yönetim Sistemleri El Kitabında açıklanmıştır. El Kitabımız, detay uygulamalar için daha alt seviyedeki prosedür, talimat, plan, form gibi benzeri uygulama dokümanlarına atıfta bulunur. Süreçler arasındaki etkileşimler **FR125.Süreç Etkileşim Tablosu'**nda gösterilir.

Yönetim Sistemleri standartlarına uygun olarak dokümanların hazırlanması, kontrol edilmesi, onaylanması, yayımlanması, ihtiyaç halinde revizyonu, muhafaza edilmesi ve dağıtımının sağlanması süreçleri **PR01.Doküman ve Kayıtların Kontrol Prosedürü'**ne göre yürütülmektedir.

Kalite, Müşteri Memnuniyeti, Bilgi Güvenliği ve Risk Yönetim Sistemlerinin şartlarına uygunluğunu, etkinliğini kanıtlayan kayıtların oluşturulmasını, dağıtımını, ulaşılabilirliğinin sağlanmasını, arşiv kayıtları saklama süresinin belirlenmesini, dosyalanmasını, arşivlenmesini ve kontrol altına alınmasını sağlama süreci **PR01. Döküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'**ne göre yürütülmektedir.

Yönetim Sistemlerinin gerektirdiği dokümanlar elektronik ortamda Qnap alanında bulunmakta ve yönetilmektedir. Gerektiğinde çıktıları alınarak kullanılmaktadır.

Doküman kontrolü için uygulanmakta olan **PR01.Doküman ve Kayıtların Kontrol Prosedürü** dokümanların;

- Yayımlanmadan önce yeterlilik açısından onaylanmasını,
- Gözden geçirilmesini, gerektiğinde güncellenmesini ve tekrar onaylanmasını,
- Revizyon durumunun ve yapılan değişikliklerin gösterilmesini,
- Kullanım yerinde yürürlükteki sürümlerinin olmasını,
- Kolayca okunabilir ve tanınabilir olmasını,
- Dış kaynaklı olan dokümanların tanımlanmasını, güncelliği ve dağıtımının kontrollü olmasını,
- Güncelliğini yitirmiş dokümanların kullanımının önlenmesini,
- Saklanması halinde uygun olarak tanımlanmasını sağlayacak şekilde oluşturulmuştur.

Kurumumuzda gerçekleştirilen tüm sistem uygulamalarını gösteren kayıtlar, uygulamayı yapan tüm kişiler/birimler tarafından sürekli ve düzenli olarak tutulmaktadır. Kayıtlarımız, **PR01. Döküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedüründe** açıklandığı şekilde düzenlenir, muhafaza edilir ve saklanır. Hazırlanan bu prosedür; kayıtlarının tutulması, muhafazası ve saklanması sırasında hasara ve bozulmaya uğramaması için gerekli önlemleri, ihtiyaç duyulduğunda eski kayıtlara rahatlıkla ulaşılabilmesi için kayıtlarda ve arşivleme sırasında izlenebilirlik metotlarını, kayıtların saklama sürelerini ve yetkileri tanımlamaktadır. Kayıtların saklanması kayıtları tutan birimde ve arşivde yapılmaktadır. Saklama süresi dolan kayıtların elden çıkartılması için yöntemler ve sorumluluklar belirlenmiştir.

## 8. OPERASYON

### 8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Kurumumuz tüm birimlerine ait süreçler planlanmakta ve sürekli iyileştirme prensibi çerçevesinde geliştirilmeleri sağlanmaktadır. Hizmet gerçekleştirme için planlar ve projeler hazırlanırken Yönetim

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	24 / 33

Sisteminin diğer süreçleri ile tutarlılığına dikkat edilmektedir.

Hizmet gerçekleştirme planlanmasında; her birimin **Süreç Kartları** ile süreçlerin etkileşimleri dokümante edilmiştir. Süreç aşamalarında; hizmet kalitesi, bilgi güvenliği, müşteri memnuniyeti ve risk yönetimi konuları dikkate alınmıştır.

Kurumumuz, ürün ve hizmetlerin belirlenen gerçekleştirme şartlarına ve hedeflere uygun olarak üretilmesini alttaki yollarla planlar. Her ürün ve hizmet için gerekli olan şartların belirlenmesi bu bölümün 8.2nci maddesinde ifade edilmiştir.

Kurumumuz bilgi güvenliği şartlarını karşılamak için **PR09-Bilgi Güvenliği Prosedürünü** hazırlamıştır. Bilgi Güvenliği Riskleri, **FR40.Risk Değerlendirme Formu'nda** analiz edilmektedir. Bilgi süreci ile ilgili hedefler **FR38.Süreç izleme tablosu** ile izlenmektedir.

Şikayet yönetim sistemi ile ilgili şartları karşılanması için **SR14-Şikayet Yönetimi Süreci** hazırlanmış, kontrol yöntemlerinin planlanması süreç içinde gösterilmiştir.

Ürün/hizmet gerçekleştirilmesi ve bunların değerlendirilmesi ile ilgili kayıtlar **PR01 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre tutulur ve saklanır.

## 8.2.Ürün ve Hizmetleri İçin Şartlar

Odamız, Üyeler ve diğer müşterilerle ilgili olarak ürün, hizmetle ilgili bilgi ve şartların belirlenmesi, değişiklikler, özel istekler ve şikâyetlerin alınması için etkin iletişim düzenlemelerini belirler ve uygular. Bu iletişim kolaylık sağlayıcı yöndedir ve resmi yazışmalar yanında, telefon, internet, halkla ilişkiler uygulamalarını içerir. Süreç ile ilgili ayrıntılar **PR08-İletişim Prosedürü** ve **PR12-Şikâyetleri Ele Alma Prosedürüne** göre yürütülür. Belirtilen yollarla temin edilen talepler ve talep ile ilgili bilgilerin kayıtları tutulur.

Odamızın sunduğu hizmetler ile ilgili şartlar; üye ve diğer paydaşlarımız tarafından belirtilen şartları, üye ve paydaşlarımız beyan etmese dahi ürün ya da hizmetin bilinen ve amaçlanan kullanımı için gerekli şartları, ilgili yasal ve mevzuat şartlarını, yine Odamız tarafından belirlenen ilave şartları içerir.

Odamızda paydaşlara ait talepler; yazılı dilekçeler, telefon, mail, web sitesi iletişim alanı, sosyal medya, anket vb. ile alınır. Taleplerin, odamızın yönetim sistemleri politika ve hedeflerine, dönemin stratejik planına uygunluğu ilgili birim yöneticileri tarafından belirlenir. Şartların belirlenmesi ile ilgili yöntemler prosedürlerde belirlenir ve ilgili şartname, talimat, sözleşmelere yansıtılır. Şartlar belirlenirken Bilgi Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti ve Risk Yönetim Sistemlerinin şartlarının da sağlanması dikkate alınır.

Gözden geçirme ve bu gözden geçirmeden kaynaklanan faaliyetlerin sonuçlarına ait kayıtlar saklanır. Yapılacak iş, ürün ya da sunulacak hizmet ile ilgili şartlar değiştiğinde ilgili belgelerin güncellenmesi ve çalışanların haberdar edilmesi konu ile bağlantılı birimler tarafından yapılır.

Bilgi güvenliği açısından hizmet alınan tedarikçi, yüklenici firma ya da iş ortakları çalışanları kısaca kurumun bilgi varlıklarına erişim gereksinimi olan herkes için bilgi sisteminde oluşabilecek açıklıkları en aza indirmeye yönelik **PR09-Bilgi Güvenliği Prosedürü** gereğince eylemler gerçekleştirilir.

## 8.3.Tasarım

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA



Odamız 5174 sayılı TOBB İLE Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu doğrultusunda işlerini yürüttüğünden 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi hariç tutulmuştur.

#### **8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü**

TL06-TEDARİKÇİ SEÇİM VE DEĞERLENDİRME TALİMATI

SR01-YÖNETİM VE ODA MEVZUATI SÜRECİ 11.1 SATINALMA ALT SÜRECİ

FR100-SATINALMA TEKLİF TALEP FORMU

FR102-SATINALMA TEKLİF DEĞERLENDİRME VE ONAY FORMU

FR98-TEKNİK ŞARTNAME

Uşak Ticaret ve Sanayi Odası'nda satın alma işlemleri **Sr01-Yönetim ve Oda Mevzuatı Süreci** altında yer alan **11.1 Satınalma Alt Süreci'nin** işletilmesiyle yapılmaktadır.

**Sr01-Yönetim ve Oda Mevzuatı Süreci 11.1 Satınalma Alt Sürecinde Tanımlanan** aşamalar doğrultusunda satın alınacak ürün ve hizmetlerin kendisinden beklenen özellikleri karşılayabilmeleri için talepte bulunan birim tarafından **Fr100-Satınalma Teklif Talep Formu** ve/veya **Fr98-Teknik Şartname** hazırlanır.

Teknik şartnamelerin hazırlanmasında satın alınacak ürün veya hizmetin bir sonraki ürün veya hizmetin gerçekleştirilmesine olan etkisinin yanı sıra ilgili mevzuat, kalite politika ve hedefleri doğrultusunda taşınması gereken özellikler dikkate alınır.

Satın alma prosesi sonunda **TL06-Tedarikçi Seçim ve Değerlendirme Talimatına** göre **Fr104-Tedarikçi Değerlendirme Formu** ile tedarikçi değerlendirme çalışmaları yapılır, kayıtları tutulur ve muhafaza edilir.

Odamız tarafından satın alınan ürün ve hizmetlerin sözleşme ve teknik şartnamelere uygunluğu, **Fr102-Satınalma Teklif Değerlendirme ve Onay Formu** ile ilgili birim kabul eder.

İşin özelliği gereği bazı durumlarda şartnamelerde belirtilmiş olması şartıyla harici kuruluşlardan ve bağımsız laboratuvarlardan onay şartı aranır.

Satın alma işlemleri ile ilgili kontrol, onay, teslim ve teslim sonrası doğacak hata ve eksiklikler ile ilgili kayıtlar tutulur ve söz konusu satın alma dosyasında muhafaza edilir.

Uşak Ticaret ve Sanayi Odası tarafından yapılan satın alma işlemlerinde satın alınacak ürünler/hizmetler için aranacak şartların belirlenmesinde bu ürünlerin/hizmetlerin kullanılacağı aşamalar için bulundurmaları gereken özelliklerin yanı sıra odamızın yönetim sistemleri politika ve hedefleri, prosedür, süreç ve donanım şartları göz önünde bulundurulur.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	26 / 33

Belirlenen şartları ihtiva eden teknik şartnameler talepte bulunan birim tarafından hazırlanır. Şartnameler hazırlanırken Bilgi Güvenliği ile ilgili kriterlerin de bulundurulmasına önem verilir.

## 8.5 Hizmet Sunumu

### 8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

Hizmet sunumunun kontrollü şartlar altında yürütülmesini sağlamak üzere süreçler belirlenir ve dokümante edilir. Süreç dokümanlarında; süreç girdileri, çıktıları, süreçlerin işletimi için gerekli olan kaynakları (alt yapı, mali, personel vb.), iş akışı, iş akışında tanımlı faaliyet ve kontrollerin sorumluları, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik kalite yönetim sistemi dokümantasyonu ve mevzuata atıflar, hangi kayıtların tutulacağı ve performans göstergeleri tanımlanır.

Süreçlerin işletimi ile ilgili gerekli alt yapı ve çevre sürecin planlanması, oluşturulması, uygulanması ve izlenmesi aşamalarında değerlendirilerek sağlanır. Oluşturulmuş olan süreçlerin alt yapı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır.

Süreçlerin yürütülmesinden sorumlu personel "İnsan Kaynakları Yönetimi Süreci"ne uygun olarak atanır ve değerlendirilir. Süreci yürütmekten sorumlu personelin yetkinlikleri görev tanımlarında tanımlanır.

**PR09-Bilgi Güvenliği Prosedürü, PR12-Şikayetleri Ele Alma Prosedürü ve PR13.Kurumsal Risk Yönetimi Prosedürü** ve süreçlerin incelenmesi ve ölçülmesi ile ilgili uygulamalar bu prosedür ve süreçlerde tanımlanmaktadır. Plânlanmış sonuçlar başarısız olduğunda, ürünün uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde, düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler **PR04-Düzeltilen ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre başlatılmaktadır.

Kurumumuzda bilgi varlıklarına ve hedeflerine yönelik risklerin belirlenerek analiz edilmesi **PR13.Kurumsal Risk Yönetimi Prosedürü**'ne göre yürütülür.

### 8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Odamız üyeleri için ticaret sicil numarası ve oda sicil numarası verilerek üye bilgileri bu numaralar aracılığıyla takip edilir. Verilen hizmet belgelerinin üzerinde bu numaralar bulunur. Üye dosyalarının arşivlenmesi de bu numaralar ile gerçekleştirilir.

Odamıza gelen ve giden evraklara "TL01-Arşivleme Talimatı"na uygun olarak gelen/giden evrak numarası verilir ve talimata uygun şekilde saklanır.

Hazırlanan hizmet dokümanlarında bir uygunsuzluk olması durumunda "PR05-Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü"ne uygun olarak uygunsuz evrak anında imha edilerek karışıklığın önüne geçilir. Üyeler tarafından teslim edilen belgelerde uygunsuzluk olması durumunda evrak ayrı bir alana alınarak üyeye teslim edilene dek bekletilir.

### 8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	27 / 33

Odamız tarafından verilen hizmetler için üyelere temin edilen üye bilgileri ve dokümanları müşteri mülkiyeti olarak tanımlanır. Müşteri mülkiyeti olarak tanımlanan her türlü doküman ilgili bölüm tarafından ilgili yasa ve oda kurallarına uygunluk açısından incelenir ve doğrulanır. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilirse problem üyeye yazılı ya da sözlü olarak bildirilir. Müşteri Mülkiyeti kapsamındaki bu tür dokümanların güvenliği "**PR09-Bilgi Güvenliği Prosedürü**" kapsamında güvence altına alınmıştır.

Dokümanlar; işlemler sırasında hasar görmemesi, kaybolmaması, arşivde hasar görmemesi ve istendiği takdirde bulunabilmesi için ilgili bölüm sorumlusu tarafından "**PR01 Döküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü**"ne uygun olarak muhafaza edilir.

Tedarikçi tarafından sunulan ürün ve hizmetler için odanın kullanımına sunulan mülkiyetler mümkün olması durumunda etiketlenerek tanımlanır. Bu mülkiyetin zarar görmesi durumunda tedarikçiye gerekli bildirimler yazılı olarak yapılır. Tedarikçi tarafından sağlanan fikri mülkiyetler "**PR09-Bilgi Güvenliği Prosedürü**" kapsamında güvence altına alınmıştır.

#### 8.5.4 Muhafaza

Odamız tarafından verilen hizmetler kapsamında ortaya çıkan evrakların üyeye teslimine kadar zarar görmemesi ve üçüncü şahısların eline geçmemesi amacıyla üye ya da temsilcisi şahsen gelmediği sürece hazırlanmaz. Bu evraklar üyenin kendisine ya da yetkilendireceği bir personele teslim edilir.

Kargo ya da posta yolu ile gönderilen evraklar zarfa konularak alıcısına teslim edilecek şekilde gönderilir.

Son onay alınmamış hiçbir kayıt ya da işlem müşteriye sunulmaz. Müşteriye sunulacak dosyalar, kayıtlar arşivde muhafaza edilir. Kayıt ve dokümanların muhafazası ile ilgili yöntemler hazırlanan **TL01-Arşivleme Talimatı**'nda dokümante edilmiştir. Her birim arşiv kayıtlarını **LS02-KALİTE KAYITLARI LİSTESİ**'nde yazılan sürelerle göre muhafaza eder.

#### 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Oda faaliyetleri Hizmeti ile ilgili teslimat sonrası faaliyet bulunmadığından 8.5.5 teslimat sonrası faaliyetler maddesi hariç tutulmuştur.

#### 8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Değişim Yönetim Planında belirtilen Değişim Sebebinin belirtilen süreç sonunda gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin kontrolü, planda yer alan Sonuç ve Değerlendirme Raporu ile sağlanır. Yapılan toplantılar kayıt altına alınır ve bu kayıtlar muhafaza edilir.

#### 8.6 Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Hizmetin sunumuna ilişkin kontrol aşamaları ilgili süreçlerde tanımlanır. Kontrol aşamalarında hizmetin şartlara uygunluğu ilgili personel tarafından değerlendirilir. Kontrol işlemleri tamamlanmadığı sürece hizmet sunumu sonuçlandırılmaz. Yapılan bu kontrollere ilişkin kayıtlar "**PR01 Döküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü**"ne uygun olarak muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	28 / 33

### 8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Odamız hizmet şartlarına uymayan hizmetin, yanlışlıkla kullanımının ve teslimatının önlenmesi için gereken tanımlama ve kontrol yöntemlerini belirlemiş ve “**PR04-Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü**”nde tanımlamıştır.

Tespit edilen uygunsuzluklar anında giderilemiyor ise kayıt altına alınır ve giderilmesi ile ilgili faaliyetler başlatılır. Uygunsuzluğun giderilmesinden sonra tanımlanmış kontroller tekrarlanarak şartlara uygunluğu yeniden teyit edilir.

Hizmet sonrası; üye ya da oda tarafından tespit edilen uygunsuzluklarda hizmet dokümanı üyeye iletilmiş ise üye derhal bilgilendirilerek hizmet dokümanı geri çağrılır, doküman üyeden alınır, imha edilir ve hizmet tekrarlanır.

Tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin kayıtlar “**FR41-Uygunsuzluk Kayıt Formu**” ile kayıt altına alınır ve “**PR01-DOKÜMAN ve KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ**”ne uygun olarak muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1 Genel

Kurumumuz Yönetim Sistemlerinin uygunluğunu göstermek, etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve geliştirme işlemlerini planlamakta ve uygulamaktadır. **PR09-Bilgi Güvenliği Prosedürü**, **PR12-Şikayetleri Ele Alma Prosedürü** ve **PR13.Kurumsal Risk Yönetimi Prosedürü** oluşturularak uygulamaya konulmuştur.

Yaptığımız çalışmalarda amacımız;

- Hizmet şartlarına uygunluğunu göstermek,
- Yönetim Sistemleri politikasına uygunluğu göstermek,
- Yönetim Sisteminin uygunluğunu güvence altına almak,
- Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektir.

Değerlendirme toplantıları, organ toplantıları yerinde değerlendirme çalışmaları (üye ziyaretleri, kıyaslama toplantıları vb.), iç tetkik çalışmaları, dış tetkik çalışmaları, yurtdışında ve yurtdışındaki başarılı örneklerle kıyaslama çalışmaları, eğitim çalışmaları, bakanlıklar, belgelendirilme kuruluşları ve TOBB tarafından yapılan denetleme sonuçlarına uyum çalışmaları da ölçme, analiz ve iyileştirme alanındaki çalışmalardandır.

#### 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Üye ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığının tespiti amacıyla yıl boyunca üye ile her temas noktasında anketler yapılır. Anket sonuçları her ay sonunda raporlanır ve sistem geliştirme toplantılarında değerlendirilir. Yıl boyu toplanan tüm anketler yılsonu değerlendirmesine tabi tutulur. Yılsonu değerlendirmeleri yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek gerekli tedbirler alınır.

“**SR14-Şikayet Yönetimi Süreci**” ile ilgili memnuniyet ile birlikte üyeye sunulan hizmetlere ilişkin olarak üye memnuniyet anketi dışında faaliyet sonrası değerlendirme anketleri ile de geri bildirim alınır. Faaliyetler sonrası toplanan bu değerlendirme formları raporlanır ve sistem geliştirme toplantılarında değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda gerekli tedbirler belirlenir.

Üye Memnuniyeti ile ilgili faaliyetler “**PR08-İletişim Prosedürü**”, “**PR12-Şikayetleri Ele Alma Prosedürü**” ve “**SR07-Üye İlişkileri**”ne uygun olarak yürütülür.

#### 9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Uşak Ticaret ve Sanayi Odası, yönetim sistemlerinin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz ederek anlamlı bilgiye dönüştürür. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından çıkan ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verileri kapsamaktadır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	30 / 33

Uşak Ticaret ve Sanayi Odasında yapılan veri analizleri aşağıdakilerle ilgili bilgileri sağlamaktadır;

- Müşteri memnuniyeti çerçevesinde yapılan çalışmalar (anket, şikayet, talep, öneri vb. çalışmalar)
- Ürün ve hizmete ilişkin şartlara uygunluk verileri, süreçlerle ilgili ölçme, analiz ve iyileştirme uygulamaları,
  - Yasal ve diğer düzenlemelere uygunluk değerlendirme kayıtları,
  - Yönetim sistemleri ile ilgili hedeflere ait faaliyetler,
  - Birimlerin yürüttüğü iş ve işlemler kapsamında hazırlanan Hedef Eylem Planları,
  - Uygun olmayan ürün ve faaliyet bilgileri, uygunsuzluklar,
  - Düzeltici ve iyileştirici faaliyet kayıtları,
  - Tedarikçi değerlendirme faaliyetleri (anket, şikayet, öneri vb. çalışmalar),
  - İç ve dış tetkiklerle resmi denetleme sonuçları,
  - Çalışanlarla ilgili veriler
  - Eğitimlerle ilgili veriler,
  - Süreçlerin ve ürün-hizmetlerin özellikleri ve eğilimleri,
  - Stratejik Plan, Performans Programı, Faaliyet Raporu verileri,
  - Kullanılan programlardan alınan veriler

gibi faaliyetlerle ilgili veriler toplanmakta ve istatistiksel yöntemlerle (çubuk, pasta diyagramları, pareto analizi, excel tabloları vb.) analiz edilerek değerlendirilmektedir. Bütün aşamalarda, verilere göre karar verme yaklaşımının uygulanabilmesi bu verilerin sağlıklı ve doğru olarak toplanmasına ve uygun istatistiksel yöntemlerle analizine bağlıdır.

Veri analizi sonucunda mevcut ve olası uygunsuzluklar ele alınır ve **PR04-Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü** uygulanır.

## 9.2 İç Tetkik

Kurumumuzda uygulanmakta olan Yönetim Sistemlerinin planlanan düzenlemelere uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve devamlılığının sağlanması, eksiklerin ve uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi, Yönetim Sistemlerinin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının tespiti için "**PR03-İç Tetkik Prosedürü**" göre yılda bir kezden az olmamak üzere düzenli olarak iç tetkikler yapılmaktadır.

Geçmiş tetkiklerin sonuçları da dahil olmak üzere, tetkik edilecek alanların ve süreçlerin önem ve durumları, kuruluşu etkileyen değişiklikleri dikkate alınarak "**FR37.Yıllık İç Tetkik Programı**" hazırlanır ve plana uygun olarak Yönetim Sistemleri Bölüm Yöneticisi koordinasyonunda "**PR03-İç Tetkik Prosedürü**"ne uygun olarak iç tetkikler gerçekleştirilir. İç tetkiklerin bağımsızlığını ve tarafsızlığını sağlamak üzere gerekli kurallar "**PR03-İç Tetkik Prosedürü**"nde tanımlanır.

İç denetimler sonuçları "**PR03-İç Tetkik Prosedürü**"ne uygun olarak ilgili yöneticilere raporlanır. İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklar için "**PR03-İç Tetkik Prosedürü**"ne uygun olarak düzeltici ve iyileştirici faaliyetler belirlenerek uygulanır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	31 / 33

İç tetkik sonuçları; sistemin sürekli iyileştirilmesine kaynak oluşturur ve yönetimin gözden geçirmesi faaliyetlerinde de girdi olarak gözden geçirilir. Üst yönetim iç tetkik sonuçlarını inceleyerek, belirlenen uygunsuzlukların giderilmesi için gereken önlemlerin alınmasını sağlayarak yönetim sistemlerinin sürekliliğini ve etkinliğini güvence altına alır.

TOBB Akreditasyon Sistemi gerekliliklerinden biri olarak her yılın mart ayında “**SR08-Kalite Yönetimi**”ne uygun olarak özdeğerlendirme yapılır. Özdeğerlendirme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarına girdi olarak kullanılır.

Gerçekleştirilen tetkiklere ilişkin kayıtlar “**PR01-DOKÜMAN ve KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ**”ne uygun olarak muhafaza edilir.

### 9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Kurumumuzda, üst yönetim tarafından Yönetim Sistemi uygulamalarının değerlendirilmesi, yeterlilik ve etkinliğinin sürekliliğinin güvence altına almak için planlı olarak **SR08-KALİTE YÖNETİM SÜRECİ** içinde yer alan **03-YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ alt sürecine** göre yılda en az bir kez tercihen dış tetkikler öncesinde Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları yapılır. Toplantının gündemini ve görüşülecek konuların tespiti, kayıt altına alınan kararların takibini yönetim temsilcileri, toplantı tutanağının oluşturulması ve toplantı sonrasında ilgili birimlere duyurulması **Yönetim Sistemleri Kooridantörü** tarafından yapılır.

YGG Toplantılarına yönetim kurulu başkanı, yönetim kurulu üyeleri, genel sekreter ve yardımcıları, yönetim sistemleri koordinatörü, AİK üyeleri, Akreditasyon sorumlusu, yönetim temsilcileri, birim yöneticileri, ihtiyaç halinde uygun görülen kişiler katılır. Toplantı gün, saat, yer ve gündemi katılımcılara **Yönetim Sistemleri Kooridantörü** tarafından önceden yazılı veya elektronik olarak bildirilir.

Yasal şartlar, kurum şartları ve diğer şartlar doğrultusunda Kalite, Bilgi Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti, Risk Yönetim Sistemlerine ait hedefler dikkate alınarak yapılacak ölçmeler, ölçme sıklıkları ve ölçme sonuçları ile ilgili kriterler belirlenerek dokümante edilmiştir. Yapılan ölçme sonuçlarında hedeflerden sapma tespit edildiğinde gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler **PR04-Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü**’ne göre planlanmaktadır.

Gerekli uygulamalar yönetim sistemlerine ait **PR09-Bilgi Güvenliği Prosedürü**, **PR12-Şikayetleri Ele Alma Prosedürü** ve **PR13.Kurumsal Risk Yönetimi Prosedürü**’nde anlatılmıştır.

Yapılan toplantılarda toplantı gündemini şu konu başlıkları oluşturur:

- 1) Yönetim temsilcilerinin hazırladığı ilgili yönetim sistemi performans raporunun okunması ve değerlendirilmesi,
- 2) Bir önceki yönetimin gözden geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri,
- 3) Vizyon, Misyon, Politikalar, Hedefler,
- 4) Yönetim sistemleri ile ilgili iç ve dış hususların değerlendirilmesi,
- 5) Yönetim sistemleri ile ilgili paydaşlardan gelen geri bildirim,
- 6) Stratejik amaç ve hedefler ile yönetim sistemleri hedeflerine erişim,
- 7) Süreç hedeflerine erişim, sunulan hizmetlerin uygunluğu,

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA

- 8) İç ve dış denetim sonuçları ile öz değerlendirme sonuçları,
- 9) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- 10) Üye, çalışan ve diğer paydaşlar memnuniyet değerlendirme raporları,
- 11) Çalışanlara ait performans değerlendirme raporları
- 12) Dış tedarikçi değerlendirme sonuçları,
- 13) Kaynakların yeterliliği,
- 14) Risk ve fırsatların ele alınması ile ilgili faaliyetlerin, risk işleme planının durumu
- 15) Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- 16) Yönetim sistemleri ile ilgili gerekli bulunan diğer konular.
- 17) İyileştirme fırsatlar,

Yönetimin gözden geçirme toplantısında aşağıdaki konularla ilgili kararlar alınır:

- Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Müşteri memnuniyetinin ve hizmet kalitesinin artırılması, Bilgi Güvenliği ve Risk Yönetimi etkilerinin ve risklerinin minimize edilmesi ve sürekli iyileştirme,
- Kaynak ihtiyaçlarının tespiti ile ilgili kararlar ve faaliyetler.

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1 İyileştirme

Yönetim Sistemleri uygulamaları sonucunda elde edilen veriler; iyileştirme için fırsatların belirlenmesinde araç olarak kullanılır. Tespit edilen iyileştirme fırsatları; paydaş şartlarının karşılanması ve paydaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik faaliyetler için temel oluşturur.

Belirlenen faaliyetler aşağıdaki konuları içerir

- a. Şartları karşılamak ve bununlar birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek hizmetleri iyileştirmek
- b. İstenmeyen etkileri, düzeltmek, önlemek veya azaltmak
- c. Yönetim sistemlerinin performans ve etkinliğini artırmak

### 10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzluklar oluştuğunda uygunsuzluğun kontrolü ve düzeltilmesi ile sonuçlarının değerlendirilmesine yönelik faaliyetler “**PR05.Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü**”ne uygun olarak gerçekleştirilir.

Aşağıda tanımlanan faaliyetler “**PR04.Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü**”ne uygun olarak gerçekleştirilir:

- a. Yaşanan uygunsuzlukların tekrarı ya da başka bir yerde oluşmaması için nedenlerinin ortadan kaldırılmasına yönelik olarak; uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi, uygunsuzluğun sebeplerinin

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA



Doküman No :	SD.09
Yayın Tarihi :	11.10.2021
Revizyon Tarihi / No :	01.04.2023-1
Sayfa:	33 / 33

belirlenmesi, benzer uygunsuzlukların varlığı veya potansiyel olarak oluşabileceğinin belirlenmesi ile ilgili uygulamalar,

- b. Uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına ve tepki verilmesine yönelik belirlenmiş olan faaliyetler,
- c. Gerçekleştirilen tüm düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi
- d. Gerektiğinde, planlama esnasında belirlenen risk ve fırsatların güncellenmesi
- e. Gerektiğinde Yönetim Sistemlerinde değişiklik yapılması

Belirlenen düzeltici faaliyetler karşılaşılan uygunsuzluğun etkisine uygun şekilde belirlenir.

Yaşanan uygunsuzlukların doğası ve peşinden yapılan faaliyetler ile bu uygunsuzluklara ilişkin belirlenen düzeltici faaliyetler ile ilgili kayıtlar **“PR01-DOKÜMAN ve KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ”**ne uygun olarak muhafaza edilir.

### 10.3 Sürekli iyileştirme

Uşak Ticaret ve Sanayi Odası aşağıda belirtilen yollarla yönetim sistemlerinin etkinliğini sürekli iyileştirir;

- 18) *Vizyon, misyon ve yönetim sistemleri politikasının sürekli uygunluk için gözden geçirilmesi,*
- 19) Yönetim sistemleri hedeflerinin tüm birimlerde oluşturulması ve sürekli olarak izlenmesi,
- 20) Şikayetleri ele almada en iyi uygulamaları araştırmak, belirlemek ve uygulamak
- 21) Risk Tanımlama Formu ile risk iyileştirme seçeneklerinin belirlenmesi, planların hazırlanması ve gerçekleştirilmesi,
- 22) İzleme ve gözden geçirmenin sonuçlarına bağlı olarak, risk yönetim çerçevesi, politika ve planının nasıl iyileştirilebileceği hakkında kararlar alınması,
- 23) Değişim Yönetim Planları,
- 24) Stratejik Plan
- 25) Veri analizi (bkz 9.1.3)
- 26) Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları,
- 27) Sistem Geliştirme toplantıları,
- 28) Diğer oda ve kurumlarla yapılan kıyaslama,
- 29) İç ve dış tetkikler,
- 30) Düzeltici ve iyileştirici faaliyetler,

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA