




İLETİŞİM PLANI

DOKÜMAN NO:

PL-0002

| KONU | SORUMLU | AMAÇ | YAPILACAKLAR | GÖZDEN GEÇİRME | REFERANS KAYIT(LAR)/ DOKUMAN(LAR) |
|--|---|--|--|--------------------|--|
| ÜYELERLE İLETİŞİM | İlgili çalışanlar | Güncel üye bilgilerine sahip olmak | Üye durumları her gün faal/askıda/terk/tasfiye olarak güncellenecektir. | Haftalık | TOBB Üye Modülü |
| | Oda Sicil | Güncel üye bilgilerine sahip olmak | Yılda bir defa üye bilgileri güncelleme çalışması yapılacaktır. | Yıllık | TOBB Üye Modülü |
| | Medya İlişkileri Yönetmeni | Üyeleri aیدatları konusunda bilgilendirmek | Yılda iki defa üyelere aیدat bildiris ve SMS gönderilecektir. (Mayıs-Ekim) | Altı Aylık | Toplu SMS Sistemi |
| | EYS ve Akreditasyon Sorumlusu | Üyelerin Oda'dan memnuniyet oranını ölçmek | Yılda bir defa üye memnuniyeti anketi düzenlenecek ve sonuçları raporlanacaktır. | Yıllık | Üye Memnuniyeti Anketi |
| | | Üye eğitim taleplerini tespit etmek | Yılda bir defa, üyelerin eğitim taleplerini/ihiyaçlarının belirlenmesi için anket çalışması yapılacaktır. | Yıllık | Üye Memnuniyeti Anketi |
| | EYS ve Akreditasyon Sorumlusu | Üyelerin kişisel ve kurumsal gelişimlerine katkı sağlamak | Üyelere yönelik eğitim programı düzenlenecektir. | Yıllık | Eğitim Kayıtları |
| | | Oda faaliyetlerinden tüm üyeleri mail yolu ile haberdar etmek | Bilgilendirmeler, duyurular, etkinlikler, eğitim ve seminer faaliyetleri ile TOBB ve diğer kuruluşların duyuruları üyelere e-posta iletilecektir. Üyelerin e-posta adresleri Üye Modülü veri tabanına kayıt edilecektir. | Yıllık | Personel Outlook mail kayıtları |
| Medya İlişkileri Yönetmeni | SMS yolu ile üyeleri bilgilendirmek | SMS sistemine yeni üyeler kayıt edilecek, kaydı silinen üyelerin SMS numaraları silinecektir. | Üç aylık | Toplu SMS Sistemi | |
| Medya İlişkileri Yönetmeni | Oda faaliyetlerinden tüm üyeleri haberdar etmek | Ereğli TSO bülteni web sayfasında yayınlandığına dair mail atılacaktır | Üç aylık | Ereğli TSO Bülteni | |
| YÖNETİM KURULU TOPLANTISI | Genel Sekreterlik-Yönetim Kurulu | Oda faaliyetlerini planlamak, gözden geçirmek ve hesapları kontrol etmek | Haftada bir Yönetim Kurulu Toplantısı yapılacaktır. | Haftalık | Yönetim Kurulu Kararları |
| MECLİS TOPLANTISI | Genel Sekreterlik -Meclis | Meclis üyelerini Yönetim Kurulu'nun faaliyetleri konusunda bilgilendirmek, yapılacak faaliyetler için onay almak | Ayda bir Meclis Toplantısı yapılacaktır. | Aylık | Meclis kararları |
| MESLEK KOMİTELERİ TOPLANTISI | Meslek Komite Temsilcileri-Sorumlu Yönetim Kurulu üyesi ve Sorumlu Personel | Meslek komitesi üyelerini bilgilendirmek, bilinçlendirmek, sorunları ve çözüm önerilerini belirlemek | Ayda bir Meslek Komiteleri toplantısı yapılacaktır. | Aylık | Toplantı tutanakları |
| DİSİPLİN KURULU TOPLANTISI | Genel Sekreterlik-Yönetim Kurulu - MECLİS | DİSİPLİN KURULUNA SEVK DURUMUNDA KANUNLARA BAĞLI KALARAK KARAR VERİR | İHTİYAÇ DUYULDUĞUNDA YA DA DİSİPLİN KURULUNA BİR KONU SEVK EDİLECEĞİNDE TOPLANIR | | Toplantı tutanakları |
| YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME TOPLANTISI | Genel Sekreterlik-Yönetim Kurulu - MECLİS | GERÇEKLEŞTİRİLEN TÜM FAALİYETLERİ ÖLÇMEK VE GÖZDEN GEÇİRMEK BİR SONRAKİ YILA AİT STRATEJİLERİ PLANLAMAK | YILDA BİR KEZ TOPLANMAKTADIR. | Yıllık | Toplantı tutanakları |
| PERSONEL TOPLANTILARI | GENEL SEKRETERLİK | Stratejik plan değerlendirmesi,Yapılacak faaliyetler ve personel memnuniyetini sağlamak | ÜÇ AYDA BİR KEZ TOPLANMAKTADIR. | Üç aylık | Toplantı tutanakları |
| AKREDİTASYON İZLEME KOMİTESİ TOPLANTILARI | Akreditasyon İzleme Komitesi | Stratejik plana bağlı olarak hazırlanan yıllık iş planının izlemesini ve değerlendirmesini yapmak | 3 ayda bir Akreditasyon İzleme Komitesi toplantısı yapılacaktır. | 3 Aylık | Toplantı tutanakları |
| FAALİYET RAPORU | Medya İlişkileri Yönetmeni | Yıllık faaliyet raporu ile Odanın bilinirliğini artırmak ve web sayfasından üyelere duyurmak | Yılda bir faaliyet raporu hazırlanacaktır. | Yıllık | Faaliyet raporu |
| WEB SİTESİ | Medya İlişkileri Yönetmeni | Oda faaliyetlerin ve duyurularını, TOBB duyurularını web sayfasında da yayınlamak, kamuoyuna duyurmak | Web sitesi ihtiyaca göre sürekli güncellenecektir. (duyurular, ilanlar, haberlerimiz vb.) Paydaşlara bilgi ve yarar sağlayacak olan, duyuru, yazı, ilan, şehir tanıtımı, hizmetler, yararlı linkler vb. yayınlanacaktır. | Aylık | Ereğli TSO web sitesi haber arşivi |
| YEREL, BÖLGESEL VE ULUSAL BASIN YAYIN KURULUŞLARI İLE İLETİŞİM (HABER VE BASIN BÜLTENLERİ) | Medya İlişkileri Yönetmeni | Yerel ve ulusal medyada görünmek, basın takip analizi ile medyada görünme istatistiğini çıkarmak. | Her etkinlik haberimiz odamızda hazırlanacak ve yerel,ulusal basına e-posta ile gönderilecektir. Web sitemizde yayınlanacaktır. Ayrıca haber ve basın bültenleri listelenecektir. | Günlük | Haber metinleri, basın bültenleri, küpürler, basın-iletişim analiz formları |
| BASIN ARŞİVİ | Medya İlişkileri Yönetmeni | Oda basın arşivi çıkarmak, medyada görünürülüğün takibini yapmak. | Yerel gazetelerde odamız ile ilgili yayınlanan tüm yazı ve haberlerin kopyalarını yıllara (tarih sırasına göre) taranarak hem elektronik ortamda hemde kağıt arşivde saklanacaktır. | Günlük | Gazete ve internet haberleri, basın-iletişim analiz formları, web sitemiz. |
| SOSYAL AĞ | Medya İlişkileri Yönetmeni | Odanın faaliyetlerini ve duyurularını sosyal ağlar üzerinden duyurmak, Odanın bilinirliğini artırmak. | Odamız duyuru ve faaliyetleri ile ilgili web sitesi ve Facebook,Instagram ve Twitter adresi üzerinden paylaşımlar yapılacaktır. | Günlük | Web sitesi, Facebook,Instagram ve Twitter hesapları |
| YURTIÇI/YURTDIŞI FUARLAR/GEZİLER | Genel Sekreterlik | Üyelerin yurtdışında işbirliği geliştirmelerini sağlamak. | Yönetim Kurulunun, Meclisin veya meslek komitesinin kararı ile, yurtiçi/yurtdışı fuar-gezi katılım/ziyaret gerçekleştirilecektir. | Altı Aylık | Duyuru, katılım listesi, fotoğraf, iş gezisi raporu |
| DİĞER ODALAR İLE İLETİŞİM | Yönetim Kurulu Genel Sekreterlik Tüm çalışanlar | İlçe ve çevre odalar ile, diğer oda ve borsalarla kıyaslama yapmak, işbirliği geliştirmek, iyi uygulama örneklerini paylaşmak. | Yönetim kurulunun kararı ile kıyaslama toplantıları yapılabilecektir. | Yıllık | Davet yazıları, program, katılım listeleri, kıyaslama raporu |
| | | | Hizmetler, uygulamalar ve akreditasyon sistemi hakkında karşılıklı bilgi paylaşımı yapılacaktır. Yönetim Kurulunun kararı ile diğer odalarla, proje çalışmaları ve ortaklıkları ile diğer işbirliği faaliyetleri yapılabilecektir. | | Telefon, e-posta görüşmeleri, yazışmalar ile diğer kayıtlar. |
| TOBB İLE İLETİŞİM | Tüm çalışanlar | Üyeleri bilgilendirmek. | TOBB'dan gelen duyuru ve yazılar ile ilgili olarak üyelere e-posta ve dergimizde duyuru yapılacaktır. | Haftalık | Gelen-Giden Evrak Kayıtları. |
| | Genel Sekreterlik | Mevzuat gereği ve iletişimi artırmak | TOBB tarafından düzenlenen danışma, istişare ve bilgilendirme toplantılarına katılım sağlanacaktır. | Altı Aylık | Gelen-Giden Evrak Kayıtları. |
| | Genel Sekreterlik | Personelin mesleki gelişimine katkı sağlamak. | TOBB tarafından düzenlenen eğitim programlarına, konularına göre uygun personelimiz katılacaktır. | Altı Aylık | Gelen evrak kaydı, görevlendirme yazısı, eğitim sonrası özdeğerlendirme raporu |
| | TOBB-ÜYELER | TOBB un öncülüğü ettiği projelere üyelerin katılımını sağlamak | tobb tarafından düzenlenen projelere üyelerin katılımı için bilgilendirme yapmak örneğin(eğitim yardımı-gıda yardımı) | Yıllık | tobb dan gelen bildirimler |
| | Yönetim Kurulu Genel Sekreterlik | Mevzuat gereği ve iletişimi artırmak | Talebe cevaben, Odamız değerlendirme ve görüşleri TOBB'a gönderilecektir. | Altı Aylık | Gelen-Giden Evrak Kayıtları. |
| DİĞER KURULUŞLAR İLE İLETİŞİM | Genel Sekreterlik | İşbirliği geliştirmek. | Bu kuruluşlar ile iletişim ve işbirliği sağlayan yazışma ve dokümanlar kayıt altına alınacak, etkinliklerine katılım sağlanacak, duyuruları üyelere iletilecek, çeşitli işbirliği etkinlikleri gerçekleştirilecektir. | Aylık | Gelen-Giden evrak kayıtları, yazışmalar, faaliyetler, toplantı tutanakları. |

|  <h1 style="text-align: center;">İLETİŞİM PLANI</h1> | | | | | DOKÜMAN NO: |
|---|---|--|--|-----------------------|---|
| | | | | | PL-0002 |
| KONU | SORUMLU | AMAÇ | YAPILACAKLAR | GÖZDEN GEÇİRME | REFERANS KAYIT(LAR)/ DOKÜMAN(LAR) |
| YEREL KURUM/KURULUŞLAR İLE İLETİŞİM | Yönetim Kurulu Meclis Genel Sekreterlik | Kamu kurum ve kuruluşları ile iletişime geçerek işbirliği geliştirmek. | Yerel yöneticiler odamızın çeşitli toplantılarına davet edilecektir. Üniversite-sanayi işbirliği çalışmaları devam edecektir. | Aylık | Gelen evrak kayıtları, faaliyet raporları, yazışmalar vb. |
| KURULUŞ İÇİ İLETİŞİM | EYS ve Akreditasyon Sorumlusu | Personelin memnuniyet oranını ölçmek, gerekli ise iyileştirmeye gitmek. | Yılda bir defa çalışan memnuniyeti anketi yapılarak değerlendirilecektir. | Yıllık | Personel Memnuniyeti Anketi ve analiz sonuçları |
| | | Personelin mesleki gelişimine katkı sağlamak. | Çalışanların eğitim ihtiyaçları/talepleri belirlenecektir. | Yıllık | Eğitim Kayıtları |
| | | Personelin mesleki gelişimine katkı sağlamak. | Kuruluş İçi Eğitim Programına uygun olarak çalışanlar eğitim alacaklardır. | Yıllık | Eğitim Kayıtları |
| | Yönetim Kurulu-Genel Sekreterlik | Personelin performansını ölçmek, ödül-ceza sistemini uygulamak. | İnsan Kaynakları Talimatına uygun olarak yılda bir defa yapılacaktır. | Yıllık | Personel Performans Değerlendirme Formu |
| | Tüm çalışanlar | Kurum içi iletişimi sağlamak. | Odamız etkinlikleri ve programları, bilgilendirme için çalışanlarla paylaşılacaktır. | Aylık | Etkinlik takvimi |
| | | Kurum içi iletişimi sağlamak. | Genel Sekreterin idaresinde aylık personel toplantıları yapılacaktır. | Yılda 5 kez | Toplantı tutanakları |
| Kurum içi iletişimi sağlamak. | | Kuruluş içinde hem yüzyüze, hem de bu iletişim yöntemleri ile haberleşme sağlanmaktadır. | Aylık | Tüm personel | |
| KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ | EYS ve Akreditasyon Sorumlusu | KYS performansını gözden geçirmek | Altı ayda bir YGG Toplantısı yapılarak, raporlanacaktır. | Altı Aylık | YGG Toplantısı kayıtları |
| | | İç tetkik ile uygunsuzlukları gidermek potansiyel uygunsuzluklara karşı önlem almak | Yılda bir defa Kuruluş İçi Kalite Denetimi yapılacaktır. | Yıllık | Kurum içi denetim kayıtları |
| | | Dış denetimlerle sistemin etkinliğini ölçmek | Yılda bir defa Belgelendirme Kuruluşu (Türk Loydu İkdıadi İşletmesi) tarafından denetim yapılacaktır. | | KYS ilgili kayıtları |
| MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ | EYS ve Akreditasyon Sorumlusu | MMYS performansını gözden geçirmek | Yılda bir YGG Toplantısı yapılarak, raporlanacaktır. | Yıllık | YGG Toplantısı kayıtları |
| | | İç tetkik ile uygunsuzlukları gidermek potansiyel uygunsuzluklara karşı önlem almak | Yılda bir defa Kuruluş İçi Müşteri Memnuniyeti Denetimi yapılacaktır. | Yıllık | Kurum içi denetim kayıtları |
| | | Dış denetimlerle sistemin etkinliğini ölçmek | Yılda bir defa Belgelendirme Kuruluşu (Türk Loydu İkdıadi İşletmesi) tarafından denetim yapılacaktır. | | MMYS ilgili kayıtları |
| ÜYELERDEN GELEN BİLGİ TALEPLERİ | İlgili çalışanlar | Üyelerden gelen bilgi taleplerini cevaplamak | Üyelerden gelen bilgi talepleri personelin kendi birimi ile alakalıysa söz konusu personel; kendi birimi ile alakalı değilse ilgili birime yönlendirme yapılır, bu iki seçeneğe girmeyen durumlarda Genel Sekreter'e yönlendirme yapılır. | Talep gelmesi halinde | Söz konusu kayıtlar |
| YASAL OTORİTE VE REGÜLASYON KURUMLARI | İlgili çalışanlar | İşbirliği geliştirmek. | Bu kuruluşlar ile iletişim ve işbirliği sağlayan yazışma ve dokümanlar kayıt altına alınacak, etkinliklerine katılım sağlanacak, duyuruları üyelere iletilecek, çeşitli işbirliği etkinlikleri gerçekleştirilecektir. | Talep gelmesi halinde | Gelen-Giden evrak kayıtları, yazışmalar, faaliyetler, toplantı tutanakları. |
| ISO 1002 ŞİKAYET YÖNETİM SİSTEMİ | EYS ve Akreditasyon Sorumlusu | TÜM PAYDAŞLARDAN GELEN ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİNİ SAĞLAMAK | WEB SİTESİ,ŞİKAYET KUTUSU,MAİL,FAX VE TELEFONLA GELEN ŞİKAYETLER SİSTEME İŞLENİR.KÖK NEDENLERİN VE ÇÖZÜMLERİN BULUNMASI İÇİN ŞİKAYET SAHIPLERİNE GÖNDERİLİR.ÇÖZÜLEN ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜM MEMNUNİYETLERİ HAKKINDA ŞİKAYETÇİYE ANKET DÜZENLENİR,ŞİKAYETÇİ SONUÇTAN MEMNUN İSE ŞİKAYET KAPANIR. | HER AY | ŞİKAYET BİLDİRİMLERİ |
| Yayın Tarihi | Değ.No | Değ.Tarihi | Hazırlayan | Onay | Kalite Sistem Onayı |
| 2.01.2019 | 1 | 19.02.2021 | İsmail OCAK | Gündüz ACAR | Kubilay ARSLANGÖRÜR |