

2019

SAFRANBOLU
TİCARET VE SANAYİ ODASI



KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI		Doküman Kodu	EK.01.01
			Yayın Tarihi	
			Revizyon Tar.	07.05.2019

REVİZYON VE DEĞİŞİKLİK TABLOSU

Rev./Değ. No	Rev./Değ. Tarihi	Revizyon/Değişiklik Açıklamaları	Çıkarılan Sayfa	Eklenen Sayfa	Madde/Bölüm	Onay
					tümü	

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI	Doküman Kodu	EK.01.01
		Yayın Tarihi	
		Revizyon Tar.	07.05.2019

1. ÖNSÖZ

1.1 MİSYONUMUZ

Üyelerinin hak ve menfaatini; mesleki disiplin, ahlâk ve dayanışmayı esas alarak korumak, sanayi ve ticari faaliyetleri kamu yararı çerçevesinde geliştirmek ve mesleki faaliyetleri kolaylaştırmaktır.

1.2 VİZYONUMUZ

Dünya Miras Şehri Safranbolu'nun Tarihi zenginliklerini koruyarak Bölgenin ekonomik yönden gelişimi için yenilikçi politika belirleyen ve beklentinin ötesinde kaliteli hizmet sunan Ticaret ve Sanayi Odası olmaktadır.

1.3 KALİTE POLİTİKASI

- Bağlı bulunduğumuz mevzuat çerçevesinde Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası olarak eğitimli personellerimizle üyelerimize, kaliteli ve hızlı hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde sunmak,
- Teknolojik imkânlardan faydalanarak hizmet kalitesinde sürekli iyileştirmeyi sağlamak,
- Kamu yararını ön planda tutarak temsil ettiğimiz özel sektör camiasının menfaatlerini korumak hepimizin en önemli görevidir.

1.4 MALİ POLİTİKA

Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası, üyelerinin ihtiyaçlarının karşılanması, mesleki faaliyetlerinin kolaylaştırılması ve geliştirilmesi, dürüstlük ve güveni hâkim kılmak üzere disiplin, ahlak ve dayanışmayı korumak ve 5174 sayılı kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmek üzere 1906 yılında kurulmuştur.

Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası, 5174 sayılı kanunun vermiş olduğu yetki ile üyelerinden almış olduğu kayıt ücreti, yıllık aidat, munzam aidat, belge bedelleri, iştiraklerden ve sair gelirlerden oluşan kaynakları ile yukarıda zikredilen kuruluş amaçlarını yerine getirmek üzere yapacağı harcamaları mali politikasını oluşturmaktadır.

5174 sayılı kanun çerçevesinde faaliyetlerini yürüten Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine ve tekdüzen muhasebe sistemine göre faaliyet gösteren ve mali kaynakların yönetimi izlemesi ve kontrolüne yardımcı olmak üzere zamanında ve doğru mali bilgiler sağlamaktadır. Odamız meclisinin onayladığı bir bütçe ile faaliyet göstermektedir.

Yönetim Kurulu, Hesapları İnceleme Komisyonu ve Oda Meclisine aylık olarak kanunen belirtilen şekil ve içerik başta olmak üzere istenilen diğer raporlar verilmektedir.

Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası hukuki temsilcisi Yönetim Kurulu Başkanıdır. Odayı Yönetim Kurulu Başkanı ile en az bir yönetim kurulu üyesinin veya genel sekreterin ortak imzaları bağlar.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI		Doküman Kodu	EK.01.01
			Yayın Tarihi	
			Revizyon Tar.	07.05.2019

A) MUHASEBE YÖNETİMİ

Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası faaliyetleri sonucu ortaya çıkan varlıkları ve yükümlülükleri üzerinde değişme yaratan mali nitelikli işlemlere ilişkin bilgileri kaydetme sınıflandırma özetleme çözümleme ve yorumlama ilkeleri ve yöntemleridir.

a) Amaç – Kapsam:

Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası 5174 sayılı kanun ve Bütçe ve Muhasebe yönetmeliği dahilinde meclisin onaylayacağı yıllık cari bütçesini hazırlamakta ve yıl içerisinde faaliyetlerini bu plana göre yürütmektedir. Oda bütçesi, Birlikçe hazırlanacak tipe ve tespit olunacak muhasebe usullerine uygun olarak, yönetim kurulunca hazırlanır ve meclisçe onaylanır. Bütçe, takvim yılına göre düzenlenir.

b) Uygulama

Bütçeden harcama, yönetim kurulu başkanı veya yetkilendirdiği yardımcısı ve genel sekreterin veya sayman üyenin ortak imzası ile yapılır.

Yönetim Kurulunun önerisi üzerine meclisçe saptanan miktar kadar harcama, sonradan yönetim kurulunun onayına sunulmak şartıyla, genel sekreter tarafından re'sen yapılabilir.

Yine aynı kanun çerçevesince Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliğine göre hareket eden Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası, genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine ve tek düzen hesap planına uygun olarak muhasebe kayıtlarını düzenlemektedir.

Genel kabul görmüş muhasebe ilkeleri doğrultusunda şeffaflık, doğru bilgi, zamanında bilgi sağlamak adına sistemini kurmuş, mali kaynakların ve harcamaların kontrol ve yönetimini kolaylaştırmak için düzenli olarak mali raporlarını kurul, komisyon ve ilgililere sunmaktadır.

Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası yıllık gelirlerine göre (kaynak), harcamalarını planlamaktadır. Bu plan çerçevesince harcamalarını düzenlemekte ve kaynak-harcama dengesini sağlamaktadır.

c) Raporlama – Değerlendirme

5174 sayılı Kanun ve Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği'ne göre: Kesin hesap; mizan, bilanço, bütçe giderleri ve bütçe gelirleri kesin hesap cetvelleri ile ihtiyaç duyulan diğer cetvellerden oluşur.

Oda ve borsalarda kesin hesap, ilgili olduğu mali yılın sonundan başlayarak en geç iki ay içinde yönetim kurulu tarafından meclise sunulur.

Meclise sunulan kesin hesap incelenmek üzere hesapları inceleme komisyonuna havale edilir. Komisyon, kendisine havale edilen kesin hesabı meclis başkanının belirleyeceği süre içinde inceleyerek görüşünü bir rapor halinde düzenler ve meclise sunar.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI		Doküman Kodu	EK.01.01
			Yayın Tarihi	
			Revizyon Tar.	07.05.2019

Meclis, komisyonun hazırladığı raporu da dikkate alarak kesin hesabı ilgili olduğu mali yılın sonundan başlayarak en geç iki ay içinde onaylar veya reddeder.

Kesin hesabın onaylanması halinde yönetim kurulu ibra edilmiş sayılır.

d) Mali Riskler ve Risk Yönetimi

Gelirlerin bütçe planının altında kalması durumunda, gider bütçesindeki kalemlerden tasarruf edilebilecek unsurlar incelenir ve yönetim kurulu kararı ile uygulamaya konulur.

Mücbir hallerde (deprem, sel doğal afet vb) gelirlerin azalması ya da giderlerde aşırı artış söz konusu olması durumlarda TOBB ile temasa geçilerek kaynak talebinde bulunulur.

Mali risklere karşılık gerekli tasarruf tedbirleri alındığı halde, halen gider bütçesinin karşılanamaması riskine karşılık, meclis kararı ile gerektiğinde banka ve finans kuruluşlarından zaruri giderleri karşılayacak kadar kredi kullanılabilir.

Kaynak artırıcı faaliyet olarak bazı projelendirilebilecek harcama kalemleri için ulusal ve uluslararası fonlar araştırılıp proje haline getirilerek desteklenmesi sağlanır.

Odanın maddi duran varlıkları (hizmet binası vb) terör saldırısı deprem vb risklere karşılık meclis kararı ile sigortalanır.

e) Nakit Yönetimi

Muhasebe Memurluğu tarafından aylık faturalar ve diğer kanuni ödemeler göz önünde bulundurularak harcamalara yetecek kadar meblağ vadesiz hesapta tutulur. Nakit yönetim ile ilgili Yönetim Kurulu Başkanı ve Sayman Üyenin kararıyla gerekli tedbirler uygulamaya konulur

B) FİNANSAL YÖNETİM

Finansal olarak; Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası sahip olduğu varlıkları vadeli mevduat olarak, menkul kıymet, fon ve repo yaparak, iştiraklere ortaklık yaparak, bağlı ortaklıklar kurarak değerlendirir.

Yönetim Kurulu yürütme organı olmakla birlikte Hesapları İnceleme komisyonu finansal yönetimle ilgili meclise görüşlerini rapor halinde sunabilir. Sayman üye ve Genel Sekreter fonların değerlendirilmesi, karlılık, yüksek getiri noktasında yönetim kuruluna bilgi verir.

C) DENETİM

Odamız mevcut kaynakları en etkin biçimde kullanarak daha kaliteli hizmet sunma arayışı içindedir. Mali yönetim ve kontroller, bu arayışların bir ürünü olarak yönetime yeterli bilgi ve güvence sağlayan yönetim araçlarıdır.

Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu, arzu etmesi halinde Mali yapısını

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI		Doküman Kodu	EK.01.01
			Yayın Tarihi	
			Revizyon Tar.	07.05.2019

bağımsız denetim kuruluşlarına denetletebilir. Mali beyanların ve yönetim hesaplarının uygunluğu aylık raporlar halinde sunulmaktadır.

Yönetimde sağlıklı bir kontrol bilinci oluşturulması ve etkin bir mali kontrol ortamı ve örgütsel yapı kurulması ve işletilmesi yönetimin temel görevleri arasındadır.

Mekanizmaların beklendiği gibi çalışıp çalışmadığının ve elde edilen sonuçların yeterli olup olmadığının denetlenmesi kurumumuz açısından son derece önemlidir.

Ayrıca Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği'ne istinaden Hesapları İnceleme Komisyonu kurulmuştur. Tahsilat ve harcamalar ile diğer muhasebe iş ve işlemleri sayman üye tarafından her zaman, hesapları inceleme komisyonu tarafından ise toplantı dönemlerinde kontrol edilebilir.

Mevzuata aykırı işlemler ile görülen aksaklık ve eksiklikler sayman üye tarafından yönetim kuruluna, Hesapları inceleme komisyonu tarafından ise Meclise bir rapor halinde bildirilir.

1.5 BİLGİ İŞLEM POLİTİKASI

Bilgi işlem politikamız, teknolojiyi takip ederek odamızın gelişimini sağlamak ve üye hizmetlerimizi sürekli geliştirmektir. Bu kapsamda Odamız Bilgi İşlem Politikası şu esaslara göre uygulanmaktadır:

- Teknik cihazların, programların ve yıllık bilgisayar sarf malzemelerinin ihtiyaca göre tespit edilmesi,
- Tespit edilenlerin tedarikçilerden tedarik edilerek satın aldırılması, kullanıma sunulması, ek yardımcı programların yazılması veya yazdırılması,
- Bilgi işlem cihazları için gerekli garanti-bakım-onarım-tamir-servis işlerinin organize edilmesi, meydana gelebilecek problemlerin çözülmesi veya çözdürülmesi,
- Kurulu network (ağ) sisteminin yönetimi ve geliştirilmesi,
- Servislerde çalışan personelin kullanılan programlar üzerine eğitilerek bilgisayar kullanım yeteneğinin yükseltilmesi,
- Bilgi işlem biriminin evrak yazışmalarının takip edilmesi, gerekli zaman ve yerlerde sistem konusunda brifing, rapor verilmesi ve toplantılar düzenlenmesi,
- Odada bulunan verilerin, belli periyotlarda saklanması (backup), dış etkilere ve özellikle virüslerden korunması,
- Gelişen teknoloji takip edilerek, eğitimler alınması, yeniliklerin sisteme uyarlanması,
- STSO'nun internet sayfalarının programlanması ve internet sisteminin yönetilmesi,
- STSO internet sitesinin, üyelere en üst düzey faydayı sağlaması için sık sık güncellenmesi.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI		Doküman Kodu	EK.01.01
			Yayın Tarihi	
			Revizyon Tar.	07.05.2019

1.6 HABERLEŞME VE İLETİŞİM POLİTİKASI

Odamız, üye menfaatleri doğrultusunda tüm iletişim kanallarını kullanarak haberleşme ve iletişim politikasını uygulamaktadır. Politikamızın dayandığı temel ilkelerle birlikte Haberleşme ve İletişim Politikamız ise şu şekildedir:

- Odamız faaliyetlerini haberleşme kanallarını etkin ve verimli şekilde kullanarak üyelerimizin yararına olacak şekilde kamuoyuna duyurmak,
- Üyelerimizin sorunlarının çözümüne yönelik gerekli üst makamlar nezdinde kamuoyu oluşturmak ve çözüm sürecinde konferans, panel, seminer, anket vb. iletişim kanallarını etkin kullanmak,
- Üyelerimizi ilgilendiren konularda organizasyonlar düzenleyerek duyurusunu SMS, e-mail, faks, internet sitesi yoluyla yapmak,
- Oda web sitemizi üyelerimizin daha etkin kullanımı için daha aktif hale getirmek,
- Önemli gelişmelerde oda üyelerimizi bilgilendirmek,
- Üyelerimizin Odamızdan beklentilerini ölçmeye yönelik olarak düzenli aralıklarla üye memnuniyet anketi uygulamak ve sonucunu takip etmek,
- Odamız adına yerel ve ulusal düzeyde çıkan haberleri takip ederek Basın kupürleri oluşturmak,
- Odamız tarafından çıkarılan yayınların üyelerimize ulaşmasını sağlamak,
- Yılsonu onaylanan Yıllık Faaliyet Raporumuzu üyelerimizin bilgisine sunmak.

1.7 İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

Sahip olduğu itibar ve başarıya, çalışanlarının desteği ve gücü ile ulaşan Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası'nın benimsediği insan kaynakları politikasının temel ilkeleri;

- Görevinin gerektirdiği bilgi ve beceriye sahip, nitelik ve ihtiyaçlara göre doğru işe doğru kişiyi yerleştirmeyi;
- Personelin eğitim ihtiyacını tespit ederek ve bu ihtiyacı karşılayarak, personele kurumun ihtiyaçları doğrultusunda kendini geliştirme ortamı sağlamayı;
- Personelin motivasyonuna yönelik faaliyetler gerçekleştirerek personelin memnuniyetini sağlamayı;
- Adil ve objektif bir sistemle performans değerlendirmesi yapmayı;
- Verimli ve huzurlu bir çalışma ortamı yaratılması için altyapı hazırlamayı;
- Personel ve üst yönetimin uyum içinde kaynaşmasını sağlamayı kapsamaktadır.

1.8 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odamızın amacı, üyelerimizin ve çalışanlarımızın beklentilerini iş

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI		Doküman Kodu	EK.01.01
			Yayın Tarihi	
			Revizyon Tar.	07.05.2019

sağlığı ve güvenliği risklerinin yapısına ve büyüklüğüne uygun bir şekilde tam ve koşulsuz olarak karşılamaktır. Bu sebeple;

- Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası, İş Sağlığı ve Güvenliği politikasını sürekli gözden geçirmeyi ve iyileştirmeyi taahhüt eder.
- Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası ve TOBB mevzuatlarına tam bir uyum içerisinde olmayı ve bu mevzuatların gereği olan tüm belgeleri dökümanite etmeyi uygulamayı ve sürdürmeyi taahhüt eder.
- Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası, İş Sağlığı ve Güvenliği politikasını tüm çalışanlarına duyurmayı ve kolayca ulaşılabilir bir İş Sağlığı ve Güvenliği sistemi kurmayı taahhüt eder.

1.9 SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKASI

Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası, bağlı bulunduğu yasalar ve yetkinlikler çerçevesinde gerçekleştirdiği tüm faaliyetleri sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik anlayışı ile organize eder. Böylelikle hizmet kalitesini artırırken çevresel duyarlılığı ve içinde bulunduğu toplumun beklentilerini ön planda tutarak ve desteklemeyi Sosyal Sorumluluk Politikası olarak amaç edinmeyi taahhüt etmektedir.

1.10 ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKASI

Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası, bölgesel kalkınmadaki sorumluluğunun bilinciyle, üyeleri için değer yaratan bir oda olmak amacıyla;

- Üyeleri ve paydaşlarıyla arasındaki iletişimi nitelikli kılmayı ve sürekliliğini sağlamayı,
- Üye memnuniyeti ve hizmet kalitesini artırmak için tüm kanallardan kolayca erişilebilir olmayı,
- Kendisine yansıyan şikâyetleri, yasal zorunluluk ve kanunlara uyacak şekilde, objektif ve tarafsız olarak, şeffaflık ve gizlilik esaslarına bağlı kalarak ele almayı ve çözümlemeyi,
- Üye odaklı yaklaşım göstererek hedeflenen zamanda etkin hizmet vermeyi,
- Hesap verebilen ve üye geri bildirimlerinden elde ettiği girdilerle kendini sürekli iyileştiren bir oda olmayı taahhüt eder.

1.11 YÖNETİM POLİTİKASI

Kuruluş amacımıza uygun olarak üyelerimiz ve toplumumuza her koşulda kesin fayda sağlamak.

- Üyelerimizin bireysel ve kurumsal gelişimlerine katkı sağlamak
- Bunun için üye profillerine sahip olmak, ihtiyaç analizleri yapmak ve bunları sürekli güncellemek

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI	Doküman Kodu	EK.01.01
		Yayın Tarihi	
		Revizyon Tar.	07.05.2019

- Teknik, Ticari ve Yasal gelişmeleri izlemek, üyelerimizi zamanında ve doğru bilgilendirmek
- İnsan kaynaklarımızın yetkinliği ve bu yetkinliğin sürekliliğini sağlamak ve hizmet kalitemizi arttırmak.
- Hizmet birimleri ve yönetim organlarımızın, üyelerimize ve toplumumuza kesin fayda sağlamaya odaklanması için planlı çalışmak, kesintisiz ve nitelikli iletişim kültürümüzü geliştirmek.
- Üyelerimiz, yerel ve ulusal kurumlar ile ilişkilerimizi iş birlikleri temelinde sürdürmek. Bölgemizin gelişmesi ve kalkınmasında kurum olarak üstlenebileceğimiz sorumlulukları üstlenmek ve başarmak,
- Kalite Yönetimi ve TOBB Akreditasyon Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek

SAFRANBOLU TİCARET VE SANAYİ ODASI HAKKINDA

Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası 15 Şubat 1322 (1906) tarihinde kurulmuştur.

İlk oda kurulu Başkan Kilecizade Rıfat Bey, 2. Başkan Cebecizade Hafız Efendi Birinci yardımcı: Hacıbakizade Şükrü Efendi İkinci yardımcı Akıllızade Hakkı Efendi, üyeler: Değirmencizade Mehmet Fuat Efendi, Dedezade Rıfat Efendi, Celilzade İsmail Efendi, Kubuczade Hacı Kamil Efendi, Asmezzade Mehmet Hilmi Efendi tarafından oluşmuştur.

Ticaret ve Sanayi Odası 1967 tarihine kadar çeşitli sürelerde faaliyetlerini durdurmuş ise de 10.03.1967 tarihinde seçimler yapılarak hiç ara vermeden faaliyetini bugüne kadar sürdürmüştür.

Ticaret ve Sanayi Odası'nın ilk hizmet binası Çarşı Köprülü Mehmet Paşa Camii bahçesindeki Muvakkithanesidir. Uzun süre burada hizmet eden oda sonra Kıranköy mevkiine çıkarak Gökmen binasına ve Anadolu İş Hanına da uzun süre kiracı olarak hizmet vermeye çalışmıştır.

Üyelerimizin, Safranbolu Belediyesi ve işadamlarımızın maddi ve manevi katkılarıyla bugün açılışını yaptığımız Oda hizmet binası kendi öz malı olmuştur.

5174 Sayılı kanun ve ilgili mevzuat çerçevesinde hizmet veren oda bölgesel kalkınmada da önemli bir role sahiptir. Oda bu rolünü Sosyal Sorumluluğun bilincinde yerine

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI		Doküman Kodu	EK.01.01
			Yayın Tarihi	
			Revizyon Tar.	07.05.2019

getirmektedir.

İletişim Bilgilerimiz

Adres : Belediye İş Merkezi Kat:5 Safranbolu Karabük Türkiye

Tel 1 : +90 (370) 712 16 70

Tel 2 : +90 (370) 712 73 92

Faks : +90 (370) 712 35 93

Web : www.safranbolutso.org.tr

ODANIN GÖREVLERİ

Odamızın Başlıca Görevleri Şunlardır;

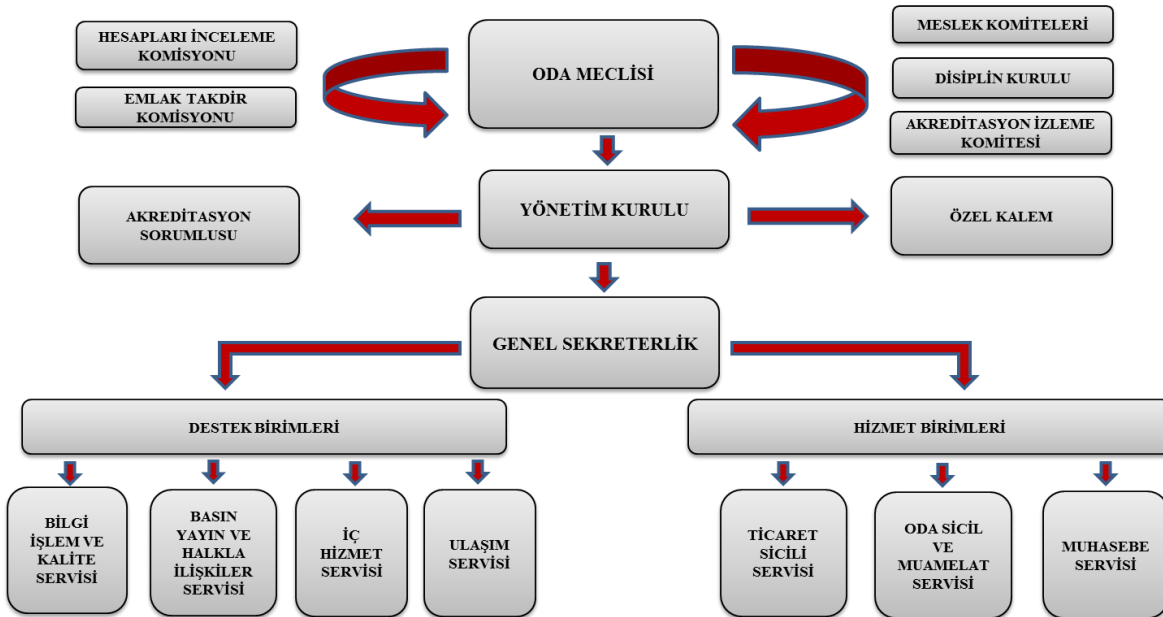
- Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
- Ticaret ve sanayiye ilgilendiren bilgi ve haberleri derleyerek ilgililere ulaştırmak, ilgili kanunlar çerçevesinde resmî makamlarca istenecek bilgileri vermek ve özellikle üyelerinin mesleklerini icrada ihtiyaç duyabilecekleri her çeşit bilgiyi, başvuruları durumunda kendilerine vermek veya bunların elde edilmesini kolaylaştırmak, elektronik ticaret ve internet ağları konusunda üyelerine yol gösterecek girişimlerde bulunmak, bu konularda gerekli alt yapıyı kurmak ve işletmek.
- Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, bölgeleri içindeki iktisadî, ticarî ve sınaî faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak.
- Kanunun 26. maddesindeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak.
- Meslek faaliyetlerine ait konularda resmî makamlara teklif, dilek ve başvurularda bulunmak; üyelerinin tamamının veya bir kesiminin meslekî menfaati olduğu takdirde meclis kararı ile bu üyeleri adına veya kendi adına dava açmak.
- Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.
- Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak.
- Yurt içi ve yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.
- Gerektiğinde 507 sayılı Esnaf ve Küçük Sanatkârlar Kanununun 125 inci maddesinde sayılan mal ve hizmetlerin azamî fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için, Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak.
- Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
- Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde bildirmek.
- Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu Kanunda belirtilen kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde Ticaret Ve Sanayi Odaları tevdi halinde bu işleri yürütmek.
- Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri sağlamak.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI		Doküman Kodu	EK.01.01
			Yayın Tarihi	
			Revizyon Tar.	07.05.2019

- Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birlige teklifte bulunmak.
- Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
- Ticaret ve sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın, Ticaret Ve Sanayi Odamızınlar ayrı olan illerde ise sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek.
- Ticaret Ve Sanayi Odamızınlar, bunlardan başka mevzuat hükümleri çerçevesinde;
- Ticaret mallarının niteliklerinin belirlenmesine yönelik laboratuvarlar kurmak veya bunlara iştirak etmek, uluslararası kalibrasyon, test ölçme lâboratuvarı kurmak veya iştirak etmek, belgelendirme hizmetleri sunmak,
- Milli Eğitim Bakanlığının izin ve denetiminde ticaret, denizcilik ve sanayi ile ilgili kursları açmak, açılan kurslara yardımda bulunmak, yurt içinde ve dışında ihtiyaç duyulan alanlar için öğrenci okutmak ve stajyer bulundurmak; meslekî ve teknik eğitim ve öğretimi geliştirme ve yönlendirme çalışmaları yapmak, kendi üyelerinin işyerleriyle sınırlı olmak üzere, 3308 sayılı Meslekî Eğitim Kanunu kapsamına alınmamış meslek dallarında bu uygulamaya ilişkin belgeleri düzenlemek,
- İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,
- Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırılar, umumi mağazalar, depolar, müzeler ve kütüphanelere katılmak, Yetkili bakanlıkça uygun görülen alanlarda sanayi siteleri, endüstri bölgeleri, organize sanayi bölgeleri, teknoloji geliştirme bölgeleri, teknoparklar, teknoloji merkezleri kurmak ve yönetmek; 3218 sayılı Serbest Bölgeler Kanunu çerçevesinde serbest bölge kurucu ve işleticisi veya işleticisi olmak, antrepo işletmek ve fuar alanları, kongre merkezleri ile ticaret merkezleri kurmak, işletmek veya kurulmuş olanlara iştirak etmek, görevlerini de yaparlar.

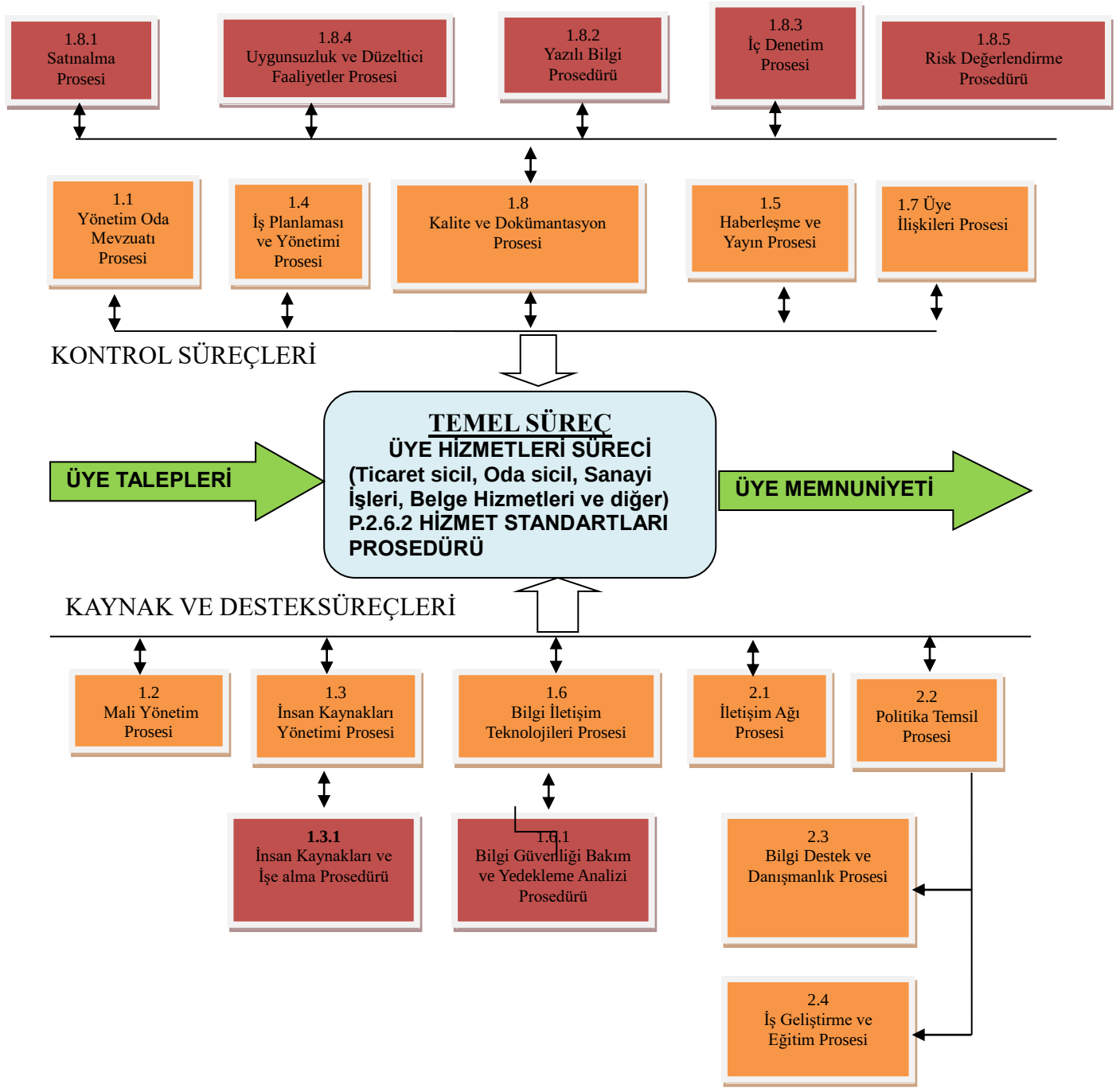
ODA ORGANİZASYON YAPISI



Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI		Doküman Kodu	EK.01.01
			Yayın Tarihi	
			Revizyon Tar.	07.05.2019

ODA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI		Doküman Kodu	EK.01.01
			Yayın Tarihi	
			Revizyon Tar.	07.05.2019

2. KURULUŞUN BAĞLAMİ

2.1 KURULUŞUN VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Odamız kuruluş amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiştir.

2.1.1 Dış Hususlar

- a- Yasalar ve Mevzuatlar
- b- TOBB
- c- Üyeler
- d- Akreditasyon, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Şikayet Yönetim Sistemi
- e- Dış Sağlayıcılar

2.1.2 İç Hususlar

- a- Yönetim
- b- İnsan Kaynakları
- c- Mali Kaynaklar
- d- Diğer Kaynaklar

2.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLETİLERİNİN ANLAŞILMASI

Odamız; ISO 9001:2015 KYS'n de geçen ilgili taraflar maddesini, iç ve dış paydaşlar olarak tanımlamıştır.

Stratejik planında da kullandığı bu paydaşlık ilişkisi, Paydaşların etki ve önem derecelendirmesi yapılırken Paydaşın etki derecesi (Zayıf – Güçlü), Paydaşın önem derecesi (Önemli – Önemsiz) matrisi kullanılmış olup sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

İç Paydaşlar	KYS ile İlgili İhtiyaç Ve Beklentiler	
Oda Çalışanları	1. Motivasyon 2. Eğitim İhtiyacı 3. Performans Ölçümü 4. Sosyal Ve Özlük Haklar 5. Yönetim Süreçlerine Katılım 6. İç İletişim Kuralları	7. Görev Yetki Ve Sorumlulukların Belirlenmesi 8. Ödüllendirme 9. Terfi Ve Takdir 10. Uygun Çalışma Ortamı Ve Çevre 11. Teknolojik Altyapı
Oda Üyeleri	1. İlgili İşlerinin Eksiksiz Tamamlanması 2. Memnuniyet Ve Yönetim Süreçlerine Katılım 3. Şikâyet Öneri Ve Beklentilerine Uygun İşler 4. Zamanında İşlemlerin Teslimi 5. Olası Tüm Kolaylıklar 6. İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik Ve Lobicilik Faaliyeti 7. Bilgilendirme Ve Eğitimler	
Oda Yönetim Kurulu	1. Tam Katılım Ve Nitelikli Personel 2. Motivasyon Ve Saygınlık 3. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları	

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI	Doküman Kodu	EK.01.01
		Yayın Tarihi	
		Revizyon Tar.	07.05.2019

İç Paydaşlar	KYS İle İlgili İhtiyaç Ve Beklentiler
	4. Eğitim Ve Etkinlik 5. Proses Hedefleri İle Stratejik Plana Uygunluk
Oda Meclisi	1. Tam Katılım 2. Nitelikli Personel 3. Motivasyon Ve Saygınlık 4. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları 5. Eğitim Ve Etkinlik
Akreditasyon İzleme Komitesi	1. Tam Katılım Ve Nitelikli Personel 2. Motivasyon Ve Saygınlık 3. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları 4. Proses Performans Hedefleri Ve Stratejik Plan İlerleme Durumları (Veri) 5. Uygunsuzluk Ve Önleyici Faaliyet Kayıtları 6. Üye Memnuniyet Ve Memnuniyetsizlik Analizi (Şikayet, Talep, Öneri Vs) 7. Kaynakların Sağlanması
Türkiye Odalar Ve Borsalar Birliği	1. Yasa Ve Yönetmeliklere Uygunluk 2. Tobb Etkinliklerine Katılım 3. Görüş Ve Öneri Geliştirme 4. Ekonomi İstatistikler
Tedarikçiler	1. Satın Alma Hacmi 2. Süreklilik Ve Zamanında Ödeme 3. Eksiksiz Sipariş

2.3 İÇ DİŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)

ETKİ ÖNEM MATRİSİ

Etki Önem	ZAYIF	GÜÇLÜ
ÖNEMSİZ	İzle	Bilgilendir
ÖNEMLİ	Çıkarlarını Gözet Çalışmalarına Dahil Et	Birlikte Çalış

PAYDAŞ

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI	Doküman Kodu	EK.01.01
		Yayın Tarihi	
		Revizyon Tar.	07.05.2019

Odamız ISO 9001:2015 KYS' nin ön gördüğü iç ve dış hususlar ile paydaşlık ilişkisi aşağıda verilmiştir.

PAYDAŞ	PAYDAŞLIK KONUSU	PAYDAŞLIK YAPISI	KRİTİKLİK DEĞERİ
TOBB	Akreditasyon sistemi, Personel ve Yönetici Eğitimleri, bilgi paylaşımı	İç paydaş	İşbirliği yap
ÜYELER	Müşteri, Bilgi paylaşımı, hizmet ve işbirliği, eğitim	İç Paydaş	İşbirliği yap
MECLİS KURULU VE YÖNETİM	Yönetim faaliyetleri ve bütçe oluşturma	İç paydaş	İşbirliği yap
DİSİPLİN KURULU	Şikayetleri inceleme	İç Paydaş	İşbirliği yap
HESAPLARI İNCELEME KOMİSYONU	Aylık Mizan ve masraf listelerini ön denetim bir.	İç Paydaş	İşbirliği yap
ODA PERSONELİ	Planın Gerçekleştirilmesi	İç Paydaş	İşbirliği yap
MESLEK KOMİTELERİ	Müşteri, Bilgi paylaşımı, hizmet ve işbirliği, eğitim	İç Paydaş	İşbirliği yap
İLGİLİ BAKANLIKLAR	İlçemizde yapılacak yatırımlara destek vermek	Dış paydaş	İşbirliği yap
VALİLİK	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek, Lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İşbirliği yap
KAYMAKAMLIK	İlçemizde yapılacak yatırımlara ve faaliyetlere destek vermek, Lobi	Dış paydaş	İşbirliği yap
BELEDİYE	İlçemizde yapılacak yatırımlara destek vermek, Lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İşbirliği yap
ÜNİVERSİTE	Yapılacak Projeler konferans bilgi ve görüş paylaşımı, akademik destek	Dış paydaş	İşbirliği yap
MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ	Birlikte eğitim düzenleme ve Mesleki Eğitim	Dış paydaş	İşbirliği yap
İŞKUR	Birlikte proje üretme	Dış paydaş	İşbirliği yap
KOSGEB	Ortak proje ve finansal destek	Dış paydaş	İşbirliği yap
BATİ KARADENİZ KALKINMA AJANSI	Ortak proje ve finansal destek	Dış paydaş	İşbirliği yap
KÜLTÜR VE TURİZM İL MÜDÜRLÜĞÜ	Sosyal ve kültürel projeler	Dış paydaş	Çıkarlarını gözet , Çalışmalarına dahil et
VERGİ DAİRESİ MÜDÜRLÜĞÜ	Lobi faaliyetleri	Dış paydaş	Çıkarlarını gözet , Çalışmalarına dahil et
SİVİL TOPLUM ÖRGÜTLERİ	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	Çıkarlarını gözet , Çalışmalarına dahil et
DERNEKLER	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	Çıkarlarını gözet , Çalışmalarına dahil et
YEREL VE ULUSAL BASIN YAYIN	Lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İzle ve Bilgilendir

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI		Doküman Kodu	EK.01.01
			Yayın Tarihi	
			Revizyon Tar.	07.05.2019

3. KAPSAM

Bu el kitabı, Odamızın yaptığı işleri, verdiği ürün ve hizmet konusunda yeterliliğinin gösterilmesi gereken durumlarda kullanılan Kalite Sistem Şartlarını anlatmakta ve TOBB Akreditasyon Sistemi uygulamalarını referans olarak göstermektedir.

Belirlenen bu şartlar, Kalite Politika ve Hedefleri olan, kendisinden istenen ve beklenen; teklif aşamasından, proje ve uygulamaya, servis ve eğitime kadar tüm kademelerde üye beklentilerini karşılamak ve olası uygunsuzlukları önlemek amacıyla yöneliktir.

Kalite El kitabı ve Kalite Yönetim Sistemimize ait tüm şartlar, çalışma konularımız ile ortaya koyduğumuz tüm faaliyetlerimizi kapsar.

Kalite öncelikle kendimiz için gereklidir. Bu felsefe ile kuruluş bünyemizde Kalite sistemimizi oluşturduk ve gelişen koşullarda sürekli iyileşmeyi bir yaşam tarzı olarak benimsedik.

3.1 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI

Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası , 5174 sayılı Oda / Borsa Kanunun verdiği asli görevler ile diğer kanun ve yönetmeliklerin verdiği, işleri yapmak.

3.2 ISO 9001 KYS HARIÇ TUTMALARI

Odamız uygulama alanları olmadığından,

- **7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü;** Borsamızda yürütülen faaliyetlere ilişkin her hangi bir izleme ve ölçme cihazları kullanılmamasından dolayı uygulanabilir değildir.
- **8.3 Ürün ve Hizmet Tasarımı ve Geliştirilmesi ;** Borsamızda sunulan hizmetler 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu’nu çerçevesinde yapıldığından tasarımı gerektiren her hangi bir durum söz konusu olmayıp, bu madde uygulanabilir değildir.
- **8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü;** bütün proses çıktıları doğrulandığından uygulanabilir değildir.

3.3 HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR

ISO 9001 “Kalite Yönetim Sistemleri” standartlarının içerdiği şartlar ve TOBB Akreditasyon şartları Kalite El Kitabının kurallarını oluşturur. Tüm standartlar revizyona uğrayabileceğinden, yukarıda verilen standardın en son baskısı dikkate alınacaktır.

3.4. TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR

Bu standartta TS-EN-ISO 9000 Kalite Sözlüğünde yer alan tanımlar geçerlidir.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI		Doküman Kodu	EK.01.01
			Yayın Tarihi	
			Revizyon Tar.	07.05.2019

ÜST YÖNETİM

İğdır TSO da ISO 9001 KYS' nin ön gördüğü üst yönetim; ana ve destek süreçlerinin doğrudan sorumluluğunu taşıyan Yönetim Kurulu, Meclis, Genel Sekreter ve Birim Sorumlularından oluşmaktadır.

4. ISO 9001:2015 KYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ

5. ISO 9001:2015 KYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ

ISO 9001:2015 KYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
1 KAPSAM	-	
2 ATIF YAPILAN STANDARTLAR	-	
3 TERİMLER TARİFLER	-	
4 KURULUŞ BAĞLAMİ	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	
4.1 Organizasyon ve yapısını anlama	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerin anlaşılması	Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	Paydaş Listesi
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamını Belirleme	Madde 1. 8 Kalite	P.1.8 Kalite Ve Dokümantasyon Proses Kartı
4.4 Kalite yönetim sistemi ve Süreçleri	Madde 1. 8 Kalite	Proses Etkileşim Tablosu
5 LİDERLİK		
5.1 Liderlik ve taahhüt	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.00 Stratejik Beyanlar
5.2 Kalite Politikası	Madde 1. 8 Kalite	Kalite Politikası
5.3 Organizasyonel roller, sorumluluklar ve yetkiler		EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
6 PLANLAMA		P.1.4 İş Planlaması Ve Yönetimi Proses Kartı
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Madde 1.4 İş	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) Proseslerin Risk Analizleri Tablosu P.1.8.5 Tehlike Ve Risk Değerlendirme Prosedürü

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI	Doküman Kodu	EK.01.01
		Yayın Tarihi	
		Revizyon Tar.	07.05.2019

ISO 9001:2015 KYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama	Planlaması ve Yönetimi	P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
6.3 Değişikliklerin Planlaması		2018-202021 Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları Proses Kalite Hedefleri
	7 DESTEK	
7.1 Kaynaklar	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.8 Kalite	P.1.2 Mali İşler Proses Kartı P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
7.2 Yeterlilikler		P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.3.1 İnsan Kaynakları Ve İşe Alma Prosedürü
7.3 Farkındalık		P.1.6 Basın Yayın Proses Kartı P.2.4 İş Geliştirme Ve Eğitim Proses Kartı
7.4 İletişim		P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı P.1.6.1 Bilgi Güvenliği (Bakım,Yedekleme Ve Arşivleme) Prosedürü P.1.6.2 Acil Durum Eylem Planı
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi		
8 OPERASYON		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	Madde 1.7 Üye ilişkileri	P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Proses Kartı P.1.7.1 Şikayet Yönetimi Prosedürü P.1.8.2 Satın Alma Proses Kartı P.2.1 İletişim Ağı Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar		
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi		
8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü		
8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması		
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu		

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI	Doküman Kodu	EK.01.01
		Yayın Tarihi	
		Revizyon Tar.	07.05.2019

ISO 9001:2015 KYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
8.7 Uygun Olmayan Süreç Çıktılarının Kontrolü	Madde 1.8 Kalite	P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME		P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Madde 1.7 Üye ilişkileri Madde 1.8 Kalite	Müşteri Memnuniyeti Sonuçları P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.7 Üye ilişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı
9.2 İç tetkik	Madde 1.8 Kalite	P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı
9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı
10 İYİLEŞTİRME		
10.1 Genel	Madde 1.7 Üye ilişkileri Madde 1.8 Kalite Madde 2.4 İş Geliştirme ve Eğitim	Tüm Prosesler
10.2 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler		P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Prosesi (YGG VE AİK)
10.3 Sürekli iyileştirme		Tüm Prosesler

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--