



TAVŞANLI TİCARET VE SANAYİ ODASI HABERLEŞME VE İLETİŞİM UYGULAMA PLANI

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

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

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

			Özel iletişim	Tüm Servisler	Odamızın diğer kurumlarla iletişiminde toplantı, ziyaret, veri paylaşımı, çalıştaylar, ortak akıl toplantıları gibi çalışmalar yapılmaktadır.
KURUM İÇİ HABERLEŞME	Oda organları ve çalışanları arasında etkin bir iletişim sağlamak	Personelin Bilgilendirmesi	Personel Toplantıları	Genel Sekreterlik Tüm Personel	Oda Personelinin faaliyetler hakkında bilgilendirilmesi için yapılan toplantılar.
		Kurullar arası iletişim	Organ Toplantıları	Genel Sekreterlik Mali İşler	Odamızın Yönetim Kurulu, Meclis Kurulu, Meslek Komiteleri, Hesapları İnceleme Komisyonu toplantıları ile kurullar arası iletişim ve haberleşme sağlamaktadır.
		Birimler arası iletişim	YGG	Tüm Servisler	Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları yılda iki defa yapılmaktadır. Ayrıca odamızda personel ve konu bazlı özel toplantılar yoluyla servisler arasında haberleşme sağlamaktadır.
		Özel iletişim	Yüz yüze görüşme, telefon	Tüm Personel	Odamızda başta Genel Sekreter olmak üzere tüm idari kadro ve personel arasında açık kapı politikasıyla görüşme ortamı sağlanmaktadır.
		Yazılı İletişim	Sirküler, elektronik posta	Tüm Personel	Odamızda tüm personelin kurumsal elektronik posta adresi mevcuttur. Elektronik posta yoluyla hızlı bir bilgilendirme ortamı sağlanmıştır.

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