



2018 YILI
ISO 9001-10002 ve TOBB AKREDİTASYON
İÇ DENETİM PLANI

F.15 Rev.00

Sayfa : 1 / 1

Denetlenecek Bölüm	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık
Genel Sekreter							X					X
Ticaret Sicil Müdürlüğü							X					X
Oda Sicil Müdürlüğü							X					X
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Memuru							X					X
Bilgi İşlem ve Kalite Yönetim Memuru							X					X
Üye Temsilcisi							X					X
Muhasebe ve Satın Alma Memuru							X					X
Planlama Koordinasyon ve Akreditasyon Müdürlüğü							X					X
Eğitim ve Proje Memuru							X					X

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onay
Genel Sekreter



KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI

F.20

Rev No: 00

Rev. Tarihi:-

Sayfa : 1 / 1

İÇ YAZIŞMA FORMU

KİMDEN : Planlama Koordinasyon ve Akreditasyon Mud.
KİME : Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Memuru
KONU : İç tetkil
BİLGİ İÇİN : Pelin ER

İÇERİK 06.07.2018 tarihinde Projesi Sorumlularına İç Tetkil yapılacaktır. 06.07.2018 tarihinde Saat 10.³⁰ da Meclis toplantısı sırasında hazırlıklı bulunmanız rica olunur.

GÜNDEM MADDELERİ

İç Denetim Soru Listesi (Entegre)
Basın Yayın Halkla İlişkiler Memuru



KARABÜK TİCARET ve SANAYİ ODASI

İÇ DENETİM SORU LİSTESİ (ENTEGRE)



BASIN YAYIN HALKLA İLİŞKİLER MEMURU		Tarih	
Sıra	Sorular	Kontrol	Sonuç/Açıklama
1	Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları biliniyor mu? Biriminin yıllık kalite hedefleri nelerdir?	✓	Stratejik Plan
2	Bölüm hedefleri var mı? Hedef gerçekleştirme çalışmaları takip ediyor mu?	✓	Stratejik Plan
3	Kalite El Kitabı ile ihtiyaç duyulan doküman ve kayıtlar oluşturulmuş. Yürürlükteki revizyonlarını takip ediyor mu?	✓	Takip Ediliyor.
4	Basın yayınıla ilgili dokümanlar yayınlanmış mıdır? önce yeterlilik açısından gözden geçiriliyor mu?	✓	Web Sitesi
5	Kayıtların saklama süreleri ve muhafaza yerleri belirlenmiş. Bölüme ait dokümanlar standart şartlarına ve yasalara uygun olarak izlenebilirliği sağlanacak şekilde arşivleniyor mu?	✓	Arşivleniyor.
6	Basın yayın sorumlusu görev tanımı mevcut mudur?	✓	Görev Tanımı
7	Çalışanlar yaptıkları işlerin önemi ve kalite hedeflerine nasıl katkı sağlayabileceği hakkında bilgilendiriliyor mu?	✓	
8	Eğitim talepleri tespit ediliyor ve eğitim ihtiyaçları konusunda personel ve üyeler talepte bulunabiliyor. Talep edilen eğitimlerin gerçekleşmeleri kontrol edip, etkinliği takip ediyor mu?	✓	Bulmuyor.
9	Odanın bir haberleşme politikası var mı?	✓	Politika.
10	Yıllık Eğitim Planı var. Plan hazırlanırken dikkat edilecek hususlar belirlenmiş. Planın uygulaması takip ediliyor mu?	✓	Eğitim El Kitabı
11	Eğitim gerçekleştikten sonra, eğitim değerlendirmesi yapılıyor mu?	✓	Eğitim Değerlendirmesi
12	İç denetim planınız var. Önceki denetim sonuçlarını görülebiliyor mu?	✓	Denetim Planı
13	İç Denetimlerde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi izleniyor. Saptanan düzeltici faaliyetler ile bunların etkinliği takip ediliyor mu?	✓	Takip Güzeltisi
14	Bir iletişim stratejisi mevcut mudur?	✓	KYS
15	Sosyal medya hesapları facebook, twitter vs. var mıdır?	✓	Web Sitesi
16	Bir dijital arşiv çalışmanız mevcut mudur?	✓	KST
17	Kurumun basında çıkan haberleri takip ediyor sonuçları raporlanıyor mu?	✓	Excel Shift
18	Kurumun bir tanıtım videosu mevcut mudur?	✓	Mevcut
19	Kurumuz web sayfasında haber arşivi kısmı bulunmakta mıdır?	✓	Karabük TSO
20	Dergi, gazete vs. çıkıyor musunuz? Bir yayınlar listesi mevcut mudur?	✓	Yayın Listesi
21	Periyodik olarak bir basın bülteni çıkıyor musunuz?	✓	3Hyda Bir
22	Web sayfanızda yabancı dil desteği mevcut mudur?	✓	Mevcut
23	İzlenme ve tıklanma oranlarını ölçüyor musunuz?	✓	Excel Shift
24	Web sayfasında üye bilgi güncellemeleri yapılabiliyor mu?	✓	Formlar
25	Üyelerin tercih ettikleri haberleşme yöntemleri ölçülüyor mu?	✓	Ölçülüyor.
26	Basın yayın sorumlusunun stratejik planda yer alan hedefleri mevcut mudur?	✓	Mevcut

F.05 Rev.00

DENETÇİ	DENETLENEN



VERİ ANALİZİ SONUÇ FORMU

F.37
Rev.00

1. Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları biliniyor mu? Biriminin yıllık kalite hedefleri nelerdir?

Politikalar hepsine web sitesi ve kalite portalından ulaşmaktayız. İşplanına göre kalite hedeflerimiz bulunmaktadır.

2. Bölüm hedefleri var mı? Hedef gerçekleştirme çalışmaları takip ediyor mu?

Stratejik planda iş planları oluşturulmuş olup bu planlar ilgili personeller tarafından kontrol edilmekte olup yıllık faaliyet raporunda yayımlanmaktadır.

3. Kalite El Kitabı ile ihtiyaç duyulan doküman ve kayıtlar oluşturulmuş. Yürürlükteki revizyonlarını takip ediyor mu?

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemine göre kayıtlar oluşturulmuş olup revizyon numaralarına göre takip edilmektedir.

4. Basın yayınıla ilgili dokümanlar yayınlanmış mıdır? önce yeterlilik açısından gözden geçiriliyor mu?.

Web sitesi üzerinden takibi yapılmaktadır.

5. Kayıtların saklama süreleri ve muhafaza yerleri belirlenmiş, Bölüme ait dokümanlar standart şartlarına ve yasalara uygun olarak izlenebilirliği sağlanacak şekilde arşivleniyor mu?

Resital sisteme göre kayıtlar digital ortamda tutulmaktadır. Ayrıca arşivde saklanmaktadır.

6. Basın yayın sorumlusu görev tanımı mevcut mudur?

Yönetici ve Personel El Kitabına görev tanımları mevcuttur.

7. Çalışanlar yaptıkları işlerin önemi ve kalite hedeflerine nasıl katkı sağlayabileceği hakkında bilgilendiriliyor mu?

İş Planına göre takip edilmektedir. YGG ve AİK kararlarında bilgilendirme yapılmaktadır.

8. Eğitim talepleri tespit ediyor ve eğitim ihtiyaçları konusunda personel ve üyeler talepte bulunabiliyor. Talep edilen eğitimlerin gerçekleşmeleri kontrol edip, etkinliği takip ediyor mu?

Eğitim talepleri tespit ediyor değerlendirmeleri ve etkinliği Genel Sekreter tarafından kontrol edilmektedir.

9. Odanın bir haberleşme politikası var mı?

Haberleşme politikası bulunmaktadır.

10. Yıllık Eğitim Planı var. Plan hazırlanırken dikkat edilecek hususlar belirlenmiş. Planın uygulaması takip ediyor mu?

Yıllık eğitim planı ve takibi yapılmaktadır.

11. Eğitim gerçekleştikten sonra, eğitim değerlendirmesi yaptırılıyor mu?

Eğitim Değerlendirme formuna göre değerlendirmesi yapılmaktadır.

12. İç denetim planınız var. Önceki denetim sonuçlarını görülebiliyor mu?

Geçmiş yıllara göre tetkik sonuçları bulunmaktadır.

13. İç Denetimlerde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi izleniyor. Saptanan düzeltici faaliyetler ile bunların etkinliği takip ediyor mu?

Takibi yapılmaktadır.



14. Bir iletişim stratejisi mevcut mudur?

Prosedür bulunmaktadır.

15. Sosyal medya hesapları facebook, twitter vs. var mıdır?

Facebook, Twitter, Instagram hesapları bulunmaktadır.

16. Bir dijital arşiv çalışmanız mevcut mudur?

Dijital arşiv sistemi ve EBDYS bulunmaktadır.

17. Kurumun basında çıkan haberleri takip ediliyor sonuçları raporlanıyor mu?

Basında çıkan haberler takip ediliyor sonuçları raporlanıyor

18. Kurumun bir tanıtım videosu mevcut mudur?

Mevcut

19. Kurumuz web sayfasında haber arşivi kısmı bulunmakta mıdır?

Web sayfasında haber arşivi bulunmaktadır.

20. Dergi, gazete vs. çıkarıyor musunuz? Bir yayınlar listesi mevcut mudur?

Gazete ve dergi çıkarıyoruz Yayınların listesi mevcut

21. Dergi, gazete vs. çıkarıyor musunuz? Bir yayınlar listesi mevcut mudur?

Yayınların listesi mevcuttur.

22. Periyodik olarak bir basın bülteni çıkarıyor musunuz?

3 ayda bir periyodik basın bülten çıkartılmaktadır.

23. Web sayfanızda yabancı dil desteği mevcut mudur?

Web sayfasında yabancı dil desteği mevcuttur.

24. İzlenme ve tıklanma oranlarını ölçüyor musunuz?

Web sitesinin izlenme ve tıklanma sayıları ölçülmektedir.

25. Web sayfasında üye bilgi güncellemeleri yapılabiliyor mu?

Web sitesi üzerinde üye bilgi güncelleme yapılmaktadır.

26. Üyelerin tercih ettikleri haberleşme yöntemleri ölçülüyor mu?

Üyelerin tercih ettikleri haberleşme yöntemleri ölçülüyor

27. Basın yayın sorumlusunun stratejik planda yer alan hedefleri mevcut mudur?

Stratejik planda hedefler mevcuttur.



KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI

F.20

Rev No: 00

Rev. Tarihi:-

Sayfa : 1 / 1



İÇ YAZIŞMA FORMU

KİMDEN : Kalite Yönetim Temsilcisi
KİME : Eğitim Proje Memuru
KONU : İÇ tetkik
BİLGİ İÇİN : Taner Tunçer

İÇERİK 13.07.2018 tarihinde Proses Sorumlularına, 13.07.2018 tarihinde Saat 09.30
İÇ tetkik yapılıcaktr. 13.07.2018 tarihinde Saat 09.30
de Meclis toplantı salonunda hazırlıklı bulunmanız
rica olunur.

GÜNDEM MADDELERİ

Eğitim ve Proje Memuru (Entegre).
İÇ Denetim Soru Listesi

	KARABÜK TİCARET ve SANAYİ ODASI	
	İÇ DENETİM SORU LİSTESİ (ENTEĞRE)	

Eğitim ve Proje Memuru		Tarih	
Sıra	Sorular	Kontrol	Sonuç/Açıklama
1	Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları biliniyor mu? Biriminin yıllık kalite hedefleri nelerdir?	✓	Strateji Planı.
2	Bölüm hedefleri var mı? Hedef gerçekleştirme çalışmaları takip ediyor mu?	✓	12 Pl.
3	Kalite El Kitabı ile ihtiyaç duyulan doküman ve kayıtlar oluşturulmuş. Yürürlükteki revizyonlarını takip ediyor mu?	✓	Takip Ediliyor.
4	Görüş Oluşturma prosedürü mevcut mudur?		ISO 10002 için Geliştirildi.
5	Kayıtların saklama süreleri ve muhafaza yerleri belirlenmiş, Bölüme ait dokümanlar standart şartlarına ve yasalara uygun olarak izlenebilirliği sağlanacak şekilde arşivleniyor mu?	✓	Arşiv Dışarı Bulut Teknoloji
6	Proje Arge Sorumlusu görev tanımı mevcut mudur?	✓	Eğitim Arge Birimi Mevcut
7	Eğitim talepleri tespit ediliyor ve eğitim ihtiyaçları konusunda personel ve üyeler talepte bulunabiliyor. Talep edilen eğitimlerin gerçekleşmeleri kontrol edip, etkinliği takip ediyor mu?	✓	Anketler -Takipler.
8	İç denetim planınız var. Önceki denetim sonuçlarını görülebiliyor mu?	✓	İç Denetim Var.
9	Yürütülen ve tamamlanan projeleriniz mevcut mu?	✓	Mevcut
10	Ne tür projenin sahibisiniz ve ortağsınız?	✓	Proje Listesi
11	Üyelere iş ve ekonomik istatistikleri yayınlıyor mu? B bilgilere nasıl erişiyorsunuz? Üyelere nasıl duyuruyorsunuz?	✓	Yayınlıyor Web Sitesi
12	Kurumda bir ARGE ve İstatistik birimi bulunmakta mıdır?		Bulunmamakta
13	Kurumun yaptığı piyasa analizleri, iş ve ekonomik raporlar mevcut mudur?		
14	Yıllara göre il/ilçenin ekonomik raporları listesi var mıdır?		il Planları.
15	Hibe ve teşvikler konusunda üyelerle buluşmalar gerçekleştirilmekte midir?	X	
16	Web sayfasında bulunan dış kaynaklı linkler listesi mevcut mudur. Güncellemesi ve takibi nasıl yapılmaktadır?	X	Bilgi İşlem Tarafları Planlama.
17	İl / ilçe sorunlarına yönelik raporlar hazırlanıyor mu?	X	
18			
19			
20			
21			

F.05 Rev.00

DENETÇİ	DENETLENEN
	



VERİ ANALİZİ SONUÇ FORMU

F.37
Rev.00

1. Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları biliniyor mu? Biriminin yıllık kalite hedefleri nelerdir? nelerdir?

Tüm politikalar Yönetici ve Personel El kitabında mevcuttur.

2. Bölüm hedefleri var mı? Hedef gerçekleştirme çalışmaları takip ediyor mu?

İş Planı

3. Kalite El Kitabı ile ihtiyaç duyulan doküman ve kayıtlar oluşturulmuş. Yürürlükteki revizyonlarını takip ediliyor mu?

Takibi yapılıyor

4. Görüş Oluşturma prosedürü mevcut mudur?

ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Sistemine göre çalışmalar bulunmaktadır.

5. Kayıtların saklama süreleri ve muhafaza yerleri belirlenmiş, Bölüme ait dokümanlar standart şartlarına ve yasalara uygun olarak izlenebilirliği sağlanacak şekilde arşivleniyor mu?

Dijital Arşiv ve Bulut Teknoloji

6. Proje Arge Sorumlusu görev tanımı mevcut mudur?

Eğitim ve proje birimi görev tanımı mevcuttur

7. Eğitim talepleri tespit ediyor ve eğitim ihtiyaçları konusunda personel ve üyeler talepte bulunabiliyor. Talep edilen eğitimlerin gerçekleşmeleri kontrol edip, etkinliği takip ediyor mu?

Eğitim talepleri anketler yoluyla tespit ediyor

8. İç denetim planınız var. Önceki denetim sonuçlarını görülebiliyor mu?

İç Denetim Planı bulunmaktadır. Önceki denetim sonuçlarını görebiliyoruz

9. Yürütülen ve tamamlanan projeleriniz mevcut mu?

Yürütülen ve tamamlanan projeler var

10. Ne tür projenin sahibisiniz ve ortağınız?

Proje listesi

11. Üyelere iş ve ekonomik istatistikleri yayınlanıyor mu? Bu bilgilere nasıl erişiyorsunuz? Üyelere nasıl duyuruyorsunuz?

Ekonomik ve iş istatistikleri yayınlanıyor. Üyelere mail yoluyla duyuruyoruz

12. Kurumda bir ARGE ve İstatistik birimi bulunmakta mıdır?

Faaliyet raporu

13. Kurumun yaptığı piyasa analizleri, iş ve ekonomik raporlar mevcut mudur?

İhracat raporu

14. Yıllara göre il/ilçenin ekonomik raporları listesi var mıdır?

TOBB Ekonomik Şura, İl Planlama koordinasyonunun yaptığı raporlar

15. Hibe ve teşvikler konusunda üyelere buluşmalar gerçekleştirilmekte midir?

Hibe ve teşvik konusunda üyelere buluşmalar yapılmaktadır.

16. Web sayfasında bulunan dış kaynaklı linkler listesi mevcut mudur. Güncellemesi ve takibi nasıl yapılmaktadır?

Dış kaynaklı linkler listesi mevcut, güncellenmesi ve takibi bilgi işlem tarafından yapılmaktadır.

17. İl / ilçe sorunlarına yönelik raporlar hazırlanıyor mu?

TOBB Şurası



KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI

F.20

Rev No: 00

Rev. Tarihi:-

Sayfa : 1 / 1



İÇ YAZIŞMA FORMU

KİMDEN : Kalite Yönetim Temsilcisi
KİME : Genel Sekreter
KONU : İç tetkik
BİLGİ İÇİN : Taner Tunçer

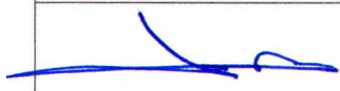
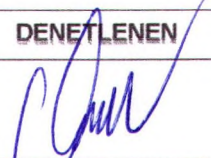
İÇERİK 03.07.2018 tarihinde Proses Sorumlularının
İç Tetkik yapılacaktır. 03.07.2018 tarihinde Saat 10
da Meclis toplantı salonunda hazırlıklı bulunmanız
rica olunur.

GÜNDEM MADDELERİ

İç Denetim Soru Listesi (Genel Sekreter)

	KARABÜK TİCARET ve SANAYİ ODASI	
	İÇ DENETİM SORU LİSTESİ (ENTEĞRE)	

GENEL SEKRETER		Tarih	03 07 2018
Sıra	Sorular	Kontrol	Sonuç/Açıklama
1.	Kalite Politikası bölüm tarafından benimsenmiş. İlgili yerlerde kopyaları mevcut mu?	✓	Mevcut.
2.	Kalite hedefleri var mı, bu hedeflerin gerçekleştirme çalışmaları takip ediyor mu?	✓	Stratejik plan
3.	Kalite El Kitabı ile ihtiyaç duyulan doküman ve kayıtlar oluşturulmuş. Yürürlükteki revizyonlarını takip ediyor mu?	✓	Ediliyor
4.	Dokümanlar yayınlanmadan önce yeterlilik açısından gözden geçiriliyor mu?		
5.	Personel için sorumluluk ve yetkiler tanımlanmış. Görev Tanımları mevcut mu?	✓	El Kitabı
6.	Kurum içinde yetkinlikler tanımlanmıştır. Yetkinliğin sağlanması için personel profili belirlenmiştir?	✓	Yetkinlik Kriterleri
7.	Çalışanlar yaptıkları işlerin önemi ve stratejik hedefler, kalite hedeflerine nasıl katkı sağlayabileceği hakkında bilgilendiriliyor mu?	✓	Yapılıyor.
8.	Personel performansları değerlendiriliyor, sicilleri tutuluyor mu?	✓	PDS
9.	Eğitim talepleri tespit ediliyor ve eğitim ihtiyaçları konusunda personel ve üyeler talepte bulunabiliyor, talep edilen eğitimlerin gerçekleşmeleri kontrol edip, etkinliği takip ediyor mu?	✓	Ediliyor
10.	Yıllık Eğitim Planı var mı. Plan hazırlanırken dikkat edilecek hususlar belirlenmiş. Planın uygulaması takip ediliyor mu?	✓	Eğitim Planı
11.	Eğitim gerçekleştirildikten sonra, eğitim değerlendirmesi yapılıyor, gerekli DÖF ler başlatılıyor mu?	✓	Yapılıyor.
12.	İşe yeni başlayan personele oryantasyon ve işbaşı eğitimi veriliyor. Kayıtları tutuluyor. Personel alımlarında belirlenen yetkinliklere uygun personel alınmasına dikkat ediliyor mu?	✓	
13.	Gerçekleşen eğitimlerin etkinliği (İş sonuçlarına yansımaları açısından) ölçülüyor mu?	✓	Eğitim Değerlendirme
14.	İç denetim planınız var. Önceki denetim sonuçlarını görülebiliyor mu?	✓	2018 İç Denetim
15.	İç Denetimlerde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi izleniyor. Saptanan D/Ö faaliyetler ile bunların etkinliği takip ediliyor.	✓	Döf izleme
16.	Bölge ve sektörler ile ilgili toplanan veriler personel tarafından biliniyor (üye memnuniyeti, ürün şartlarına uygunluk, tedarikçiler, önleyici faaliyet için fırsatlar ve ürün ve süreç özellikleri-eğilimleri vb)	✓	Web Ortamında Yarıyor.
17.	Toplanan veriler bir sistem dahilinde analiz ediliyor. Düzeltici ve/veya önleyici faaliyet uygulanıyor mu?	✓	Uygulanıyor.
18.	Uygunsuzluk tespit edildiğinde, uygunsuzluğun tekrarı önlemek için gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler uygulanıyor mu?	✓	Talibi Yapıyor
19.	Başlatılan düzeltici/önleyici faaliyetlerin sonuçları kayıt altına alınıyor. Etkinliği kontrol ediliyor mu?	✓	Döf formları
20.	TOBB Akreditasyon sisteminin gerektirdiği doküman sistemini kurulmuş ve kayıtları tutuluyor mu?	✓	Tutuluyor.
21.	Yönetim kurulu toplantı katılım çizelgeleri mevcut mu?	✓	Excel
22.	Personel toplantısı sonuçları üst yönetime gözden geçiriliyor ve kararlar alınıyor mu?	✓	YKK
23.	Odanın stratejik beyanları (misyon vizyon) stratejik planı ve plandan üretilmiş yıllık bir iş planı mevcut mu?	✓	Mevcut
24.	Personel performans ölçümü yapılıyor mu, ödüllendirme için bir örnek görebilir miyim?	✓	YKK Defteri
25.	Yıllık faaliyet raporu yayınlanmakta mıdır?	✓	Yayınlanıyor.
26.	Faaliyet raporu üyelere ve ilgililere nasıl duyurulmaktadır.	✓	Web Sitesi
27.			

DENETÇİ	DENETLENEN
	



1. Kalite Politikası bölüm tarafından benimsenmiş. İlgili yerlerde kopyaları mevcut mu?

Kalite Politikaları ilgili bölümler tarafından benimsenmiş olup ilgili yerlerde kopyaları mevcuttur.

2. Kalite hedefleri var mı, bu hedeflerin gerçekleştirme çalışmaları takip ediyor mu?

2015-2018 yılları kapsayan Stratejik plan bulunmaktadır. Ayrıca proje kapsamında 2019-2023 yılları arası ise Stratejik Plan çalışmaları hazırlanmış olup taslak halinde bulunmaktadır.

3. Kalite El Kitabı ile ihtiyaç duyulan doküman ve kayıtlar oluşturulmuş. Yürürlükteki revizyonlarını takip ediyor mu?

ISO 9001:2015 için çalışmalar yapılmış olup gerekli kayıtlar oluşturulmuştur.

4. Dökümanlar yayınlanmadan önce yeterlilik açısından gözden geçiriliyor mu?

Geçirilmektedir.

5. Personel için sorumluluk ve yetkiler tanımlanmış. Görev Tanımları mevcut mu?

Yönetici ve Personel el kitabı

6. Kurum içinde yetkinlikler tanımlanmıştır. Yetkinliğin sağlanması için personel profili belirlenmiştir?

Yönetici ve Personel El kitabı, Kalite ve Akreditasyon El Kitabı göre

7. Çalışanlar yaptıkları işlerin önemi ve stratejik hedefler, kalite hedeflerine nasıl katkı sağlayabileceği hakkında bilgilendiriliyor mu?

Akreditasyon İzleme Komitesi ve İş planında gerekli kalite hedefleri tutuluyor.

8. Personel performansları değerlendiriliyor, sicilleri tutuluyor mu?

Personel performans değerlendirmeleri yapılıyor.

9. Eğitim talepleri tespit ediyor ve eğitim ihtiyaçları konusunda personel ve üyeler talepte bulunabiliyor, talep edilen eğitimlerin gerçekleşmeleri kontrol edip, etkinliği takip ediyor mu?

Eğitim talepleri ile tespitler anketler yoluyla toplanmakta etkinliği takip edilmektedir.

10. Yıllık Eğitim Planı var mı. Plan hazırlanırken dikkat edilecek hususlar belirlenmiş. Planın uygulaması takip ediliyor mu?

Yıllık eğitim planı takip edilmektedir.

11. Eğitim gerçekleştikten sonra, eğitim değerlendirmesi yaptırılıyor, gerekli DÖF ler başlatılıyor mu?

Eğitim gerçekleştirildikten sonra eğitim değerlendirilmesi yapılıyor

12. İşe yeni başlayan personele oryantasyon ve işbaşı eğitimi veriliyor. Kayıtları tutuluyor. Personel alımlarında belirlenen yetkinliklere uygun personel alınmasına dikkat ediliyor mu?

İşe yeni başlayan personele oryantasyon ve işbaşı eğitimi yapılıyor kayıtları tutuluyor.



13. Gerçekleşen eğitimlerin etkinliği (İş sonuçlarına yansımaları açısından) ölçülüyor mu?

Gerçekleşen eğitimin etkinliği Genel Sekreter tarafından ölçülmektedir.

14. İç denetim planınız var. Önceki denetim sonuçlarını görülebiliyor mu?

İç denetim planı bulunmaktadır Denetim sonuçları kayıtları tutulmaktadır.

15. İç Denetimlerde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi izleniyor. Saptanan D/Ö faaliyetler ile bunların etkinliği takip ediliyor.

İç denetimler sonrası tespit edilen uygunsuzluklar takip edilmektedir.

16. Bölge ve sektörler ile ilgili toplanan veriler personel tarafından biliniyor (üye memnuniyeti, ürün şartlarına uygunluk, tedarikçiler, önleyici faaliyet için fırsatlar ve ürün ve süreç özellikleri-eğilimleri vb)

Bölge ve sektörler ile ilgili toplanan veriler personel tarafından biliniyor. Web ortamında mevcuttur.

17. Toplanan veriler bir sistem dahilinde analiz ediliyor. Düzeltici ve/ Veya önleyici faaliyet uygulanıyor mu?

Düzeltici ve önleyici faaliyetleri göre kayıtları tutulmaktadır

18. Uygunsuzluk tespit edildiğinde, uygunsuzluğun tekrarını önlemek için gerekli düzeltici/ önleyici faaliyetler uygulanıyor mu?

DÖF İzleme Listesi

19. Başlatılan düzeltici/önleyici faaliyetlerin sonuçları kayıt altına alınıyor. Etkinliği kontrol ediliyor mu?

DÖF formları takibi yapılıyor

20. TOBB Akreditasyon sisteminin gerektirdiği doküman sistemini kurulmuş ve kayıtları tutuluyor mu?

TOBB Akreditasyon sisteminin gerektirdiği doküman sistemine göre kayıtlar tutulmaktadır.

21. Yönetim kurulu toplantı katılım çizelgeleri mevcut mu?

Yönetim kurulu toplantı katılım çizelgeleri mevcuttur.

22. Personel toplantısı sonuçları üst yönetimce gözden geçiriliyor ve kararlar alınıyor mu?

Personel toplantı sonuçları üst yönetimce gözden geçiriliyor kararlar alınıyor.

23. Odanın stratejik beyanları (misyon vizyon) stratejik planı ve plandan üretilmiş yıllık bir iş planı mevcut mu?

Politikalar ve stratejik plandan üretilmiş yıllık iş planı mevcuttur.

24. Personel performans ölçümü yapılıyor mu, ödüllendirme için bir örnek görebilir miyim?

Performans ölçümü yapılmaktadır.Ödüllendirme yapılmaktadır.

25. Yıllık faaliyet raporu yayınlanmakta mıdır?

Yıllık faaliyet raporları yayınlanmaktadır. Web sitemizde ve sosyal medyada bulunmaktadır.

26. Faaliyet raporu üyelere ve ilgililere nasıl duyurulmaktadır.

Üyelerin mail adreslerine gönderilmektedir.İnternet sitemizde yayımlanmaktadır.



KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI

F.20

Rev No: 00

Rev. Tarihi:-

Sayfa : 1 / 1



İÇ YAZIŞMA FORMU

KİMDEN : Kalite Yönetimi Temsilcisi
KİME : Muhasebe ve Satın Alma Memuru
KONU : İÇ tetkik
BİLGİ İÇİN : Toner Tunçer.

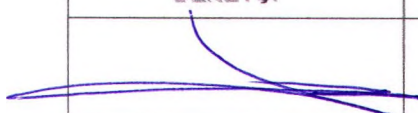
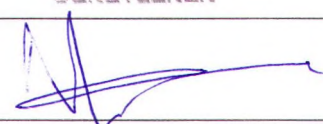
İÇERİK 12.07.2018 tarihinde Proses Sorumlularında
İÇ tetkik yapılacaktır. 12.07.2018 tarihinde Saat 10⁰⁰ da.
Meclis Toplantı salonunda hazırlıklı bulunmanız rica
olunur.

GÜNDEM MADDELERİ

Muhasebe ve Satın Alma Sorumlusu
İÇ Denetim Soru Listesi (Entegre).

	KARABÜK TİCARET ve SANAYİ ODASI	
	İÇ DENETİM SORU LİSTESİ (ENTEGRE)	

MUHASEBE VE SATINALMA SORUMLUSU		Tarih	
Sıra	Sorular	Kontrol	Sonuç/Açıklama
1.	Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları biliniyor mu? Biriminin yıllık kalite hedefleri nelerdir?	✓	El Kitabı
2.	Yıllık Kalite Hedefleri Biliniyor mu?	✓	12 Planı
3.	Satın alma Sorumlusunun görevleri yazılı olarak verilmiş ve atamaları yapılmış mı?	✓	
4.	Satın alma faaliyetlerine ilişkin prosedürler oluşturulmuş mu ?	✓	
5.	Satın alma sürecinde Tedarikçilerin değerlendirilmesine, Satın alma gereksiniminin belirlenmesine, sipariş işlemlerine, sipariş değişikliklerine ilişkin düzenlemeler yapılmış mı ?	✓	P.1.8.1
6.	Tedarikçiler bilgi formları dolduruluyor mu?	✓	Dolduruluyor.
7.	Seçilen Tedarikçilerin onaylı listesi hazırlanmış mı ?	✓	
8.	Onaylı liste üst yönetim tarafından onaylanmış mı?	✓	
9.	Satın almalar ilgili onaylı Tedarikçi firmalar listesindeki firmalardan gerçekleştiriliyor mu ?	✓	
10.	Gelen satın alma talepleri e-mail ortamında ise çıktıkları alınıyor mu? Bilgisayar yedekleri alınıyor mu?	✓	
11.	Düzeltilici faaliyetler, uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporların ve üye şikayetlerinin analizi yapılıyor mu ?	✓	Yapılıyor.
12.	Düzeltilici ve önleyici faaliyetler Tedarikçilere de uygulanıyor mu ?		
13.	Gelen Satın alma talepleri kayıt altına alınmış mı?	✓	Satın Alma Formları
14.	Gerçekleşen satın almaların Fatura ve irsaliye üzerinden takibi yapılıyor mu ?	✓	Fatura.
15.	Uygun olmayan satın almalar ile ilgili uygun olmayan malzemeler iade ediliyor mu?	✓	Ediliyor.
16.	YGG toplantılarına katılıyor musunuz? Toplantı sonuçları size iletiliyor mu?	✓	YGG Top.
17.	Birim hedeflerinin izlenmesine yönelik nasıl bir analiz yapıyorsunuz?		
18.	Geçmiş yıl bütçesini gösteriniz.	✓	Geçmiş Yıl Bütçe
19.	Eğitim bütçenizi gösteriniz. Bunların ne kadarı üye, personel ve yönetici eğitimleri için ayrılmaktadır.	✓	Stratejik Plan.
20.	Odanın Mali politikası ve son 3 yıl karşılaştırmalı (aylık) bütçenizi gösteriniz.	✓	Karşılaştırmalı Bütçe
21.	Stratejik Plan maliyetlendirmesi yapılmış mıdır? Stratejik Hedeflere göre maliyet takiplerini gösteriniz.	✓	İF Planı
22.	Bütçe talimatı mevcut mudur?	✓	Mevcut
23.	Mali durumla ilgili risk değerlendirmesi ve risk analizi mevcut mudur?	✓	Risk Analizi
24.	Sayman üye, HİK görev tanımlarını gösteriniz. Bunların toplantı tutanakları ve katılım durumları nelerdir?	✓	Görev Tanımı

DENETÇİ	DENETLENEN
	



1.Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları biliniyor mu? Biriminin yıllık kalite hedefleri nelerdir?

Politikalar hepsine web sitesi ve kalite portalından ulaşmaktayız. İşplanına göre kalite hedeflerimiz bulunmaktadır

2.Yıllık Kalite Hedefleri Biliniyor mu?

2015-2018 yılları Stratejik Plan ve 2019-2022 yılları arasında Stratejik Planımız yeniliyor.

3.Satın alma sorumlusunun görevleri yazılı olarak verilmiş ve atamaları yapılmış mı?

2015-2018 yılları Stratejik Planda Satın Alma Komisyonu oluşturulmuştur görev tanımı ve atamaları mevcuttur.

4. Satın alma faaliyetlerine ilişkin prosedürler oluşturulmuş mu ?

Satın Alma Komisyonu raporu bulunmaktadır.

5. Satın alma sürecinde Tedarikçilerin değerlendirilmesine, Satın alma gereksiniminin belirlenmesine, sipariş işlemlerine, sipariş değişikliklerine ilişkin düzenlemeler yapılmış mı ?

P.1.8.1 Göre

6. Tedarikçiler bilgi formları dolduruluyor mu?

Dolduruluyor

7. Seçilen Tedarikçilerin onaylı listesi hazırlanmış mı ?

Hazırlanıyor

8. Onaylı liste (F.03) üst yönetim tarafından onaylanmış mı?

Onaylı

9. Satın almalar ilgili onaylı Tedarikçi firmalar listesindeki firmalardan gerçekleştiriliyor mu ?

Gerçekleşiyor

10. Gelen satın alma talepleri e-mail ortamında ise çıktıları alınıyor mu? Bilgisayar yedekleri alınıyor mu?

Alınıyor

11. Düzeltici faaliyetler, uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporların ve üye şikayetlerinin analizi yapılıyor mu?

Yapılıyor

12. Düzeltici ve önleyici faaliyetler Tedarikçilere de uygulanıyor mu ?

Gerektiğinde uygulanıyor

13. Gelen Satın alma talepleri kayıt altına alınmış mı?

Satın Alma Formları

14. Gerçekleşen satın almaların Fatura ve irsaliye üzerinden takibi yapılıyor mu ?

Yapılıyor

15. Uygun olmayan satın almalar ile ilgili uygun olmayan malzemeler iade ediliyor mu?

Uygun olmadığı takdirde iade ediliyor

16. YGG toplantılarına katılıyor musunuz? Toplantı sonuçları size iletiliyor mu?

YGG toplantı sonuçları bulut ortamında tutuluyor

17. Birim hedeflerinin izlenmesine yönelik nasıl bir analiz yapıyorsunuz?

İş planı ve Tahsilat rakamlarına göre analiz yapıyoruz

18. Geçmiş yıl bütçesini gösteriniz.

Karşılaştırmalı bütçe sayıları ve oranları



VERİ ANALİZİ SONUÇ FORMU

F.37
Rev.00

19. Eğitim bütçenizi gösteriniz. Bunların ne kadarı üye, personel ve yönetici eğitimleri için ayrılmaktadır.

İş Planı

20. Odanın Mali politikası ve son 3 yıl karşılaştırmalı (aylık) bütçenizi gösteriniz.

Karşılaştırmalı Bütçe

21. Stratejik Plan maliyetlendirmesi yapılmış mıdır? Stratejik Hedeflere göre maliyet takiplerini gösteriniz.

İş Planı

22. Bütçe talimatı mevcut mudur?

Bütçe talimatı mevcuttur

23. Mali durumla ilgili risk değerlendirmesi ve risk analizi mevcut mudur?

Risk analizi yapılmıştır.

24. Sayman üye, HİK görev tanımlarını gösteriniz. Bunların toplantı tutanakları ve katılım durumları nelerdir?

Görev Tanımı



KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI

F.20

Rev No: 00

Rev. Tarihi:-

Sayfa : 1 / 1



İÇ YAZIŞMA FORMU

KİMDEN : Kalite Yönetim Temsilcisi
KİME : Oda Sicil Müdürlüğü
KONU : İÇ tetkik
BİLGİ İÇİN : Taner Tunçer.

İÇERİK 04.07.2018 tarihinde Proses Sorumlularına İÇ Tetkik yapılacaktır. 04.07.2018 tarihinde Saat 11⁰⁰ da. Meclis toplantı salonunda hazırllıkla bulunmanız rica olunur.

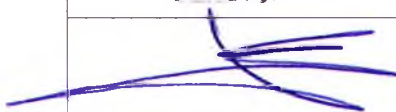
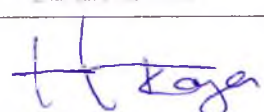
GÜNDEM MADDELERİ

İÇ Denetim Soru Listesi (Entegre), Oda Sicil.

	KARABÜK TİCARET ve SANAYİ ODASI	
	İÇ DENETİM SORU LİSTESİ (ENTEĞRE)	

ODA SİCİL		Tarih	
Sıra	Sorular	Kontrol	Sonuç/Açıklama
1.	Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları biliniyor mu? Biriminin yıllık kalite hedefleri nelerdir?	✓	El Kitabı
2.	Kalite sistemine ait prosedür, süreç ve el kitapları nelerdir? Nasıl ulaşıyorsunuz?	✓	Web Sitesi
3.	Resmi gazete ilanları vb. ihale takipleri kayıt altına alınıyor mu? Nasıl?	✓	Alınıyor.
4.	Üye şikayetleri kayıt altına alınıyor mu?	✓	Alınıyor.
5.	Yıllık üye hizmetleri verileri toplanıyor ve değerlendirilmesi yapılıyor mu?	✓	Faaliyet Raporu.
6.	Üye ziyaretleri yapılıyor, kayda alınıyor mu? (F.12 Görüşme Formu)	✓	Yapılıyor.
7.	Üyelere tanıtım ve eğitim faaliyetleri planlanıyor mu?	✓	Planlı
8.	Birimde çalışan personel için eğitimler planlanmış mı?	✓	Portalda
9.	Birimi ilgilendiren Kalite Yönetim Sistemimize ait dokümanlar ilgililerinde mevcut mu?	✓	Döf formbrı
10.	Düzeltilici faaliyetlere atfen uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporların ve üye şikayetlerinin analizi yapılıyor mu?	✓	Uygulanıyor.
11.	Düzeltilici ve önleyici faaliyetler uygulanıyor mu?	✓	12 Planı
12.	Yıl sonu değerlendirme faaliyetleri ve yıllık kalite hedefleri bölüm içerisinde belirleniyor mu?	✓	Bulu.T
13.	Yönetimin gözden geçirme faaliyetleri ile ilgili kayıtlara ulaşıyor mu?	✓	Tutuluyor.
14.	Personel toplantıları yapılıyor, kayıtları tutuluyor mu?	✓	Analiz Y
15.	Düzeltilici faaliyetlere ilişkin, uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporların ve üye şikayetlerinin analizi yapılıyor mu?	✓	Yapılıyor.
16.	Her hangi bir uygun olmayan hizmet ile ilgili yapılan faaliyetler kayıt altına alınıyor mu?	✓	Döf kileu
17.			
18.			
19.			
20.			

F.05 Rev.00

DENETÇİ	DENETLENEN
	



1. Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları biliniyor mu? Biriminin yıllık kalite hedefleri nelerdir?

Bütün politikaları web sitesi ve kalite portalı üzerinden ulaşıyoruz. İş Planına göre kalite hedefleri bulunmaktadır.

2. Kalite sistemine ait prosedür, süreç ve el kitapları nelerdir? Nasıl ulaşıyorsunuz?

Yönetici Personel El Kitabına bulut teknoloji ve intranet sistemine göre ulaşıyoruz.

3. Resmi gazete ilanları vb. İhale takipleri kayıt altına almıyor mu? Nasıl?

Kurumlardan gelen ihale ilanları web sitemizin duyurular bölümünde kayıt altına alınmaktadır. TOBB Duyuruları aynı şekilde web sitemizde ayrı bir yerde yayımlanmaktadır.

4. Üye şikayetleri kayıt altına alınıyor mu?

Üye formlarına göre kayıt altına alınmaktadır.

5. Yıllık üye hizmetleri verileri toplanıyor ve değerlendirilmesi yapılıyor mu?

Faaliyet raporunda üye hizmetleri verileri toplanıyor değerlendirmesi yapılıyor. Kayıt altına alınıyor.

6. Üye ziyaretleri yapılıyor, kayda alınıyor mu? (F.12 Görüşme Formu)

F12 Görüşme formuna göre kayda alanacaktır.

7. Üyelere tanıtım ve eğitim faaliyetleri planlanıyor mu?

Üye tanıtım ve eğitim faaliyetleri web sitemiz üzerinden planlanıyor

8. Birimde çalışan personel için eğitimler planlanmış mı?

Eğitim planları yapılmış, Eğitim kitapçığı mevcut

9. Birimi ilgilendiren Kalite Yönetim Sistemimize ait dokümanlar ilgililerinde mevcut mu ?

Kalite portalında mevcut

10. Düzeltici/önleyici faaliyetlere ilişkin, uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporların ve üye şikayetlerinin analizi yapılıyor mu ?

Üye görüşme formlarına göre analizleri yapılıyor

11. Düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanıyor mu ?

DÖF izleme formları

12. Yıl sonu değerlendirme faaliyetleri ve yıllık kalite hedefleri bölüm içerisinde belirleniyor mu?

Personel Performans Değerlendirme sistemine göre belirleniyor puan veriliyor

13. Yönetimin gözden geçirme faaliyetleri ile ilgili kayıtlara ulaşıyor mu?

Yönetim gözden geçirme faaliyetlerine bulut sisteminden ulaşılmaktadır.

14. Personel belli zamanlarda toplantılar yapıyor, kayıtları tutuluyor mu?

Aylık rutin toplantılar yapılmaktadır. Kayıt altına alınmıştır.



VERİ ANALİZİ SONUÇ FORMU

F.37
Rev.00

15. Düzeltici faaliyetlere ilişkin, uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporların ve üye şikayetlerinin analizi yapıyor mu ?

Döf formları üzerinden takibi yapılmaktadır.

16. Her hangi bir uygun olmayan hizmet ile ilgili yapılan faaliyetler kayıt altına alınıyor mu?

DÖF formları tarafından kayıt altına alınmaktadır.



KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI

F.20

Rev No: 00

Rev. Tarihi:-

Sayfa : 1 / 1



İÇ YAZIŞMA FORMU

KİMDEN : Kalite Yönetim Temsilcisi
KİME : Ticaret Sicil Müdürlüğü
KONU : İq tetkik
BİLGİ İÇİN : Taner Tunçer

İÇERİK 03.07.2018 tarihinde Proses Sorumlularına
İq Tetkik yapılacaktır. 03.07.2018 tarihinde Saat 15⁰⁰
da Meclis toplantı salonunda hazırlıklı bulunmanız rica olunur.

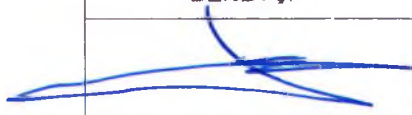
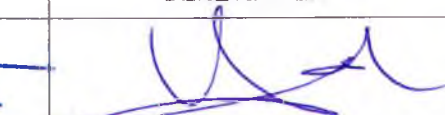
GÜNDEM MADDELERİ

İq Denetim Soru Listesi (Entegre) : Ticaret Sicil Müdürlüğü

	KARABÜK TİCARET ve SANAYİ ODASI	
	İÇ DENETİM SORU LİSTESİ (ENTEĞRE)	

TİCARET SİCİL MÜDÜRLÜĞÜ		Tarih	
Sıra	Sorular	Kontrol	Sonuç/Açıklama
1.	Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları biliniyor mu? Biriminin yıllık kalite hedefleri nelerdir?	✓	Bekli Yerlerde Asılı
2.	Kalite sistemine ait prosedür, süreç ve el kitapları nelerdir? Nasıl ulaşıyorsunuz?	✓	Web Sitesi
3.	Resmi gazete ilanları vb. İhale takipleri kayıt altına alınıyor mu? Nasıl?	✓	Web Sitesi
4.	Üye şikayetleri kayıt altına alınıyor mu?	✓	Üye Formu
5.	Yıllık üye hizmetleri verileri toplanıyor ve değerlendirilmesi yapılıyor mu?	✓	Faaliyet Değerlendirme
6.	Üye ziyaretleri yapılıyor, kayda alınıyor mu? (F.12 Görüşme Formu)	✓	Alınıyor
7.	Üyelere tanıtım ve eğitim faaliyetleri planlanıyor mu?	✓	Etkinlik Takvimi
8.	Birimde çalışan personel için eğitimler planlanmış mı?	✓	Planlı
9.	Birimi ilgilendiren Kalite Yönetim Sistemimize ait dokümanlar ilgililerinde mevcut mu ?	✓	Mevcut
10.	Düzeltilici/önleyici faaliyetlere ilişkin, uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporların ve üye şikayetlerinin analizi yapılıyor mu ?	✓	Geri Dönüş
11.	Düzeltilici ve önleyici faaliyetler uygulanıyor mu ?	✓	Uygulanıyor
12.	Yıl sonu değerlendirme faaliyetleri ve yıllık kalite hedefleri bölüm içerisinde belirleniyor mu?		
13.	Yönetimin gözden geçirme faaliyetleri ile ilgili kayıtlara ulaşıyor mu?	✓	Büyük Sistem
14.	Personel belli zamanlarda toplantılar yapılıyor, kayıtları tutuluyor mu?	✓	Ayık Kutu
15.	Düzeltilici faaliyetlere ilişkin, uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporların ve üye şikayetlerinin analizi yapılıyor mu ?	✓	Dafiler
16.	Her hangi bir uygun olmayan hizmet ile ilgili yapılan faaliyetler kayıt altına alınıyor mu?	✓	
17.			

F.05 Rev.00

DENETÇİ	DENETLENEN
	



1. Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları biliniyor mu? Biriminin yıllık kalite hedefleri nelerdir?

Bütün politikaları web sitesi ve kalite portalı üzerinden ulaşıyoruz. İş Planına göre kalite hedefleri bulunmaktadır.

2. Kalite sistemine ait prosedür, süreç ve el kitapları nelerdir? Nasıl ulaşıyorsunuz?

Yönetici Personel El Kitabına bulut teknoloji sistemine göre ulaşıyoruz.

3. Resmi gazete ilanları vb. ihale takipleri kayıt altına alınıyor mu? Nasıl?

Resmi gazete ilanları ve ihale takipleri web sitesi üzerinden duyurulmaktadır.

4. Üye şikayetleri kayıt altına alınıyor mu?

Üye formlarına göre kayıt altına alınmaktadır.

5. Yıllık üye hizmetleri verileri toplanıyor ve değerlendirilmesi yapılıyor mu?

Faaliyet raporunda üye hizmetleri verileri toplanıyor değerlendirilmesi yapılıyor. Kayıt altına alınıyor.

6. Üye ziyaretleri yapılıyor, kayda alınıyor mu? (F.12 Görüşme Formu)

F12 Görüşme formuna göre kayda alanacaktır.

7. Üyelere tanıtım ve eğitim faaliyetleri planlanıyor mu?

Üye tanıtım ve eğitim faaliyetleri web sitemiz üzerinden planlanıyor

8. Birimde çalışan personel için eğitimler planlanmış mı?

Eğitim planları yapılmış, Eğitim kitapçığı mevcut

9. Birimi ilgilendiren Kalite Yönetim Sistemimize ait dokümanlar ilgililerinde mevcut mu ?

Kalite portalında mevcut

10. Düzeltici/önleyici faaliyetlere ilişkin, uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporların ve üye şikayetlerinin analizi yapılıyor mu ?

Üye görüşme formlarına göre analizleri yapılıyor

11. Düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanıyor mu ?

DÖF izleme formları

12. Yıl sonu değerlendirme faaliyetleri ve yıllık kalite hedefleri bölüm içerisinde belirleniyor mu?

Personel Performans Değerlendirme sistemine göre belirleniyor puan veriliyor

13. Yönetimin gözden geçirme faaliyetleri ile ilgili kayıtlara ulaşıyor mu?

Yönetim gözden geçirme faaliyetlerine bulut sisteminden ulaşılmaktadır.

14. Personel belli zamanlarda toplantılar yapılıyor, kayıtları tutuluyor mu?

Aylık rutin toplantılar yapılmakta kayıtlar tutulmaktadır.



VERİ ANALİZİ SONUÇ FORMU

F.37
Rev.00

15. Düzeltici faaliyetlere ilişkin, uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporların ve üye şikayetlerinin analizi yapılıyor mu ?

DÖF takibine göre yapılmaktadır.

16. Her hangi bir uygun olmayan hizmet ile ilgili yapılan faaliyetler kayıt altına alınıyor mu?

DÖF formlarıyla birlikte kayıt altına alınmaktadır.



KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI

F.20

Rev No: 00

Rev. Tarihi:-

Sayfa : 1 / 1



İÇ YAZIŞMA FORMU

KİMDEN : Planlama Koordinasyon ve Akreditasyon Müd.
KİME : Üye Temsilcisi (Bilgi İşlem Kalite Yönetim Sistemi)
KONU : İç tetkil
BİLGİ İÇİN : Pelin ER

İÇERİK 10.07.2018 tarihinde Proses Sorumlularının 00
iç tetkil yapılacaktır. 10.07.2018 tarihinde Saat 11
da Meclis toplantı salonunda hazırlıklı bulunmanız
rica olunur.

GÜNDEM MADDELERİ

İç Denetim Soru Listesi (Entegre)
Bilgi İşlem ve Kalite Yönetim Memuru.

	KARABÜK TİCARET ve SANAYİ ODASI	
	İÇ DENETİM SORU LİSTESİ (ENTEĞRE)	

BİLGİ İŞLEM VE KALİTE YÖNETİM MEMURLUĞU		Tarih	
Sıra	Sorular	Kontrol	Sonuç/Açıklama
1	Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları biliniyor mu? Biriminin yıllık kalite hedefleri nelerdir?	✓	Web Sitesi
2	Bölüm hedefleri var mı? Hedef gerçekleştirme çalışmaları takip ediyor mu?	✓	İz Planı
3	Kalite El Kitabı ile ihtiyaç duyulan doküman ve kayıtlar oluşturulmuş. Yürürlükteki revizyonların takip ediliyor mu?	✓	Görev Tanımı
4	Bilgi İşleme ilgili dokümanlar yayınlanmış mıdır? önce yeterlilik açısından gözden geçiriliyor mu?	✓	Geçiriliyor.
5	Kayıtların saklama süreleri ve muhafaza yerleri belirlenmiş, Bölüme ait dokümanlar standart şartlarına ve yasalara uygun olarak izlenebilirliği sağlanacak şekilde arşivleniyor mu?	✓	Bulut Teknoloji
6	Bilgi işlem sorumlusu görev tanımı mevcut mudur?	✓	Görev Tanımı
7	Çalışanlar yaptıkları işlerin önemi ve kalite hedeflerine nasıl katkı sağlayabileceği hakkında bilgilendiriliyor mu?	✓	Yıllık İz Planı
8	Eğitim talepleri tespit ediliyor ve eğitim ihtiyaçları konusunda personel ve üyeler talepte bulunabiliyor. Talep edilen eğitimlerin gerçekleşmeleri kontrol edip, etkinliği takip ediyor mu?	✓	Eğitim Değerlendirme Formu.
9	Odanın bir bilgi işlem politikası var mı?	✓	Bilgi İşlem Pol.
10	Yıllık Eğitim Planı var. Plan hazırlanırken dikkat edilecek hususlar belirlenmiş. Planın uygulaması takip ediliyor mu?	✓	Yıllık Eğitim Planı
11	Eğitim gerçekleştikten sonra, eğitim değerlendirmesi yapılıyor mu?	✓	Eğitim Değ. Formu
12	İç denetim planınız var. Önceki denetim sonuçlarını görülebiliyor mu?	✓	İç Denetim Planı
13	İç Denetimlerde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi izleniyor. Saptanan düzeltici faaliyetler ile bunların etkinliği takip ediliyor mu?	✓	İç Denetim Soru Listesi
14	Yazılım donanım listeniz mevcut mudur? Hangi programları kullanıyorsunuz?	✓	Mevcut
15	Üye bilgilerini raporlamak için hangi yöntemi kullanıyorsunuz?	✓	Web Sitesi
16	Web sayfanızda üye şikayet ve öneri, bilgi güncelleme, aidat sorgulama seçenekleri mevcut mudur?	✓	Mevcut
17	Web sayfasında üye memnuniyet anketi, üye rehberi, online bilgi talep formu, üyelik başvurusu formu mevcut mudur?	✓	Üyeler Üye Anketi
18	Web sayfasında etkinlik takvimi bölümü var mıdır?	✓	Karabük'te
19	Bilgi güvenliğine yönelik risk çalışmanız mevcut mudur?	✓	
20	Acil durum ve bakım planınız var mı? Tatbikat ve uygulama yaptınız mı?	✓	Bakım Planı
21	Bir bakım sözleşmeniz ve bakım kayıtlarınız var mıdır?	✓	Bakım Formları
202	Bilgi işlem sorumlusunun stratejik planda yer alan hedefleri mevcut mudur?	✓	Mevcut
	Web sayfasında bulunan dış kaynaklı linkler listesi mevcut mudur. Güncellemesi ve takibi nasıl yapılmaktadır?	✓	Bilgi İşlem Tarafından

F.05 Rev.00

DENETÇİ	DENETLENEN
	



VERİ ANALİZİ SONUÇ FORMU

F.37
Rev.00

1. Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları biliniyor mu? Biriminin yıllık kalite hedefleri nelerdir?

Politikalar bilinmekte ve iş planı bulunmaktadır. Politikalar bulut teknoloji ve kalite portalında bulunmaktadır.

2. Bölüm hedefleri var mı? Hedef gerçekleştirme çalışmaları takip ediyor mu?

İş planı bulunmakta takibi yapılmaktadır.

3. Kalite El Kitabı ile ihtiyaç duyulan doküman ve kayıtlar oluşturulmuş. Yürürlükteki revizyonlarını takip ediliyor mu?

Görev tanımı mevcut dokümanlar oluşturulmuştur. ISO 9001:2015 sistemi ve ISO 10002 için çalışmalar yürütülmüştür

4. Bilgi İşleme ilgili dökümanlar yayınlanmış mıdır? önce yeterlilik açısından gözden geçiriliyor mu?

Gözden geçiriliyor

5. Kayıtların saklama süreleri ve muhafaza yerleri belirlenmiş, Bölüme ait dökümanlar standart şartlarına ve yasalara uygun olarak izlenebilirliği sağlanacak şekilde arşivleniyor mu?

Bulut teknoloji sistemine göre yapılmaktadır.

6. Bilgi işlem sorumlusu görev tanımı mevcut mudur?

Görev tanımı mevcut

7. Çalışanlar yaptıkları işlerin önemi ve kalite hedeflerine nasıl katkı sağlayabileceği hakkında bilgilendiriliyor mu?

Personel toplantıları yıllık iş planına göre çalışmalar yapılıyor.

8. Eğitim talepleri tespit ediliyor ve eğitim ihtiyaçları konusunda personel ve üyeler talepte bulunabiliyor. Talep edilen eğitimlerin gerçekleşmeleri kontrol edip, etkinliği takip ediyor mu?

Eğitim talepleri, ve Eğitim Değerlendirme formu

9. Odanın bir bilgi işlem politikası var mı?

Bilgi işlem politikası bulunmaktadır

10. Yıllık Eğitim Planı var. Plan hazırlanırken dikkat edilecek hususlar belirlenmiş. Planın uygulaması takip ediliyor mu?

Planın uygulaması takip ediliyor.

11. Eğitim gerçekleştikten sonra, eğitim değerlendirmesi yaptırılıyor mu?

Eğitim değerlendirme formuna göre yapılmaktadır.

12. İç denetim planınız var. Önceki denetim sonuçlarını görülebiliyor mu?

İç denetim planı var önceki sonuçlar değerlendiriliyor

13. İç Denetimlerde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi izleniyor. Saptanan düzeltici faaliyetler ile bunların etkinliği takip ediliyor mu?

Takip ediliyor DÖF izleme formları bulunmaktadır.

14. Yazılım donanım listeniz mevcut mudur? Hangi programları kullanıyorsunuz?x

Yazılım ve donanım listesi mevcut



15. Üye bilgilerini raporlamak için hangi yöntemi kullanıyorsunuz?

Web sitesine üzerinden yapılmaktadır.TOBB Üye modülü kullanılmaktadır.

16. Web sayfanızda üye şikayet ve öneri, bilgi güncelleme, aidat sorgulama seçenekleri mevcut mudur?

Web sayfası üzerinde üye şikayet ve öneri ve bilgi güncelleme ve aidat sorgulama seçenekleri mevcuttur

17. Web sayfasında üye memnuniyet anketi, üye rehberi, online bilgi talep formu, üyelik başvurusu formu mevcut mudur?

Web sayfası üye memnuniyet anketi üye rehberi, bilgi talep formu üyelik başvurusu mevcut

18. Web sayfasında etkinlik takvimi bölümü var mıdır?

Web sayfası üzerinde etkinlik takvimi bulunmaktadır.

19. Bilgi güvenliğine yönelik risk çalışmanız mevcut mudur?

Bulunmaktadır.

20. Acil durum ve bakım planınız var mı? Tatbikat ve uygulama yaptınız mı?

Acil durum ve bakım planı mevcut

21. Bir bakım sözleşmeniz ve bakım kayıtlarınız var mıdır?

Mevcut

22. Web sayfasında bulunan dış kaynaklı linkler listesi mevcut mudur. Güncellemesi ve takibi nasıl yapılmaktadır?

Dış kaynaklı linkler listesi mevcut Bilgi işlem tarafından yapılmaktadır.



KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI

F.20

Rev No: 00

Rev. Tarihi:-

Sayfa : 1 / 1

İÇ YAZIŞMA FORMU

KİMDEN : Kalite Yönetim Temsilcisi
KİME : Planlama Koordinasyon ve Akreditasyon Müd.
KONU : İç tetkik
BİLGİ İÇİN : Taner Tunçer

İÇERİK 13.07.2018 tarihinde Proses Sorumlularına İç tetkik yapılacaktır. 13.07.2018 tarihinde Saat 16⁰⁰ Meclis toplantı salonunda hazırlıklı bulunmanız rica olunur.

GÜNDEM MADDELERİ

İç Denetim Soru Listesi (Entegre)
Planlama Koordinasyon ve Akreditasyon Müdürlüğü



KARABÜK TİCARET ve SANAYİ ODASI



İÇ DENETİM SORU LİSTESİ (ENTEĞRE)

PLANLAMA KOORDİNASYON VE AKREDİTASYON MÜDÜRLÜĞÜ		Tarih	
Sıra	Sorular	Kontrol	Sonuç/Açıklama
1.	Oda dokümanite edilmiş bir kalite sistemine sahip midir ?	✓	KYS
2.	Kalite sistemi , kalite el kitabında veya diğer dokümanlarda geniş bir biçimde açıklanmış mıdır ?	✓	KYS
3.	Dokümantasyonun yapısı, kalite el kitabında ana hatları ile açıklanmış mıdır ?	✓	KYS
4.	Kalite ile ilgili bütün kalite sistem prosedürleri kalite el kitabında yer almış mıdır veya kalite el kitabında bu prosedürlere atıf yapılmakta mıdır ? (iç kalite denetimlerinin sonucuna dayanarak ve kalite hedeflerinin durumuna göre (örneğin üye anketleri , personel anketleri , kalite çember faaliyetleri, kalite raporları, üye şikayetleri , raporları v.s)	✓	Prosesler
5.	Kalite el kitabı üst yönetim tarafından mı yürürlüğe sokulmuştur?	✓	TK Kararı
6.	Kalite sistemi prosedürleri ve bunlara bağlı talimatlar bağlayıcı mıdır ? Ve bunlar , ilgili organizasyon birimleri tarafından uygulanmakta mıdır ? (örneğin ; hizmet standartları tablosu)	✓	Bağlayıcı
7.	Kuruluş verdiği hizmetlere ilişkin kalite gereksinmelerinin planlandığı gibi karşılanması amacıyla düzenlemeler yapıyor mu ? (Bir kalite planı)		İz Planı
8.	KYS ve TOBB akreditasyon sistemine ait prosesler tanımlanmış mıdır? Gözden geçirilmekte midir?	✓	Prosesler Tanımlı
9.	Kalite el kitabı ve prosedürler, kaliteyi etkileyen faaliyetlerin yürütülmesinde bütün personeli kapsayacak eğitim ihtiyacının belirlenmesine yönelik düzenlemeleri içeriyor mu ?	✓	İçeriyor.
10.	Personelin eğitimi ile ilgili şu düzenlemeler yapılmış mıdır ? Temel eğitim (göreve yönelik organizasyonel ilişkiler), Tamamlayıcı eğitim (örneğin yeni denetimler ve deney yöntemleri), Özel nitelikler / beceriler, Kalite sistem eğitimi gibi.	✓	Yönetici El Kitabı
11.	Eğitim ihtiyaçları belirli aralıklarla belirleniyor mu ?	✓	Yıllık (Anketler)
12.	Eğitim ihtiyaçlarının planlamasında yapılan ve / veya yapılacak işlerin gerekleri dikkate alınmış mıdır ? Örneğin : kalite kontrolü, yeni teknikler vs.	✓	Anketler.
13.	Yürütülen eğitimlere ilişkin personel nitelikleriyle ilgili kayıtlar tutuluyor ve kanıtlar (belgeler) saklanıyor mu?	✓	Personel El Kitabı
14.	Eğitim ihtiyacı , örneğin ; eğitim tekrarı, gelişmeler, yeniden değerlendirmeler açısından belirleniyor mu ?	✓	Eğitim Etkinlik Değerlendirmesi.
15.	Kalite el kitabı ve prosedürlerdeki düzenlemeler düzeltici ve önleyici faaliyetleri içeriyor mu?	✓	İçeriyor.
16.	Uyumsuzluk nedenlerini gidermeye yönelik düzeltici faaliyetlerin tanımı , -düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde başlatılması ve takibi güvence altına alınmış mıdır ?	✓	Dış Formları
17.	Önleyici faaliyetlerin başlatılması ve takibi, -kalite sistemini değerlendirmeye yönelik önleyici, faaliyetlerden elde edilen bilgilerin kullanılması güvence altına alınıyor mu ? (Bu işletme faaliyetleri , prosesler , tarifler , denetimler , servis raporları ve üye şikayetleriyle ilgili bilgileri içermektedir)	✓	TGG Görülüyor
18.	Düzeltilici faaliyetlere itafen , uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporların ve üye şikayetlerinin analizi yapılıyor mu ?	✓	F.12 Görülüyor
19.	Düzeltilici ve önleyici faaliyetler satıcı ve Tedarikçilere de uygulanıyor mu ?		Uygulanıyor.
20.	Kalite el kitabı , kuruluş içi kalite denetimlerinin planlanması ve uygulanmasına yönelik düzenlemeleri içeriyor mu ?		İçeriyor.

F.05 Rev.00

DENETÇİ	DENETLENEN



KARABÜK TİCARET ve SANAYİ ODASI

İÇ DENETİM SORU LİSTESİ (ENTEĞRE)



21.	Prosedürler; -denetimin planlanmasını, -belirli dönemlerde bütün kalite sistemi öğelerinin gözden geçirilmesini, -denetim yapılacak kısımların önceden haberdar edilmesini, -denetim sonuçlarının belgelendirilmesini, -denetim sonuçlarından gerekli bölüm ve -personelin bilgilendirilmesini, -iç denetimçilerin seçimi ve eğitimini,-seçilen denetimçilerin kendi sorumluluk alanı dışında görevlendirilmesini,	✓	KYS
22.	İlgili bölüm sorumlusu düzeltici/ önleyici faaliyetleri yapıyor mu?	✓	Yapılıyor.
23.	Üye memnuniyeti ölçümleri yapılıyor ve değerlendiriliyor mu?	✓	Üye memnuniyeti
24.	Düzeltilici Önleyici faaliyetlerin tanımı / planlamasına yönelik istatistiksel değerlendirmeye tabi tutulmuş kalite veri /kayıtları tutuluyor mu ?	✓	
25.	YGG toplantıları kayıtları tutuluyor ve ilgililere iletiliyor mu? Nasıl?	✓	
26.	Yıllık faaliyet raporu yayınlanıyor mu?	✓	Yayınlanıyor
27.	Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları ile stratejik hedefler ile yıllık kalite hedefleri ölçülüyor, gözden geçiriliyor mu?	✓	KYS
28.	Üyelere yönelik yapılan etkinliklerin kaydı tutuluyor mu?	✓	Toplantı raporları
29.	Yapılan üye etkinlikleri sonrası YK hazırlanan raporları gözden geçiriyor mu?	✓	
30.	Üye ziyaretleri yapılıyor, şikayetler kayıt altına alınıyor mu?	✓	Üye Ziyaret Formları
31.	Üyelere yönelik anket çalışması mevcut mu, anket sonuçları analiz ediliyor raporlanıyor mu?	✓	Raporlanıyor.
32.	Yıllık stratejik iş planı üye bilgileri doğrultusunda mı oluşturulmuştur?	✓	İş Planı
33.	Üye memnuniyet oranı nedir son birkaç yıl karşılaştırması mevcut mudur?	✓	Mevcut
34.	Üye bilgileri kim tarafından güncellenmektedir. Hangi yöntemle güncellenmektedir.	✓	
35.	Üye bilgileri listesi (e-mail, telefon, adres vs.) mevcut mudur?	✓	Excel
36.	Üyelere ait referans ve başarı hikayeleri var mıdır? Bunlar diğer üyelerle nasıl paylaşılmaktadır.	✓	Web Sitesi
37.	Üyelerden gelen öneri, şikayet ve geri beslemeler sonucunda hangi iyileştirme çalışmaları yapılmıştır.		
38.	Üye şikayet listesi mevcut mudur?	✓	Excelde Tutuluyor.
39.	Üye anketi sonucu yapılan bir iyileştirme önerisi örneği gösteriniz.	✓	
40.	YGG Toplantıları yapılıyor mu? Gündeme akreditasyon sistemi ile ilgili maddeler eklenmiş midir?	✓	Yapılıyor.
41.	En son yapılan dış denetim raporu ve sonuçlarını görebilir miyim?	✓	2017 Dış Denetim
42.	Kurumun yaptığı iç denetim planı, raporları ve iç denetçi listesini gösteriniz?	✓	Denetim Planı
43.	Kurumun kalite ve akreditasyon sistemi benzer odalarla kıyaslama yapılarak gözden geçiriliyor mu?	✓	Eylül Ayında Yapıldı.
44.	Kurumun DÖF de dahil üye ihtiyaç, şikayet, öneri vs. ile ilgili iyileştirme faaliyetleri nelerdir? Nasıl takip ediliyor?	✓	Döf Formu.
45.	Üye şikayet listesi mevcut mudur? (ISO 10002)	✓	Şikayet Listesi
46.	Üye anketi sonucu yapılan bir iyileştirme önerisi örneği gösteriniz.(ISO 10002)	✓	Anketler.

F.05 Rev.00

DENETÇİ	DENETLEENEN
	Pelican



KARABÜK TİCARET ve SANAYİ ODASI



İÇ DENETİM SORU LİSTESİ (ENTEGRE)

47.	AİK ve YGG Toplantıları yapılıyor mu? Gündeme ISO 1002 ve TOBB akreditasyon sistemi ile ilgili maddeler eklenmiş midir?	✓	Yapılıyor.
48.	Kurulumun, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin edilmiş midir? Gözden geçirilmesi yapılmaktadır. YGG Kayıtlarını görebilir miyim?	✓	YGG Kayıtları
49.	Kurumun iç ve dış hususları belirlenmiş ve KEK' de ele alınmış mıdır?		
50.	Tüm tarafların beklentileri belirlenmiş ve KEK' de ele alınmış mıdır. Gözden geçirilmesi yapılmaktadır. YGG Kayıtlarını görebilir miyim?	✓	YGG
51.	Odanın KYS ve ISO 9001 uygulamaları ve standart kapsamı belirlenmiş ve Gözden geçirilmesi yapılmakta mıdır? YGG Kayıtlarını görebilir miyim?		
52.	KYS ve ISO 10002 MMYS için kaynaklar belirlenmiş ve sağlanmış mıdır?	✓	Sağlanmış
53.	Kurulumun, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin edilmiş midir? Gözden geçirilmesi yapılmaktadır. YGG Kayıtlarını görebilir miyim?		

F.05 Rev.00

DENETÇİ	DENETLENEN



13.07.2018 tarihinde Planlama Koordinasyon ve Akreditasyon Müdürlüğüne birimine yapılan iç tetkik sonucunda, Toplan 56 soru sorulmuş olup ayrıntılı rapor ektedir.

1.Oda dokümente edilmiş bir kalite sistemine sahip midir ?

Ticaret ve Sanayi Odası 2005 tarihinde ISO 9001:2008 Belgesi almış olup ISO 9001:2015 için ise çalışmaları başlatmış bulunmaktadır.

2.Kalite sistemi , kalite el kitabında veya diğer dokümanlarda geniş bir biçimde açıklanmış mıdır ?

Yönetici ve Personel El kitabı, ve Kalite Akreditasyon El Kitabında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

3. Dokümantasyonun yapısı, kalite el kitabında ana hatları ile açıklanmış mıdır ?

Dokümantasyon yapısı Yönetici ve Personel El kitabında ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

4. Kalite ile ilgili bütün kalite sistem prosedürleri kalite el kitabında yer almış mıdır veya kalite el kitabında bu prosedürlere atıf yapmakta mıdır ? (iç kalite denetimlerinin sonucuna dayanarak ve kalite hedeflerinin durumuna göre (örneğin üye anketleri ,personel anketleri , kalite çember faaliyetleri, kalite raporları, üye şikayetleri ,raporları v.s)

Online olarak üye anketleri sürekli yapılmaktadır. Personel anketleri yılda bir defa yapılmaktadır.YGG ve Proseslerde ayrıntılı olarak anlatılmaktadır.

5.Kalite el kitabı üst yönetim tarafından mı yürürlüğe sokulmuştur?

YGG toplantı kararları tarafından yürürlüğe girmiştir.

6. Kalite sistemi prosedürleri ve bunlara bağlı talimatlar bağlayıcı mıdır ? Ve bunlar , ilgili organizasyon birimleri tarafından uygulanmakta mıdır ? (örneğin ; hizmet standartları tablosu)

Hizmet Standartları tablosu bulunmaktadır. Ayrıntılı olarak yer almaktadır.

7. Kuruluş verdiği hizmetlere ilişkin kalite gereksinmelerinin planlandığı gibi karşılanması amacıyla düzenlemeler yapıyor mu ? (Bir kalite planı)

Yıllık iş planlarına göre düzenlemeler yapıyor.

8. KYS ve TOBB akreditasyon sistemine ait prosesler tanımlanmış mıdır? Gözden geçirilmekte midir?

Prosesler ve iş planlarına göre tanımlı

9. Kalite el kitabı ve prosedürler, kaliteyi etkileyen faaliyetlerin yürütülmesinde bütün personeli kapsayacak eğitim ihtiyacının belirlenmesine yönelik düzenlemeleri içeriyor mu ?

Bütün personeli kapsayacak şekilde eğitim ihtiyacı belirleniyor. Eğitimler anketler yoluyla yapılmaktadır.

~~Kalite Yönetim Temsilcisi~~



10. Personelin eğitimi ile ilgili şu düzenlemeler yapılmış mıdır ? Temel eğitim (göreve yönelik organizasyonel ilişkiler), Tamamlayıcı eğitim (örneğin yeni denetimler ve deney yöntemleri), Özel nitelikler / beceriler, Kalite sistem eğitimi gibi.

Yönetici ve Personel El kitabına göre yapılmaktadır.

11. Eğitim ihtiyaçları belirli aralıklarla belirleniyor mu ?

Yıllık olarak belirlenmektedir..Yönetim, Meclis, Meslek Komiteleri ve Personele anketler yoluyla sorular sorulmaktadır.

12. Eğitim ihtiyaçlarının planlamasında yapılan ve / veya yapılacak işlerin gerekleri dikkate alınmış mıdır ? Örneğin : kalite kontrolü, yeni teknikler vs.

Eğitim ihtiyaç beklentilerine göre dikkate alınmaktadır.

13. Yürütülen eğitimlere ilişkin personel nitelikleriyle ilgili kayıtlar tutuluyor ve kanıtlar (belgeler) saklanıyor mu?

Eğitim kayıtları yönetici ve personel kartlarına göre tutulup yıllara göre saklanmaktadır.

14. Eğitim ihtiyacı, örneğin ; eğitim tekrarı, gelişmeler, yeniden değerlendirmeler açısından belirleniyor mu ?

Genel Sekreter tarafından değerlendirilmektedir.

15. Kalite el kitabı ve prosedürler deki düzenlemeler düzeltici ve önleyici faaliyetleri içeriyor mu?

İçermektedir Yönetici Personel El Kitabı, Kalite Akreditasyon El kitabında ayrıntılı olarak anlatılmaktadır.

16. Uygunsuzluk nedenlerini gidermeye yönelik düzeltici faaliyetlerin tanımı, -düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde başlatılması ve takibi güvence altına alınmış mıdır ?

Düzeltilici Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesine göre yapılmaktadır.

17. Önleyici faaliyetlerin başlatılması ve takibi, -kalite sistemini değerlendirmeye yönelik önleyici, faaliyetlerden elde edilen bilgilerin kullanılması güvence altına alınıyor mu ? (Bu işletme faaliyetleri, prosesler, tarifler, denetimler, servis raporları ve üye şikayetleriyle ilgili bilgileri içermektedir)

Yılda 2 defa YGG yapılmaktadır. Burada görüşülmektedir.

18. Düzeltici faaliyetlere itafen, uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporların ve üye şikayetlerinin analizi yapılıyor mu ?

F12 Görüşme formuna yapılmaktadır.

19. Düzeltici ve önleyici faaliyetler satıcı ve Tedarikçilere de uygulanıyor mu ?

Uygulanıyor.


Kalite Yönetim Temsilcisi



20. Kalite el kitabı , kuruluş içi kalite denetimlerinin planlanması ve uygulanmasına yönelik düzenlemeleri içeriyor mu ?

Kalite el kitabı , kuruluş içi kalite denetimlerinin planlanması ve uygulanmasına yönelik düzenlemeleri içermektedir.

21. Prosedürler; -denetimin planlanmasını, -belirli dönemlerde bütün kalite sistemi öğelerinin gözden geçirilmesini, -denetim yapılacak kısımların önceden haberdar edilmesini , -denetim sonuçlarının belgelendirilmesini, -denetim sonuçlarından gerekli bölüm ve -personelin bilgilendirilmesini, -iç denetimçilerin seçimi ve eğitimini, -seçilen denetimçilerin kendi sorumluluk alanı dışında görevlendirilmesini ,

Proses kayıtlarına göre yapılmaktadır.

22.İlgili bölüm sorumlusu düzeltici/ önleyici faaliyetleri yapıyor mu?

Tüm birimler Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Formu (Df) göre takip yapmaktadır.

23.Üye memnuniyeti ölçümleri yapılıyor ve değerlendiriliyor mu?

Yılda 1 defa üye memnuniyet anketleri yapılmakta olup Veri analizi bulunmaktadır.

24. Düzeltici Önleyici faaliyetlerin tanımı / planlamasına yönelik istatistiksel değerlendirmeye tabi tutulmuş kalite veri /kayıtları tutuluyor mu ?

Düzeltici ve Önleyici faaliyetlerin planlanmasında veri kayıtları tutulmaktadır.

25. YGG toplantıları kayıtları tutuluyor ve ilgililere iletiliyor mu? Nasıl?

YGG toplantı kayıtları tutulmaktadır. İlgilileri kayıtlar iletiliyor. Aynı zamanda bulut teknoloji tarafından saklanmaktadır.

26. Yıllık faaliyet raporu yayınlanıyor mu?

Yıllık faaliyet raporu yayımlanmaktadır.

27. Kurumun misyon ve vizyonu ile kalite, mali insan kaynakları, bilgi işlem teknolojileri, üye ve basın yayın politikaları ile stratejik hedefler ile yıllık kalite hedefleri ölçülüyor, gözden geçiriliyor mu?

Yıllık iş planlarına göre hedefler ölçülmekte olup gözden geçirilmektedir.

28. Üyelere yönelik yapılan etkinliklerin kaydı tutuluyor mu?

Faaliyet raporunda etkinliklerin kaydı tutulmaktadır.

29.Yapılan üye etkinlikleri sonrası YK hazırlanan raporları gözden geçiriyor mu?

YK tarafından hazırlanan raporlar gözden geçirilmektedir.



30. Üye ziyaretleri yapılıyor, şikayetler kayıt altına alınıyor mu?

Üye ziyaret formları

31. Üyelere yönelik anket çalışması mevcut mu, anket sonuçları analiz ediliyor raporlanıyor mu?

Üyelere yönelik anket çalışmaları yapılmakta olup anket sonuçları analiz edilip raporlanmaktadır.

32.Yıllık stratejik iş planı üye bilgileri doğrultusunda mı oluşturulmuştur?

Stratejik planda oluşturulurken paydaş toplantıları yapılmış bu doğrultuda iş planı oluşturulmuştur.

33. Üye memnuniyet oranı nedir son birkaç yıl karşılaştırması mevcut mudur?

Yıllara göre veri analiz raporları bulunmaktadır

34. Üye bilgileri kim tarafından güncellenmektedir. Hangi yöntemle güncellenmektedir.

Üye bilgileri üye güncelleme formu tarafından güncellenmektedir.

35. Üye bilgileri listesi (e-mail, telefon, adres vs.) mevcut mudur?

TOBB üyelik listesine göre üye bilgileri mevcuttur.

36.Üyelere ait referans ve başarı hikayeleri var mıdır? Bunlar diğer üyelerle nasıl paylaşılmaktadır.

Üyelere ait referans ve başarı hikayeleri mevcuttur.Bunlar web sitesinde paylaşılmaktadır.

37. Üyelerden gelen öneri, şikayet ve geri beslemeler sonucunda hangi iyileştirme çalışmaları yapılmıştır.

Üyelerden gelen öneri, şikayet ve geri beslemeler sonucunda iyileştirme çalışmaları yapılmıştır.Örnek olarak sektör raporları web sitesinde yayımlanmıştır.

38. Üye şikayet listesi mevcut mudur?

Üye şikayetleri listesi mevcuttur.

39. Üye anketi sonucu yapılan bir iyileştirme önerisi örneği gösteriniz.

Üye anketleri sonucu iyileştirme örneği Sanayide Yüksek Geçiş Programı kitabı yayımlanmıştır.

40.YGG Toplantıları yapılıyor mu? Gündeme akreditasyon sistemi ile ilgili maddeler eklenmiş midir?

YGG toplantıları aynı zamanda AİK toplantıları ile birlikte yapılmaktadır.

41. En son yapılan dış denetim raporu ve sonuçlarını görebilir miyim?

2017 yılı Dış Denetim Raporu



42. Kurumun yaptığı iç denetim planı, raporları ve iç denetçi listesini gösteriniz?

2018 yılı İç Denetim Planı

43. Kurumun kalite ve akreditasyon sistemi benzer odalarla kıyaslama yapılarak gözden geçiriliyor mu?

Eylül ayında kalite ve akreditasyon ile ilgili kıyaslama yapılacak

44. Kurumun DÖF de dahil üye ihtiyaç, şikayet, öneri vs. ile ilgili iyileştirme faaliyetleri nelerdir? Nasıl takip ediliyor?

Uygunsuzluk ve Düzeltici Öneri Takip çizelgesi bulunmaktadır. Üye şikayet ve öneriler ayrıca excel ortamında tutulmaktadır.

45. Üye şikayet listesi mevcut mudur? (ISO 10002)

Üye şikayet listesi excel ortamında tutulmaktadır.

46. Üye anketi sonucu yapılan bir iyileştirme önerisi örneği gösteriniz.(ISO 10002)

Anket veri analiz formu

47. AİK ve YGG Toplantıları yapılıyor mu? Gündeme ISO 1002 ve TOBB akreditasyon sistemi ile ilgili maddeler eklenmiş midir?

AİK ve YGG toplantılarında yapılmaktadır.

48. Kurulumun, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin edilmiş midir? Gözden geçirilmesi yapılmaktadır. YGG Kayıtlarını görebilir miyim?

YGG kayıtları

49. Kurumun iç ve dış hususları belirlenmiş ve KEK' de ele alınmış mıdır?

Yönetici ve Personel El kitabında ele alınmıştır.

50. Tüm tarafların beklentileri belirlenmiş ve KEK' de ele alınmış mıdır. Gözden geçirilmesi yapılmaktadır. YGG Kayıtlarını görebilir miyim?

Yönetici ve Personel El Kitabı ve Akreditasyon El Kitabında ele alınmıştır.

51. Odanın KYS ve ISO 9001 uygulamaları ve standart kapsamı belirlenmiş ve Gözden geçirilmesi yapılmakta mıdır? YGG Kayıtlarını görebilir miyim?

YGG kayıtları

52. KYS ve ISO 10002 MMYS için kaynaklar belirlenmiş ve sağlanmış mıdır?

Proje kapsamında gerekli kaynak sağlanmıştır.

53. Kurulumun, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin edilmiş midir? Gözden geçirilmesi yapılmaktadır. YGG Kayıtlarını görebilir miyim?

Stratejik plana göre gerekli iş planları oluşturulmuş olup görevlendirme yapılmıştır.