



2019

KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI



KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI

Karadağ Cad. No:1 Kars Valiliği Makam 2 Yanı Kars / TÜRKİYE
Tlf: 0474 223 10 72- Fax: 0474 223 24 97
e-mail:karstso@tobb.org.tr, http://www.karstso.org.tr

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	3/15	

1. ÖNSÖZ

Ülkemizde 5174 yasa ile çalışması düzenlenen Odamız, üyelerimizin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, meslekî faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleri ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslekî disiplin, ahlâk ve dayanışmayı korumak ve yukarıda belirttiğimiz kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla Odalara verilen görevleri yerine getirmek amacıyla, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

Odamızın bağlı bulunduğu Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Odamızın bir üst kurulu ve Kars temsilcisidir. Ana görevi ise Odalar ve Odalar arasında birlik ve dayanışmayı sağlamak, ticaret ve sanayinin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, üyelerinin mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, üyelerin birbirleriyle ve halkla olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hakim kılmak üzere meslek disiplinini ve ahlakı korumaktır

Önem verdiğimiz konuların başında mesleki eğitim gelmektedir.

Siz personelimizin gerek işe başlama, gerekse çalışma sorumluluklarını doğru bir şekilde yerine getirebilmelerinin ön koşulu, sizi yakından ilgilendiren bu kitapçığı,5174 sayılı kanunu ve Odamız işlerinin yürütülmesi le ilgili kanun ve yönetmeliklerinin iyi bilmesi ve bunun gereklerini yerine getirebilmesine bağlıdır.

Kariyer hayatınızın başarılı geçmesi için bizlere de önemli sorumluluklar düşmektedir. Bu sorumluluklarımızı yerine getirme gayreti içerisindeyiz ve olmaya devam edeceğiz. Kars TSO camiası içerisinde olarak gerek üst yönetim olarak biz ve tüm personelimiz sizlere her türlü yardıma açıktır.



Sizlere verilen bu kitapçık, Odamızda bulunduğunuz çalışma hayatı süresince devamlı başvuracağınız bir çalışmadır. Odamızda çalışan bir birey olarak yapmanız gereken işlemler, dikkat edilecek konular kronolojik bir sıra ile sizlerin bilgisine sunulmuştur. Özen ve dikkatle incelenip, gereken sorumlulukları yerine getirildiğinde istenmeyen olumsuzlukların önüne geçilmiş olacaktır.

Camiamıza hoş geldiniz dileklerimle, Odamızdaki kariyer hayatınızda başarılar dilerim.

Ertuğrul ALİBEYOĞLU

KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI
Yönetim Kurulu Başkanı

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

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	4/15	

1.1 MİSYON VİZYON VE POLİTİKALARIMIZ

MİSYONUMUZ

Kuruluş amaçlarına uygun bir şekilde; iline ve üyelerine ekonomik, kültürel ve sosyal gelişimleri için çalışmalar yapan bir kurumdur.

VİZYONUMUZ

Kurumsal altyapısını geliştiren ve misyonuna uygun çalışmalar yapan, özellikle önümüzdeki 10 yıl içerisinde “Tarım, Hayvancılık ve Turizm” sektörünün gelişimi ve tanıtımı için etkinlikler düzenleyen, ilin örnek ve öncü kurumu olmaktır.

KALİTE VE AKREDİTASYON POLİTİKAMIZ

TOBB Kanunu ve Akreditasyon Sistemi kılavuzluğunda, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun, kurumsal yapısını ve verdiği hizmet kalitesini sürekli geliştiren, üyeleri, personeli ve tüm paydaşlarının memnuniyetini sağlayan bir oda olmak.

ODAMIZIN TEMEL DEĞERLERİ

- Şeffaf ve katılımcı,
- Üye ve memnuniyet odaklı,
- Sürekli gelişime ve yeniliklere açık,
- Girişimci ve dayanışmacı,

MALİ POLİTİKAMIZ

Hizmet karşılığı elde ettiği gelirleri risk ve verimlilik ilkelerine uygun, kurumunun ve üyelerinin gelişimi için harcayan, kendine ve üyelerine katma değer sağlayan bir odadır.

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ

Üye memnuniyetini ve hizmet kalitesini artırmak için, insan kaynaklarını; katılımcı bir şekilde, mesleki ve kişisel gelişimi artırarak, liyakat ve performans odaklı bir anlayışla yönetmek.



HABERLEŞME VE İLETİŞİM POLİTİKAMIZ

Katma değer sağlayan, istihdamı arttıran “doğru ve güncel bilgileri” takip ederek, bunları paydaşlarına yazılı, görsel, sosyal “iletişim ve haberleşme” araçları ile paylaşan bir kurumdur.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ POLİTİKAMIZ

TOBB Akreditasyon Sistemi öncülüğünde modern odacılığın gerektirdiği bilgi teknolojilerini takip eden, risk ve bilgi güvenliği ilkelerine uygun bilişim altyapısına sahip, bunu verdiği hizmete yansıtarak, üyelerinin memnuniyetini yüksek seviyede tutan, öncü bir meslek kuruluşudur.

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

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	5/15	

ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKAMIZ

Üye görüşleri, beklentileri, istek ve taleplerine uygun, onların şikâyet ve önerileri alıp değerlendiren, üye geri beslemelerine uygun hizmet veren, çalışmalar yürüten, memnuniyet odaklı bir odadır.

2. KURULUŞUN BAĞLAMI

Odamız; iç bağlam için Meclis, Meslek Komiteleri, Yönetim Kurulu ve Oda personelini, dış bağlamı belirlemek için sosyal, teknolojik, çevresel, etik, politik, hukuki ve ekonomik çevreyi belirlemiştir. Dış paydaş diye de tanımladığımız dış bağlamdan kaynaklanan sorunları düşünmüştür. Dış bağlam örnekleri arasında şunlar olabilir:

- Devlet düzenlemeleri ve yasadaki değişiklikler
- Kuruluşun pazarındaki ekonomik değişimler
- Kuruluşun rekabeti
- Kurumsal imajı etkileyebilecek olaylar
- Teknolojideki değişiklikler

2.1 ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER



Kars Ticaret ve Sanayi Odamız İlimizin ve Bölgenin ekonomik ve sosyal kalkınmalarında aktif rol üstlenmektedir. 1926 yılında kurulan 90 yıllık hizmet geçmişine sahip olan Kars Ticaret ve Sanayi Odamız, Kars ilinin ve üyelerinin gelişimine katkı sağlamayı amaç edinmiştir. Kars Ticaret ve Sanayi Odamız bugün olduğu gibi bundan sonra da Kars'ın tüm değişim ve gelişim süreçlerinde yer alacaktır. Kars Ticaret ve Sanayi Odamızın daha güçlü bir yapıya ulaşması Kars'ın gelişimi açısından en önemli faktörlerin başında yer almaktadır.

2.2 ODANIN GÖREVLERİ

Odamızın Başlıca Görevleri Şunlardır;



1. Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
2. 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.
3. 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.
4. Kanununun 26. maddesindeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak.
5. 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.

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

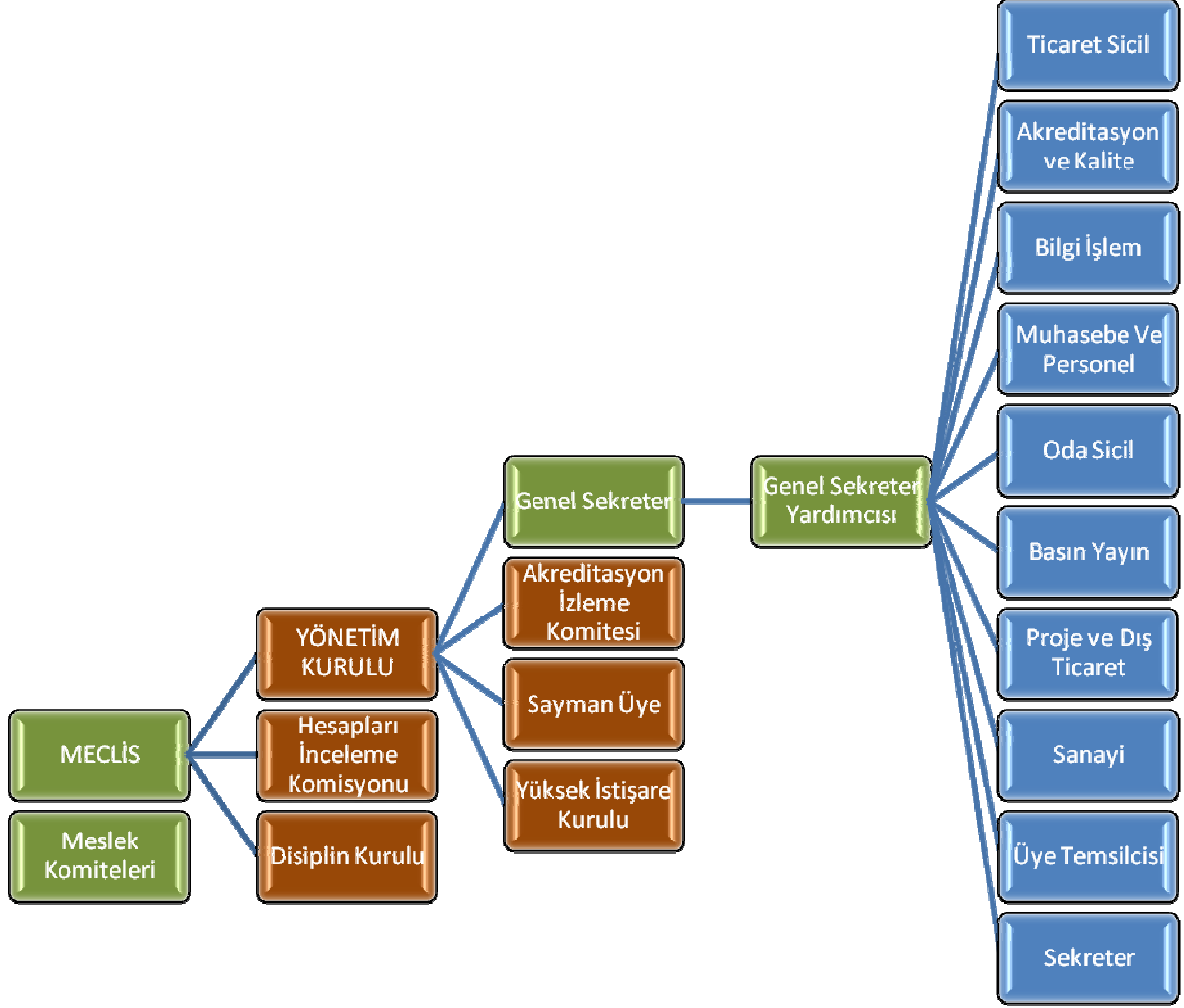
	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	6/15	

6. Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.
7. Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak.
8. Yurt içi ve yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.
9. 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.
10. Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
11. Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde bildirmek.
12. Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu Kanunda belirtilen kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde Ticaret Ve Sanayi Odalarla tevdi halinde bu işleri yürütmek.
13. Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri sağlamak.
14. Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birliğe teklifte bulunmak.
15. Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
16. Ticaret ve sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın, Ticaret Ve Sanayi Odamızın ayrı olan illerde ise sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek.
17. Ticaret Ve Sanayi Odamızınlar, bunlardan başka mevzuat hükümleri çerçevesinde;
18. Ticaret mallarının niteliklerinin belirlenmesine yönelik laboratuvarlar kurmak veya bunlara iştirak etmek, uluslararası kalibrasyon, test ölçme lâboratuvarı kurmak veya iştirak etmek, belgelendirme hizmetleri sunmak,
19. 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 buldurmak; 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,
20. İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,
21. Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırar, 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.
22. Yönetim Sistemimizi oluşturduk. Bu sistem Kars TSO Kalite El Kitabı'nda dokümanite edilmiştir.



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

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	7/15	

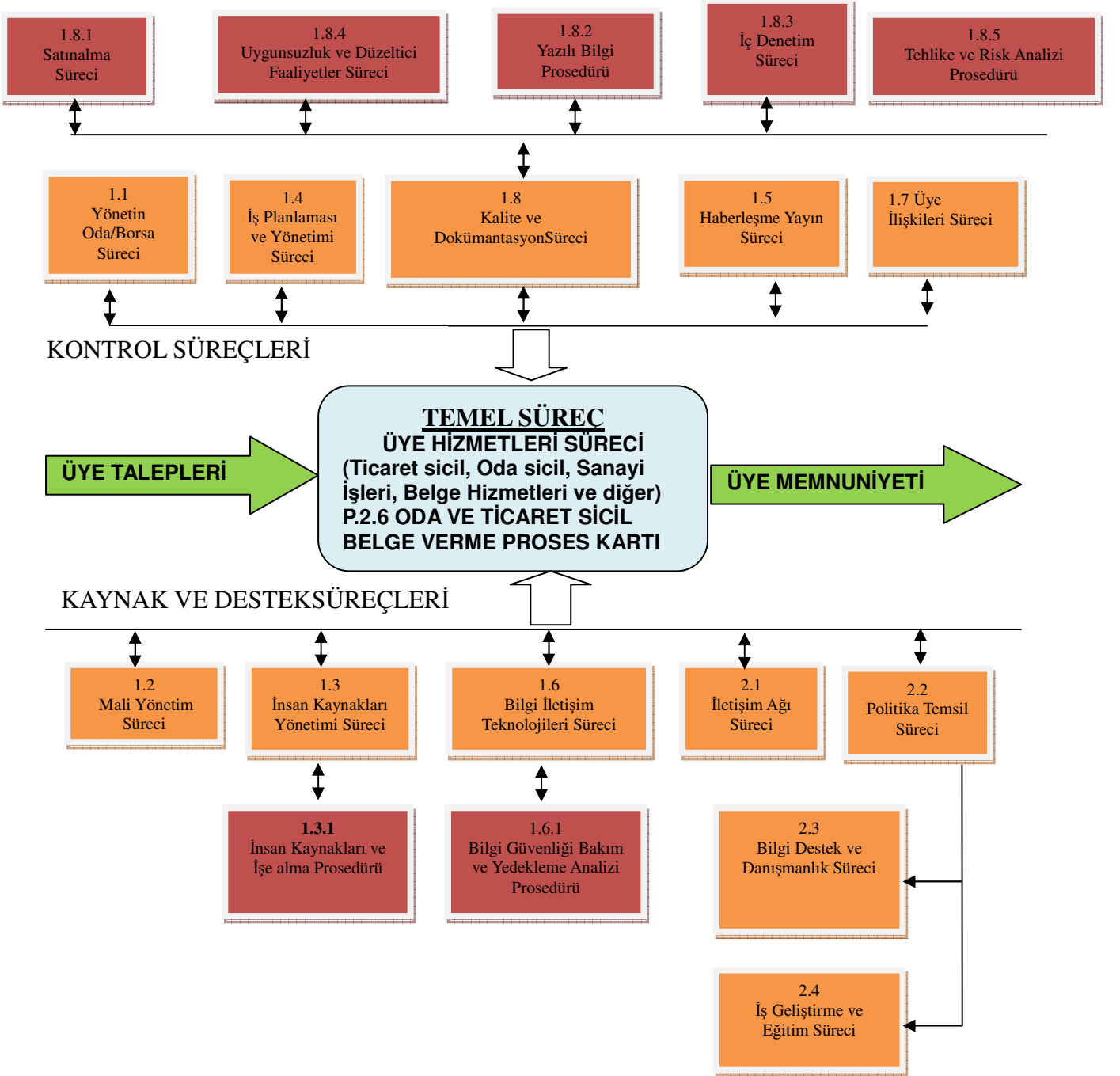
2.3 ODA ORGANİZASYON YAPISI





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

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi 13.09.2019	

2.4 ODA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



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



	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	9/15	

3. İÇ DIŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)

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

İÇ PAYDAŞLAR	KYS İLE İLGİLİ İHTİYAÇ VE BEKLENTİLER	
Oda Çalışanları	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivasyon 2. Eğitim İhtiyacı 3. Performans Ölçümü 4. Sosyal Ve Özlük Haklar 5. Yönetim Süreçlerine Katılım 6. İç İletişim Kuralları 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Görev Yetki Ve Sorumlulukların Belirlenmesi 8. Ödüllendirme 9. Terfi Ve Takdir 10. Uygun Çalışma Ortamı Ve Çevre 11. Teknolojik Altyapı
Oda Üyeleri	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tam katılım ve Nitelikli personel 2. Motivasyon ve saygınlık 3. Uygun altyapı ve çevre şartları 4. Eğitim ve etkinlik 5. Proses hedefleri ile stratejik plana uygunluk 	
Oda Meclisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tam katılım 2. Nitelikli personel 3. Motivasyon ve saygınlık 4. Uygun altyapı ve çevre şartları 5. Eğitim ve etkinlik 	
Meslek Komiteleri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nitelikli personel 2. Motivasyon ve saygınlık 3. Uygun altyapı ve çevre şartları 4. İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik Ve Lobicilik Faaliyeti 5. Bilgilendirme Ve Eğitimler 	
Akreditasyon İzleme Komitesi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tam katılım ve Nitelikli personel 2. Motivasyon ve saygınlık 3. Uygun altyapı ve çevre şartları 4. Proses performans hedefleri ve Stratejik plan ilerleme durumları (veri) 5. Uygunsuzluk ve önleyici faaliyet kayıtları 6. Üye memnuniyet ve memnuniyetsizlik analizi (şikâyet, talep, öneri vs) 7. Kaynakların sağlanması 	
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yasa ve yönetmeliklere uygunluk 2. TOBB etkinliklerine katılım 3. Görüş ve öneri geliştirme 4. Ekonomi istatistikler 	
Tedarikçiler	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satın alma hacmi 2. Süreklilik ve zamanında Ödeme 3. Eksiksiz sipariş 	

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



	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	10/15	

ETKİ ÖNEM MATRİSİ

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

NO	PAYDAŞ ADI	PAYDAŞ TÜRÜ	NEDEN PAYDAŞ	ÖNCELİĞİ
1.	KARS TSO ÜYELERİ	DIŞ PAYDAŞ	TEMEL ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
2.	MECLİS ÜYELERİ	İÇ PAYDAŞ	TEMEL ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
3.	YÖNETİM KURULU	İÇ PAYDAŞ	TEMEL ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
4.	DİSİPLİN KURULU	İÇ PAYDAŞ	TEMEL ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
5.	MESLEK KOMİTELERİ	İÇ PAYDAŞ	TEMEL ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
6.	KOMİSYONLAR	İÇ PAYDAŞ	TEMEL ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
7.	ÇALIŞANLAR	İÇ PAYDAŞ	TEMEL ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
8.	EKSPERLER VE BİLİRKİŞİLER	TEDARİKÇİLER	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
9.	TOBB	DIŞ PAYDAŞ	TEMEL ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
10.	İŞKUR	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
11.	BASIN	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	ÇALIŞMALARDA DAHİL ET
12.	KARS BELEDİYESİ	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
13.	KARS İLÇELERİ TİCARET BORSALARI	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	ÇALIŞMALARDA DAHİL ET
14.	DİKA DİCLE KALKINMA AJANSI	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
15.	KARS ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
16.	KOSGEB	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
17.	TSE	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
18.	SGK	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
19.	SANAYİ VE TİCARET BAKANLIĞI	DIŞ PAYDAŞ	TEMEL ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
20.	DIŞ TİCARET MÜSTEŞARLIĞI	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
21.	PAYDAŞ ADI	PAYDAŞ TÜRÜ	NEDEN PAYDAŞ	ÖNCELİĞİ
22.	ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
23.	TEDARİKÇİLER	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	ÇALIŞMALARDA DAHİL ET
24.	KARS VALİLİĞİ	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	ÇALIŞMALARDA DAHİL ET
25.	KARS KAYMAKAMLIĞI	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
26.	KARS EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	ÇALIŞMALARDA DAHİL ET
27.	SMMMO	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	ÇALIŞMALARDA DAHİL ET

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

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	11/15	

NO	PAYDAŞ ADI	PAYDAŞ TÜRÜ	NEDEN PAYDAŞ	ÖNCELİĞİ
28.	İL ÖZEL İDARESİ	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	ÇALIŞMALARA DAHİL ET
29.	ZİRAAT ODASI	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	ÇALIŞMALARA DAHİL ET
30.	MAL MÜDÜRLÜĞÜ	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	ÇALIŞMALARA DAHİL ET
31.	İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
32.	İL MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
33.	HALK EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	ÇALIŞMALARA DAHİL ET
34.	ÇIRAKLIK EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
35.	VERGİ DAİRESİ	DIŞ PAYDAŞ	HİZMET ALAN	BİRLİKTE ÇALIŞ
36.	MESLEK YÜKSEK OKULU	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
37.	ESNAF VE KEFALET KOOPARATİFİ	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİLGİLENDİR
38.	SYD VAKFI	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	ÇALIŞMALARA DAHİL ET
39.	MARSİAD	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
40.	YAZILI ve GÖRSEL BASIN	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ
41.	ÇEVRE İLLER TİCARET VE SANAYİ ODALARI	DIŞ PAYDAŞ	STRATEJİK ORTAK	BİRLİKTE ÇALIŞ

3.1 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.

3.2 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI

Kars Ticaret ve Sanayi Odası, 5174 sayılı TOBB Kanununun verdiği Ticaret ve Sanayi Odası hizmetlerini yapmak.

3.3 ISO 9001 KYS HARIÇ TUTMALAR



Odamız uygulama alanları olmadığından, ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin

- 7.1.5 .2 İzleme ve Ölçüm Kaynakları
- 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Maddeleri odamızda uygulanmamaktadır.

3.4 HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR

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

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	12/15	

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.

3.5 TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR

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



ÜST YÖNETİM

Kars 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.

YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Odanın mevcut TOBB Akreditasyon Sistemi, Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu ile Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilciliğini bir birimde toplamış, Akreditasyon/ Kalite Sorumlusu atanmıştır. İlgili kişinin görev ve sorumluluk tanımlarında ISO 10002 Şikâyetleri El Alma temsilciliği ile ilgili mevcuttur.



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

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	13/15	

4. ISO 9001:2015 KYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSELERİ



ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKÜMANTASYON
1 KAPSAM	1. KAPSAM	-	
2 ATIF YAPILAN STANDARTLAR	2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMA	-	
3 TERİMLER TARİFLER	3. TERİMLER VE TARİFLER	-	
4 KURULUŞ BAĞLAM	4. KILAVUZLUK PRENSİPLERİ	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. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ		
5.1 Liderlik ve taahhüt	5.1 Taahhüt	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.00 Stratejik Beyanlar ve Politikalar
5.2 Kalite Politikası	5.2 Politika	Madde 1. 8 Kalite	Kalite Politikası
5.3 Organizasyonel roller, sorumluluklar ve yetkiler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
6 PLANLAMA	6. PLANLAMA VE TASARIM		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 Planlaması ve Yönetimi	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) Proseslerin Risk Analizleri Tablosu P.1.8.5 Tehlike Ve Risk Değerlendirme Prosedürü
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama	6.1 Genel 6.2 Hedefler 6.3 Faaliyetler		P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) Proses Kalite Hedefleri ve Yıllık İş Planı
6.3 Değişikliklerin Planlaması			
		7 DESTEK	
7.1 Kaynaklar	6.4 Kaynaklar	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.3 İnsan Kaynakları	P.1.2 Mali İşler Proses Kartı P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses

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

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi 13.09.2019	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMY5	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
		Madde 1.8 Kalite	Kartı (YGG VE AİK)
7.2 Yeterlilikler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.3.1 İnsan Kaynakları Ve İşe Alma Prosedürü P.1.6 Basın Yayın Proses Kartı P.2.4 İş Geliştirme Ve Eğitim Proses Kartı
7.3 Farkındalık			
7.4 İletişim			
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi			
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi			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
8 OPERASYON	7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	7.1 İletişim 7.2 Şikayetin Alınması 7.3 Şikayetin Takip Edilmesi 7.4 Şikayetin Alındığının Bildirilmesi 7.5 Şikayetin İlk Değerlendirmesi 7.6 Şikayetin Araştırılması 7.7 Şikayetlere Cevap Verme 7.8 Kararın Bildirilmesi 7.9 Şikayetin Kapatılması	Madde 2.5 Dış Ticaret Madde 1.7 Üye ilişkileri	P.1.5 Basın Yayın 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.2.5 Dış Ticaret 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			
8.7 Uygun Olmayan Süreç çıktıların Kontrolü			
9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME	8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME		P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	8.1 Bilginin Toplanması 8.2 Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirmesi 8.3 Şikayetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet 8.4 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi	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 İlişkileri 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

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

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi 13.09.2019	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
9.2 İç tetkik	8.5 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki	Madde 1.8 Kalite	P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı
9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi	8.6 Şikayetleri Ele Alma Prosesini Yönetimin Gözden Geçirmesi	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı
10 İYİLEŞTİRME			
10.1 Genel	8.7 Sürekli iyileştirme	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	
----------------------------------	--	------------------------	--

Kalite Yönetimi