



## İLETİŞİM VE HABERLEŞME PLANI

Doküman No	: PL-04
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	: -
Yayın Tarihi	: 01.01.2019
Sayfa Sayısı	: 1/2

KONU	AMAÇ	İŞ	ARAÇ	SORUMLU	FAALİYET
ÜYELER	Etkin ve işlevsel bir üye veri tabanı oluşturarak haberleşme verimliliğini arttırmak	Yeni Üye	Yeni üye kaydı	Genel Sekreter/Yardımcısı	Odamızın yeni üye kayıt müracaatlarında; istenilen evrakların tamamlanması sonrası, işyeri tetkiki yapılmaktadır. Tetkik neticesinde, kaydı uygun firmaların Oda kaydı, Yönetim Kurulu kararı ile sicil numarası verilerek sonuçlandırılmaktadır. Üyeye kayıt yapıldı bildirimi verilir.
		Üye Bilgilerinin Güncellenmesi	Yazılım Programı	Genel Sekreter/Yardımcısı	Üyeler iletişim bilgileri değişikliklerini bildirmekle yükümlüdürler. Üyelerden gelen talep dilekçeleri doğrultusunda güncellemeleri düzenli olarak yapılmaktadır.
		Üye Mevcut Durum Tanımlanması	Yazılım Programı	Genel Sekreter/Yardımcısı	Her yıl Ocak ayı içinde üyelerin tescil durumları ve vergi kayıtları kontrol edilmekte ve askıya alınacak üyeler belirlenmektedir. <b>Ayrıca askı süresi 2 yılı aşmış üyelerin kayıtları silinir (adres ve durumu belli olmayanlar 2 değil 3 yıl)</b>
ÜYELERE BİLGİ AKTARIMI ve HABERLEŞME	Üyelerimizle etkin iletişim için onlara ulaşmak ve Oda haberlerinin zamanında duyurulması.	İnteraktif iletişim	Web Sitesi	Genel Sekreter	Sektörü ilgilendiren güncel ve akademik konularda bilgi sağlamak, odada yaşanan gelişmeleri duyurmak, oda bültenlerini 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	Tüm personel	Üyelere bilgi aktarımında da (üyelik işleri, toplantı, davet v.b.) telefon kullanılmaktadır.
		Yazılı iletişim	Faks	Genel Sekreter Yardımcısı	Odanın faks hattı mevcuttur. Herhangi bir faaliyet duyurusu, yazışma vb. durumlarda kullanılmaktadır.
		Yazılı iletişim	Posta, Kargo	Genel Sekreter Yardımcısı	Odamızın yayınları, üyelerin evrakları vb. belgeler için gereğine göre posta kargo veya kurye hizmetleri kullanılarak dağıtılmaktadır.
		Özel iletişim	SMS	Genel Sekreter/Yardımcısı	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	Elektronik Posta	Genel Sekreter/Yardımcısı	Üyelerimizin mail adresleri kurulu bulunan mail sistemimizde ekli olup, odamızla ilgili her türlü haber, etkinlik duyuruları anında mail olarak gönderilmektedir.
		Özel iletişim	Poster ve Broşürler	Genel Sekreter Yardımcısı	Özellikle kitle iletişimi etkinliklerinde duyuru amacıyla basılı materyaller hazırlanmaktadır.
		Oda Yayınları	Faaliyet raporları	Genel Sekreter/Yardımcısı	Odamız düzenli olarak bu yayınları çıkartmaktadır.
		Medya iletişimi	Yerel/Ulusal Gazete/Televizyon	Genel Sekreter/Yardımcısı	Üyelerimiz için önem arz eden duyurular, önemli Oda haberlerini, tebrik, vefat vb. ilanları daha büyük bilgilendirme düzeyi için yerel ve ulusal basın kullanılmaktadır.
		Kitlesel İletişim	Toplantı, seminer, konferans v.b.	Genel Sekreterlik Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Üyelerimiz için önem arz eden konularda uzmanların katılacağı toplantılar, seminerler, konferanslar ve çeşitli organizasyonlar yıl içinde sürekli olarak düzenlenmektedir.
ÜYE TALEPLERİNİN	Kurumumuzu üyelerimizin beklentileri	Üye Taleplerinin Değerlendirmesi	Üye Memnuniyeti Anketi	Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Üyelerimize memnuniyet anketleri uygulanır. Anketler üyelerimize tescil işlemlerini yaparken, toplantı ve seminerlerde uygulanır. Odamız yılda bir kere Üye Memnuniyet Anket sonuçları değerlendirilip sonuçları yönetim kuruluna sunulur.



## İLETİŞİM VE HABERLEŞME PLANI

Doküman No	: PL-04
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	: -
Yayın Tarihi	: 01.01.2019
Sayfa Sayısı	: 2/2

KONU	AMAÇ	İŞ	ARAÇ	SORUMLU	FAALİYET
ALINMASI	doğrultusunda geliştirmek ve kalitede müşteri memnuniyetini daimi kılmak.	Genel araştırmalar	Üye Memnuniyeti Anketler, Toplantı, Etkinlik ve Eğitim Değerlendirme Formu	Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Üyelerimizin ihtiyaçlarının belirlenmesi, hizmet kalitemizin artırılması, üyelerimizin eğitim ihtiyaçlarının tespiti için anketler hazırlanmaktadır. Bu anketler değerlendirilip, yönetim kuruluna sunulmaktadır.
		Doğrudan talep alınması	Dilek-Öneri Kutusu	Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Binamızın giriş katında dilek-öneri kutusu konulmuştur. Web sayfamızda üye şikâyet/öneri formu bulunmaktadır.
MEDYA HABERLEŞMESİ	Oda haberlerinin medya kanalı ile etkin bir şekilde duyurulması.	Medya bilgilendirme	Basın Bültenleri, haberler ve toplantıları	Genel Sekreter	Odamızda yapılan faaliyetlerin duyuruları ve bilgilendirmeler için yerel ve ulusal, yazılı ve görsel basın için basın bültenleri hazırlanmakta, basın toplantıları yapılmaktadır.
		Medya direkt iletişim	Telefon, faks, elektronik posta	Genel Sekreter	Odamız da gerçekleştirilen faaliyetlerin görünürlüğünün sağlanması için yerel, ulusal ve yabancı basınla birebir irtibata geçilmekte ve bilgilendirilmektedirler.
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 Birimler	TOBB'den Odamıza ulaşan konular ve bilgilendirme yazıları, sektörde faaliyet gösteren üyelerimize duyurulmakta, TOBB tarafından düzenlenen eğitim programları ve etkinliklere katılım sağlanmaktadır.
		Diğer kurumlarla haberleşme	Telefon, faks, e-posta, posta	Genel Sekreterlik	Odamız diğer kurumlarla iletişim kurmakta ve ortak organizasyon faaliyetleri düzenlemektedir.
			Özel iletişim	Genel Sekreterlik	Odamızın diğer kurumlarla iletişiminde toplantı, ziyaret, veri paylaşımı gibi çalışmalar yapılmaktadır.
KURUM İÇİ HABERLEŞME	Oda organları ve çalışanları arasında etkin bir iletişim sağlamak	Personelin Bilgilendirmesi	Personel Bilgilendirme Toplantıları	Tüm Personel	Odamız Personelinin faaliyetler hakkında bilgilendirilmesi, görüş ve önerilerinin alınması için her ay yapılan toplantılar.
		Kurullar arası iletişim	Yönetim ve Meclis Toplantıları	Tüm Birimler	Odamızın Yönetim Kurulu, Meclis arasında iletişim sağlamaktadır.
		Birimler arası iletişim	YGG	Tüm Birimler	Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları yılda bir defa yapılmaktadır.
		Özel iletişim	Yüz yüze görüşme, telefon	Tüm Personel	Odamız da başta Genel Sekreter olmak üzere tüm idari kadro ve personel arasında görüşme ortamı sağlanmaktadır.
		Yazılı İletişim	Elektronik posta	Tüm Personel	Odamız da tüm personelin kurumsal elektronik posta adresi mevcuttur. Elektronik posta yoluyla hızlı bir bilgilendirme ortamı sağlanmıştır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter