



İÇ TETKİK PLANI

DÖNEM :2021

DOKÜMAN KODU:	PL-05
REVİZYON	0
YAYIN TARİHİ:	1.01.2019
REVİZYON NO:	0
SAYFA NO:	1/1

TETKİK EDİLECEK BÖLÜM	TETKİK HEYETİ	STANDART/KRİTER MADDE		İLGİLİ DOKÜMANLAR	TETKİK TARİH	AÇIKLAMA (Ereleme ve Tarih Değişikliği Girmiz)
		9001	TOBB AKREDITASYONU			
Üst Yönetim	Gütlekin SÜRÜL	4,5, 6, 7,1, 7,3		Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Akreditasyon Sorumlusu	Nihat SALIHOĞLU	4, 5, 6, 7,1, 7,1,4, 7,1,5, 7,3,7,1,6, 7,4, 7,5, 8, 9,10		Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Kalite Sorumlusu	Gütlekin SÜRÜL	4, 5, 6, 7,1, 7,1,4, 7,1,5, 7,3,7,1,6, 7,4, 7,5, 8, 9,10		Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Katılımlı Yönetim Prosesi	Nihat SALIHOĞLU	4,1, 4,2, 4,4, 5,2, 5,3, 6,1, 6,2, 7,1,4,7,3, 7,4, 8, 9,11, 9,12, 9,2, 9,3, 10		Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Mali İşler Prosesi	Gütlekin SÜRÜL	4,1, 4,2, 4,4, 5,2, 5,3, 6,1, 6,2, 7,1,4,7,3, 7,4, 8, 9,11, 9,12, 9,2, 9,3, 10		Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi	Nihat SALIHOĞLU	4,1, 4,2, 4,4, 5,2, 5,3, 6,1, 6,2, 7,1,4,7,3, 7,4, 8, 9,11, 9,12, 9,2, 9,3, 10		Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi	Gütlekin SÜRÜL	4,1, 4,2, 4,4, 5,2, 5,3, 6,1, 6,2, 7,1,4,7,3, 7,4, 8, 9,11, 9,12, 9,2, 9,3, 10		Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Üye İlişkileri Prosesi	Nihat SALIHOĞLU	9,12,4,1, 4,2, 4,4, 5,2, 5,3, 6,1, 6,2, 7,1,4,7,3, 7,4, 8, 9,11, 9,12, 9,2, 9,3, 10		Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Politika, Temsil ve Görüş Oluşturma Prosesi	Nihat SALIHOĞLU	4,1, 4,2, 4,4, 5,2, 5,3, 6,1, 6,2, 7,1,4,7,3, 7,4, 8, 9,11, 9,12, 9,2, 9,3, 10		Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
İş Geliştirme ve Danışmanlık Prosesi	Nihat SALIHOĞLU	4,1, 4,2, 4,4, 5,2, 5,3, 6,1, 6,2, 7,1,4,7,3, 7,4, 8, 9,11, 9,12, 9,2, 9,3, 10		Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Satın Alma Faaliyeti	Nihat SALIHOĞLU	4,1, 4,2, 4,4, 5,2, 5,3, 6,1, 6,2, 7,1,4,7,3, 7,4, 8, 9,11, 9,12, 9,2, 9,3, 10		Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Alt Yapı Faaliyetleri	Gütlekin SÜRÜL	4,1, 4,2, 4,4, 5,2, 5,3, 6,1, 6,2, 7,1,4,7,3, 7,4, 9,11, 9,12, 9,2, 9,3, 10		Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Bilgi ve İletişim Teknolojileri Faaliyetleri	Gütlekin SÜRÜL			Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Oda Sicil ve Üyelik Prosesi	Nihat SALIHOĞLU			Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Ticaret Sicilli Prosesi	Nihat SALIHOĞLU			Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Dış İlişkiler Prosesi	Nihat SALIHOĞLU			Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti
Ticaret ve Sanayi Prosesi	Nihat SALIHOĞLU			Kek ve İlgili Mad Referans Dokümanlar-Soru Listeleri	16.04.2021	Gerçekleşti

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 16.04.2021

RAPOR NO 1

BİRİM ADI : TİCARET VE SANAYİ PROSESİ

TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİHİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		MURAT ŞEN	16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİKÇİ :
İSİM : Nihat SALİHOĞLU
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : MURAT ŞEN
İMZA :
Çarşamba Hacılar Sokak Murat Şen

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : **Ortak Sorular**

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ :
BİTİŞ SAATİ :

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU : **BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)**

PROSES SORUMLUSU

PROSES SORUMLUSU

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

PROSES SORUMLUSU

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

PROSES SORUMLUSU

PROSES SORUMLUSU

1- Biriminizle ilgili iç ve dış hususlar nelerdir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?

Uygun

tektik heyeti parati:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri	TETKİK TARİHİ : 16.04.2021	TETKİK TÜRÜ : PLANLI	BAŞLANGIÇ SAATİ : :	BİTİŞ SAATİ : :
İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR				
<input type="checkbox"/> KALİTE EL KİTABI	<input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI	<input type="checkbox"/> KALİTE PLANI	<input type="checkbox"/> PROSEDÜR	<input type="checkbox"/> TALİMAT
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)				

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
---------------------	---------	--

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Üye memnuniyet anketleri yapılıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	---	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	--	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	--	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	--	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?	Uygun
-----------------------------	---	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	---	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?	Uygun
-----------------------------	--	-------

İSİM : BAŞ TETKİÇİ
Ezgi KAYA
TETKİÇİ
TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER
1- SALİHA SIVASLI
İMZA :

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikayet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikayet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikayetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikayetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikayetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun	
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikayet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz? Uygulanabilir değil		

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 16.04.2021
RAPOR NO 2

BİRİM ADI : TİCARET SİCİLİ PROSESİ
TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK
PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		MURAT SEN	16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİKÇİ : **Murat SAUHOĞLU**
İSİM : **Murat SAUHOĞLU**
İMZA : **Murat SAUHOĞLU**

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU T.C.
İSİM **ÇARŞALIMURAT SEN** İcra Müdürü
İMZA : **MURAT SEN**

TAKİP BİLGİLERİ

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

- Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.
 Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.
Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

- Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam, ancak etkin değil.
 Faaliyet tamamlanmamış.
Açıklama :

TETKİKÇİ **Murat SAUHOĞLU**
İSİM : **Murat SAUHOĞLU**
İMZA : **Murat SAUHOĞLU**

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

SORU LİSTESİ		SAYFA NO: 1
TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ		
PROSES/FAALİYET ADI : Ticaret Sicil	TETKİK TARİHİ 16.04.2021	TETKİK TÜRÜ PLANLI
BAŞLANGIÇ SAATI 15:30	BİTİŞ SAATI 16:00	PLAN DIŞI <input checked="" type="checkbox"/>
İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR <input type="checkbox"/> KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/> PROSEDÜR <input type="checkbox"/> KALİTE PLANI <input type="checkbox"/> TALİMAT <input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI Diğer(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)		
İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BÜLGÜLER (uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Bu birimde üyelere verilen hizmetler nelerdir? Bunların yazılı olduğu bir tariff dokümanı mevcut mudur?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Yeni kayıt işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Adres değişikliği işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Ünvan değişikliği işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Sermaye değişikliği işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Şirketlerde faaliyet konu değişikliği işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Sigorta Acenteliği tescil ve terk işlemleri nelerdir?	Uygun

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunszulu, etkinlik, etkinszilik varsa uygunszuluk rapor numarası vb. bulgularınız)
	8- Şirketlerde tasfiye işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
	9- Şirketlerde terkin işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
	10- Şirket ve firma kuruluş işlemleri nelerdir?	Uygun
	11- Hisse devirleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
	12- Şube Kaydı ve Şube Kapanış işlemleri nelerdir?	Uygun
	13- Müdür ataması nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
	14- Şirketlerin dönüşüm işlemleri nelerdir?	Uygun
	15- Şirket Birleşme işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ		SORULAR		İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	
SAFHA NO: 3		BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinlilik varsa uygunsuzluk rapor		Proses Sorumlusu/Çalışanlar	
		16- Anonim şirket ve kooperatif genel kurul işlemleri nelerdir?		Uygun	
		17- İktisadi işletmelerin tescilli nasıl yapılır?		Uygun	
		18- Yabancı sermaye işlemleri nelerdir?		Uygun	
		19- Bakanlık iznine tabi ve tabi olmayan şirketlerin kuruluş işlemleri nelerdir?		Uygun	
		20- Bilgi talepleri nasıl karşılanmaktadır? (Müzakerelerin cevablanması)		Uygun	
		21- Ticari işletme rehni işlemleri nelerdir?		Uygun	
		22- Belgelendirme işlemleri nelerdir?		Uygun	
		23- Sicil gazetesinde ilan ve sicil esas defterlerinin işlenmesi işlemleri nasıl yapılır?		Uygun	
		24- Meslek grubu belirleme işlemleri nasıl gerçekleştirilir?		Nace Faaliyet Koduna göre yönetim kurulu kararı ile	
		25- Şirket kuruluş işlemlerindeki defter tasdikleri ve karar onayları nasıl yapılır?		Uygun	
		Proses Sorumlusu/Çalışanlar		Proses Sorumlusu/Çalışanlar	
		BAŞ TETKİÇİ		TETKİK EDİLEN	
		İSİM : Nihat SALİHOĞLU		MURAT ŞEN	
		İMZA :			

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAFHA NO: 3

PROSES/FAALİYET ADI :		Ortak Sorular	
TETKİK TARİHİ		16.04.2021	
TETKİK TÜRÜ		PLANLI	
BAŞLANGIÇ SAATİ		PLAN DIŞI	
BİTİŞ SAATİ		PLAN DIŞI	
İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR	
SORUMLUSU		SORUMLUSU	
1- Biriminizle ilgili iç ve dış hususlar nelerdir?	Uygun	2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?	Uygun
3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?	Uygun	4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi?	Uygun
5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?	Uygun	6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?	Uygun
6- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?	Uygun	7- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?	Uygun
8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun		

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

 KALİTE EL KİTABI
 PROSES KALİTE PLANI
 KALİTE PLANI
 HEDEF İZLEME TABLOLARI

 TALİMAT
 PROSEDÜR
 KALİTE PLANI
 HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

SORU LİSTESİ





SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

BAŞLANGIÇ SAATİ :

BİTİŞ SAATİ :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI KALİTE PLANI
- PROSEDÜR KALİTE PLANI
- TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Üye memnuniyet anketleri yapılıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

İSİM :

Ezgi KAYA

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER
1- SALİHA SIVASLI

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunuzlu, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunuzluk rapor numarası vb. bulgularınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz varmıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂyet, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ : 16.04.2021

RAPOR NO : 3

BİRİM ADI : ODA SİCİLİ PROSESİ

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

PLANLI TETKİK
 PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		MURAT SEN	16.04.2021

TARİHİ : 16.04.2021

TETKİÇİ : NİHAZ SAİHOĞLU
İSİM : NİHAZ SAİHOĞLU
İMZA :

BAŞ TETKİÇİ :
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU : MURAT SEN
İSİM : MURAT SEN
İMZA :

1. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../..... tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../..... tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİÇİ : NİHAZ SAİHOĞLU
İSİM : NİHAZ SAİHOĞLU
İMZA :

BAŞ TETKİÇİ :
İSİM :
İMZA :

TETKİÇİ :
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİÇİ :
İSİM :
İMZA :

SORU LİSTESİ		SAYFA NO: 1
TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ		
PROSES/FAALİYET ADI : Oda Sicil	TETKİK TARİHİ : 16.04.2021	TETKİK TÜRÜ : PLANLI
	BAŞLANGIÇ SAATI : 15:00	BİTİŞ SAATI : 15:30
<input checked="" type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/>		
DİĞER(bu bölümü inceleyen diğer dokümanları yazınız) <input type="checkbox"/> KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/> PROSEDÜR <input type="checkbox"/> KALİTE PLANI <input type="checkbox"/> TALİMAT <input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI		
İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR		
BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)		
1- Bu birimde üyelere verilen hizmetler nelerdir? Bunların yazılı olduğu bir tarif dokümanı mevcut mudur?	Proses Sorumlusu/Çalış anlar	Uygun
2- Yeni kayıt işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Proses Sorumlusu/Çalış anlar	Uygun
3- Adres değişikliği işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Proses Sorumlusu/Çalış anlar	Uygun
4- Ünvan değişikliği işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Proses Sorumlusu/Çalış anlar	Uygun
5- Sermaye değişikliği işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Proses Sorumlusu/Çalış anlar	Uygun
6- Şirketlerde faaliyet konu değişikliği işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Proses Sorumlusu/Çalış anlar	Uygun
7- Sigorta Acenteliği tescil ve terk işlemleri nelerdir?	Proses Sorumlusu/Çalış anlar	Uygun

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR	
		8- Şirketlerde tasfiye işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
		9- Şirketlerde terkin işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
		10- Şirket ve firma kuruluş işlemleri nelerdir?	Uygun
		11- Hisse devirleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
		12- Şube Kaydı ve Şube Kapanış işlemleri nelerdir?	Uygun
		13- Müdür ataması nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
		14- Şirketlerin dönüşüm işlemleri nelerdir?	Uygun
		15- Şirket Birleşme işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
		16- Anonim şirket ve kooperatif genel kurul işlemleri nelerdir?	Uygun
			Uygulanabilir Değil

SORU LİSTESİ		SAYFA NO : 3	
İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	17- İktisadi işletmelerin tescilli nasıl yapılır?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	18- Yabancı sermaye işletmeleri nelerdir?	Uygulanabilir Değil	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	19- Bakanlık iznine tabi ve tabi olmayan şirketlerin kuruluş işletmeleri nelerdir?	Uygulanabilir Değil	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	20- Bilgi talepleri nasıl karşılanmaktadır? (Müzakereelerin cevablanması)	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	21- Ticari işletme rehni işletmeleri nelerdir?	Uygulanabilir Değil	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	22- Belgelendirme işletmeleri nelerdir?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	23- Sicil gazetesinde ilan ve sicil esas defterlerinin işlenmesi işletmeleri nasıl yapılır?	Uygulanabilir Değil	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	24- Mestlek grubu belirleme işletmeleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygulanabilir Değil	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	25- Şirket kuruluş işletmelerindeki defter tasdikleri ve karar onayları nasıl yapılır?	Uygulanabilir Değil	
İLAVE SORULAR			



SORU LİSTESİ

SAYFA NO:

İLGİLİ
KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor

21- Ticari işletme rehni işlemleri nelerdir?

mahkeme kararı ile yapılmaktadır

Proses
Sorumlusu/Çalış
anlar

22- Belgelendirme işlemleri nelerdir?

Uygulanabilir Değil

Proses
Sorumlusu/Çalış
anlar

23- Sicil gazetesinde ilan ve sicil esas defterlerin
işlenmesi işlemleri nasıl yapılır?

Uygulanabilir Değil

Proses
Sorumlusu/Çalış
anlar

24- Meslek grubu belirleme işlemleri nasıl gerçekleştirilir?

Vergi levhasından iştiğal
konusuna göre.

Proses
Sorumlusu/Çalış
anlar

25- Şirket kuruluş işlemlerindeki defter tasdikleri ve karar
onayları nasıl yapılır?

Oda da ticaret sicili müdürü
huzurunda yapılır

Proses
Sorumlusu/Çalış
anlar

Proses
Sorumlusu/Çalış
anlar

İLAVE
SORULAR

BAŞ TETKİÇİ
İSİM : Nihat SALİHOĞLU
İMZA :
TETKİK EDİLEN
Murat ŞEN

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

tetkik heyeti parati:

İLGLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bulgularınız yazınız)
PROSES/SORUMLU ADI : Ortak Sorular	TETKİK TARİHİ : 16.04.2021	KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ : PLANLI	BAŞLANGIÇ SAATI : <input type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/>	PROSEDÜR <input type="checkbox"/> KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
TETKİK SAATİ : <input type="checkbox"/>		TALİMAT <input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI <input type="checkbox"/>
		DİĞER (bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız) <input type="checkbox"/>
PROSES/SORUMLU ADI : Ortak Sorular	TETKİK TARİHİ : 16.04.2021	KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ : PLANLI	BAŞLANGIÇ SAATI : <input type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/>	PROSEDÜR <input type="checkbox"/> KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
TETKİK SAATİ : <input type="checkbox"/>		TALİMAT <input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI <input type="checkbox"/>
		DİĞER (bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız) <input type="checkbox"/>
PROSES/SORUMLU	PROSES	PROSES SORUMLUSU
1- Biriminizle ilgili iç ve dış hususlar nelerdir?	Uygun	Uygun
PROSES/SORUMLU	PROSES	PROSES SORUMLUSU
2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?	Uygun	Uygun
PROSES/SORUMLU	PROSES	PROSES SORUMLUSU
3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?	Uygun	Uygun
PROSES/SORUMLU	PROSES	PROSES SORUMLUSU
4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi?	Uygun	Uygun
PROSES/SORUMLU	PROSES	PROSES SORUMLUSU
5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?	Uygun	Uygun
PROSES/SORUMLU	PROSES	PROSES SORUMLUSU
6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?	Uygun	Uygun
PROSES/SORUMLU	PROSES	PROSES SORUMLUSU
7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?	Uygun	Uygun
PROSES/SORUMLU	PROSES	PROSES SORUMLUSU
8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun	Uygun

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

SORU LİSTESİ





SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TEKİRİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TEKİRİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TEKİRİK TARİHİ : 16.04.2021

TEKİRİK TÜRÜ : PLANLI

PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
- PROSEDÜR KALİTE PLANI
- TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölümde incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TEKİRİKÇİ

TEKİRİKÇİ

Ezgi KAYA

TEKİRİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

1- SALİHA SIVASLI

İSİM :

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR		BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)	
anlar	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun		
İLAVE SORULAR		16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygulanabilir değil		

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 16.04.2021

RAPOR NO 4

BİRİM ADI : ÜST YÖNETİM

TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK



NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
----	-----------------------------	----------------------------	---------	------------------------

HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.

AHMET YILMAZ

16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİKÇİ : GÜLTEKİN ÖZBİLİR
İSİM : GÜLTEKİN ÖZBİLİR
İMZA : Gültekin Özbilir

BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : AHMET YILMAZ
İMZA : Ahmet Yılmaz

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :
BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :
BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO:

ÖSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üst Yönetim

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ : 14:30

BİTİŞ SAATİ : 15:00

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Üst Yönetim	Odamız faaliyetleri ile ilgili hesap verilebilirliği nasıl sağlıyorsunuz? -Kalite politikası kalite hedefleri ve stratejik plan hazırlama faaliyetlerine katılıyor musunuz? -Borsa faaliyetleri ile ilgili proses yaklaşımı ve bu kapsamda risk ve fırsatların belirlenmesini nasıl sağladınız? -Borsamız ile ilgili kaynak ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?	Odamız ile ilgili faaliyetleri 2019 yılı İş Planı çerçevesinde belirlenmiş olup, Kontrolleri YGG Hedeflerinde ve AİK Toplantılarında Görüşülmektedir.
Üst Yönetim	Müşteri memnuniyetinin sürekli artırılmasına ait ne gibi faaliyetleriniz var? -Üye şartları ve birincil ikincil mevzuatlardan kaynaklanan yasal şartların anlaşılması ve bu şartlar altında hizmetlerin sunumunu nasıl sağlıyorsunuz?	Müşteri Memnuniyetinin Sürekli artırılması için hedefler belirlenmiştir. Hedefler Ölçülerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.
Üst Yönetim	Borsamız kurumsal ve proses bazlı politikalarını belirlediniz mi? İletilip duyurulması ve anlaşılmasını nasıl sağladınız?	Kek kitabımızda , Stratejik Plan da belirlenmiştir. İnternet Sitesinde ve çalışma ortamlarında sergilenmektedir.
Üst Yönetim	Odamız çalışanlarının görev yetki ve sorumluluklarının belirlediniz mi? Farkındalığını nasıl sağladınız?	Görev Tanımları mevcuttur.
Üst Yönetim	Odamız ile ilgili iç ve dış hususları nasıl belirlediniz? Borsamız ile ilgili tarafları ve ihtiyaçlarını belirlediniz mi? Borsamız proses/faaliyetleri ile ilgili risk/fırsatları belirlediniz mi? Risk ve fırsatları nasıl yönetiyorsunuz?	TB-01 İhtiyaç ve Beklentilerin belirlenmesi tablosu görülmüştür. Risk ve Fırsatlar belirlenmiştir. YGG Toplantılarında görüşülmektedir.
Üst Yönetim	Odamız stratejik plan iş planları ve kalite hedeflerini nasıl oluşturuyorsunuz? Borsamız ile ilgili insan ve alt yapı/finans vb kaynak ihtiyaçlarını nasıl karşılıyorsunuz?	2019 yılı iş planı çerçevesinde hedefler belirlenmiştir.

İLGİLİ KİŞİ	SORULAR	BULGULAR (uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Üst Yönetim	Odamız kurumsal ve proses bazlı politikalarını belirlediniz mi? İletilip duyurulması ve anlaşılmasını nasıl sağladınız?	
Üst Yönetim	Odamız çalışanlarının görev yetki ve sorumluluklarının belirlediniz mi? Farkındalığını nasıl sağladınız?	Görev Tanımları ile.
Üst Yönetim	Odamız ile ilgili iç ve dış hususları nasıl belirlediniz? Odamız ile ilgili tarafları ve ihtiyaçlarını belirlediniz mi? Odamız proses/faaliyetleri ile ilgili risk/fırsatları belirlediniz mi? Risk ve fırsatları nasıl yönetiyorsunuz?	
Üst Yönetim	Odamız stratejik plan iş planları ve kalite hedeflerini nasıl oluşturuyorsunuz? Odamız ile ilgili insan ve alt yapı/finans vb kaynak ihtiyaçlarını nasıl karşılıyorsunuz?	Personel, iç ve dış paydaş analizleri ile.
Üst Yönetim	Mali Politika, Bilgi İşlem Politikasınız nedir. Üye ilişkileri nasıl sağlanmaktadır. Akreditasyon kriterlerinde aranan şartlar nelerdir?	Uyguundur.

İSİM : BAŞ TETKİKÇİ TETKİK EDİLEN
Gültekin SÜRÜL Ahmet YILMAZ

İMZA :
(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Ortak Sorular

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ :

BİTİŞ SAATİ :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU **SORULAR** **BULGULAR**(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

PROSES SORUMLUSU	1- Biriminizle ilgili iç ve dış hususlar nelerdir?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	9- Faaliyetlerinizle ilgili dokümanlar nelerdir, bu dokümanların güncelliğini nasıl anlarsınız?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	10- Uygun olmayan ürün nedir? Karşılaşıldığında ne yapmaktasınız?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	11- Biriminizde iç tetkik yapıldı mı? Raporları görebilir miyim? İç tetkikte biriminizle ilgili tespit edilen herhangi bir uygunsuzluk var mı?	Uygulanabilir Değil
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	12- Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına katıldınız mı? Toplantı tutanağında biriminizle ilgili alınan herhangi bir karar var mıdır, görebilir miyim?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	13- Düzeltici faaliyet nedir? Herhangi bir düzeltici faaliyete ihtiyaç duyduğunuzda ne yaparsınız?	Uygulanabilir Değil
İLAVE SORULAR		
BAŞ TETKİKÇİ		TETKİKÇİ
İSİM :		
İMZA :		



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye İlişkileri	İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR
TETKİK TARİHİ : 16.04.2021	KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ PLANLI <input type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/>	PROSEDÜR <input type="checkbox"/> KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
BAŞLANGIÇ SAATİ :	TALİMAT <input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI <input type="checkbox"/>
BITİŞ SAATİ :	DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirilip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?	Uygun

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

İSİM :

Ezgi KAYA

1- SALİHA SIVASLI

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikayet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz varmıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikayet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikayet ve önerilerle ilgili sonuçları itibari ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygulanabilir değil

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 16.04.2021

RAPOR NO 5

BİRİM ADI : SATTINALMA

TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİKÇİ : **NIHAT SAHİHOĞLU**
İSİM : **NIHAT SAHİHOĞLU**
İMZA : **Görül**

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : **Gültekin Sürül**
İMZA : **Gültekin Sürül**

TAKİP BİLGİLERİ

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ İMZA : **SAHİHOĞLU**
İSİM : **Görül**
İMZA : **Görül**

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : **Satınalma**

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI
BAŞLANGIÇ SAATI : 14:00
BİTİŞ SAATI : 14:30

PLAN DIŞI

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

2- Tedarikçi değerlendirilmelerini nasıl yapıyorsunuz? Tedarikçi değerlendirme örneklerini görebilir miyim?

FR-24 TEDARİKÇİ DEĞERLENDİRME FORMU ile yapılmaktadır.

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Gerçekleşen satınalmalara ait ödemeleri nasıl yapıyorsunuz? Belgelerini görebilir miyiz?

uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- satın alınan ürün yada hizmetlerin kabul işlemlerini nasıl yapıyorsunuz?

UYGUN

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Onaylı tedarikçi listenizi görebilir miyiz?

UYGUN

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Borsamız satınalma komisyonu mevcut mudur? Çalışma esas ve usulleri belirlendi mi?

Hayır

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Borsamız harcamalarına dair yetkilendirmeler yapılmış mıdır? Yönetim kurulu kararlarını görebilir miyiz?

Uygun Görülmüştür.

BAŞ TETKİKÇİ

Nihat SALİHOĞLU

TETKİK EDİLEN

Güitekin SÜRÜL

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ		TETKİK TARİHİ		TETKİK TÜRÜ		BAŞLANGIÇ SAATI		BİTİŞ SAATI	
PROSES/FAALİYET ADI : Ortak Sorular		16.04.2021		PLANLI		:		:	
KALİTE EL KİTABI		PROSEDÜR		TALİMAT		DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)			
<input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI		<input type="checkbox"/> KALİTE PLANI		<input type="checkbox"/> HEDF İZLEME TABLOLARI					
İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR									
1- Biriminizle ilgili iç ve dış hususlar nelerdir?		Uygun		PROSES SORUMLUSU		2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?		Uygun	
3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?		Uygun		PROSES SORUMLUSU VE BİRİM GALIŞANLARI		4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi?		Uygun	
5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?		Uygun		PROSES SORUMLUSU		6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?		Uygun	
6- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?		Uygun		PROSES SORUMLUSU VE BİRİM GALIŞANLARI		7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?		Uygun	
8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?		Uygun		PROSES SORUMLUSU		9- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?		Uygun	
BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)		Uygun		PROSES SORUMLUSU		1- Biriminizle ilgili iç ve dış hususlar nelerdir?		Uygun	
KİŞİ/SORUMLU				PROSES SORUMLUSU		2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?		Uygun	
İLGİLİ				PROSES SORUMLUSU VE BİRİM GALIŞANLARI		3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?		Uygun	
SORULAR				PROSES SORUMLUSU		4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi?		Uygun	
İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU				PROSES SORUMLUSU		5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?		Uygun	
PROSES SORUMLUSU				PROSES SORUMLUSU VE BİRİM GALIŞANLARI		6- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?		Uygun	
PROSES SORUMLUSU				PROSES SORUMLUSU		7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?		Uygun	
PROSES SORUMLUSU				PROSES SORUMLUSU		8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?		Uygun	



SORU LİSTESİ



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI
 PROSES KALİTE PLANI
 KALİTE PLANI
 HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

Proses Sorumlusu/Çalış anlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapılıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep, eğitimi, övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalış anlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalış anlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalış anlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalış anlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalış anlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalış anlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

Ezgi KAYA

1- SALİHA SIVASLI

TETKİKTE GÖRÜLEN KİŞİLER

İSİM :

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk, etkinlik,etkinizlilik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygulanabilir değil

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 16.04.2021

RAPOR NO 6

BİRİM ADI : POLİTİKA TEMSİL

TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİKÇİ : NİHAHAT SAHİHOĞLU
İSİM : NİHAHAT SAHİHOĞLU
İMZA : [İmza]

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : GÜLTEKİN SÜRÜL
İMZA : [İmza]

Genel Sekreter

1. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ Nihat SAHİHOĞLU
İSİM : Nihat Sahihoglu
İMZA : [İmza]

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Politika ve Temsil

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

BAŞLANGIÇ SAATI : 13:30

BITİŞ SAATI : 14:00

PLAN DIŞI

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunlusuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üst yönetimin oda politikası ve temsil konusundaki gerekleri ve yetkileri belirlemiş mi?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
2- Planlı ve düzenli olarak üye ziyaretleri yapıyor mu?kayıtlarını görebilirmiyim?

Uygunlusuzluk (Ziyaretler yapıyor kayıtlar tutulacak)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Meslek komite toplantılarını ne kadar sıklıkla yapıyorsunuz? kayıtlarını görebilirmiyim?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Üye ve bölgesel ihtiyaçlar doğrultusunda ne tür lobicilik faaliyetler yapıyorsunuz? Kanıtları görebilirmiyim? Bu tür lobicilik faaliyetleri etkinliğini nasıl ölçüyorsunuz?

Lobi faaliyet lisanesi

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Ulusal ve uluslararası gelişmeler doğrultusunda oluşan toplantı basın duyurusu lobicilik vb. faaliyetleri nasıl gerçekleştiriyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Tobb tarafından planlanıp gerçekleştirilen anket istişare toplantıları Ulusal ve uluslararası alanlarda düzenlenen aktivasyonlara katılıyorsunuzuz? Kanıtlarını görebilirmiyim?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Tobb dahil dış paydaşlardan gelen her türlü bilgi ve belge taleplerinin karşılanma sürelerine dair belirlenmiş hizmet standartları var mı? Kanıtlarını görebilirmiyim?

Uygunlanabilir değil

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ		PROSES/FAALİYET ADI : Ortak Sorular		TETKİK TARİHİ	TETKİK TÜRLÜ	BAŞLANGIÇ SAATI	BITİŞ SAATI
İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR		KALİTE EL KİTABI		16.04.2021	PLANLI		
<input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/> KALİTE PLANI <input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)		<input type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/> PLANLI					
BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)		SORULAR					
İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	PROSES SORUMLUSU	1- Biriminizle ilgili iç ve dış hususlar nelerdir?	PROSES SORUMLUSU				
	PROSES SORUMLUSU	2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?	PROSES SORUMLUSU				
	PROSES SORUMLUSU VE BİRİM GELİŞTİRMELERİ	3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?	PROSES SORUMLUSU VE BİRİM GELİŞTİRMELERİ				
	PROSES SORUMLUSU	4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi?	PROSES SORUMLUSU VE BİRİM GELİŞTİRMELERİ				
	PROSES SORUMLUSU	5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?	PROSES SORUMLUSU				
	PROSES SORUMLUSU	6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?	PROSES SORUMLUSU VE BİRİM GELİŞTİRMELERİ				
	PROSES SORUMLUSU	7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?	PROSES SORUMLUSU				
	PROSES SORUMLUSU	8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?	PROSES SORUMLUSU				

SORU LİSTESİ



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ
KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR (uygunluk, uygunsunuzlu, etkinlik, etkinsizlik
varsa uygunsunuzluk rapor numarası vb. bulgularınız)PROSES
SORUMLUSU
VE BİRİM
ÇALIŞANLARI9- Faaliyetlerinize ilgili dokümanlar nelerdir, bu
dokümanların güncelliğini nasıl anlarsınız?

Uygun

PROSES
SORUMLUSU
VE BİRİM
ÇALIŞANLARI10- Uygun olmayan ürün nedir? Karşılaştığınızda ne
yapmaktasınız?

Uygun

PROSES
SORUMLUSU11- Biriminizde iç tetkik yapıldı mı? Raporları görebilir
miyim? İç tetkikte biriminizle ilgili tespit edilen herhangi bir
uygunsuzluk var mı?

Uygunanabilir Değil

PROSES
SORUMLUSU
VE BİRİM
ÇALIŞANLARI12- Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına katıldınız mı?
Toplantı tutanağında biriminizle ilgili alınan herhangi bir
karar var mıdır, görebilir miyim?

Uygun

PROSES
SORUMLUSU13- Düzeltici faaliyet nedir? Herhangi bir düzeltici faaliyete
ihtiyag duyduğunuzda ne yaparsınız?

Uygunanabilir Değil

İLAVE
SORULAR

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :

İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

BAŞLANGIÇ SAATI :
BİTİŞ SAATI :

PLAN DIŞI

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI
 PROSES KALİTE PLANI
 KALİTE PLANI
 HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölümü inceleyen diğer dokümanları yazınız)

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Üye memnuniyet anketleri yapılıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanununu geçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

Uygun

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

Ezgi KAYA

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER
1- SALKIHA SIVASLI

İSİM :
İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAVFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuзluk, rapor numarası vb. bulgularınız varsa uygunsuзluk, etkinlik, etkinsizlik)
		8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
		9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun
		10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
		11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
		12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
		13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
		14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
		15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
		16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygulanabilir değil
		İLAVE SORULAR	
		BAŞ TETKİÇİ	TETKİÇİ
		İSİM :	
		İMZA :	



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 16.04.2021

RAPOR NO 7

BİRİM ADI : MALİ İŞLER

TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK



NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		NİHAAT SALİHOĞLU	16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİKÇİ : **GÜNER AKARÜZÜL**
İSİM : **GÜNER AKARÜZÜL**
İMZA : **GÜNER AKARÜZÜL**

BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU : **NİHAAT SALİHOĞLU**
İSİM : **NİHAAT SALİHOĞLU**
İMZA : **NİHAAT SALİHOĞLU**

TAKİP BİLGİLERİ

1. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ **GÜNER AKARÜZÜL**
İSİM : **GÜNER AKARÜZÜL**
İMZA : **GÜNER AKARÜZÜL**

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Mali İşler

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

BAŞLANGIÇ SAATI : 13:00

BİTİŞ SAATI : 13:30

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
- PROSEDÜR KALİTE PLANI
- TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

1- Muhasebe iş ve işlemleri ile ilgili hangi mevzuatları kullanıyorsunuz?

Uygun

Sorumlusu/Çalışanlar

2- Tahsil ve tediyeye makbuzatları düzenleme işlemleri nasıl gerçekleştirilir? İşlem nasıl sonlandırılır?

Uygun

Sorumlusu/Çalışanlar

3- Günlük mahsup kayıtları nasıl tutulur?

Uygun

Sorumlusu/Çalışanlar

4- Günlük tahsilatların düzenlenmesi ve raporlanması işlemleri nasıl gerçekleştirilir?

Uygun

Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üyelere aidat tebligatı nasıl hazırlanır?

Uygun

Sorumlusu/Çalışanlar

6- Yıllık bütçeyi hazırlama işlemleri nasıl gerçekleştirilir?

Uygun

Sorumlusu/Çalışanlar

8- Hesapları inceleme ve Mevzuat Komisyonu toplantılarını temin ve takip işlemleri nasıl gerçekleştirilir?

Uygun

Sorumlusu/Çalışanlar

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR		BULGULAR (uygunluk, uygunsuzlu, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bulgularınız)	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Aylık geçici mizan nasıl hazırlanır?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Yıllık kesin mizan, bilanço ve gelir tablosu hazırlama işlemlerini anlatır mısınız?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Para hareketler, banka hesapları ve vadeli hesapların takibi nasıl gerçekleştirilir?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Bütçe izleme raporu nasıl hazırlanır?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Üye gelirinin kayıt ve takibi nasıl gerçekleştirilir?	Uygun			Uygunabilir Değil
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Maas, ikramiye, fark ve fazla mesai bordroları nasıl hazırlanır?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Aylık sigorta prim bordroları, işsizlik bildirimleri, Muhtasar ve KDV Beyannameleri hazırlama işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	16- Gider pusulası nasıl düzenlenir?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	17- Yevmiye defteri, Defter-i Kebir ve diğer yardımcı defterlerin düzenlenmesi işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun			

tetkik heyeti parafı:

SORU LİSTESİ		SAYFA NO: 3	
İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor)	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	18- Huzur hakkı bordroları nasıl düzenlenir ve ödemeleri nasıl yapılır?	Uygulanabilir Değil	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	19- Odaya ait elektrik, su vb ödemelerin takibi ve yapılması işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	20- Demirbaş kayıtları nasıl tutulur?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	21- Harcraha bordrosu düzenleme işlemlerini anlatır mısınız?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	22- Mali politikanız nedir ve ne zaman yayınlandı? Bütçe talimatınız mevcut mu? Bütçeyi neye göre hazırlıyorsunuz?	Uygun - önceki yılın gerçekleşme oranına göre	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	23- Hesap inceleme komisyon üye bilgilerini ve atama tariflerini görebildim mi? Hesap inceleme komisyonu faaliyet raporlarını görebildim mi?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	24- Gelir ve giderlerine ait yönetim kurulunun uygunluk onayını nasıl alıyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	25- Geçmiş dönem gelir gider kayıtlarının erişimini nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	26- Yıllık iş planlamasına göre bütçeyi nasıl ayarlıyorsunuz?	Uygun	

TETKİK EDİLEN
Nihat SALİHOĞLU

İSİM : Gültekin SÜRÜL
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Ortak Sorular

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ :

BİTİŞ SAATİ :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

1- Biriminizle ilgili iç ve dış hususlar nelerdir? Uygun

PROSES SORUMLUSU

PROSES SORUMLUSU

2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir? Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir? Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi? Uygun

PROSES SORUMLUSU

5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi? Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz? Uygun

PROSES SORUMLUSU

7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz? Uygun

PROSES SORUMLUSU

8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhatazasını nasıl sağlıyorsunuz? Uygun

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BITİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ
Ezgi KAYA

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER
1- SALİHA SIVASLI

İSİM :
İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunusuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
		8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
		9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun
		10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
		11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
		12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
		13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
		14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
		15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
		16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibari ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun
			Uygulanabilir değil
		BAŞ TETKİKÇİ	TETKİKÇİ
		İSİM :	İSİM :
		İMZA :	İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 16.04.2021

RAPOR NO 8

BİRİM ADI : KATILIMLI YÖNETİM

TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AIT BULGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİÇİ : Nihat SAUHOĞLU
İSİM : Nihat SAUHOĞLU
İMZA :

BAŞ TETKİÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : GÜLTEKİN SÜRÜL
İMZA : Gültekin Sürül

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil. / / tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış. / / tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİÇİ Nihat SAUHOĞLU
İSİM : Nihat SAUHOĞLU
İMZA :

BAŞ TETKİÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI :	Katılımlı Yönetim
TETKİK TARİHİ :	16.04.2021
TETKİK TÜRÜ :	PLANLI <input checked="" type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/>
BAŞLANGIÇ SAATİ :	12:30
BİTİŞ SAATİ :	13:00
İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR	KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/> KALİTE PLANI <input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI <input type="checkbox"/>
TALİMAT	<input type="checkbox"/>
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)	<input type="checkbox"/>

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Meclis toplantılarının organizasyonu nasıl gerçekleştirilir? Kayıtları nasıl tutulur?	Ayda bir yapılmaktadır. Karar Defteri mevcuttur
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Meslek Komitesi ve Genişletilmiş Meslek Komitesi toplantıları nasıl organize edilir?	Meslek Komitesi Toplantıları aylık yapılmaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Yönetim Kurulu organizasyonu nasıl gerçekleştirilir?	haftada bir gerçekleştirilir.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Mevzuat Komisyonu Toplantıları nasıl gerçekleştirilir?	Bulunmamaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Hesapları İnceleme Komisyonu Toplantıları nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Oda organlarının aldığı kararları nasıl kayıt altına alıyorsunuz? muhatazasını nasıl sağlıyorsunuz?oda organlarına alınan kararların uygulanmasının etkinliğini nasıl takip ediyorsunuz	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Oda organlarının toplantı sıklıklarını ve katılım oranlarını nasıl takip ediyorsunuz?	Uygun

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

BULGULAR (uygunluk, uygunsunuz, etkinlik, etkinsizlik veya uygunsunuzluk rapor numarası vb. bulgularınız)		İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR
Uygun		Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Oda Organ seçimleri nasıl gerçekleştiriliyor?
Uygun		Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Tüm organlarca alınan kararların kurum dışına ve personele duyurulması nasıl gerçekleştiriliyor?
Uygun		Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Tüm organlar tarafından alınan kararların takibi nasıl yapılır?
	anketler ile belirlenir.	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Üyelere yönelik eğitim organizasyonu nasıl gerçekleştiriliyor?
Uygun		Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Odamız vizyon ve misyon beyanlarını yayınladınız mı?
Uygun		Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Oda organlarının faaliyetlerinin ilgili mevzuatlarına uygunluğunu yansıtıyor mu?
Uygun		Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Üst yönetim stratejik plan hazırlık ve uygulama süreci etkin katılımı nasıl sağlıyor sunuz?
		Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Oda organlarına seçilen üyelere oryantasyon eğitimi nasıl veriliyor sunuz?
		Proses Sorumlusu/Çalışanlar	16- Stratejik planda yer alan hedeflerin iş planlaması ve gerçekleştirilme değerlendirilmesi nasıl yapılıyor sunuz? Oluşturulan iş planlarının uygulanmasının takibi nasıl yapılıyor sunuz?

SORU LİSTESİ		SAYFA NO: 3	
İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunuzlu, etkinlik, etkinlilik varsa uygunuzluk rapor)	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	17- Stratejik planda yer alan hedeflerin iş planlaması ve gerçekleştirme değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz? Oluşturulan iş planlarının uygulanmasının takibini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	18- Akreditasyon izleme komitesi kuruldu mu? Karar tarihi nedir? Akreditasyon izleme komitesi ne sıklıkla toplanır? Akreditasyon izleme komite kararlarını nasıl takip ediyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	19- Stratejik hedeflerin yakalanabilmesi için uygun planlamalar yapılması, kaynak ihtiyaçlarının sağlanması, hedeflerin gerçekleştirip gerçekleştirilmediği ile ilgili faaliyetler yapılmaktadır?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	20- Stratejik hedefleriniz ve yıllık iş planlarıyla uyumlu yıllık faaliyet raporunuz varmı?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	21- Bölgesel ekonomik durum ve istatistikleri içeren raporlar yayımlıyor musunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	22- Kys ve akreditasyon kapsamında iyi uygulamalarınızı diğer odalarla paylaşıyor musunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar			
BAŞ TETKİÇİ		TETKİK EDİLEN	
İSİM : Nihat SALİHOĞLU		İMZA : Gültekin SÜRÜL	



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Ortak Sorular

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BITİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınızda bildirildi mi?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

5- Biriminizi ilgilili risk ve fırsatları belirlediniz mi?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhatazasını nasıl sağlıyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsunuzlu, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsunuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	9- Faaliyetlerinize ilgili dokümanlar nelerdir, bu dokümanların güncelliğini nasıl anlıyorsunuz?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	10- Uygun olmayan ürün nedir? Karşılaştığınızda ne yapmaktasınız?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	11- Biriminizde iç tetkik yapıldı mı? Raporları görebilir miyim? İç tetkikte biriminize ilgili tespit edilen herhangi bir uygunsuzluk var mı?	Uygun Uygulanabilir Değil
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	12- Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına katıldınız mı? Toplantı tutanağında biriminize ilgili alınan herhangi bir karar var mıdır, görebilir miyim?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	13- Düzeltici faaliyet nedir? Herhangi bir düzeltici faaliyete ihtiyaç duyduğunuzda ne yaparsınız?	Uygulanabilir Değil
İLAVE SORULAR		

İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölümü inceleyen diğer dokümanları yazınız)

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? Üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

Ezgi KAYA

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

1- SALİHA SIVASLI

İSİM :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR		BULGULAR (uygunluk, uygunsunuzlu, etkinlik, etkinlik, etkinlik veya uygunsunuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)	
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye bekenitlerinin (ÖNERİ, ŞİKÂyet, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun		
	İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun		
		BAŞ TETKİKÇİ		TETKİKÇİ	
		İSİM :		İMZA :	



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 16.04.2021

RAPOR NO 9

BİRİM ADI : BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER

TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		NİHAT SALİHOĞLU	16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİKÇİ :
İSİM : GÜLİTEKİN SÜRÜJL
İMZA : Genel Sekreter

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : NİHAT SALİHOĞLU
İMZA : Genel Sekreter

1. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

(Rapor No: RP-01 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Basın ve Halkla İlişkiler

TETKİK TARİHİ

16.04.2021

TETKİK TÜRÜ

PLANLI

PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI : 12:00

BİTİŞ SAATI : 12:30

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI
 PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR
 KALİTE PLANI
 HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

1- Basın duyuruları ve basın bültenleri ile ilgili süreçleri anlatır mısınız?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

2- Basın toplantılarının organizasyonu nasıl gerçekleştirilir?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Oda yayın organının dağıtım süreci hangi kanallar ile takip edilir? Bununla ilgili kayıt tutulmakta midir? Yerine ulaşmayan yayınlar ile ilgili ne gibi önlemler alınmaktadır?

Medya Takip Merkezi

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Kurumla ilgili gikan haberler nasıl kayıt altına alınmaktadır?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayetleri nasıl alınmaktadır? Değerlendirilmesi aşamasında hangi süreçler işletilmektedir?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Haberleşme ve iletişim politikanız mevcut mu?

Medya Takip Merkezi

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Yazılı,sözlü,sanal basın,sosyal medyada gikan haberleri nasıl kayıt altına alıp muhafaza ediyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

8- Sosyal medyada ne tür etkinliklerde bulunuyorsunuz?

etkik heyeti parati:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Ortak Sorular

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BITİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

PROSES SORUMLUSU

Uygun

1- Biriminizle ilgili iç ve dış hususlar nelerdir?

PROSES SORUMLUSU

Uygun

2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

Uygun

3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

Uygun

4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi?

PROSES SORUMLUSU

Uygun

5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

Uygun

6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?

PROSES SORUMLUSU

Uygun

7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?

PROSES SORUMLUSU

Uygun

8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhatazasını nasıl sağlıyorsunuz?

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ :
BİTİŞ SAATİ :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ
Ezgi KAYA

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER
1- Saliha Sivasslı

İSİM :

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikayet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikayet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikayetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikayetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikayetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikayet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 16.04.2021

RAPOR NO 10

BİRİM ADI : İŞ GELİŞTİRME VE DANIŞMANLIK

TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİHİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİKÇİ : Nihat SAĞHOĞLU
İSİM : Nihat SAĞHOĞLU
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : GÜLTEKİN SÜRÜL
İMZA :

GÜLTEKİN SÜRÜL
İMZA :

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

Nihat SAĞHOĞLU

Çevre Sorunları Yürütücüsü

TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :

(Rapor No: RFE/01 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : İş Geliştirme ve Danışmanlık

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI : 11:30

BİTİŞ SAATI : 12:00

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
- PROSEDÜR KALİTE PLANI
- TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(ygunsuzluk,ygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

Anketler Sonucu gelen taleplerle, belirlenmektedir.

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Üyelerinizin eğitim, kongre, sempozyum vb. taleplerini nasıl belirliyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

2- Gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Karşılanacak taleplerin planlamasını nasıl yapıyorsunuz?

Üye Eğitim Planına Eğitimler konulmaktadır.

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Üyelere yapılan eğitim/etkinliklerin vb. faaliyetlerin değerlendirilmelerini nasıl yapıyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üyelerin fuar, teknik gezi vb. ulusal/uluslararası organizasyonlardan nasıl haberdar ediyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelerin iştirak ettiği fuar/geziye ait kanıtlarını sunar mısınız?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

web sayfamızda mevcuttur

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR		BULGULAR (uygunluk, uygunsuזlu, etkinlik, etkinsזlık varsa uygunsuזluk rapor numarası vb. bulgularınız)	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		8- Üyelere yönelik planlı üye ziyaretleri yapıyor musunuz?		Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		9- Üyelerinizi hibe ve proje desteği veren kurum ve kuruluşlarla nasıl irtibata geçiriyorsunuz?		Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		10- Ulusal ve uluslararası ve hibe projeleri konusunda üyelerinizi nasıl bilgilendiriyorsunuz?		Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		11- Üyelere birebir danışmanlık hizmeti veriyor musunuz?		Proje Ofisi ile	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		12- Proje hazırlama ve yazma konusunda üyelerinize destek veriyor musunuz?		Proje Ofisi ile	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		13- Oda faaliyetlerinin ve mali gücünün artırılması, üye hizmetlerinin geliştirilmesi için finansal destek sağlayacak ne tür projeler hazırladınız?		Finansal desketki! proje yoktur.	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar					
İLAVE SORULAR					

İSİM : Nihat SALİHOğLU
İMZA :
(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

TETKİK EDİLEN
Güitekin SÜRÜL



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Ortak Sorular

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

1- Biriminizle ilgili iç ve dış hususlar nelerdir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhatazasını nasıl sağlıyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETRİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

TETKİK TARİHİ

16.04.2021

TETKİK TÜRÜ

PLANLI

PLAN DIŞI

BİTİŞ SAATI

:

BAŞLANGIÇ SAATI

:

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep,eleştiril,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ TETKİÇİ EZGİ KAYA

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER
1- SALİHA SIVASLI

İSİM :
İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik veya uygunsuzluk rapor numarası vb. bulgularınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ONERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun	
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun	Uygulanabilir değil

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ : 16.04.2021

RAPOR NO : 11

BİRİM ADI : ALTYAPI BAKIM ONARIM

TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AIT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK



NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		NİHAT SALİHOĞLU	16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİKÇİ :
İSİM : GÜLTEKİN SÜRÜL
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : NİHAT SALİHOĞLU
İMZA :
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı

1. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ
İSİM : GÜLTEKİN SÜRÜL
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : **Altıyapı Bakım-Onarım**

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

BAŞLANGIÇ SAATİ : 10:30

BİTİŞ SAATİ : 11:30

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI

PROSEDÜR KALİTE PLANI

TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

1- Odamız planlı bakım gerektiren cihaz teçhizat araz ve donanım ile ilgili bakım faaliyetlerini nasıl yönetiyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

2- Tamirat gerektiren arıza durumlarına nasıl müdahale ediyorsunuz.

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Uzun süreli ve/veya hizmeti aksatacak arıza durumlarında ne tür önlemler alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Odamızda kullanılan yazılım ve donanımlar nelerdir,kullandığımız yazılımların bakım ve güncelleliklerini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Odamızda bakım gerektiren cihaz ve teçhizatların bir listesi var mıdır?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Odamızda kullandığımız yazılımların bir listesi var mıdır?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Bakım onarımlara dair kayıtları nasıl muhafaza ediyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

8- Acil Durumlara karşı bir eylem planınız var mı? Tatbikat uygulamalarınız mevcut mu?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

BAS TETKİKÇİ
GÜLTEKİN SÜRÜL

TETKİK EDİLEN
NİHAZ SALİHOĞLU

İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Ortak Sorular

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ

PLANLI

PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

PROSES SORUMLUSU

2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM GALIŞANLARI

3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM GALIŞANLARI

4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınızda bildirildi mi?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

5- Biriminizi ilgilili risk ve fırsatları belirlediniz mi?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM GALIŞANLARI

6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?

Uygun

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :
BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapılıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep, eleştiri, övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

Ezgi KAYA

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER
1- SALIHA SIVASLI

İSİM :
İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygulanabilir değil

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 16.04.2021
RAPOR NO 12

BİRİM ADI : İNSAN KAYNAKLARI
TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK
PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİKÇİ :
İSİM : NİHAT SAĞLAMÖĞÜLÜ
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : GÜLTEKİN SÜRÜL
İMZA :

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

- Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.
 Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

- Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam,ancak etkin değil.
 Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : İnsan Kaynakları

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

BAŞLANGIÇ SAATI : 10:00

BİTİŞ SAATI : 10:30

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
- PROSEDÜR KALİTE PLANI
- TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DIĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Odamız personeli eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?

Eğitim talep formları ile

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

2- Eğitim planlarını nasıl planlayıp, duyurularını nasıl yapıyorsunuz?

çevre oda-borsalar ile yazışma yaparak.

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Gerçekleştirilen eğitimlerin etkinlik değerlendirilmelerini nasıl yapıyorsunuz?

anketler ile. Etkinlik değerlendirme formu.

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Gerçekleştirilen eğitimlere ait hangi kayıtları tutuyorsunuz muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Plan dışı eğitim ihtiyaçlarını nasıl karşılıyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Personel oryantasyon eğitimlerini nasıl yapıyorsunuz? Oda organlarına seçilen üyelerin oryantasyon eğitimlerini nasıl yapıyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Personel yetkinlik ve niteliklerini nasıl belirliyorsunuz? Personel alımlarını nasıl yapıyorsunuz?

Uygun

tektik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunuzlu, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- İnsan kaynakları yönetimiyle ilgili ne tür dokümanlarınız mevcut?	PS-02 İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM PROSEDÜRÜ. Mevcuttur.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- İnsan kaynakları politikanızı belirlediniz mi? Nasıl yayınladınız?	KEK KİTABINDA YAYINLANMIŞTIR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- İnsan kaynakları yönetimiyle ilgili iç yönergeniz mevcut mu? Onay tarihi nedir?	İç Yönerge TOBB tarafından onaylanmıştır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel memnuniyet anketleri dilek şikayet ve önerileri ile ilgili ne tür işlemler yapıyorsunuz?	Yılda bir kez memnuniyet anketi uygulanmaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Personelle istişare toplantıları yapıyor musunuz? Ne sıklıkla yapılıyor?	4 ayda bir yapılmaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Personelinize başta üye ilişkileri olmak üzere verimlilik artırıcı ne tür eğitimler düzenlediniz?	Kişisel eğitimler Yıl içerisinde eğitim Planına koymaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Sahip olunan kaynaklar ve hizmet geçişi konusunda diğer odalarla kıyaslama yapıyor musunuz?	Yılda bir kez yapılmaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Personel performans değerlemesine yönelik belirlenmiş bir metodunuz var mı? Değerlendirme kayıtlarını nasıl oluşturuyorsunuz? Değerlendirme sonuçlarına göre aksiyon kararları alıyormusunuz?	YILDA 1 KEZ ARALIK AYINDA
İLAVE SORULAR		

BAŞ TETKİÇİ

Nihat SALİHOĞLU

TETKİK EDİLEN

Güitekin SÜRÜL

İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Ortak Sorular

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

Uygun

2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhatazasını nasıl sağlıyorsunuz?

Uygun

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye İlişkileri

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

BAŞLANGIÇ SAATI : PLAN DIŞI

BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgilerinizi yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep, eleştiri, övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

Ezgi KAYA

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER
1- SALKIHA SIVASLI

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR		BULGULAR (uygunluk, uygunsunuzlu, etkinlik, etkinsizlik veya uygunsunuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun			
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun			

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :

İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ : 16.04.2021

RAPOR NO : 13

BİRİM ADI : AKREDİTASYON VE KALİTE

TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	16.04.2021

TARİHİ: 16.04.2021

TETKİKÇİ :
İSİM : NİHAT SALKIHOĞLU
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : GÜLTEKİN SÜRÜL
İMZA :

TAKİP BİLGİLERİ

1. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ: 16.04.2021

2. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

- Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.
 Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

- Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam, ancak etkin değil.
 Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ Nihat SALKIHOĞLU

İSİM : Nihat SALKIHOĞLU

İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :

TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI :	Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR
TETKİK TARİHİ :	16.04.2021	KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ	PLANLI <input checked="" type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/>	PROSEDÜR <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
BAŞLANGIÇ SAATİ :	09:30	TALİMAT <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
BİTİŞ SAATİ :	10:00	DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ	SORULAR	BULGULAR(uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız)
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	1- Odanızın iç ve dış hususlarının belirleyip anlaşılmasını nasıl sağladınız? İç ve dış hususların uygunluğunu nasıl izliyor ve gözden geçiriyorsunuz?	Odamız Bağlamı ve İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Belirleme Şekli Kalite El Kitabı Sayfa 6/27 da ifade edilmiş olup, odamız Odamız Bağlamı ve İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Belirlenmesi Tablosunda yayınlanmıştır. Tablolar dağıtılarak iç ve dış hususlarının anlaşılmasının sağlandığı tespit edilmiştir. Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	2- Odanızı ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini belirleyip anlaşılmasını nasıl sağladınız. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasına dair uygunluğu nasıl izliyor ve gözden geçiriyorsunuz?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	3- Oda/Borsamız kalite yönetim sistemi kapsamını belirlediniz mi? Standardın uygulanamayan maddesi var mıdır?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	4- Oda/Borsanızda hangi faaliyetleri proses olarak belirlediniz? Proses etkileşim ve sırasını belirlediniz mi? Proseslerin çalıştırılabilmesi için ihtiyaç duyulan bilgileri nasıl oluşturdunuz? Proses dökümanlarınızı görebilir miyim?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	5- Oda/Borsanızdaki proseslere dair risk ve fırsatları belirlediniz mi? Belirlediğiniz risk ve fırsatların uygunluk, etkinliğinin değerlendirme faaliyetlerini nasıl yürütüyor sunuz?	KEK Sayfa 10/27 da Risk ve Fırsatların belirlenmesi ve İzlenmesi ile ilgili Hususların anlatıldığı ayrıca Detay İşlemler için - PS-01 Risk ve Fırsatları Belirleme Prosedüründe oluşturulduğu gözlenmiştir. Ticaret Sicil prosesine ait Risk ve Fırsatlar tablosu incelenmiş olup, risk olarak belirlenen "Veri aktarımı sırasında yaşanabilecek sistemsel hatalar" konusunda alınan tedbirlerin 31.12.2018 tarihinde izlenip değerlendirilmesi gerekirken bu faaliyetin gerçekleştirilmediği gözlenmiştir.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	6- Oda/Borsanızın Kalite hedeflerini nasıl belirlediniz? kalite hedeflerinin değerlendirmesini nasıl yapıyorsunuz?Kalite hedeflerinin duyurulması ve hedeflere ait verilerin toplanmasını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	7- Oda/Borsamız kys de değişiklik ihtiyacı oluşması durumunda bu değişikliklerin planlamasını nasıl yapmaktasınız?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Hizmet Kalitesini etkileyen noktalarda Görev Yapan Personel/Yöneticilerin/Yönetici/Yönetim Organlarının Görev yetki ve Sorumluluğunu belirlediğiniz mi? İletip anlaşılmasını nasıl sağladınız? Organizasyon şemasını görebilirmiyim?	KEK Sayfa 10/27 da belirlendiği, Görev Tanımları Formunda yayınlandığı görülmüştür. Ticaret Sicili Müdürlüğü teslim kayıtları incelendi. Organizasyon Şeması KEK ek olarak yayınlandığı görülmüştür.



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	8- Oda/Borsamızda hizmetin etkinlik ve sürekliliği için ihtiyaç duyulan kaynaklar nasıl sağlanıyor? İnsan kaynakları ihtiyaçları nasıl belirlenip nasıl temin ediyorsunuz?	TB-01 İhtiyaç ve Beklentileri Tablosunda belirtilmiştir.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	9- Ürün/hizmet, çalışanların sağlık ve güvenliği ile ilgili uygun çalışma ve üretim ortamlarının uygunluk ve sürekliliğini nasıl sağlıyorsunuz?	PL-03 Acil Durum Eylem planında görülmüştür.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	10- Oda/Borsamız çalışanlarının kalite politikası, kalite hedefleri,kendilerinin Oda/Borsamıza yapacakları katkının önemi ile ilgili farkındalığı nasıl sağlıyorsunuz?	Çalışma Ortamlarında sergilenmekte, Eğitimler yapılmaktadır.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	11- Oda/Borsamız iç ve dış iletişimi ile ilgili yetki sorumluluk ve yöntemler belirlendimi?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	12- Oda/Borsamız kys nin dökümantasyon yapısının güncellik ve kontrollü şartlar altında oluşturulmasını nasıl sağlıyorsunuz? Sistem dökümanlarının güncellik takiplerini nasıl yapıyorsunuz? Sistem dökümanlarının dağıtımlarını nasıl yapıyorsunuz? sistem dökümanlarında herhangi bi değişiklik ihtiyacı olduğunda ne tür işlemler yapıyorsunuz? Oda/Borsanızla ilgili dış kaynaklı dökümanları belirlediniz mi?Güncel hallerinin kullanımını nasıl sağlıyorsunuz? Kalite kayıtlarını belirlediniz mi bu kayıtların muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?Elektronik ortamda oluşan kayıtların muhafaza ve güvenliğini nasıl sağlıyorsunuz? saklama süreleri yasalarla belirlenmiş kalite kayıtları nelerdir. muhafazanını nasıl sağlıyorsunuz?	KEK kitabında anlatılmış olup,- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü oluşturulduğu gözlenmiştir. Dökümanların Güncellikleri, Güncel Döküman Dağıtım Takip Formu üzerinden sağlanmaktadır.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	13- Uygun olmayan ürün yada hizmetlerle ilgili verileri nasıl değerlendiriyorsunuz? İç ve dış müşteri memnuniyet anketlerini ne kadar sıklıkla yapıyorsunuz? Geçen yılın müşteri memnuniyet anketlerini görebilirmiyim? Müşteri şikayet ve önerilerini nasıl değerlendiriyoruz? Müşteri şikayet önerilerini görebilirmiyim?	uygun
BİRİM SORUMLUSU	14- İç tetkikleri nasıl planlıyorsunuz ? İç tetkikci seçim kriterleriniz nelerdir? İç tetkikleri ne kadar sıklıkla gerçekleştiriyorsunuz? İç tetkik planlarınızda iç tetkik raporlarınızı görebilirmiyim? İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzlukla ilgili ne tür işlemler yaparsınız?	Sene başında Planlanmaktadır. Tetkikçi eğitimi almış olması gerekmektedir.
Metal işleri usta/elemanı	15- YGG toplantılarını ne kadar sıklıkla yapıyorsunuz? Ygg toplantılarının duyurusunu ve gündemini oluşturmayı nasıl sağlıyorsunuz?Toplantıya kimler katılıyor? YGG toplantısı öncesi performan raporu hazırlayıp katılımcılara ulaştırıyormusunuz?Toplantı kararlarını katılımcılara dağıtımını nasıl sağlıyorsunuz?YGG toplantı kayıtlarını görebilirmiyim?	Senede bir yapılmaktadır.

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 3

İLGİLİ KİŞİ	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bulgularınız yazınız)
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	16- Oda/Borsamızda tespit edilen sistem uygunsuzluklarına dair düzeltici/iyileştirme faaliyetleri nasıl gerçekleştiriyorsunuz kayıtlarını görebilirmiyim?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	17- Oda/Borsanızla ilgili iyileştirme faaliyetleri nasıl yönetiyorsunuz?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	18- Akreditasyon İzleme Komitesi Toplantılarını ne sıklıkta yapıyorsunuz? Toplantı kayıtlarını görebilirmiyim?	4 ayda 1 yapılmaktadır. Kayıtlar görüldü.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	19- TOBB Akreditasyon Kriterlerini ve Şartlarını uygulanmasını nasıl sağlıyorsunuz?	KYS Hedefleri-akreditasyon sistemindeki hedefler ile. Akreditasyon izleme ve personel toplantıları ile.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	İlave Sorular:	
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu		
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu		

İSİM :
İMZA :BAŞ TETKİKÇİ
NİHAT SALİHOĞLUTETKİK EDİLEN
GÜLTEKİN SÜRÜL



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Ortak Sorular

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
PROSES SORUMLUSU	1- Biriminizle ilgili iç ve dış hususlar nelerdir?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız)
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	9- Faaliyetlerinizle ilgili dokümanlar nelerdir, bu dokümanların güncelliğini nasıl anlarsınız?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	10- Uygun olmayan ürün nedir? Karşılaşıldığında ne yapmaktasınız?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	11- Biriminizde iç tetkik yapıldı mı? Raporları görebilir miyim? İç tetkikte biriminizle ilgili tespit edilen herhangi bir uygunsuzluk var mı?	Uygulanabilir Değil
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	12- Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına katıldınız mı? Toplantı tutanağında biriminizle ilgili alınan herhangi bir karar var mıdır, görebilir miyim?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	13- Düzeltici faaliyet nedir? Herhangi bir düzeltici faaliyete ihtiyaç duyduğunuzda ne yaparsınız?	Uygulanabilir Değil
İLAVE SORULAR		

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye İlişkileri	İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR
TETKİK TARİHİ : 16.04.2021	KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ : PLANLI <input type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/>	PROSEDÜR <input type="checkbox"/> KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
BAŞLANGIÇ SAATI :	TALİMAT <input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI <input type="checkbox"/>
BİTİŞ SAATI :	DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
---------------------	---------	---

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirilip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	---	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	--	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	--	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	--	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?	Uygun
-----------------------------	---	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	---	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?	Uygun
-----------------------------	--	-------

BAŞ TETKİKÇİ	TETKİKÇİ	TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER
İSİM : Ezgi KAYA		1- SALİHA SIVASLI
İMZA :		

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibari ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygulanabilir değil
BAŞ TETKİKÇİ		TETKİKÇİ
İSİM :		
İMZA :		



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 16.04.2021

RAPOR NO 14

BİRİM ADI : DIŞ İLİŞKİLER

TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK



NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİKÇİ : **Nihat SAULHOĞLU**
İSİM : Nihat SAULHOĞLU
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : **Gültekin Sürül**
İMZA : Gültekin Sürül

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.


Açıklama :

TETKİKÇİ **Nihat SAULHOĞLU**
İSİM : Nihat SAULHOĞLU
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

SORU LİSTESİ		TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ	
SAYFA NO: 1 SAYFA NO: 1			
TETKİK TARİHİ : 16.04.2021 BAŞLANGIÇ SAATI : 09:00 BİTİŞ SAATI : 09:30 TETKİK TÜRÜ : PLANLI <input checked="" type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/> PROSES/FAALİYET ADI : Diş işkiler		İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR <input type="checkbox"/> KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/> PROSEDÜR <input type="checkbox"/> KALİTE PLANI <input type="checkbox"/> TALİMAT <input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI Diğer(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)	
İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU anlar		SORULAR uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar karşılanmaktadır		Bölgesel Kalkınma ve Proje Ofisi tarafından,	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar 2- Hangi tür yayınlar hazırlanıyor?		Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar 3- Yurt dışı gezilerin organizasyonu nasıl yapılmaktadır? Bu işlemlerin yazılı olduğu bir tarif dokümanı mevcut mudur?		KOSGEB Yurtdışı destek prosedürlerine göre,	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar 4- Vize başvuruları ile ilgili işlemler nelerdir?		Uygulanabilir Değil	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar 6- İhracat evraklarının satışı ve onayı nasıl gerçekleştirilmektedir? Bu evrakların muhatazası nasıl yapılmaktadır?		Elektronik ortam	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar Uluslararası ticari belge bilgi ve benzeri danışmanlık taleplerini nasıl karşılıyorsunuz?		Bölgesel Kalkınma ve Proje Ofisi tarafından,	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar		BAŞ TETKİÇİ	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar		İSİM : NİHAH SALİHOĞLU	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar		İMZA :	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar		TETKİK EDİLEN GÜLT EKİN SÜRÜL	



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI :

Ortak Sorular

TETKİK TARİHİ :

16.04.2021

TETKİK TÜRÜ :

PLANLI

PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

PROSES SORUMLUSU

2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Taraflarınız tarafından bildirildi mi?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

5- Biriminizi ilgilili risk ve fırsatları belirlediniz mi?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI

7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?

Uygun

PROSES SORUMLUSU

8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhatazasını nasıl sağlıyorsunuz?

Uygun

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI : DİĞER(bu bölümü inceleyen diğer dokümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapılıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep,eleştirilme,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

Ezgi KAYA

1- SALİHA SIVASLI

İSİM :
İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 16.04.2021

RAPOR NO 15

BİRİM ADI : BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ

TETKİK TARİHİ: 16.04.2021

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		NİHAT SALİHOĞLU	16.04.2021

TARİH: 16.04.2021

TETKİKÇİ :
İSİM : GÜLTAKİN SÜRÜL
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : NİHAT SALİHOĞLU
İMZA :

TAKİP BİLGİLERİ

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil. / / tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış. / / tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ
İSİM : GÜLTAKİN SÜRÜL
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1 SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Bilgi ve İletişim Teknolojileri	İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR
TETKİK TARİHİ : 16.04.2021	KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/> KALİTE PLANI <input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI <input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ : PLANLI	TALİMAT <input type="checkbox"/>
BAŞLANGIÇ SAATI : 08:30	DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)
BİTİŞ SAATI : 09:00	

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Bilgi ve iletişim teknolojisi politikanız var mı? Nasıl yayınladınız?	KEK KİTABINDA MEVCUTTUR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Hizmet gerçekleştirirken kullandığınız yazılım ve donanımlar listesi nelerdir?	UYGUNDUR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Hizmette dair elektronik ortamda gerçekleşen kayıtların güvenliğini nasıl sağlıyorsunuz?	UYGUNDUR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Elektronik bilgi ve teknolojileri ile ilgili acil eylem planınız mevcut mu?	UYGUNDUR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Olası büyük olumsuzluklara karşı tatbikat uygulaması yapıyor musunuz?	YIL İÇERİSİNDE GERÇEKLEŞMEMİŞTİR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Bilgi ve iletişim teknolojisi kullanımıyla ilgili donanımların etkin ve gelişmesinin sürekliliğini nasıl sağlıyorsunuz?	UYGUNDUR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Bilgi ve iletişim teknolojileri sorumlusunun görev yetki ve sorumluluklarını nasıl belirlediniz?	UYGUNDUR.

İSİM : İMZA :	BAŞ TETKİÇİ Güftekin SÜRÜL	TETKİK EDİLEN Nihat SALİHOĞLU
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 16.04.2021

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :
BITİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ
Ezgi KAYA

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER
1- Saliha Sivasslı

İSİM :
İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikayet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikayet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikayetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikayetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikayetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikayet ve önerilerle ilgili sonuçları itibari ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :