

	ÜYE İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P12
		Revizyon Tarihi	14.08.17
		Revizyon No	15
		Sayfa No	1/10

1. AMAÇ

UZTB bünyesinde üye odaklı yaklaşımın pekiştirilmesini sağlamak; üye ilişkileri sürecini açıklayarak, üyeden gelen tüm istek, öneri, şikayetleri sistemli bir şekilde değerlendirip memnuniyeti artırmak için ileriye dönük fayda sağlayacak şekilde yürütmektir.

2. EKLER

- F12-01 Üye memnuniyeti ve Görüşü Anketi
- F12-02 Gezi Memnuniyeti Anketi
- F12-03 Gezi Memnuniyet Anket Analiz Tablosu
- F12-04 Üye Memnuniyeti ve Görüşü Anketi Analizi
- F12-05 Üye İstek-Öneri-Şikayet Formu
- F12-09 Süreçlere Göre Üye İstek-Öneri-Şikayet Ölçümü Formu
- F12-10 Şikayet Takip Listesi
- F12-11 Üye İlişkileri Karşılaştırma Formu
- F12-12 Üye Mutabık Kalma Onay Formu
- F12-13 Hizmet Memnuniyet Formu
- F12-14 TOBB Yazıları Takip Çizelgesi
- F12-15 Lobi Faaliyetleri Takip Çizelgesi
- F12-16 Üye Kimlik Kartı Bilgi Formu
- F12-17 Gerçek Kişiler İçin Borsa Kayıt Beyannamesi
- F12-18 Tüzel Kişiler İçin Borsa Kayıt Beyannamesi
- F12-19 Üye Güncelleme Beyanı
- F12-20 Bölge ve Sektör Araştırması Anketi
- F12-21 Bölge ve Sektör Araştırması Anketi Analizi
- F12-22 Hizmet Memnuniyet Formu Analizi

3. DEĞİŞİKLİK KAYDI

Rev. No	Tarih	Değişiklik Konusu
13	12.06.17	"Bölge ve Sektör Araştırması Anketi" sisteme eklenmiştir.
14	26.07.17	"Bölge ve Sektör Araştırması Anketi Analizi" sisteme eklenmiştir.
15	14.08.17	"Hizmet Memnuniyet Formu Analizi" sisteme eklenmiştir.
HAZIRLAYAN	Sedef GÜR	
GÖZDEN GEÇİREN	Sedef GÜR	
ONAYLAYAN	Egemen ASLAN	

	ÜYE İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P12
		Revizyon Tarihi	14.08.17
		Revizyon No	15
		Sayfa No	2/10

4. UYGULAMA

4.1 Üyelik Süreci

Borsaya üyelik kaydı işlemleri hakkında (Türkiye Ticaret Borsaları Muameleat Yönetmeliği-Üçüncü Kısım gereğince);

- Borsaya Kaydı Gecikenler: Borsa maddeleri üzerinde alım satım yapanların, Borsaya kayıtları mecburidir.(Madde 7 gereğince)
- İstek Üzerine Kayıt: Borsaya dahil maddelerin alım veya satımını yaptıklarını; söz veya yazı ile bildirerek, Borsaya kaydolmak isteyenlere bir (Kayıt Beyannamesi) verilir(Madde 8 gereğince).Üyelerimiz, kayıt işlemi için; "Gerçek Kişiler İçin Borsa Kayıt Beyannamesi" ve "Tüzel Kişiler İçin Borsa Kayıt Beyannamesi" doldurup ve gerekli belgeleri Borsamıza teslim ederler(Gerçek-Tüzel Kişiler için ayrı ayrı talep edilen belgeleri teslim ederler-Madde 9 Gereğince)
- Tespit Raporu: Kayıt beyannamesinde verilen bilgilerin doğruluk derecesi ile işletmenin durumu Borsaca yerinde ve ilgililer yanında incelenerek bir "Tespit Raporu" düzenlenir(Madde 10 Gereğince).

Re'sen Kayıt: Borsaya dahil maddelerin alım veya satımı ile işigale başladıkları tarihten itibaren bir ay içinde buldukları yerin Ticaret Borsasına kaydolmayanların kayıtları, Borsamızca re'sen yapılır(Madde 11 Gereğince).Kayıt ücreti ve istenilen belgeler verilmemesi durumunda gerekli işlem yapılır(5590 sayılı Kanunun 2567 sayılı Kanunla değişik 77' nci maddesi gereğince).

1. Re'sen kayıt için, kaydı gerektiren hususları belirten bir "Tespit Tutanağı" düzenlenir(Madde12 Gereğince).
2. Kayıt beyannamesi ile tespit raporuna veya tespit tutanağına dayanarak ilgilinin Borsaya kaydedilmesine, Yönetim Kurulunca karar verilir. (Madde 13 gereğince ilgili işlemlere devam edilir.)
3. Kaydın yapıldığı hususundaki Yönetim Kurulu kararı ve tayin olunan meslek grubu ve derecesi ilgiliye yazı ile bildirilir. Re'sen yapıları kayıtlarda ilgiliye elden zimmetle veya posta ile iadeli taahhütlü olarak yapılır(Madde 14 Gereğince).
4. Yönetim Kurulu'nun kayıt hakkındaki kararı kesinleştikten sonra; Madde 15 kapsamında kayıt işlemi gerçekleştirilir.

Kayıt Defteri: Borsaya kaydına karar verilenler "Kayıt Defteri" ne geçirilir.(Madde 18 Gereğince)

Borsa Sicil Numarası: Kayıt Defterinde "Borsa Sicil Numaraları" na göre sıralama yapılır. Aksi bir durum, Madde 17 usulünce "Ancak, veraset suretiyle vuku bulacak, intikallerde, verasetin tevsik edilmesi ve ticaret unvanına dercettirilmesi halinde, varislere eski sicil numarası verilebilir." gerçekleşir. Sicil Numarası oluşturulduktan sonra "Üye Kimlik Kartı Bilgi Formu" doğrultusunda istenen üye bilgileri doldurulur.

Kayıt Ücretinin Başlangıcı: İstek üzerine veya re'sen kayıtlarda, kayıt işlemi senenin hangi ayında yapılırsa yapılsın, kayıt ücreti tam olarak tahsil edilir. Ancak, kayıt ücretinin alındığı yıl için ayrıca yıllık aidat alınmaz(Madde 18 Gereğince).

Durum Değişikliği: Borsaya kayıtlı üyeler durumlarında meydana gelen ve Ticaret Kanunu hükümleri gereğince tescil ve ilâve gereken her çeşit değişiklikleri, vukuundan itibaren bir ay içinde Borsaya bildirmeye mecburdurlar(Madde 19 Gereğince). Bu değişiklikler, Yönetim

	ÜYE İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P12
		Revizyon Tarihi	14.08.17
		Revizyon No	15
		Sayfa No	3/10

Kurulu kararı ile, kayıt defterindeki özel bölüme işlenir. (Bu mecburiyetlere ve Borsaca alınacak kararlara, riayet etmeyenler hakkında 5590 sayılı Kanunun 24/12/1981 tarihli 2567 sayılı Kanunla değişik 74. ve 77 nci maddeleri gereğince çıkarılan yönetmeliklere göre işlem yapılır.)

Derece Değişikliği: Ticaret Borsaları, Borsaya kayıtlı olanların durumunu, devamlı olarak takip ve tahkik ederler. Alınacak sonuçlara göre derecelerde değişiklik yapılabilir. Ancak, derecelerin değiştirilmesinde; "Ticaret ve Sanayi Odaları, Ticaret Odaları, Sanayi Odaları, Deniz Ticaret Odaları ve Ticaret Borsaları Kayıt Ücreti ve Yıllık Aidat Tespit Usulleri Yönetmeliği Hükümleri" ne göre işlem yapılır. Üyelerin durumlarında olacak değişiklikler dolayısı ile yapılacak derece değişiklikleri değişikliği takip eden yılbaşından itibaren uygulanır. Derece değişikliği zamanında ilgiliye bildirilir(Madde 20 Gereğince).

İstek Üzerine Kaydın Silinmesi: Borsaya dahil maddelerin alım veya satımı ile iştigalden vazgeçmiş olanların kayıtları, istekleri üzerine silinir. Ancak, Ticaret Siciline kayıtlı üyenin ticareti tek ettiğini beyan etmesi üzerine kaydının silinebilmesi için, o üyenin terkle ilgili ticaret sicili gazetesini ibraz etmesi gerekir. Üye, ticaret siciline kayıtlı değil ise, Borsaca yapılacak tahkikat sonucuna göre hareket edilir. Kaydının silinmesi talebinde bulunmasına rağmen alım satıma devam edenlerin istekleri dikkate alınmaz(Madde 21 Gereğince).

Re'sen Kaydın Silinmesi: Ölüm ve iflâs hallerinde, yapılacak incelemeye dayanılarak ve Yönetim Kurulu kararı ile kaydın re'sen silinmesi sürecine gidilebilir. Bununla ilgili, Borsa alacakları; "Borsa Meclisinde Kanun, Kayıt Ücreti Ve Yıllık Aidat Tespit Usulleri Yönetmeliği Hükümü" gereğince karara bağlanır(Madde22 Gereğince).

Gayri Faal Üyenin Kaydının Silinmesi: Gayri faal üyelerin kayıtlarının silinmesinde, "Kayıt Ücreti Ve Yıllık Aidat Tespit Usulleri Yönetmeliğinin 29 Uncu Maddesi Hükümleri" gereğince işlem yapılır(Madde23 Gereğince).

Üye Kayıtlarının Güncelleştirilmesi: Borsalar, Kanunun 32 nci maddesi uyarınca her yılın Ocak ayında üye kayıtlarını güncelleştirir. "Üye Kayıt Güncellemesi" beyan ve re'sen olmak iki türlü yapılır.

- **Beyan Yoluyla Üyelik Güncellemesi:** Üyelerimizin "Üye Güncelleme Beyanı Formu" talep edip doldurması sonucunda gerçekleşir.
- **Re'sen Üyelik Güncellemesi:** (Madde-13 gereğince) Genel Sekreter tarafından yapılan; İçinde bulunulan yıldan önceki 2. Yılın Ocak ayının ilk gününden, güncelleme işleminin yapılacağı ana kadar durum tespitinde sorun çıkmayan üyenin kaydı güncelleştirilmiş olur. Eğer; adres ve durumları tespit edilemeyenler ile bu süre zarfında borsa maddeleri üzerinde alım satımı bulunmayanların üyeliği meclis kararıyla askıya alınır (Bu durum meslek grupları ve seçmen listelerinden silinmesine ve aidat tahakkuklarının durdurulmasını kapsar) (İçinden bulunulan yıldan önceki 2. Ocak ayının ilk günü ve sonrasında kaydolan üyeler için uygulanmaz).

4.2 Üye İletişimi (İstek, Öneri ve Şikâyetleri)

Geri Bildirim Kaynakları

UZTB Üyeleri; telefon, faks, posta, E-posta, WEB, Dilek-Öneri kutusu, sözlü, anket aracılığıyla istek, öneri ve şikâyetleri iletebilirler.

	ÜYE İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P12
		Revizyon Tarihi	14.08.17
		Revizyon No	15
		Sayfa No	4/10

Sorumlular

YÖNETİM: Üyelerden ve yararlanıcılardan alınan geri bildirimlerin tamamının Yönetim Temsilcisi/ŞYT' ne zamanında iletilmesi ve geri bildirimler içinde şikâyetlerin çözümü, taleplerin görüşülmesi ve taleplere verilecek cevaplar hakkında karar alınmasında birinci derecede sorumludur. Yönetim seviyesinde çözüm bulunamayan sorunların Meclis'e taşınmasında; yine çözüm bulunamaması halinde üst mercilere taşınmasından ve takibinden sorumludur.

GENEL SEKRETER: Üye geri bildirimlerinin, Yönetim Temsilcisi /ŞYT ile birlikte Aylık Personel Toplantılarında görüşülmesini sağlar. Personel seviyesinde çözülemeyen şikâyetleri, Yönetim Kurulu'na taşımakla sorumludur.

ŞİKAYETLERİ ELE ALMA YÖNETİM TEMSİLCİSİ: Tüm işlemlerin izlenmesi ve tüm şikâyetlerin veri tabanına kaydından sorumludur. Bilgilerin sınıflandırılması, şikâyet kaynağının teknik ya da süreç olarak belirlenmesi, söz konusu "İstek-öneri-şikâyet" in (lerin) "Şikâyet Takip Listesi" ne kaydedilmesi, süreç kaynaklı şikâyetlerin çözümünün sağlanması, hedeflenen tarihte çözümlenmeyen şikâyetler için ilgili gruplara gerekli uyarıların yapılması, çözümü bulunarak onaylanan tüm şikâyetlerin saha uygulamasının takibi, sürecin gözden geçirilmesi, performans hedeflerinin belirlenmesi, performansın ölçülmesi, duyurulmasından ve güncel tutulmasından sorumludur. Düşük öncelikli şikâyetler için birim sorumlularıyla birlikte düzeltici ve önleyici faaliyetler açılmasının sağlar, şikâyetleri birim sorumlularıyla görüşerek çözer. Üye geri bildirimlerinin, Genel Sekreter ile birlikte Aylık Personel Toplantılarında görüşülmesini sağlar. Bu görüşmelerde üye şikâyetlerinin personel seviyesinde çözülebilecek olanlarını tespit eder ve şikâyetin çözümüne ilişkin karar verir ve görevlendirme yaparak sonuçları takip eder. "Süreçlere Göre Üye İstek-Öneri-Şikâyet Ölçümü Formu" na üye şikâyetlerini kaydeder. İstatistikleri, YGG toplantısında sunar.

ÜYE TEMSİLCİSİ: YK tarafından Üye Temsilcisi atanır. Üye isteği/görüşü/şikâyeti Üye Temsilcisi'ne iletilir. Üye Temsilcisi durumdan öncelikle Genel Sekreteri bilgilendirir. Ayrıca Yönetim Temsilcisi/ŞYT' ne "Şikâyet Takip Listesi" ne kaydetmek üzere haber verir.

ÜYE MEMNUNİYET EKİBİ: YK tarafından "Üye Memnuniyet Ekibi" oluşturulur. Ekip, üyelere verilen ve sosyal hizmetlerin yasa, yönetmelik ve standartlara uygun yürütülmesi, sorumlu oldukları bölümlerin faaliyetlerinde üye memnuniyetinin hedeflenen ölçüde sağlanmasından sorumludurlar. Yazılı, elektronik ortamda ve/veya sözlü olarak gelen şikâyetleri Yönetim Temsilcisi/ŞYT' ne; Yönetim Temsilcisi /ŞYT' nin yokluğunda Genel Sekretere bildirmekle sorumludurlar. Üye şikâyetlerini ele alma sürecini çalıştırmaktan, şikâyetlerin kök neden analizlerini yapmaktan, iyileştirme faaliyetlerinin sonuçlarını değerlendirmekten sorumludur.

TÜM PERSONEL: Üyelerden gelen istek ve şikâyetlerin istisnasız olarak anında Yönetim Temsilcisi/ŞYT' ne; Yönetim Temsilcisinin yokluğunda Genel Sekretere iletilmesi, kendilerine aktarılan şikâyetlerin hızla çözümlenmesi ve gelişmeleri Yönetim Temsilcisi / ŞYT' ne/Genel Sekretere bildirmekten sorumludur.

Üye Memnuniyet ve Görüşü Anketi Uygulanması

Yılda en az bir defa, YT ve Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Sorumlusu, üyelerimizi ziyaret ederek "Üye Memnuniyeti ve Görüşü Anketi" uygular. Anketlerin değerlendirilmesi Yönetim Temsilcisi/ŞYT tarafından yapılır ve sonuçlar AİK, YGG toplantılarında, Yönetim Kurulu Toplantısında sunulur. Gerekli iyileştirme kararları alınır. Üyelerin, verilen hizmet sonrası memnuniyetini ölçmek amacıyla "Hizmet Memnuniyet Formu" kullanılır. Bu formdan elde edilen memnuniyet oranı "Hizmet Memnuniyet Formu Analizi" ile hesaplanır. Hesaplama

	ÜYE İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P12
		Revizyon Tarihi	14.08.17
		Revizyon No	15
		Sayfa No	5/10

yapılırken, hizmet Süre ve Kalite Açısından ölçülür ve Evet: 50 puan Hayır:0 puan şeklinde hesaplanır. Herhangi bir öneri ya da şikâyet belirten üye olur ise önerisi/şikâyeti "Şikâyet Takip Listesi" ile kayıt altına alınır ve takibi yapılır. Elde edilen veriler; AİK ' e, YGG' ye, gerektiğinde Aylık Personel Toplantılarına ve Yönetim Kurulu Toplantılarına sunulur.

Ayrıca üye ziyaretlerinden, dilek-şikâyet kutusundan, WEB ' den, Üye İstek-Öneri-Şikâyet Formu analizlerinden çıkan geri bildirimler YT tarafından Yönetim Kurulu toplantısına ve YGG toplantılarına sunulur.

Anket Hesaplama Yöntemi:

Anketin ilk 10 sorusunda

Çok İyi: 8, İyi: 6, Orta:4, Yetersiz:2 puandır.

11. Soruda Yönetim ve Üye İlişkileri Süreci için,

Çok İyi:2.0, İyi: 1.5, Orta:1.0, Yetersiz:0.5'tir.

Diğer süreçlerin hesaplaması ise

Çok İyi: 1.6, İyi:1.0, Orta: 0.5 Yetersiz:0 puan şeklinde hesaplanır.

Toplamda %60'ın altında veren ve yetersizi işaretleyen üyeler için yönetimin uygun görmesi halinde iyileştirme faaliyeti başlatılır.

Şikâyetlerin Ele Alınması

Uzunköprü Ticaret Borsası personeli ya da seçim ile göreve gelen organ üyelerinden birine bildirilen tüm üye şikâyetleri Yönetim Temsilcisi /ŞYT'ne ; Yönetim Temsilcisi/ŞYT'nin yokluğunda Genel Sekretere bildirilmek üzere "Üye İstek-Öneri-Şikâyet Formu" doldurularak kayıt altına alınır. Prensip olarak tüm şikâyetler kayıt altına alınır ve "Şikâyet Takip Listesi" ne kaydedilir. "Şikâyet Takip Listesi" aynı zamanda şikâyetlerin cevaplanması ve sonuçlandırılmasına ilişkin takibin yapılması için Yönetim Temsilcisi /ŞYT tarafından izlenir. 3 ayda bir takip listesi etkililik değerlendirmesi yapılır. Değerlendirmeni yapıldığı tarih listeye not edilir. Üye şikâyetleri her ay yapılan "Aylık Personel Toplantılarında" gündem olarak ele alınır. Personel seviyesinde çözülemeyen şikâyetler Genel Sekreter tarafından Yönetim Kurulu toplantısı gündemine alınır. Yönetim Kurulu seviyesinde çözülemeyen şikâyetler Meclis toplantısı gündemine alınır. Meclis seviyesinde çözülemeyen şikâyetler üst mercilere taşınır ve şikâyetin takibi Yönetim Kurulu tarafından yapılır.

-Şikâyet, Ticaret Borsalarının işleyişine ilişkin ise, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'ne ya da Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na bildirilerek görüş alınır.

-Şikâyet, farklı kurumları ilgilendiriyor ise, kurum ile yazılı olarak kurumun görüşü veya katkısı alınarak soruna çözüm yolu aranır.

Uzunköprü Ticaret Borsası üyelerinin, yararlanıcılarının ve toplumun şikâyetlerinin tamamını dikkate alır. Şikâyet ve sorunların Borsada çözümü yok ise ilgili kurumlar ile kurumsal bazda kurulan ilişkiler ile sorunların çözümünde aktif rol alır. Ancak bu rolün yasal çerçevede olmasına dikkat edilir.

Şikâyetin Takip Edilmesi ve Şikâyetin Alındığının Şikâyetçiye Bildirilmesi

Uzunköprü Ticaret Borsası personeli ya da seçim ile göreve gelen organ üyelerinden birine bildirilen şikâyet(ler) alınır alınmaz, şikâyetin takibi başlar ve şikâyet sahibine SMS yoluyla şikâyetin kayıt altına alındığına dair bildirimde bulunur. (sms ile ulaşılamadığı takdirde tel ile

	ÜYE İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P12
		Revizyon Tarihi	14.08.17
		Revizyon No	15
		Sayfa No	6/10

ulaşılır.) Anında müdahale edilebilen (takip gerektirmeyen) şikayetlerde, şikâyetçiye geri bildirimde bulunulmaz, şikayetinin kayıt altına alınacağına dair bilgi verilir.

Şikayetin Analizi ve Değerlendirilmesi

Şikâyet(ler) alındıktan sonra, şikâyetlerin ilk değerlendirmesi, Yönetim Temsilcisi/ŞYT tarafından Yüksek, orta, düşük öncelikli olmasına göre tablodaki şekilde yapılır. "Yüksek Öncelikli" şikâyet(ler) Yönetim Temsilcisi /ŞYT tarafından derhal Yönetime iletilir. "Orta Öncelikli" şikâyet(ler) aylık personel toplantılarında ele alınmak üzere Yönetim Temsilcisi /ŞYT tarafından kayıt altına alınır. "Düşük Öncelikli" şikâyet(ler) gerekli araştırmalar yapıldıktan sonra Yönetim Temsilcisi /ŞYT ve birim sorumluları tarafından "Şikâyet Takip Listesi" ne alınır.

OLASILIK				
ETKİ		Daha Önce Olmamış (1)	1-2 Defa Olmuş (2)	2'den fazla tekrarlanmış (3)
	Küçük (1)	1	2	3
	Orta (2)	2	4	6
	Oda/Borsa veya Üyeye Büyük Zarar Verir (3)	3	6	9

1-2 Düşük

3-4 Orta

6-9 Yüksek

Tüm şikâyetler Yönetim Temsilcisi /ŞYT tarafından veya "Üye Memnuniyet Ekibi" personeliyle birlikte "Şikâyet Takip Listesi" ile kayıt altına alınarak, kök neden analizleri tespit edilir. İlgili iyileştirmenin hedeflenen tarihte yapılması sağlanmaya çalışılır. Şikâyet kapandıktan sonra tamamlanan tarih ve sonuç yazılır. İyileştirme faaliyetinin etkililiği Yönetim Temsilcisi/ŞYT tarafından 3 ayda bir değerlendirilir. (Şubat, Mayıs, Ağustos, Kasım)

Şikâyet Takibi ve Kapatılması, Sahibine Geri Bildirim Yapılması

Şikâyetlerin kök neden analizi ve iyileştirme faaliyetinin yapılmasından sonra ve şikâyet sahibine telefon, e-posta, yazı ya da ziyaret yolu ile geri bildirim yapılır. Üye ile mutabıklık kaydı "Üye Mutabık Kalma Onay Formu" na işlenir. Üye ile mutabık kalındığı takdirde şikâyet kapatılır, aksi halde yeni bir kayıt açılır. Anında müdahale edilebilen (takip gerektirmeyen) şikâyetlerde, şikâyetçiye kayda alındığı sözlü bildirilir, geri bildirimde bulunulmaz.

	ÜYE İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P12
		Revizyon Tarihi	14.08.17
		Revizyon No	15
		Sayfa No	7/10

Kişisel olmayan istatistiki veriler analizleri yapıldıktan sonra Yönetim Temsilcisi/ ŞYT tarafından Yönetim Kurulu'na sunulur. Yapılacak iyileştirmeler varsa, üyelerimizi bilgilendirmek üzere WEB sayfamızdan, sosyal paylaşım sitelerinden duyurulur.

	ÜYE İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P12
		Revizyon Tarihi	14.08.17
		Revizyon No	15
		Sayfa No	8/10

4.3 Üye Hizmetleri

Üye Eğitimleri: Üyelerimiz ihtiyaç duydukları eğitim, seminer, panel gibi etkinlik isteklerini;

- "Üye Memnuniyeti ve Görüşü Anketi" ile
- "Eğitim Değerlendirme Anketi" ile
- "Eğitim Talep Formu" (Kurumumuzda ve WEB sayfamızda) ile
- Dilek Şikâyet Kutusuna bildirim ile
- WEB sayfamızda Dilek-Şikâyet ve Öneri Formu linki ile
- Sözlü olarak Üye Memnuniyet Ekibine veya Üye Temsilcisine iletebilirler.

Üyelere verilen eğitimler, bütçede ; "Üye Eğitim Giderleri" kaleminde izlenir. Eğitim ve KOSGEB Sorumlusu tarafından üyelere ait " Üye Eğitim Planı" nda izlenir. Ve her yıl bütçeye oranı hesaplanır. Eğitim ve KOSGEB Sorumlusu tarafından, planın takibi yapılır. Yılsonundaki yönetim kurulu toplantısında plan sunulur ve kapatılır, ayrıca YGG toplantılarında gündem maddesi olarak görüşülür. Gerekirse ilgili konuda iyileştirme faaliyeti açılır. Eğitime katılımlar "Eğitim Katılım Formu" ile Seminer, Panel vb etkinliklere katılım ise " Katılım Listesi" ile tespit edilir. "Eğitim Değerlendirme Anket Formu" ile katılımcıların Seminer, panel, eğitim vb etkinliklerden memnuniyet derecesi ölçülür.

"Eğitim Değerlendirmesi Anket Formu" 10 sorudan oluşmaktadır. Sorular;

Çok İyi:5 İyi:4 Orta:3 Zayıf:2 Çok Zayıf:1 şeklinde hesaplanmaktadır. Toplamda %60'ın altında çıkan eğitimler ve ya anketler için gerek görülmesi halinde İyileştirme Faaliyeti başlatılır.

Eğitimlerin etkililik değerlendirmesi Eğitim Sorumlusu koordinasyonunda "Seminer, Eğitim, Etkinlik, Panel Değerlendirme Formu" nda belirtildiği tarihte ilgili üyeye dönülerek görüş alınma suretiyle ve ya ilgili konu hakkında bilgi toplanarak yapılır. Üyenin etkililik değerlendirmesine olumsuz cevap vermesi durumunda gerektiğinde iyileştirme faaliyeti başlatılır. Etkinlikler önceden WEB sayfasındaki "Etkinlik Takvimi "ne işlenir.

Bilgi, Danışmanlık: Üyelerin ihtiyaç duyduğu konularda proje yazımında, danışmanlık desteği verilir. Yabancı dildeki doküman ve yayınların Türkçeye çevirisinin yapılmasını sağlar ve ilgili üyelere iletir. Ayrıntılı olarak "Bilgi, Danışmanlık ve Destek Prosedürü " nde tanımlanmıştır.

Politika ve Temsil (Lobi Faaliyetleri): Üye görüşleri oluşturulması, (üye ilişkileri süreci) her ay yapılan "Aylık Personel Toplantılarında" gündem olarak ele alınır. Üye görüşleri gerektiğinde, Yönetim Kurulu toplantısı ve Meclis toplantısı gündemine alınır.

-Görüşler, Ticaret Borsalarının işleyişine ilişkin ise, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'ne ya da Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na bildirilerek görüş alınır.

-Görüşler, farklı kurumları ilgilendiriyor ise, kurum ile yazışılarak kurumun görüşü veya katkısı alınarak soruna çözüm yolu aranır.

-Üye görüşleri, yazılı ve görsel basında temsil edilir. İlgili gazete kupürleri Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Sorumlusu tarafından toplanır, saklanır. Gerektiğinde üyelerin seslerinin, bölgesel ve ulusal düzeyde daha etkili duyulmasını sağlamaya yönelik bölgesel ve ulusal yapılar oluşturmak üzere oda-borsalarla işbirliği içinde bulunulur.

Bir personel, politika ve temsil konularının toplanması ve kaydedilmesi konusunda görevlendirilir. Görev tanımında yer verilir. Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Sekreter,

	ÜYE İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P12
		Revizyon Tarihi	14.08.17
		Revizyon No	15
		Sayfa No	9/10

üyelerin ihtiyacına yönelik politika, temsil ve diğer lobi faaliyetlerinin uygulanmasından sorumludur. Ayrıntılı olarak "Bilgi, Danışmanlık ve Destek Prosedürü " nde tanımlanmıştır.

TOBB'un yerel ve bölgesel faaliyetlerine katılım sağlanır. Faaliyetler, Politika Temsil konularının takibini yapan personel tarafından "Faaliyet Listesi "ne kaydedilir.

Politika ve temsil konularında atanan personel veya Yönetim Temsilcisi "Lobicilik Faaliyetleri "ni, "Lobi Faaliyetleri Takip Çizelgesi Formu" ile takip eder ve sonuçlarını listeye işler. Sene sonunda raporlanır ve Yönetim Kuruluna sunulur.

TOBB'dan gelen ve TOBB'a gönderilen yazılar, "Elektronik Arşiv Programı" na kaydedilir.

TOBB'un ulusal/bölgesel anketlerine katılım sağlanır, gelen talep ve resmi yazılara cevap verilir.

TOBB' tan gelen yazıların takibi: TOBB'un ulusal/bölgesel anketlerine katılım sağlanır, gelen talep ve resmi yazılara cevap verilir ve "TOBB Yazıları Takip Çizelgesi" ne işlenir. Düzenli takibi yapılır.

Toplantı ve Etkinlikler: Stratejik Planda mevcut olan ve üyeye yönelik gezi, fuar, bilgilendirme, toplantı vb faaliyetler Yıllık Planda (Kontrol Kriterleri ve Hedefler Tablosu) Yönetim Kurulu tarafından detaylandırılır ve YT tarafından kayıt edilir.

Üyelere kilit karar alıcılar ile yüz yüze görüşme ve düşüncelerini müzakere etme fırsatı kurumumuzun gerçekleştirdiği etkinliklerle sağlanır. Düzenlenen etkinliklerin gündemi, üyelere gelen taleplere, yönetim kurulu kararına veya araştırmacı görüşlerine göre karar verilir. Etkinlik katılımları, YT tarafından "Katılım Listesi" ile kayıt altına alınır ve "Seminer, Panel, Toplantı, Eğitim, Etkinlik Değerlendirme Formu" ile raporlanır.

Üyelerimize yönelik geziler, düzenlediğimizde üyelerin gezimizden memnuniyet derecesini ölçme amacıyla gezi sonrası "Gezi Memnuniyet Anketi" uygulanır.

Anket Hesaplama Yöntemi:

İlk soru

Evet:10 Hayır:0 puandır.

2,3,4,5,6,7 ve 8. Sorular ise

Çok iyi:5, İyi:4, Orta:3, Kötü:2, Çok Kötü:1 puan şeklinde hesaplanmaktadır.

Toplamda %60'ın altında çıkan anketler için gerek görülürse İyileştirme Faaliyeti başlatılır.

Yönetim Temsilcisi /ŞYT tarafından anket analizleri "Gezi Memnuniyet Anket Analizi Tablosu" na kaydedilir. İyileştirmeye açık herhangi bir konu var ise "Şikâyet Takip Listesi" ne aktarılır.

Toplantı ve etkinliklerimiz, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Sorumlusu tarafından "Faaliyet Listesi" ne kaydedilir. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Sorumlusu tarafından yılsonunda Faaliyet Listesi ile ilgili değerlendirme raporu yazılır.

Bölgesel ve Sektörel Anketler: Üyelerimize daha kaliteli hizmet sunabilmek ve üyelerimizin sektörlerine yönelik sorunlarını belirleyebilmek adına "Bölge ve Sektör Araştırması Anketi" her sene en az 1 defa üyelerimize sunulmaktadır. İlgili anket üyelerimize kurum personeli tarafından dağıtılır ve yine kurum personeli tarafından toplanır. Doldurulan anketlerin neticesinde üyelerimiz tarafından belirlenmiş sorunlar kurumumuz Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu/ŞYT tarafından "Bölge ve Sektör Araştırması Anketi Analizi" formuna işlenerek değerlendirme raporu yazılır ve yönetime iletilir. Yönetim tarafından bu sorunların çözümü için yapılabilecek aktiviteler belirlenir ve iyileştirme faaliyeti başlatılır. Gerek görüldüğü takdirde bu anket sonucunda bölgenin ve sektörlerin sorunlarına ilişkin bir rapor hazırlanır ve ilgili kurumlar ile paylaşılır.

	ÜYE İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P12
		Revizyon Tarihi	14.08.17
		Revizyon No	15
		Sayfa No	10/10

Diğer: Üyelerimizin istekleri doğrultusunda yabancı dil desteği yapılmaktadır. Ayrıca bireysel olmayan veri sonuçlarına göre üyelerin talep ettiği, yönetim tarafından kabul edilen diğer destek hizmetleri gerçekleştirilir. İlgili kayıtlar tutulur.

Uygulanabildiğinde üyelerimize herhangi bir hizmet verilmesinin ardından takibi yapılır ve üyelere ait başarı hikâyeleri, WEB sayfamızdan diğer üyelerimiz ile paylaşılır.

Üye ilişkileri süreci performans değerlendirmesi aylık personel toplantılarında, gerektiği takdirde Yönetim Kurulu, Meclis toplantılarında ya da Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında yapılır. Ayrıca "Üye İlişkileri Süreci" nden üyelerin memnuniyeti, "Üye Memnuniyeti ve Görüşü Anketi" ile ölçülür. Yılda en az bir kez üye ilişkileri sürecine dair "Üye İlişkileri Karşılaştırma Formu" ile diğer oda/borsalar ile karşılaştırma yapılır. Raporu YT tarafından Yönetim Kurulu'na sunulur. İlgili iyileştirmeler var ise İF Listesi ile takibi yapılır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- F11-02 Eğitim Değerlendirme Anketi
- F11-34 Eğitim Değerlendirme Anket Formu Analiz Tablosu
- F11-19 Eğitim Planı
- F11-03 Eğitim Katılım Formu
- F11-32 Katılım Listesi
- F11-11 Seminer, Eğitim, Panel, Etkinlik Değerlendirme Formu
- P14 Bilgi, Danışmanlık ve Destek Prosedürü
- F02-02 Kontrol Kriterleri ve Hedefler Tablosu
- F10-09 Faaliyet Listesi
- P02 İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü