





KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI

**Yönetici ve Personel El Kitabı
(İş Tanımları ve Görevler)**

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	1 / 37	

ÖNSÖZ

Kars Ticaret ve Sanayi Odası, Cumhuriyet döneminde alınan Kalkınma Planları kararlarıyla beraber, ticaret hayatının canlanması ve bu sürecin sistematik bir şekilde gelişmesi ve sürdürülmesi amacıyla 1923 yılında kurulmuştur. Cumhuriyetin ilanından sonra 1926'da çıkarılan bir nizamname gereği (25 Mart 1926) oda seçimleri yapılmaya başlandığı ve günümüze kadar devam ettiği bilinmektedir. Odamızın Seçilen ilk Başkanı Kasım KURŞUNOĞLU'dur. Takip eden yıllarda Haşim PEKİNSEL, Bayram ERENGÜÇ, Hamza KARABAĞLI, Şemistan KOÇULU, Saffet TIRYAKI, Kamber GÜZELDEREN, Suca BULUTOĞLU, Mehmet YILMAZ, Ali GÜVENSOY başkanlık yapmıştır. 2013 yılında yapılan seçimlerde Başkanlık görevine Fahri ÖTEGEN seçilmiş olup hâlihazırda başkanlık görevi devam etmektedir. Odamız Meclis Başkanlığı konusunda 1975 öncesi bilgilere ulaşamamış olup, 1975 yılından 1987 yılına kadar Meclis Başkanlığı görevini İsmail TOMBUL yürütmüştür. Takip eden yılda Dinçer BUKNİ 1987 yılından 1995 yılına kadar, Ali ZAMAN ise 1995 yılında 2013 yılına kadar Meclis Başkanlığı yapmıştır. 2013 yılında yapılan Seçimlerde Meclis Başkanlığına İdris ACAY seçilmiş olup halen bu görevini sürdürmektedir.

8 Mart 1950 tarihinde kabul edilen 5590 sayılı "Ticaret Odaları, Sanayi Odaları, Ticaret Borsaları ve Ticaret ve Sanayi Odaları" kanunu Oda ve Borsalara yeni bir kimlik kazandırmış ve bir birlik altında teşkilatlanmaları sağlanmıştır. Son yıllardaki teknolojik gelişmeler sonucu haberleşme, ulaşım ve bilgi işlem alanındaki yenilikler, piyasa ekonomisinin yaygınlaşması, uluslararası ticaretteki korumacılıkların gittikçe azalması dünyamızı tek bir pazara doğru getirmektedir. Bunun neticesi Globalleşme ve Küreselleşme içinde Ticaret ve Sanayi Odalarının görevlerinin artmasına ve Odaların önem kazanmasına neden olmuştur.

Odamız Hizmet Binası 90 harbi sonrası başlayan Rus hâkimiyeti yıllarında Ruslar tarafından Kesme Bazalt ve Tüf taşından Baltık Mimarisine uygun şekilde yapılmıştır. Cumhuriyetin İlanından sonra Ticaret ve Sanayi Odası olarak kullanılmaya başlanan hizmet binamızı 6 Ekim 1924 yılında Mustafa Kemal Atatürk ziyaret etmiştir. Görkemli mimarisi ile dikkat çeken binamızın tarihi değerinin yüksek olması nedeni ile koruma altına alınmıştır.

Yine Odamız TOBB Akreditasyon Sistemine dahil olarak, üyelerine 5 yıldızlı hizmet anlayışını benimsemiş ve kurumsal hizmet altyapısını geliştirmiştir.



Bu el kitabı odamız organizasyonel yapısı ile kurulların ve personelin görev yetki ve sorumlulukları ile yeterlilik ve yetkinliklerini tanımladığı bir çalışma olmuştur.

İlgililerin bilgisi için paylaşılmıştır.

Ertuğrul ALİBEYOĞLU

KARS TSO

Yönetim Kurulu Başkanı

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	1 / 37	

Değerli Personelimiz;

Hayatınızın bugünden sonra değişeceğini ve geleceğinize şekil vereceğinizi düşündüğümüz Kars Ticaret ve Sanayi Odası'na hoş geldiniz.

Ekonominin temeli olan girişimciğe yön veren ve en temel taşlarından biri olan Odamız, sizleri en iyi şekilde çalışma hayatına hazırlayacaktır. Bu süreçte çalışma hayatı ile ilgili öğrendiğiniz her bilgi yaşamınızda sizlere katma değer sağlayacağından emin olabilirsiniz.

Bu kitapçıkta odamızdaki çalışma hayatınız boyunca dikkat etmeniz gereken konuları bulacaksınız.

Altı özenle çizilen konulara göstereceğiniz dikkat, bu ilk etap çalışmanızın sorunlardan uzaklık derecesini belirleyecektir.

Kars Ticaret ve Sanayi Odasının tatbikat yöneticileri olarak bizlerde, çalışma hayatınızı sizler için verimli ve sorunsuz olması için çabalarımızı sürdüreceğiz.

Biz personelimize ilişkin sorunların sadece bir tarafın gayret ve özeni ile düzene girebileceğine inanmıyoruz.

Sorunların en aza indiği süreç karşılıklı işbirliği ve dayanışmamızı yükselttiğimiz noktada gerçekleşecek.

Biz tüm donanımımız, çalışanlarımız ve emeğimizle size her türlü yardıma hazırız ve sizlerin de bunu hak ettiğini düşünüyoruz.

Başarınız özen, emek ve dayanışmanın ürünü olacak.

Ali Ekber TURAN
KARS TSO
Genel Sekreteri



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi

Sayfa No



13.09.2019

1 / 37



İçindekiler

ÖNSÖZ	1
ODANIN TARİHÇESİ	4
MİSYONUMUZ	4
VİZYONUMUZ	4
KALİTE VE AKREDİTASYON POLİTİKAMIZ	5
ODAMIZIN TEMEL DEĞERLERİ	5
MALİ POLİTİKAMIZ	5
İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ	5
HABERLEŞME VE İLETİŞİM POLİTİKAMIZ	5
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ POLİTİKAMIZ	5
ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKAMIZ	5
ODANIN GÖREVLERİ	5
ORGANİZASYON ŞEMASI	8
ODA YÖNETİM ORGANLARI	9
ODAMIZDAKİ KADROLAR	9
GÖREV TANIMLARI VE YETKİNLİKLER	10
MECLİS	10
MECLİS BAŞKANI	11
YÖNETİM KURULU	12
YÖNETİM KURULU BAŞKANI	13
YÜKSEK İSTİŞARE KURULU	14
AKREDİTASYON İZLEME KOMİTESİ	15
HESAPLARI İNCELEME KOMİSYONU	16
SAYMAN ÜYE	17
MESLEK KOMİTELERİ	18
DISİPLİN KURULU	19
SEKRETER (POLİTİKA TEMSİL KOORDİNATÖRÜ)	20
GENEL SEKRETER	21
GENEL SEKRETER YARDIMCISI	22
TİCARET İÇİŞİLERİ MÜDÜRÜ	23
KALİTE AKREDİTASYON SORUMLUSU	24
ARŞİV SORUMLUSU	25
BİLGİ İŞLEM SORUMLUSU	26
MUHASEBE VE PERSONEL SORUMLUSU	27
ODA İÇİŞİLERİ SORUMLUSU	30
BASIN YAYIN SORUMLUSU	31
HİZMETLERİ	32
PROJE VE DIŞ TİCARET SORUMLUSU	33
SANAYİ SORUMLUSU	35
ÜYE TEMSİLCİSİ	36

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 13.09.2019	

ODANIN TARİHÇESİ

Kars Ticaret ve Sanayi Odası, Cumhuriyet döneminde alınan Kalkınma Planları kararlarıyla beraber, ticaret hayatının canlanması ve bu sürecin sistematik bir şekilde gelişmesi ve sürdürülmesi amacıyla 1923 yılında kurulmuştur. Cumhuriyetin ilanından sonra 1926'da çıkarılan bir nizamname gereği (25 Mart 1926) oda seçimleri yapılmaya başlandığı ve günümüze kadar devam ettiği bilinmektedir. Odamızın Seçilen ilk Başkanı Kasım KURŞUNOĞLU'dur. Takip eden yıllarda Haşim PEKİNSEL, Bayram ERENGÜÇ, Hamza KARABAĞLI, Şemistan KOÇULU, Saffet TIRYAKI, Kamber GÜZELDEREN, Suca BULUTOĞLU, Mehmet YILMAZ, Ali GÜVENSOY başkanlık yapmıştır. 2013 yılında yapılan seçimlerde Başkanlık görevine Fahri ÖTEGEN seçilmiş olup hâlihazırda başkanlık görevi devam etmektedir. Odamız Meclis Başkanlığı konusunda 1975 öncesi bilgilere ulaşılamamış olup, 1975 yılından 1987 yılına kadar Meclis Başkanlığı görevini İsmail TOMBUL yürütmüştür. Takip eden yılda Dinçer BUKNİ 1987 yılından 1995 yılına kadar, Ali ZAMAN ise 1995 yılında 2013 yılına kadar Meclis Başkanlığı yapmıştır. 2013 yılında yapılan Seçimlerde Meclis Başkanlığına İdris ACAY seçilmiş olup halen bu görevini sürdürmektedir.

8 Mart 1950 tarihinde kabul edilen 5590 sayılı "Ticaret Odaları, Sanayi Odaları, Ticaret Borsaları ve Ticaret ve Sanayi Odaları" kanunu Oda ve Borsalara yeni bir kimlik kazandırmış ve bir birlik altında teşkilatlanmaları sağlanmıştır. Son yıllardaki teknolojik gelişmeler sonucu haberleşme, ulaşım ve bilgi işlem alanındaki yenilikler, piyasa ekonomisinin yaygınlaşması, uluslararası ticaretteki korumacılıkların gittikçe azalması dünyamızı tek bir pazara doğru getirmektedir. Bunun neticesi Globalleşme ve Küreselleşme içinde Ticaret ve Sanayi Odalarının görevlerinin artmasına ve Odaların önem kazanmasına neden olmuştur.



Odamız Hizmet Binası 90 harbi sonrası başlayan Rus hâkimiyeti yıllarında Ruslar tarafından Kesme Bazalt ve Tüf taşından Baltık Mimarisine uygun şekilde yapılmıştır. Cumhuriyetin İlanından sonra Ticaret ve Sanayi Odası olarak kullanılmaya başlanan hizmet binamızı 6 Ekim 1924 yılında Mustafa Kemal Atatürk ziyaret etmiştir. Görkemli mimarisi ile dikkat çeken binamızın tarihi değerinin yüksek olması nedeni ile koruma altına alınmıştır.

MİSYONUMUZ

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

VİZYONUMUZ

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

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	1 / 37	

KALİTE VE AKREDİTASYON POLİTİKAMIZ

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

ODAMIZIN TEMEL DEĞERLERİ

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

MALİ POLİTİKAMIZ

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

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ

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

HABERLEŞME VE İLETİŞİM POLİTİKAMIZ

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

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ POLİTİKAMIZ

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

ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKAMIZ

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

ODANIN GÖREVLERİ

Odamızın Başlıca Görevleri Şunlardır;

1. Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
2. Ticaret ve sanayiye ilgilendiren bilgi ve haberleri derleyerek ilgililere ulaştırmak, ilgili kanunlar çerçevesinde resmî makamlarca istenecek bilgileri vermek ve özellikle üyelerinin mesleklerini icrada ihtiyaç duyabilecekleri her çeşit bilgiyi, başvuruları durumunda kendilerine vermek veya bunların elde





KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No
		13.09.2019	1 / 37



edilmesini kolaylaştırmak, elektronik ticaret ve internet ağları konusunda üyelerine yol gösterecek girişimlerde bulunmak, bu konularda gerekli alt yapıyı kurmak ve işletmek.

3. Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, bölgeleri içindeki iktisadî, ticarî ve sınaî faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak.
4. Kanunun 26. maddesindeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak.
5. Meslek faaliyetlerine ait konularda resmî makamlara teklif, dilek ve başvurularda bulunmak; üyelerinin tamamının veya bir kesiminin meslekî menfaati olduğu takdirde meclis kararı ile bu üyeleri adına veya kendi adına dava açmak.
6. Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.
7. Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak.
8. Yurt içi ve yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.
9. Gerektiğinde 507 sayılı Esnaf ve Küçük Sanatkarlar Kanununun 125 inci maddesinde sayılan mal ve hizmetlerin azamî fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için, Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak.
10. Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
11. Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde bildirmek.
12. Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu Kanunda belirtilen kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde Ticaret Ve Sanayi Odaları ile tevdi halinde bu işleri yürütmek.
13. Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri sağlamak.
14. Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birliğe teklifte bulunmak.
15. Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
16. Ticaret ve sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın, Ticaret Ve Sanayi Odamızın ayrı olan illerde ise sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek.
17. Ticaret Ve Sanayi Odamızın, bunlardan başka mevzuat hükümleri çerçevesinde;
18. Ticaret mallarının niteliklerinin belirlenmesine yönelik laboratuvarlar kurmak veya bunlara iştirak etmek, uluslararası kalibrasyon, test ölçme lâboratuvarı kurmak veya iştirak etmek, belgelendirme hizmetleri sunmak,
19. Milli Eğitim Bakanlığının izin ve denetiminde ticaret, denizcilik ve sanayi ile ilgili kursları açmak, açılan

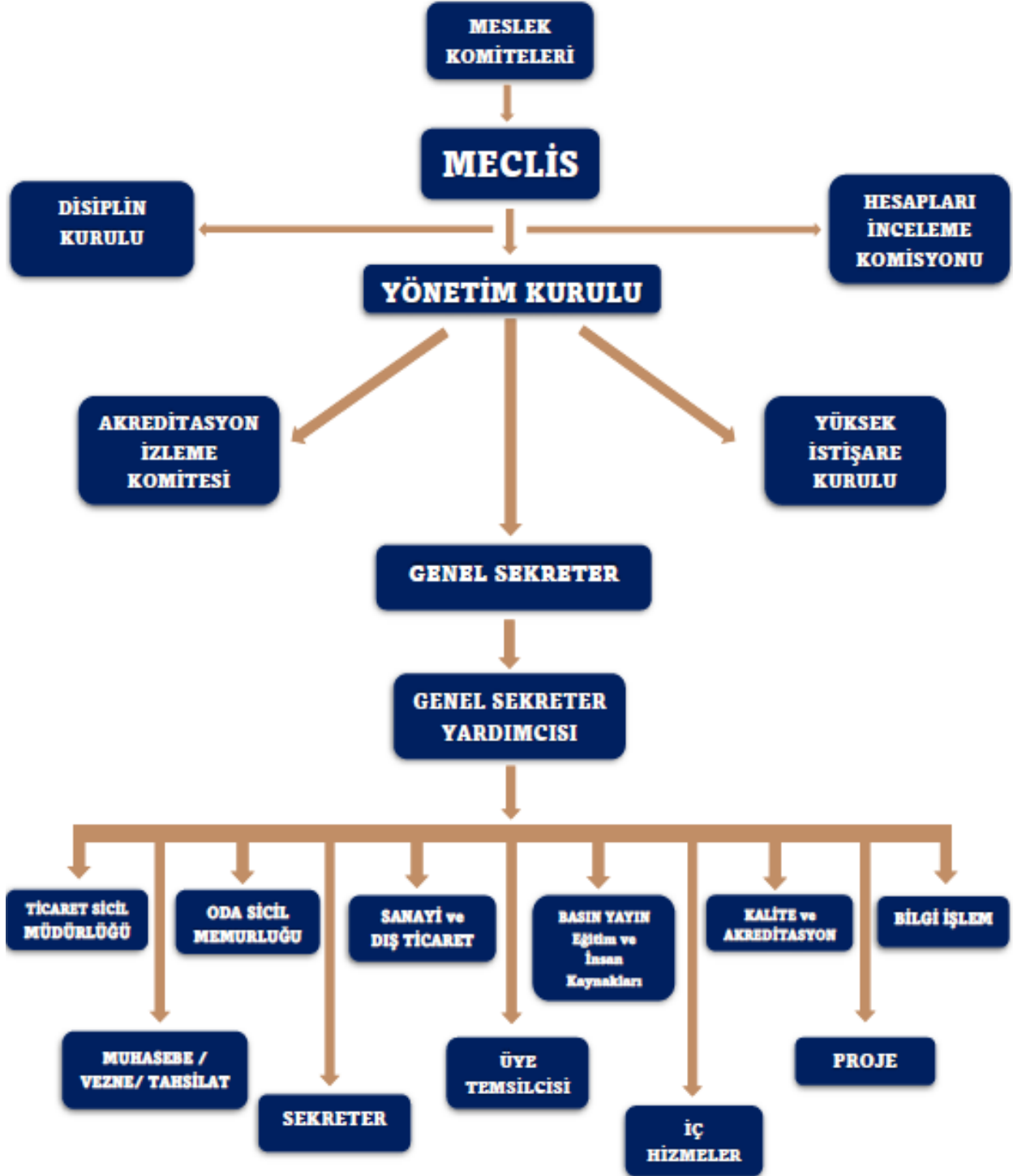
	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi 13.09.2019	



kurslara yardımda bulunmak, yurt içinde ve dışında ihtiyaç duyulan alanlar için öğrenci okutmak ve stajyer bulundurmak; meslekî ve teknik eğitim ve öğretimi geliştirme ve yönlendirme çalışmaları yapmak, kendi üyelerinin işyerleriyle sınırlı olmak üzere, 3308 sayılı Meslekî Eğitim Kanunu kapsamına alınmamış meslek dallarında bu uygulamaya ilişkin belgeleri düzenlemek,

20. İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,
21. Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırılar, umumi mağazalar, depolar, müzeler ve kütüphanelere katılmak, Yetkili bakanlıkça uygun görülen alanlarda sanayi siteleri, endüstri bölgeleri, organize sanayi bölgeleri, teknoloji geliştirme bölgeleri, teknoparklar, teknoloji merkezleri kurmak ve yönetmek; 3218 sayılı Serbest Bölgeler Kanunu çerçevesinde serbest bölge kurucu ve işleticisi veya işleticisi olmak, antrepo işletmek ve fuar alanları, kongre merkezleri ile ticaret merkezleri kurmak, işletmek veya kurulmuş olanlara iştirak etmek, görevlerini de yaparlar.
22. Yönetim Sistemimizi oluşturduk. Bu sistem Kars TSO Kalite El Kitabı'nda dokümante edilmiştir.



ORGANİZASYON ŞEMASI



	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
	EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		13.09.2019	1 / 37	

ODA YÖNETİM ORGANLARI

- Oda Meclisi
- Meclis Başkanı
- Yönetim Kurulu
- Yönetim Kurulu Başkanı
- Akreditasyon İzleme Komitesi
- Hesapları İnceleme Komisyonu
- Sayman Üyelik
- Meslek Komitesi
- Disiplin Kurulu
- Yüksek İstişare Kurulu

ODAMIZDAKİ KADROLAR

Odamız 11 adet ayrı birim üzerinden oluşmaktadır. Odamız içerisindeki sıralamaya göre birimler açıklanmış yaptıkları görevler, yetkinlikler, kadro ilişkileri ve vekâletler genel olacak yazılmıştır.

1. Genel Sekreter
2. Özel Kalem (Politika temsil Kooordinatörü)
3. Ticaret Sicil Müdürü
4. Hizmetli
5. Akreditasyon ve Kalite Kalite/Akreditasyon Sorumlusu
 - Arşiv Sorumlusu
6. Bilgi İşlem Sorumlusu
7. Muhasebe Ve Personel Sorumlusu
 - Satınalma Sorumlusu
8. Oda Sicil Sorumlusu
9. Basın Yayın Sorumlusu
10. Sanayi (Kapasite raporu) Sorumlusu
11. Proje ve Dış Ticaret Sorumlusu
12. Üye Temsilcisi



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No
		13.09.2019	1 / 37



GÖREV TANIMLARI VE YETKİNLİKLER



Görev Tanımı	MECLİS
Raporlama İlişkisi	-
Vekalet İlişkisi	<p>Oda meclisi, meslek gruplarınınca dört yıl için seçilecek üyelerden oluşur. Odamızın yasama anlamında en üst makamıdır. Odamız ile ilgili 5174 sayılı kanunda ön görülen kararlar mecliste alınmaktadır. Meclisimiz 23 kişiden oluşmaktadır. Ayrıca aynı sayıda yedek üye seçilir. Oda ile ilgili verilecek konularda yasama yetkisine sahiptir.</p>
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<p>Oda meclisinin görevleri şunlardır:</p> <ol style="list-style-type: none">Oda yönetim kurulu ve disiplin kurulu üyelerini seçmek.Kendi üyeleri arasından Birlik genel kurulu delegelerini seçmek.Yönetim Kurulu tarafından yapılacak teklifleri inceleyip karara bağlamak.Uyulması zorunlu meslekî kararlar almak.Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit ve ilân etmek.Aylık mizanı ve aktarma taleplerini incelemek ve onaylamak.Üyeleri arasında veya üyelerin yapmış oldukları sözleşmede yer alması halinde bu sözleşmelerle ilgili olarak çıkan ihtilafları çözmek üzere tahkim müesseseleri kurmak, mahkemeler tarafından istenecek hakem ve bilirkişi listelerini onaylamak.Odaya kayıtlı üyeler hakkında disiplin kurulu tarafından teklif edilecek cezaları karara bağlamak.Yıllık bütçe ve kesin hesapları onaylamak ve yönetim kurulunu ibra etmek, sorumluluğu görülenler hakkında takibat işlemlerini başlatmak.Taşınmaz mal almaya, satmaya, inşa, ifraz, tevhit ve rehin etmeye, ödünç para almaya, kamulaştırma yapmaya, okul ve derslik yapmaya, bu Kanun hükümleri çerçevesinde şirket ve vakıf kurmaya veya kurulu şirketlere ortak olmaya karar vermek.Oda iç yönergesini kabul etmek ve Birliğin onayına sunmak.Yönetim kurulunca odaya kayıt zorunluluğuna veya üyelerin derecelerine ilişkin olarak verilecek kararlara karşı yapılan itirazları incelemek ve kesin karara bağlamak.Mesleklere ve sorunlara göre ihtisas komisyonları ve danışma kurulları kurmak.Yurt içi ve yurt dışı sınaî, ticarî ve ekonomik kuruluşlara üye olmak ve kongrelerine delege göndermek.Tahsili imkânsızlaşan alacakların takibinden vazgeçme veya ölen, ticareti terk eden ve odaya olan aidat borçlarını, yangın, sel, deprem ve benzeri tabii afetler gibi, iradesi dışında meydana gelen mücbir sebeplerden dolayı ödeme güçlüğü içinde olan üyelerin aidat borçlarının ve gecikme zamlarının affı ve/veya yeniden yapılandırılmaları ile oda veya üyeler adına açılacak davalar konusunda yönetim kurulundan gelen teklifleri inceleyip karara bağlamak ve gerekli gördüğünde bu yetkisini yönetim kuruluna devretmek.Oda çalışmalarına veya Türk ekonomik hayatına önemli hizmetler vermiş kimselere meclisin üye tam sayısının üçte ikisinin kararıyla şeref üyeliği vermek.İlgili mevzuatla verilen diğer görevleri yerine getirmek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">5174 sayılı kanuna uygunlukTOBB Akreditasyon Şartlarını yerine getirme
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">Oda Üyesi olmak,Ticaret ve sanat icrasından hükmen yasaklanmamış olmak, Seçilmiş olmak





KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No
		13.09.2019	1 / 37



Görev Tanımı	MECLİS BAŞKANI
Raporlama İlişkisi	Oda Meclisine doğrudan bağlı bir görev konumudur.
Vekalet İlişkisi	Meclis Başkan yardımcısı
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ol style="list-style-type: none">1. Odayı protokolde temsil etmek veya yetki vereceği başkan vekili veya üyelere temsil ettirmek.2. Meclis müzakerelerini kanun, tüzük ve yönetmelik hükümlerine göre yönetmek.3. Meclisi toplantıya çağırmak.4. Gerekli gördüğü hallerde yönetim kurulu ve meslek komitesi toplantılarına katılmak.5. Asil üyeliklerde boşalma olduğu takdirde meslek komitesinin meclis yedek üyelerinden sırası geleni genel sekreter kanalı ile toplantıya davet etmek.6. Meclis müzakerelerinin düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacı ile gereken tedbirleri almak.7. Yönetim kurulunca ve meslek komitelerince meclise arzına karar verilen konular ile meclis üyelerince verilen önerileri ve yapılan dilekleri de dikkate alarak meclis toplantı gündemlerini genel sekretere hazırlamak.8. Meclisçe alınan kararların yerine getirilip getirilmediğini kontrol ve takip etmek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• 5174 sayılı kanuna uygunluk• TOBB Akreditasyon Şartlarını yerine getirme derecesi
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">- Oda Üyesi olmak,- Ticaret ve sanat icrasından hükmen yasaklanmamış olmak,- Oda meclisine seçilmiş olmak

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI		
	ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)		
	EK.01	Rev.00	

Görev Tanımı	YÖNETİM KURULU
Raporlama İlişkisi	Meclis
Vekalet İlişkisi	Yönetim kurulu Odamızın yürütme anlamında en üst makamıdır. Yönetim kurulumuz 1 Yönetim Kurulu başkanı, 1 Yönetim Kurulu başkan vekili, 1 Adet Sayman Üye, 4 yönetim kurulu üyesi olmak üzere toplam 7 kişiden oluşmaktadır. Yönetim kurulu her hafta bir kere toplanmak zorundadır
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<p>Oda yönetim kurulunun görevleri şunlardır:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mevzuat ve meclis kararları çerçevesinde oda işlerini yürütmek. Bütçeyi, kesin hesabı ve aktarma tekliflerini ve bunlara ilişkin raporları oda meclisine sunmak. Aylık hesap raporunu oda meclisinin incelemesi ve onayına sunmak. Oda personelinin işe alınmalarına ve görevlerine son verilmesine, yükselme ve nakillerine karar vermek. Disiplin kurulunun soruşturma yapmasına karar vermek, bu Kanun uyarınca verilen disiplin ve para cezalarının uygulanmasını sağlamak. Hakem, bilirkişi ve eksper listelerini hazırlamak ve onaylanmak üzere meclise sunmak. Bu Kanunda ve ilgili mevzuatta öngörülen belgeleri tasdik etmek. Odanın bir yıl içindeki faaliyeti ve bölgesinin iktisadî ve sınaî durumu hakkında yıllık rapor hazırlayıp meclise sunmak. Hazırladığı oda iç yönergesini meclise sunmak. Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeyi yapmak, çalışma alanı içindeki ticarî ve sınaî faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak ve meclisçe belirlenen maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla ilân etmek. Oda personelinin disiplin işlerini bu Kanunda ve ilgili mevzuatta öngörülen esas ve usuller çerçevesinde karara bağlamak. Yüksek düzeyde vergi ödeyen, ihracat yapan, teknoloji geliştiren üyelerini ödüllendirmek. Bütçede karşılığı bulunması kaydıyla sosyal faaliyetleri desteklemek ve özendirme, bağış ve yardımlarda bulunmak, burs vermek, meclis onayı ile okul ve derslik yapmak. Hakem veya hakem heyeti seçmek. Bu Kanunla ve sair mevzuatla odalara verilen ve özel olarak başka bir organa bırakılmayan diğer görevleri yerine getirmek. <p><u>Akreditasyon, ISO 9001 KYS ve ISO 10002 MMYs ile ilgili Görevler</u></p> <ol style="list-style-type: none"> TOBB Akreditasyon Sisteminin öngördüğü politika ve beyanları oluşturmak, gözden geçirmek, Odanın 4 yıllık Stratejik Planını hazırlamak ve iş planına uygun olarak gerçekleşmesini sağlamak, Personel de dahil tüm süreçlerin performans değerlendirmelerini yapmak, gerekli iyileştirme faaliyetlerinin olması sağlamak, Proseslerin ve hedeflerin tanımlanmasını sağlamak, Proseslerin politikaya uygun olarak planlanması, tasarlanması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak, Kaynakları belirlemek ve tahsis etmek, Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek, Şikâyetlerin yönetimi ile ilgili bilgilerin tüm taraflara iletilmesini sağlamak, Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi atamak, ek yetki ve sorumluluklarını açıklamak, Önemli Şikâyetlerin üst yönetime hızlı ve etkili bir şekilde iletilmesi için bir prosesin olmasını sağlamak, Şikâyetleri ele alma prosesini periyodik olarak gözden geçirmek,
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> Kalite ve Stratejik hedeflerin gerçekleşme durumu, Personel dahil tüm proseslerin performans göstergeleri Faaliyet raporu ve üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> Oda Üyesi olmak, Ticaret ve sanat icrasından hükmen yasaklanmamış olmak, Oda meclisine seçilmiş olmak

	KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI		
	ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)		
	EK.01	Rev.00	

Görev Tanımı	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
Raporlama İlişkisi	Yönetim Kurulu
Vekalet İlişkisi	Oda Yönetim Kuruluna doğrudan bağlı bir görev konumudur. Yönetim Kurulu Başkan Vekili vekalet eder.
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<p>Yönetim Kurulu Başkanının Görev ve Yetkileri</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ticaret Ve Sanayi Odası'nı hukuki bakımdan temsil etmek, 2. Kanun, tüzük ve yönetmelikler ile diğer yönetmeliklerde verilen görevleri yapmak ve uygulanmasını sağlamak, mevzuattaki Yönetim Kurulu'na ait hükümlerin uygulanmasına nezaret etmek, 3. Yönetim Kurulu'nu normal veya olağanüstü toplantıya davet etmek, 4. Yönetim Kurulu toplantıları için gündemlerini hazırlamak, tutanakların sağlıklı ve anlaşılır şekilde hazırlanmasını sağlamak, 5. Yönetim Kurulu toplantılarına başkanlık etmek ve müzakereleri idare etmek, 6. Yönetim Kurulu toplantılarının sıhhatli olarak tanzimini sağlamak, 7. Yönetim Kurulunca kendisine devredilen yetkileri kullanmak, 8. Yönetim Kurulu'nca alınan kararların yerine getirilip, getirilmediğini kontrol ve tasdik etmek, 9. Kanunlara aykırı olamamak kaydıyla sosyal yardımlarda bulunulmasına karar vermek, 10. Müşteri şartlarının yerine getirilmesinin öneminin tüm personele iletilmesi ve personelin kalite bilincinin yükseltilmesi için eğitim programlarının yapılmasını sağlamak, 11. Yönetim Kurulu toplantılarına gerektiğinde uzmanları çağırıp görüşlerini almak, 12. Ticaret Ve Sanayi Odasını yasa ve mevzuatlara uygun olarak sevk ve idare etmek, 13. Odada bulunamayacağı zamanlarda kendisine vekalet edecek olan vekili görevlendirmek, 14. 5174 Sayılı kanun ve yönetmeliklerle kendisine verilen görevleri yapmak, <p>Akreditasyon, ISO 9001 KYS ve ISO 10002 MMYS ile ilgili Görevler</p> <ol style="list-style-type: none"> 15. Kalite politikası ve hedefleri belirlemek, Ticaret Ve Sanayi Odasında çalışan personele iletilmesini, anlaşılmasını ve uygunluğunun sürekliliği için gözden geçirilmesini sağlamak, 16. TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminde belirtilen şartlardan hareketle Kalite Yönetim Sistemini kurmak, planlı ve etkin olarak uygulamak ve uygulatılmasını sağlamak, 17. Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, korunması ve belirlenen kalite hedeflerine ulaşılması amacı ile personel dahil olmak üzere kaynak ihtiyaçlarını güvence altına alarak finansman sağlamak, 18. Kalite Yönetim Sistemini müşterilerin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda yönlendirmek, 19. Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla, planlanmış aralıklarla sistemi gözden geçirmek, 20. Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarına başkanlık yapmak. 21. TOBB Akreditasyon Sisteminin ön gördüğü sistemin oda da kurulmasını etkinliğinin artırılması, kontrolü ve gerekli durumlarda revizyonu ile ihtiyaç duyulan kaynakları sağlamak. 22. Oda ve üyeleri adına politika ve temsil faaliyetleri yürütmek,
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite ve Stratejik hedeflerin gerçekleşme durumu, • Personel dahil tüm proseslerin performans göstergeleri • Faaliyet raporu ve üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none"> - Oda Yönetim Kurulu Üyesi olmak - Ticaret ve sanat icrasından hükmen yasaklanmamış olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi

Sayfa No

13.09.2019

1 / 37



Görev Tanımı	YÜKSEK İSTİŞARE KURULU
Raporlama İlişkisi	Yönetim Kuruluna doğrudan bağlı bir kuruldur.
Vekalet İlişkisi	- Kurulun sekretarya hizmetleri ilgili oda ve borsa genel sekreterliğince yürütülür.
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<p>1. Kurul Üyeleri Kurul üyeleri Borsa üyeleri arasından 2 yıllığına yönetim kurulu başkanı tarafından seçilen en fazla Meclis üyesi kadar ve en az ise Yönetim Kurulu üyesi kadar üyeden oluşur.</p> <p>2. Yüksek İstişare Kurulu Görev ve Yetkileri</p> <p>a) Oda ve borsalara Kanunla verilen görevler hakkında çalışmalar yapmak, görüş ve öneriler oluşturmak; oluşturulan görüş ve önerileri yönetim kuruluna sunmak,</p> <p>b) Ülke ekonomisine katkı sağlamak üzere yönetim kurulu tarafından havale edilen konular ile kurul üyelerinin önerdikleri ya da ilgili kuruluşlardan intikal eden konuları değerlendirerek görüş oluşturmak, bu konularda raporlar hazırlamak,</p> <p>c) Yönetim kurulunun uygun bulması halinde, ilgili mercilere intikal ettirmek üzere kurul toplantılarında alınan kararları yönetim kuruluna sunmak,</p> <p>d) Oda ve borsa bölgesinde ticari, sınai, ekonomik gelişmeleri izlemek; bu konuda oda ve borsa organlarını bilgilendirmek,</p> <p>e) Oda ve borsa bölgesindeki ekonomik, ticari ve sınai kalkınmaya katkı sağlayacak görüşler oluşturmak, mevcut çalışmalarını izlemek ve değerlendirmek.</p> <p>f) Aynı zamanda Politika Temsil kurulu olarak görev yapar;</p> <p>g) Borsaca yapılacak olan üyelerin, ve Borsanın çıkarları doğrultusunda, temsil heyeti olarak, kilit karar alıcılar yürütülecek her türlü organizasyonları gerçekleştirir.</p> <p>h) Kurulun yaptığı incelemeler sonunda aldığı kararlar veya hazırladıkları raporlar bağlayıcı olmayıp, istişarî mahiyettedir.</p> <p>3. Görev Profili</p> <p>a) Kurul iki yıllık görev süresinin başlamasının ardından, görev yaptığı her bir yıl içerisinde en az iki kere toplanır.</p> <p>Kurul ihtiyaca göre başkanın daveti üzerine de her zaman toplanabilir. Toplantılar, 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanununun 96 ncı maddesinin uygulanabilir nitelikteki hükümleri uyarınca yapılır. Alınan kararlar istişari niteliktedir.</p>



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi
13.09.2019

Sayfa No
1 / 37



Görev Tanımı	AKREDİTASYON İZLEME KOMİTESİ
Raporlama İlişkisi	YÖNETİM KURULU
Vekalet İlişkisi	<ul style="list-style-type: none">Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulunun kendi üyeleri arasından görevlendireceği bir üye, Meclisin kendi üyeleri arasından görevlendireceği bir üye (Yönetim Kurulu üyesi olmayan), Genel Sekreter ve Akreditasyon Sorumlusundan oluşur. Vekalet tanımsızdır.
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ol style="list-style-type: none">En az 4 yıl süreli Stratejik Planı hazırlamak.Hazırlanan Stratejik Planın Hedeflerini Yıllık İş Planları ile izlemek.Sonuçlarını Yıllık Faaliyet Raporlarıyla değerlendirmek.Tüm bu çalışmaları Oda Yönetim Kurulunun onayına sunmak ve Yönetim Kurulunun bu kapsamda aldığı kararları uygulamaktır.Akreditasyon İzleme Komitesi üyesi olarak Stratejik Plan ile TOBB Akreditasyon Sistemi çalışmalarına fiilen katılmak.3 Ayda bir yapılan Akreditasyon İzleme Komitesi Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarına katılmak.Akreditasyon ve kalite sisteminin tüm isteklerini gözden geçirmek ve iyileştirme faaliyetlerini başlatmak ve takip etmek.ISO 10002 Müşteri Şikâyet yönetimi kapsamında üyelerle yapılan ziyaretleri, görüşmeleri ve üye anketleri yaparak bunlar öneri, Şikâyet, talep formuna F.12 ye işlemek. Birimi ile ilgili Şikâyetleri çözüme kavuşturmak,Proseslerin ve hedeflerin tanımlanmasını sağlamak,Proseslerin politikaya uygun olarak planlanması, tasarlanması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,Kaynakları belirlemek ve tahsis etmek,Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,Şikâyetlerin yönetimi ile ilgili bilgilerin tüm taraflara iletilmesini sağlamak,Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi atamak, ek yetki ve sorumluluklarını açıklamak,Önemli Şikâyetlerin üst yönetime hızlı ve etkili bir şekilde iletilmesi için bir prosesin olmasını sağlamak,Şikâyetleri ele alma prosesini periyodik olarak gözden geçirmek,3 Ayda bir yapılan Akreditasyon İzleme Komitesi toplantılarına katılmak.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">Kalite ve Stratejik hedeflerin gerçekleşme durumu,Personel dahil tüm proseslerin performans göstergeleri,Faaliyet raporu ve üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	AİK ve YGG Oda Yönetim Kurulu ve Meclise doğrudan bağlı bir görev konumudur. Oda Yönetim Kurulu ve Meclis Üyesi ve Oda profesyonel kadrosunda olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No
		13.09.2019	1 / 37



Görev Tanımı	HESAPLARI İNCELEME KOMİSYONU
Raporlama İlişkisi	Meclis
Vekalet İlişkisi	<ul style="list-style-type: none">• Meclisin yapacağı seçimler Seçilen en az 3 üyesinden oluşur.• Seçilen meclis üyeleri vekalet eder.
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none">• TOBB Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği'nin 26, 30 ve 62. Maddesinde yazılı görevleri icra etmek ve Oda Meclisini mali durum hakkında bilgilendirmek.• Her ayın ilk haftası yapılacak olan toplantılara katılmak.• Kars Ticaret ve Sanayi Odası hesaplarını incelemek raporlamak ve Yönetim Kurulu ve Meclis Kurulu huzuruna sunmak.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Kalite ve Stratejik hedeflerin gerçekleşme durumu,• Bütçe yönetmeliğine uygunluk
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• Oda üyesi olmak• Askerlik ile ilişkisi bulunmamak• Alanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak• Temsil yeteneğine sahip olmak• Yöneticilik görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi

13.09.2019

Sayfa No

1 / 37



Görev Tanımı	SAYMAN ÜYE
Raporlama İlişkisi	Yönetim Kurulu
Vekalet ilişkisi	Yönetim kurulu
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ol style="list-style-type: none">1. Tacir ve sanayici ise ticaret siciline, esnaf niteliğinde ise esnaf ve sanatkâr siciline kayıtlı bulunması.2. Yeni kurulan oda ve Odalar hariç en az iki yıldan beri oda veya Odaya kayıtlı bulunması,3. Gerçek kişiler ile tüzel kişilerin gerçek kişi temsilcileri için seçim günü itibarıyla 25 yaşını doldurmuş ve okur-yazar olması,4. İflas etmemiş ya da iflas etmiş olsa bile itibarını hükmen yeniden kazanmış olması,5. Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile; kasten işlenen bir suçtan dolayı beş yıl veya daha fazla süreyle ya da devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, zimmet, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama, kaçakçılık, vergi kaçakçılığı veya haksız mal edinme suçlarından hapis cezasına mahkûm olmaması,6. Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği gereği Oda kasasının en az ayda bir kez kontrol etmek.7. Yönetim kurulu başkanının verdiği diğer görevleri yapmak.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Bütçe yönetmeliği ve meclis onaylı bilançolar
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• Oda Yönetim Kurulu Üyesi olmak• - Ticaret ve sanat icrasından hükmen yasaklanmamış olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No
		13.09.2019	1 / 37



Görev Tanımı	MESLEK KOMİTELERİ
Raporlama İlişkisi	Meclis
Vekalet İlişkisi	Odanın üye sayısına göre katılımı 5-9 kişiden oluşan 5 adet meslek komitesi mevcuttur. Meclise karşı sorumludur.
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<p>Meslek Komitelerinin genel olarak görevleri şunlardır.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Meslekleri ile ilgili incelemeler yapmak, yararlı ve gerekli gördükleri tedbirleri görüşülmek üzere yönetim kuruluna teklif etmek.➤ Meslek komitesiyle ilgili olarak meclis gündeminde yer alan konularda başkan, başkan yardımcısı veya uygun görülen üyelerin, oy kullanmamak üzere meclis toplantısına katılmasına karar vermek.➤ Mesleklerine ait işler hakkında, meclis veya yönetim kurulu tarafından bilgi istenmesi halinde, bu konuda araştırma yapmak ve istemi cevaplandırmak.➤ İlgili mevzuatla verilen diğer görevleri yerine getirmek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Meslekleri ile ilgili hazırlanmış raporlar.
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• Oda üyesi olmak,• Ticaret ve sanat icrasından hükmen yasaklanmamış olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No
		13.09.2019	1 / 37



Görev Tanımı	DİSİPLİN KURULU
Raporlama İlişkisi	Meclis
Vekalet İlişkisi	-
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<p>Oda disiplin kurulunun görevleri şunlardır:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Odaya kayıtlı üyelerin disiplin soruşturmalarını bu Kanunda ve ilgili mevzuatta öngörülen usul ve esaslara uygun olarak yürütmek.b) Meclise, odaya kayıtlı üyeler hakkında disiplin ve para cezası verilmesini önermek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Gelen dosyalara ilişkin tamamlama derecesi
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• Oda disiplin kurulu, meclisçe odaya kayıtlı üyeler arasından dört yıl için seçilen 6 asıl ve 6 yedek üyeden oluşur. Disiplin kurulu, seçimden sonraki ilk toplantısında, üyeleri arasından bir başkan seçer. Başkanın bulunmadığı zamanlarda, en yaşlı üye kurula başkanlık eder.• Oda meclis üyesi olmak.



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No
		13.09.2019	1 / 37



Görev Tanımı	SEKRETER (POLİTİKA TEMSİL KOORDİNATÖRÜ)
Raporlama İlişkisi	Yönetim Kurulu
Vekalet İlişkisi	Yönetim Kurulu, Meclis, Meslek Komisyonları
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ol style="list-style-type: none">1. Meclis Başkanı, Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulu ve Meclis Üyeleri ile Genel Sekreter'in sekretaryasını yürütmek, takip edilmesini istedikleri konularda çalışma yapmak.2. Yönetim Kurulu ve Meclis Başkanı'nın tüm randevu ve görüşmelerini organize etmek,3. Oda telefon rehberini bilgisayar ortamında tutmak ve bu kayıtları sürekli güncellemek.4. İl Genelinde Protokol Listelerini tutmak ve güncellemek.5. Başkanlığa gelen davetiye, tebrik vb. yazılara başkanların talimatı doğrultusunda cevap vermek.6. Yönetim Kurulu Başkanı, Genel Sekreter tarafından verilen diğer görevleri yapmak.7. Yönetim Kurulu Başkanının günlük programını yapmak ve bilgilendirmek.8. Meclis Başkanı, Yönetim Kurulu Başkanı ve Yönetim Kurulu Üyelerinin yurtiçi ve yurtdışı seyahatleri için ulaşım, konaklama, araç kiralama vb. işlemlerini yürütmek.9. Meclis Başkanı, Yönetim Kurulu Başkanı ve Üyelerine gelen davet, toplantı veya herhangi bir organizasyona çiçek, telgraf vs. gönderme işlemlerini yapmak.10. Üst yöneticilerin politika ve temsil faaliyetlerinin kaydını tutmak.11. YK ve Meclis başkanı üzerinden politikacılar, yerel ulusal yöneticiler, mülkü amir vs. gibi kilit karar alıcılarla yapılan lobi faaliyetlerinin kaydını tutmak ve listelerini çıkarmak.12. Bu tür faaliyetlerin web sayfasında ve basın yayın organlarında yayınlanmasını sağlamak.13. TOBB ile ilgili gelen giden yazıların istatistikleri ile TOBB' a bildirilen görüşlerin kaydını ve istatistikî çalışmalarını tutmak.14. TOBB istişare, yerel ve bölgesel toplantılarına katılımlara ilişkin organizasyonları düzenlemek, katılım sağlanan bu organizasyonların kayıtlarını muhafaza etmek.15. Üye Şikâyetleri ile alakalı görevlerden, sorumluluktan ve yetkilerden haberdar olmak,16. Takip edilecek prosedürlerden ve Şikâyetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmak,17. Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan Şikâyetleri rapor etmek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Birim hedeflerinin durumu,• Lobi faaliyeti sayısı• Şikâyet ve çözüme kavuşmuş sorun sayısı
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• insan ilişkilerinin, ikna kabiliyetinin ve koordinasyon yetkinliklerinin yüksek olması.



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi
13.09.2019

Sayfa No
1 / 37



Görev Tanımı	GENEL SEKRETER
Raporlama İlişkisi	YÖNETİM KURULU
Vekalet ilişkisi	Yönetim Kurulu Başkanı atar
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ol style="list-style-type: none">1. Yönetim Kurulu'nun verdiği görevleri yapmak,2. Oda'nın gelişimine, ilerlemesine yönelik faaliyetlerde bulunmak,3. Birimlerin çalışmaları gereken konuları iletmek,4. Oda'nın yıllık hedeflerini vermek ve hedeflere ulaşılmasını sağlamak,5. Yönetim Kurulu, Meclis üyeleri, Meslek Komitesi üyeleri, Oda'nın çalışma alanında bulunan tüm kuruluşlarla işbirliklerini yönetmek, Oda'nın bu konulardaki çalışmalarının ve gerekli raporlarının oluşmasını sağlamak,6. Oda'nın iletişimini planlamak, Yönetim Kurulu'na sunmak, yürütmek7. Yönetim Kurulu ve Meclis toplantıları gündemini oluşturmak,8. Müdürlüklerle ilgili gerektiği hallerde ortak çalışmalar yapmak,9. Oda adına kanun çerçevesinde imza yetkisini kullanmak,10. Odanın Kalite Yönetim Sistemi ve Akreditasyon çalışmalarına öncülük etmek, hazırlanan dokümanları onaylamak.11. Personel toplantılarına katılmak ve personel performanslarını değerlendirmek,12. Birimlerin KYS ve Akreditasyon şartı gereği performanslarını ölçmek, gerekli D/Ö Faaliyetleri başlatmak,13. Stratejik Plan ve ondan üretilmiş iş planlarını gözden geçirmek ve istenen düzeyde gerçekleştirilmesini sağlamak.14. Genel Sekreterlik Makamı'nın gerektirdiği tüm görevleri yapmak ile yükümlüdür ISO 10002 Müşteri Şikâyet yönetimi kapsamında üyelerle yapılan ziyaretleri, görüşmeleri ve üye anketleri yaparak bunlar öneri, Şikâyet, talep formuna F.12 ye işlemek. Birimi ile ilgili Şikâyetleri çözüme kavuşturmak15. Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,16. Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama,17. Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,18. Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme,19. Yapılan ve kaydedilen Şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,20. Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak,21. Gözden geçirmede Şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Kallite ve Stratejik hedeflerin gerçekleşme durumu,• Personel dahil tüm proseslerin performans göstergeleri• Faaliyet raporu ve üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• En az 4 yıllık fakülte mezunu olmak• Askerlik ile ilişkisi bulunmamak• Alanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak• Temsil yeteneğine sahip olmak• Yöneticilik görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi
13.09.2019

Sayfa No
1 / 37



Görev Tanımı	GENEL SEKRETER YARDIMCISI
Raporlama İlişkisi	Genel Sekreter
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreter
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ol style="list-style-type: none">1. Genel Sekreterin Yokluğunda yaptığı görev ve yetkileri yapmak,2. Varlığında ise verdiği görev ve yetkileri yerine getirmek3. Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri doğrultusunda çalışır.4. Odanın İdari işlerini, iç çalışmalarını ve yazı işlerini düzenlemek ve yönetmek.5. Yönetim kurulu, meclis ve meslek komiteleri toplantılarının gündemine ilişkin hazırlık yapmak, toplantı davetiyelerinin ve gündeminin üyelere zamanında gönderilmesini sağlamak, bu toplantılara ait tutanakları düzenlemek, karar özetlerini tutmak ve imzalatmak, Yönetim, Meclis ve meslek komiteleri toplantılarına ilişkin hazırlanmış cetveli ve devam çizelgelerini tutmak ve karar defterlerini, karar özetlerini ve toplantılar için elektronik cihazlarla yapılan kayıtları muhafaza etmek.6. Aylık mizanı ve aktarma taleplerini hazırlamak, hazırlık bütçesini, gelir tablosunu, kesin mizanı ve kesin hesabı yapmak ve bunları Yönetim kuruluna sunmak.7. Meclis, Yönetim Kurulu veya Yönetim Kurulu başkanı, Genel Sekreter tarafından verilecek8. görevleri yapmak.9. Muhasebe kayıtlarını düzenli olarak tutmak.10. Seçimlerle ilgili hususların yürütülmesi.11. Üye talep, beklenti ve şikayetlerini kayıt altına alıp Kalite Yönetim Temsilcisi'ne bildirir.12. Faaliyeti sırasında meydana gelen uygunsuzlukları giderir ve kayıt altına alıp, Kalite Yönetim Temsilcisi'ne bildirir.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ol style="list-style-type: none">13. Kallite ve Stratejik hedeflerin gerçekleşme durumu,14. Personel dahil tüm proseslerin performans göstergeleri15. Faaliyet raporuu ve üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ol style="list-style-type: none">16. En az 4 yıllık fakülte mezunu olmak17. Askerlik ile ilişkisi bulunmamak18. Alanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak19. Temsil yeteneğine sahip olmak20. Yöneticilik görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi
13.09.2019

Sayfa No
1 / 37



Görev Tanımı	TİCARET SİCİL MÜDÜRÜ
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none">Ticaret sicili işlemlerini düzenli bir şekilde yürütmek,Ticaret sicili ile ilgili defter, dosya ve evrakları hazırlamak, işlemek ve muhafazasını sağlamak,T.T.K.'nu ve Ticaret Sicili Yönetmeliği gereğince gerçek ve tüzel kişilerin ticaret sicillerini tutmakT.T.K.'na göre ticaret siciline kayıt olması gerekenleri tespit edip kayıtlarını yapıp Odaya bildirmek,Resmi kurumlardan gelen Gerçek ve tüzel kişilerin ticaret sicilleri ile ilgili yazılara cevap vermek. •Günlük kayıt, tadil ve terkinleri Odaya bildirmek,Sicil tasdiknamesi, ihale belgesi, İflas ve Konkordato belgesi, yetki belgesi, tasfiye giriş belgesi, tasfiye kapanış belgesi, şube açılış belgesi, merkez nakli belgesi, BAĞ-KUR formunun verilmesi,Üyelerin sicillerinde vuku bulacak değişiklikler ile ilgili işlemleri, TTK ve TSY Genel Çalışma talimatına uygun olarak yerine getirmek,Genel Sekreter tarafından Ticaret Sicili Müdürlüğüne havale edilen Ticaret Sicil servisi ile ilgili yazılara cevap vermek,Tescil işlemlerinin yapılması,Ticaret Sicil Müdürü, Ticaret Sicil Müdürlüğünde görevli memurlar ve diğer birimler arasında koordinasyonun sağlanması ve bu servisin genel işleyişini yapmak,27.01.2013 tarih 28541 sayılı resmi gazetede yayınlanan Ticaret Sicil Yönetmeliğinde belirlenen; İş Çevresi, Teşkilatı, Sicil Müdürlerinin Ehliyet Şartları, Nezaret ve Murakabe, Tabi Olacağı Hükümler Sicil Muamelelerinin Tabi Olduğu Hükümler Sicildeki Kayıtların Eksiksiz Oluşu ve Düzeltmeler, Aleniyet ve Harç Mükellefiyetinin belirlendiği Umumi Hükümlerde görev ehliyeti, sınırları, hakları ve yükümlülükleri yerine getirmek,Biriminin işleyişi sırasındaki ürün ve hizmet aşamasındaki uygunsuzlukları tespit etmek, önleyici faaliyetleri önermek, Bunları DÖF formuna kayıt ederek Kalite Kalite/Akreditasyon Sorumlusuna bildirmek,Odanın genel çalışma talimatına uygun hareket etmek,5174 Sayılı kanun ve yönetmeliklerle kendisine verilen görevleri yapmak,Yönetmelikler ve sair mevzuatla verilen diğer görevler ile mevzuat çerçevesinde görevleri yapmak.ISO 9001 VE ISO 10002 proseslerini bilmek,Üye Şikâyetleri ile alakalı görevlerden, sorumluluklardan ve yetkilerden haberdar olmak,Takip edilecek prosedürlerden ve Şikâyetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmak,Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan Şikâyetleri rapor etmek.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">Birim hedeflerinin durumu,Hizmet standartlarında yer alan sürelerle uygunluk, üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile özürülü bulunmamakAlanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmakTemsil yeteneğine sahip olmakBirimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi
13.09.2019

Sayfa No
1 / 37



Görev Tanımı	KALİTE AKREDİTASYON SORUMLUSU
Raporlama ilişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet ilişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none">Kalite Yönetim Sisteminin ISO 9001 uluslararası kalite standardına uygun olarak etkin bir şekilde kurulması, yürütülmesi, dokümanların hazırlanması, sisteme uygunluk açısından gözden geçirilmesi, dağıtılmasından birinci dereceden sorumludur.Kalite Sistemi ile ilgili olarak dış kuruluşlara karşı odayı temsil eder,Odanın kalite problemlerinin çözümü ve kalite ile ilgili her türlü bildirim yapılması için ilk mercidir.Kalite ve Akreditasyon biriminin sorumlusudur.Genel Sekreter'e Kalite Sisteminin işleyişi, etkinliği ve problemleri hakkında rapor vermek,Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarını organize etmek, Toplantı tutanaklarının tutulması ve katılımcılara dağıtılmasını sağlamak,Yönetim Gözden geçirmesine ve iyileştirilmesine esas alınması amacıyla, kalite sisteminin performansı konusunda yönetime rapor vermek.Genel Sekreter tarafından onaylanarak yürürlüğe giren Kalite El Kitabını ve tüm sistem dokümanlarının kontrolünü yapmak,İç denetimlerin organize etmek, gerçekleştirilmesini sağlamak ve gelen sonuçlara göre genel bir rapor hazırlamak,Üye Şikâyetlerinin almak, takip etmek, gerekiyorsa kurum içine duyurmak, kayıt altına almak, ve kalite sistemini ilgilendiren her türlü anket çalışmasını yapmak ve değerlendirmek,Düzeltilici Önleyici Faaliyetlerin koordinasyonunu ve sonuçlandırılmasını takip etmek,TOBB Akreditasyon sürecinin takibinin yapılması, gerekli form ve dokümantasyonun hazırlanması,Kalite biriminin çalışmalarını koordine etmek,Kalite Sistemi gereği oluşturulan prosedürlerin, proseslerin ve talimatların uygulanmasını sağlar.Performansın izlemesi, değerlendirilmesi ve rapor edilmesi için yöntem geliştirmek,İyileştirme önerileri de dahil olmak üzere Şikâyetleri ele alma prosesi hakkında üst yönetime rapor vermek,Şikâyetleri ele alma proselinin etkili ve verimli bir şekilde uygulanmasını sağlamak,<ul style="list-style-type: none">Uygun personel temini ve eğitimi,Teknolojik gereksinimler,Dokümantasyon,Hedeflerin belirlenmesi,Proseslerin gözden geçirilmesi.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">ISO 9001, ISO 10002 ve TOBB Akreditasyon sisteminin işletilmesi.Denetim sonuçları, D/Ö Faaliyetler.
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">En az 4 yıllık fakülte mezunu olmakGörevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile özürsüz bulunmamakAlanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmakTemsil yeteneğine sahip olmakBirimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi

Sayfa No

13.09.2019

1 / 37



Görev Tanımı	ARŞİV SORUMLUSU
Raporlama İlişkisi	Akreditasyon Sorumlusu
Vekalet ilişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none">• Odanın Kaliye ve TOBB Akreditasyon Sisteminin öngördüğü doküman ve kayıtların arşivlemek,• Tüm üye bilgi ve dosyalarını uygun bir şekilde depolamak,• Odanın eski ve yeni gelen giden evraklarını uygun depolamak• Arşiv dosyalarının genel kütüphane dokümantasyonuna uygun olarak kolay bulunabilir, istiflenmiş ve sınıflandırılmış olmasını sağlamak.• Odanın kullanılan bilgisayarlarının kayıtların kontrolü prosedürüne göre yedeklenmesini sağlamak• Şikâyetlerle alakalı görevlerden, sorumluluklardan ve yetkilerden haberdar olmalıdır,• Takip edilecek prosedürlerden ve Şikâyetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmalıdır,• Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan Şikâyetleri rapor etmelidir.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Birim Hedefleri
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile özürlü bulunmamak• Alanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak• Temsil yeteneğine sahip olmak• Birimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi
13.09.2019

Sayfa No
1 / 37



Görev Tanımı	BİLGİ İŞLEM SORUMLUSU
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none">• Ağa bağlı çalışan bilgisayarların iletişimini sağlamak, cihazların ayarlamalarını yapmak, çalışır durumda olmasını sağlamak,▪ Yeni Yazılım ve donanım ihtiyaçlarını belirlemek, Teknolojiyi takip ederek, yeni projeler üretmek ve uygulamak,▪ Oluşan arızaları gidermek, müdahale etmek, gerekiyorsa ilgili teknik servise göndermek▪ Oda üye veritabanının düzeniyle ve güvenliği ile ilgilenmek▪ Oda internet sayfasının güncellemelerini yapmak, e-posta hesaplarını açmak ve işlevselliğini Sağlamak▪ Elektronik ortamda veri güvenliği ve güvenilirliğini sağlamak, güvenlik için koruyucu ve engelleyici önlemler almak,▪ Odaya ait bilgisayar, program ve diğer donanımların acil durum planları, yedekleme ve bakım onarım işlerini yapmak veya yaptırmak,▪ Akreditasyon Sisteminin ön gördüğü Bilgi İşlem ve Danışmanlık maddesi ile ilgili çalışmaları koordine etmek.▪ TOBB-Net Programının arızalarını gidermek,▪ TOBB-Net Programının geliştirilmesini sağlamak,▪ TOBB-Net programın ile ilgili eğitimler vermek,▪ TOBB-Net Kullanıcı tanımlarını yapmak,▪ TOBB-Net veri güvenliğini sağlamak,▪ Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,▪ Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama,▪ Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,▪ Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme,▪ Yapılan ve kaydedilen Şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,▪ Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak,▪ Gözden geçirmede Şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.▪ Eğitim almalıdırlar.▪ Şikâyetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır.▪ Müşterilere nazik davranmalı, Şikâyetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Birim hedeflerinin durumu,• Hizmet standartlarında yer alan sürelere uygunluk, üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile özürlü bulunmamak• Temsil yeteneğine sahip olmak• Birimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi

13.09.2019

Sayfa No

1 / 37



Görev Tanımı	MUHASEBE VE PERSONEL SORUMLUSU
Raporlama ilişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet ilişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none">Günlük olarak tahsilat servisi tarafından tahsilatı yapılan gelir ve giderlerin muhasebe programında tahakkukunu yaparak, tahsil ve tediye fişleri düzenlemek ve çıktısını saklamak.Günlük olarak Kasa Raporunu tanzim etmek.Aylık ve yıllık mizan, gelir gider, bütçe izleme raporunun çıkarılması ve yıllık bilanço-yu kanun, tüzük ve yönetmeliklere uygun olarak hazırlayarak Genel Sekreterliğe sunmak.Yönetim Kurulu onayından geçtikten sonra ödemeler varsa talimatlarını hazırlayarak ilgililerin hesabına EFT veya havale olarak yazışma işlemlerini yapmak ve faturaların ödenmesi ve muhasebeleştirme işlemlerini yapmak.Ay sonlarında banka hesapları ile ilgili ekstreleri kontrol ederek çıkarmak ve dosyalamak.Günlük olarak kesilen tahsil-tediye ve mahsup fişlerini ay ay dosyalayıp onaya sunmak.Bütçe tahsilatının yetersiz kaldığı durumlarda fasıllar ve maddeler arasında aktarma yapılmasını Genel Sekreterliğe iletme,Tahsilat Servisi ile birlikte üyelerin yıllık aidat ve munzam aidatlarının tahakkuk ve tahsilatının yapılmasını, tahsil olunmayanların takibini, borçlu duruma düşen üyelerin de tespitini sağlamak, tahsili imkansız hale gelmiş alacakları Genel Sekretere iletme,Odanın nakit mevduat durumunu takip etmek, vadesi geldiğinde vadesini yenilemek ve ilgili hesaplara intikal ettirilmesini sağlamak.Bütçe Komisyonu toplantıları için gerekli hazırlıkların yapılmasını, toplantıların organize edilmesini, alınan kararlarının muhafazasını sağlamak, ve kararların gereğini yapmak, alınan kararlar yönetim kurulu onayı gerektiriyorsa bu konuda genel sekreter bilgi vermek, yönetim kurulunda alınan kararları mevzuat ve yasalara uygun şekilde yerine getirmek,Bina, tesisat ve demirbaşların numaralandırılması, demirbaş defterine kaydedilmesi, bozuk ve kullanılmaz duruma gelen demirbaşların usulüne göre silinmesini sağlamak, Genel Sekreterlikçe Muhasebe Servisi'ne havale edilen yazılara cevap vermek,Odanın işleyişi ile ilgili satın alma faaliyetlerinin yerine getirilmesini yönetim kurulunca görevlendirilen komisyon veya kişi ile birlikte sağlamak, Oda personelinin maaş, ikramiye, fazla mesai ve harcırah bordrolarını hazırlamak, maaşların dağıtılması için gerekli para transferlerini ve yazışmaları yapmak ve dosyalamak,Aylık muhtasar beyannameleri ile asgari geçim indirim bordroları, KDV Beyannamesi, SSK İşsizlik Sigortalarını, TOBB Sigorta ve Emekli Sandığı Primlerini, TOBB K Türü Birlik paylarını aylık hazırlamak,Oda personelinin sigorta ve emekli sandığı ile ilgili işe giriş ve çıkış ile ilgili her türlü işlemleri yapmak ve buna ilişkin dosyaları tutmak,Muhasebe defter ve evraklarını tutmak, bu evrakları dosyalamak ve saklamak,Oda Banka ve diğer ilgililerle her ay sonu hesap mutabakatı yapmak ve avans hesaplarını takip etmek,Oda gayri menkullerinin kira işlemlerini takip ve tanzim etmek, bu konuda gerekli ödemeleri ve tahsilatları gerçekleştirmek,Ödemelerin bütçeye uygun olarak yapılmasını takip etmek. Ödeme talimatlarını hazırlamak. Muhtemel tahsilatın aşımalarını önceden tespit etmek ve ilgililere



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi
13.09.2019

Sayfa No
1 / 37



duyurmak,

- Oda ihtiyacı için satın alınan malzemeleri talep sahibine ulaştırmak ve stoktaki ürünleri muhafaza etmek,
- Oda bütçesinden ödenecek olan birlik paylarının ödenmesi ile ilgili talimatları hazırlamak,
- Personel dosyalarını muhafaza etmek, Personel izin çizelgesini tutmak,
- Yıl sonunda oda tarafından kullanılacak kanuni defterleri notere tasdik ettirmek, Muhasebe Servisi Genel çalışma talimatına uygun hizmet vermek,
- Biriminin işleyişi sırasındaki ürün ve hizmet aşamasındaki uygunsuzlukları tespit etmek, önleyici faaliyetleri önermek, Bunları DÖF formuna kayıt ederek Kalite Yönetim emsalcisine bildirmek,
- Odanın genel çalışma talimatına uygun hareket etmek,
- 5174 Sayılı kanun ve yönetmeliklerle kendisine verilen görevleri yapmak,

Personel ve Eğitim

- Yeni personel alma sürecini koordine etmek,
- Personelin işe giriş-çıkışı sırasında personelle ilgili işlemlerini yapmak,
- Personele zimmetli eşyanın kaydını tutmak ve güncellemelerini yapmak,
- Yeni elemanların oryantasyon da dahil iç ve dış eğitimlerini organize etmek, kayıtlarını tutmak,
- Personel Oryantasyon eğitimlerinin verilmesini sağlamak,
- Yıllık izinleri organize etmek, izlemek,
- Personelin performans göstergelerini düzenlemek,
- Çeşitli eğitimlerle personelin verimlilik, üretkenlik, yaratıcılıklarının gelişmesini sağlamak
- Personelin kaynaşmasını artırıcı sosyal ortam ve organizasyonları yapmak,
- Oda Kültürü yaratmakla ilgili her türlü yazılı ve sözlü araçları düşünmek, tasarlamak, yaptırmak,
- Reklam ve tanıtım malzemelerini hazırlayan ajans ve firmalarla ilişkileri sağlamak ve sürdürmek
- Meslek Komiteleri sektörleri ile ilgili yıl içindeki kongre, seminer, fuar vb organizasyonları tespit etmek ,katılmak isteyenlerin organizasyonlarını yapmak
- Eğitim sertifikaları hazırlamak

Satınalma Görevleri :

- Satın alma sorumlusu o günkü koşullara göre ihtiyaç duyulan malları veya hizmetleri en ekonomik biçimde temin etmekle yükümlüdür.
- Alınacak mal veya hizmetin teknik özelliklerini belirler.
- Gerekli malı vey a hizmeti alırken en az üç teklif değerlendirerek temin eder.
- Satın almaya kara verdiği ürünlerin veya hizmetlerin özetini fiyatını ve vadesini Kalite/Akreditasyon Sorumlusune bildirir.
- Alınan malların veya hizmetlerin kaydını tutar
- Teslim edilen malların kontrolünü yapar ve kayda girer.
- Tedarikçi değerlendirme kurallarına göre değerlendirir.
- Kendisine yardım eden personelin eğitiminden sorumludur.
- Hedeflenen kuruluşun politikasından haberdar olu, politika doğrultusunda hareket etmek.
- Düzenlenen eğitim programlarına katılmak
- Kendisiyle ilgili olan tüm dökümanları okumak, anlamak , öğrenmek , uygulamak , gerekli durumlarda revizyon talebinde bulunmak.
- Yapılacak iç tetkiklere ihtiyaç halinde katılmak, tespit edilen uygunsuzlukları gidermek için faaliyette bulunmak.
- İhtiyaç halinde çağrılırsa gerekli toplantılara katılmak kendisini ilgilendiren kurallara dahilinde kararları uygulamak sonucu Kalite/Akreditasyon Sorumlusune haber vermek.



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi

Sayfa No

13.09.2019

1 / 37



	<ul style="list-style-type: none">Tutması gereken kayıtları düzgün, okunaklı , anlaşılabilir tutmak , saklama süresi dolan kayıtları arşive kaldırmak , imha süresini takip edip imha süresi gelenleri imha etmek.Uygun olmayan bir hizmet yada ürünle karşılaşılması durumunda prosedüre uygun hareket etmekten sorumludur.DÖF ün Kalite/Akreditasyon Sorumlusu bilgisi dahilinde olması durumunda bu faaliyetleri uygulamak sonucunu takip etmek.Amirinin verdiği her türlü işi yapmak.Şikâyetlerle alakalı görevlerden, sorumluluklardan ve yetkilerden haberdar olmalıdır,Takep edilecek prosedürlerden ve Şikâyetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmalıdır,Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan Şikâyetleri rapor etmelidir.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">Birim hedeflerinin durumu,Hizmet standartlarında yer alan sürelerle uygunluk, üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">En az 4 yıllık fakülte mezunu olmakAlanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmakTemsil yeteneğine sahip olmakBirimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi
13.09.2019

Sayfa No
1 / 37



Görev Tanımı	ODA SİCİL SORUMLUSU
Raporlama İlişkisi	Genel Sekreter
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none">Kalite sistemini bilmek, uymak, uyulmasını sağlamak ve geliştirmek için çalışmalar yapmak,Üst yönetim tarafından belirlenmiş amaç, politika ve stratejiler doğrultusunda, sorumluluğu altındaki faaliyetlerin yürütülmesi ile ilgili plan, program ve bütçeleri tespit ederek yöneticisinin onayına sunmak, uygulamaları yönlendirmek, izlemek ve oluşabilecek sapmalar konusunda gerekli önlemleri almak,Birimine ait yıllık hedefler doğrultusunda çalışmalar yapmak, öneriler geliştirmek, Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme,Yapılan ve kaydedilen Şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,Düzeltilici faaliyet işlemlerini yapmak,Gözden geçirmede Şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.Eğitim almalıdırlar.Şikâyetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır.Müşterilere nazik davranmalı, Şikâyetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme <p><u>Oda Sicil ve Muamelat</u></p> <ul style="list-style-type: none">Sicil Memuru odada yapılacak tescilleri Sicil Yönetmeliği çerçevesinde yapar.Tescil taleplerini almak, gerekli evrakları ve imza sirkülerini kontrol etmek.Bilgisayar programına Sicil bilgilerini girerek ücret bilgilerini girmek.Beyannameyi çıkarmakBeyannameyedeki imzaları tamamlamak.Yapılan sicil sayısı, aylık sicil, yıllık sicil verilerini tutmak.Sicil kayıt defterini yönetmeliğe uygun olarak tutmak.Kurum içinde müşteri odaklılık çerçevesinde çalışmak.Oda Sicil prosesi hedeflerinin gerçekleşmesini takip eder.Gelen-giden evrak kayıtlarının yapılarak ilgili birimlere ulaştırılmasını sağlamak.Rayiç fiyat araştırmasını yapmak.Oda yazışmalarını yazarak onaya sunmak.Odaya gelen telefonların ilgili yerlere aktarılmasını sağlamak.Oda tarafından yapılacak telefon görüşmelerinin bağlantısını sağlamak.TOBB Oda muamelat yönetmeliği çerçevesindeki muamelatla ilgili tüm faaliyetleri yürütmek.Genel Sekreter tarafından verilen görevleri yerine getirmek.Odanın genel çalışma talimatına uygun hareket etmek,
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">Birim hedeflerinin durumu,Hizmet standartlarında yer alan sürelere uygunluk, üye ve personel memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">En az 4 yıllık fakülte mezunu olmakGörevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile özürlü bulunmamakTemsil yeteneğine sahip olmakBirimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No
		13.09.2019	1 / 37



Görev Tanımı	BASIN YAYIN SORUMLUSU
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none">• Günlük yerel ve ulusal haberleri takip etmek, haber arşivi yapmak.• TSO'nun yazılı, görsel ve işitsel basınla olan ilişkilerini, kamuoyunu oluşturma çalışmalarını gerçekleştirmek, bu amaçla söz konusu kuruluşlar nezdinde gerekli girişimleri sağlamak. Hazırladığı basın bültenlerini basın kuruluşlarıyla paylaşmak.• TSO'nun yayın organı olan TSO bülteni hazırlamak.• Yurt içi ve yurt dışından gelen, ihale, iş birliği, ithal ve ihraç talepleri, fuar ve toplantılarla ilgili dokümanları haber halinde düzenleyerek yayın organları aracılığıyla üyelere bildirmek.• Başkanın görüş ve konuşmalarının günü gününe gazetelere ve basının önde gelen isimlerine ulaşmasını sağlamak.• TSO'nun düzenli toplantılarına Televizyon, ajans ve gazete muhabirlerinin katılmasını sağlamak.• TSO tarafından hazırlanan raporların basımı ve dağıtımını koordine etmek.• TSO tarafından organize edilen seminer, toplantı ve sempozyumlarda fotoğraf ve kamera çekimi ile deşifrelerini yapar, bunları arşivler.• Yönetim kurulu başkanı, basından sorumlu yönetim kurulu üyesi, genel sekreterin talimatları ve bilgileri doğrultusunda odanın faaliyetleri ve konusunda basın bültenleri yapılmasını sağlar.• Odamızın gerçekleştirdiği etkinliklere basının katılımının sağlanması ve bu etkinliklerin basında yer almasının sağlanması için gereken çalışmaların yapılması. Yönetim kurulu başkanı ve yönetim kurulu üyelerinin konuşmacı olarak katılacakları etkinlikler için bilgi, doküman, konuşma metni hazırlanması.• Basına; bilgi, görüş, açıklama verilmesi ve basında çıkanların yönetim kuruluna sunulması. Ayrıca, görsel ve yazılı basında yayımlanan ve odamızı, üyelerimizi ilgilendiren tüm konuların izlenip, gerektiği durumlarda önerilerle birlikte yönetim kurulu adına yönetim kurulu başkanına iletilmesi,• Genel Sekreterlik tarafından verilecek görevleri yerine getirmek.• Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,• Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama,• Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,• Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme,• Yapılan ve kaydedilen Şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,• Düzeltilici faaliyet işlemlerini yapmak,• Gözden geçirmede Şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.• Eğitim almalıdırlar.• Şikâyetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır.• Müşterilere nazik davranmalı, Şikâyetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Birim hedeflerinin durumu,• Basında görünme yüzdeleri, açıklamalar ve küpürler dosyası• Üye menenunyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• En az lise mezunu olmak• Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile özürülü bulunmamak• Alanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak• Temsil yeteneğine sahip olmak• Birimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi
13.09.2019

Sayfa No
1 / 37



Görev Tanımı	HİZMETLİ
Raporlama İlişkisi	Personel ve İnsan Kaynakları Sorumlusu
Vekalet ilişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none">• Oda binası hizmet katının temizlik işlerini yapmak, gerekli• Temizlik malzemelerini temin etmek,• Resmi bayram ve tatil günlerinde, bayrak asılmasını ve indirilmesini, gerektiğinde Genel Sekreterin isteği ile bu günlere ait programları uygulamak,• Odanın organlarını oluşturanların, Genel Sekreterin, Genel Sekreter Yardımcısı ile memurlarının büro içi hizmetlerine amirlerinin gerekli gördüğü hallerde yardım etmek,• Büro içi iç hizmetleri (çay sunmak, meşrubat sunmak, gazete ve mecmua almak,v.s.) işleri günlük ve usulüne uygun olarak yerine getirmek.• Odanın dergi, gazete, haber bülteni gibi yayın faaliyetlerini ilgililerine iletilmesini temin için Oda Sicil birimiyle koordineli çalışmak,• Odanın yaptığı organizasyonların davetiyelerini dağıtmak veya postalamak,• Odamız organizasyonlarında Halkla İlişkilerle ilgili verilen görevleri yerine getirmek,• Her gün Oda postasını almak, ve gönderilen postaları PTT'ye veya kargoya teslim etmek,• Gelen Giden evrakların birimler arasında transferini gerçekleştirmek,• Odamızın abone olduğu gazete ve dergilerin alınmasını sağlamak ve ilgili birimlere ulaştırmak,• Meclis ve Yönetim Kurulu gündemlerini dağıtmak,• Oda birimlerinin ihtiyacı doğrultusunda fotokopi çekmek ve ilgililere ulaştırmak,• Odanın kullandığı tüm servis ve alanların genel temizliğini, bakımını yapmak,• Odamız salonlarında yapılan toplantıları kullanıcıların ihtiyacına sunmak,• Hizmet binasının bakım ve tadil gerektiren eksiklerini tespit etmek ve gidermek sorun için dışardan mal veya hizmet alınması gerekiyorsa Genel Sekreterliğe bilgi vermek ve alımları takip etmek,• Yönetmelik ve sair mevzuatla verilen diğer görevler ile mevzuat çerçevesinde Meclis, Yönetim Kurulu veya Yönetim Kurulu Başkanı, Genel Sekreter ve Genel Sekreter Yardımcısı tarafından verilecek görevleri yapmak.• Şikâyetlerle alakalı görevlerden, sorumluluktan ve yetkilerden haberdar olmalıdır,• Takip edilecek prosedürlerden ve şikâyetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmalıdır,• Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikâyetleri rapor etmelidir.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Hizmet standartlarına uygunluk• Personel ve üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• En az ilkökul mezunu olmak• Erkeklerde askerlik ile ilişkisi bulunmamak• Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile özürlü bulunmamak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi

13.09.2019

Sayfa No

1 / 37



Görev Tanımı	PROJE VE DIŞ TİCARET SORUMLUSU
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none">• ATR, Eur.1, Form A ve Menşe Belgesinin tasdikini yapmak,• Ata Karnesi işlemlerini yapmak,• Son kontrol işlemleri takibini yapmak,• Basitleştirilmiş işlem sürecini gerçekleştirmek ve Üyelerimizin ihracat ile ilgili doğabilecek tüm ihtiyaçlarını karşılamak<ul style="list-style-type: none">• Kalite sistemini bilmek, uymak, uyulmasını sağlamak ve geliştirmek için çalışmalar yapmak,• Üst yönetim tarafından belirlenmiş amaç, politika ve stratejiler doğrultusunda, sorumluluğu altındaki faaliyetlerin yürütülmesi ile ilgili plan, program ve bütçeleri tespit ederek yöneticisinin onayına sunmak, uygulamaları yönlendirmek, izlemek ve oluşabilecek sapmalar konusunda gerekli önlemleri almak,• Birimine ait yıllık hedefler doğrultusunda çalışmalar yapmak, öneriler geliştirmek,• Oda bünyesinde yürütülecek eğitim ve projelerini koordine etme• Sektör, iş piyasası analizleri yapmasını sağlamak, analizler sonucuna sonuç raporu hazırlamak.• Anketler yüz yüze görüşmeler ve yapılacak piyasa analizleri ile üyelerin eğitim ihtiyaçlarını tespit etmekve ihtiyaçlar doğrultusunda gerekli eğitimleri düzenleyici çalışmalar başlatmak• Yeni Üye potansiyeli taşıyan bireylerin odaya kazandırılması amacı ile eğitim faaliyetlerini yürütmek.• Eğitim sonrasında eğitim eğitmen organizasyon memnuniyet düzeylerini ölçmek• Yapılan faaliyetleri iso 9001 çerçevesinde yürütmek gerekli dökümantasyonu sağlamak.• Gerekli eğitimleri alma, düzenlenen eğitimlere katılmak• Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,• Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama,• Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,• Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme,• Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,• Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak,1. Gözden geçirmede şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak. Odanın projeyönetimi ile ilgili çalışmalarını götürmek2. Akademik danışmanla birlikte ekonomik verileri, istatistiksel değerlendirmeleri vs. gibi üyelere verilecek yatırım vs. konularında raporlar oluşturmak,3. Yürütülen projelerin kayıtları tutar, duyurularını yapar sonuçlarını raporlar.4. Üyeleri bilgilendirmeleri ziyaretlerinde bulunur, kayıtlarını tutar ve varsa şikâyetlerin giderilmesini sağlar, önerileri gerçekleştirmek,5. Dış paydaşlarla yürütülen projelerin koordinasyonunu sağlamak,6. Ortak proje yürütme aşamaları hakkında üst yönetime bilgi ve rapor sunmak,7. İyi kişisel ilişkiler kurmalı ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmalıdır.• Üst amiri tarafından verilen diğer işleri yapmak.• Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,• Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama,



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi

13.09.2019

Sayfa No

1 / 37



	<ul style="list-style-type: none">• Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,• Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme,• Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,• Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak,• Gözden geçirmede şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Birim hedeflerinin durumu,• Hizmet standartlarında yer alan sürelere uygunluk, üye memnuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• En az 4 yıllık fakülte mezunu olmak• Askerlik ile ilişkisi ve sabıkası bulunmamak• Alanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak• Temsil yeteneğine sahip olmak• Birimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI			
ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)			
EK.01	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No
		13.09.2019	1 / 37



Görev Tanımı	SANAYİ SORUMLUSU
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ul style="list-style-type: none">• İş makinası ruhsatı düzenlemek ve onaylamak,• Kapasite Raporu düzenlemek,• Sınai faaliyetler ile ilgili Ekspertiz Raporu düzenlemek,• Kobi Teşvik Belgesi tastık etmek ve ,• Üyelerimizin sınai faaliyetler ile ilgili oluşabilecek tüm ihtiyaçlarını karşılamak,• Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,• Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama,• Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,• Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme,• Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,• Düzeltilici faaliyet işlemlerini yapmak,• Gözden geçirmede Şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Birim hedeflerinin durumu,• Hizmet standartlarında yer alan sürelerle uygunluk, üye menuniyeti
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• En az 4 yıllık fakülte mezunu olmak• Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile özürlü bulunmamak• Alanında en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak• Temsil yeteneğine sahip olmak• Birimin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmak



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ORGANİZASYON EL KİTABI (İş Tanımları ve Görevler)

EK.01

Rev.00

Revizyon Tarihi

Sayfa No

13.09.2019

1 / 37



Görev Tanımı	ÜYE TEMSİLCİSİ
Raporlama İlişkisi	GENEL SEKRETER
Vekalet İlişkisi	Genel Sekreterin atadığı biri
İŞ TANIMLARI VE SORUMLULUKLAR	<ol style="list-style-type: none">1. Üye temsilciliği Odamız Kalite ve Akreditasyon sistemi kapsamında oluşturulmuştur.2. Üye temsilciliği, personel toplantılarında üyelerin sorun, öneri, memnuniyet ve beklentilerine yönelik faaliyetler önermek,3. Memnuniyetsiz ve şikâyet eden üyelerin memnuniyet oranlarının yükseltilmesi, şikâyetlerinin giderilmesi için çalışma yapmak,4. Üye ziyaretleri ve anket (yüz yüze görüşme ile) uygulamalarını yapmak,5. Görüşmeler sonucu başlatılan DÖF gidermek ve üyeye bildirmek,6. Oda hizmetlerinin üye memnuniyetini arttırmaya yönelik talep ve beklentilerini sağlamak,7. Sonuçlarının AİK komitesine raporlamak ve kararlar alınmasını sağlamak,8. Stratejik Plan ve hedefler doğrultusunda düzenlenecek etkinliklerin üyeye ulaştırılması, üye katılımının sağlanması ve etkinlik değerlendirilmesinin yapılmasını sağlamak,9. Üye ile doğrudan iletişim kanalı ile temsilcisi olduğu üyelerin işlerinin takibinin hızlandırılmasına yönelik iyileştirme önerileri ve faaliyetler başlatmak,10. Kurulu kalite ve akreditasyon sistemi kapsamında üye bilgilerinin güncellenmesini sağlamak,11. Üyelerin talep ettiği iletişim tercihlerine göre üyelere bildirimlerin yapılmasını sağlamak,12. Oda yayını, duyuru ve haberlerini iletmek,13. Akreditasyon sisteminin öngördüğü üye geri beslemeleri, üye ilişkileri, eğitim, fuar, panel, sempozyum vb. etkinliklere üyelerin etkin katılımını sağlamak,14. Onlardan gelen bilgiler ışığında iyileştirme faaliyetlerinin yapılmasını sağlamak.15. Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,16. Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama,17. Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,18. Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme,19. Yapılan ve kaydedilen Şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,20. Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak,21. Gözden geçirmede Şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.22. Eğitim almalıdırlar.23. Şikâyetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır.24. Müşterilere nazik davranmalı, Şikâyetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme yapmalıdır.25. İyi kişisel ilişkiler kurmalı ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmalıdır.
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">• Birim hedeflerinin durumu,• Üye ziyareti sayısı• Şikâyet ve çözüme kavuşmuş sorun yüzdesi
YETERLİLİK KRİTERİ	<ul style="list-style-type: none">• İnsan ilişkilerinin, ikna kabiliyetinin ve koordinasyon yetkinliklerinin yüksek olması.