



MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI İLETİŞİM VE HABERLEŞME STRATEJİSİ PLANI

Tarih 17.05.2016

F.31 Rev.00 Sayfa 1 / 2

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLULAR	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT
ÜYELERLE İLETİŞİM	Etkin ve işlevsel bir üye veri tabanı oluşturarak iletişim ve haberleşme verimliliğini arttırmak, iletişim kaynaklı üye problemlerini önlemek.	Yeni üye kaydı	Yüz yüze iletişim Yazılı iletişim	Genel Sekreter	Odamızın yeni üye kayıt müracaatlarında; Yönetim Kurulunun kararı ile derecesi belirlenerek, istenilen evrakların incelenmesi sonrası sicil numarası verilir ve P.06 Hizmet Standartları uyarınca işyeri kaydı uygun firmaların Oda kaydı sonuçlandırılır.	Yönetim Kurulu Kararı
		Üye bilgilerinin güncellenmesi	TOBB Üye Modül Programı	Ticaret Sicil ve Muamele Sorumlusu	Üyeler iletişim bilgileri değişikliklerini bildirmekle yükümlüdürler. Ancak değişiklikler üyelere odamıza gelip hizmet talep ettiklerinde, oda yayınlarının kurye ile dağıtımını sonrası yaptığımız kontroller ve yıllık üye memnuniyet anketleri yoluyla sorulmakta ve bilgi güncellemeleri düzenli olarak yapılmaktadır.	Genel Sekreter
		Üye durumunun tanımlanması	TOBB Üye Modül Programı	Ticaret Sicil ve Muamele Sorumlusu	Her yıl ocak ayı içinde üyelerin geçmişe dönük borçları kontrol edilmekte ve askıya alınacak üyeler belirlenmektedir.	Yönetim Kurulu Kararı
ÜYELERE BİLGİ AKTARIMI ve HABERLEŞME	Üyelerimizle etkin iletişim kurarak onlara ulaşmak ve Oda haberlerinin zamanında duyurulmasını sağlamak.	Üyelerimizi ilgilendiren tüm haber ve duyuruların aktarılması	Web sitesi üzerinden İnteraktif iletişim	Bilgi İşlem Sorumlusu	Kurulu web sitemiz Türkçe ve İngilizce olarak hizmet vermektedir. Sitede Odamızın tanıtımı yapılmakta olup, güncelliği sağlanmaktadır. Her türlü faaliyetin haberi sitemizde yayınlanmaktadır. Üyelerimiz için faydalı bazı linkler ve bilgiler de sitemizde yer almaktadır.	Web sitesi ve duyuru metinleri
			SMS yoluyla elektronik iletişim	Genel Sekreterlik	Odamızın kurulmuş bir SMS sistemi bulunmakta ve kutlama, açılış, tören, bayram, toplantı duyuruları, komite toplantı hatırlatmaları vb. özel günlerde kullanılmaktadır.	Mesaj metinleri ve sms kayıtları
			Elektronik posta	Tüm personel	Üyelerimizin mail adresleri kurulu bulunan mail sistemimizde ekli olup, Odamızla ilgili her türlü haber, etkinlik duyuruları anında mail olarak gönderilmektedir.	Elektronik posta metinleri
			Yayın organı yoluyla kitlesel iletişim	Genel Sekreter Basın Yayın Sorumlusu	Odamızın en az yılda bir çıkardığı Oda Günden Gazetesi bütün üyelerimize, diğer Oda ve Borsalara, yerel ve bölgesel kamu kurumlarına, basın kuruluşlarına, ücretsiz olarak gönderilmektedir.	Gündem Gazetesi
		Üye oda ilişkisi	Telefon ile sözlü iletişim	Tüm personel	Her personelin kendine ait dahili hattı bulunmakta ve üyeler ilgili personelle kolaylıkla irtibata geçebilmektedir. Üyelere bilgi aktarımında da (üyelik işleri, toplantı, davet vb) telefon kullanılmaktadır.	Görüşme notları
			Faks ile yazılı iletişim	Tüm personel	Odamızın bir adet faks hattı bulunup herkesin ortak kullanabileceği bir noktada bir adet faks cihazı konulmuştur. Herhangi bir faaliyet duyurusu, yazışma vb. durumlarda kullanılmaktadır.	Faks metni ve giden evrak kaydı
			Posta, Kargo yoluyla yazılı iletişim	Basın Yayın Sorumlusu	Odamızın Gündem gazetesi başta olmak üzere, üyelerin evrakları vb. belgeler için gereğine göre posta kargo veya kurye hizmetleri kullanılarak dağıtılmaktadır.	Posta ve kargo alındıları
			Poster ve Broşürler	Tüm personel	Özellikle kitle iletişimi etkinliklerinde duyuru amacıyla basılı materyaller hazırlanmaktadır.	Poster, Broşür
		Oda faaliyetlerinin raporlanması	Meclis toplantıları	Genel Sekreter	Odamızın faaliyetleri her ayın sonunda ve yılın sonunda meclis üyelerimize sunulmaktadır.	Faaliyet Raporları
		Kitlesel duyuru gerektiren konular	Yerel/Ulusal Gazete/Televizyon yoluyla medya iletişimi	Genel Sekreter, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Sorumlusu	Üyelerimiz için önem arz eden duyurular, önemli Oda haberlerini, tebrik, vefat vb. ilanları daha büyük bilgilendirme düzeyi için yerel ve ulusal basın kullanılmaktadır.	Basın ve yayın bültenleri ve haber kupürleri
Toplantı, seminer, konferans vb. kitlesel iletişim	Genel Sekreter, İK ve Personel Sorumlusu		Üyelerimiz için önem arz eden konularda uzmanların katılacağı toplantılar, seminerler, konferanslar ve çeşitli organizasyonlar yıl içinde sürekli olarak düzenlenmektedir.	Aktivite görsel, yazılı ve basılı kayıtları		



MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI İLETİŞİM VE HABERLEŞME STRATEJİSİ PLANI

Tarih 17.05.2016

F.31 Rev.00 Sayfa 2 / 2

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLU(LAR)	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT
ÜYE HİZMETLERİ ve MEMNUNİYETİ	Kurumumuzu üyelerimizin beklentileri doğrultusunda geliştirmek ve sürekli üye memnuniyetini sağlamak	Hizmet taleplerinin alınması	Yüz yüze iletişim Yazılı iletişim	Tüm personel	Üyelerden talep ettikleri hizmetle ilgili dilekçe alınır. Ayrıca verilen hizmetin takibi için üye ve hizmet bilgileri kayıt altına alınır.	Talep Dilekçesi
		Yıl sonu hizmetlerimizin değerlendirilmesi	Üye Memnuniyeti Anketi Yazılı iletişim	Yönetim Temsilcisi	Odamızda yılda bir kere tüm üyelere Üye Memnuniyet Anketi düzenlenmektedir. Seminer ve konferans vb. etkinliklerden sonra da üye memnuniyet anketi alınmaktadır.	Anket Değerlendirme Raporları
		Genel üye görüşü alma	Web sayfası üzerinden anket	Genel Sekreter	Üyelerimizin ihtiyaçlarının belirlenmesi, hizmet kalitemizin artırılmasına yönelik web sayfamızda çeşitli anketler yapılmaktadır.	web sayfası
		Üye öneri ve şikayetlerinin alınması	Şikayet ve öneri kutusu	Yönetim Temsilcisi	Binamızın giriş katında şikayet ve öneri kutusu konulmuştur. Ayrıca web sayfamızda üye şikayet/öneri bölümü bulunmaktadır.	Memnuniyet anketi
MEDYA HABERLEŞMESİ	Oda haberlerinin medya kanalı ile etkin bir şekilde duyurulması	Medya ile direkt iletişim	Telefon, faks, elektronik posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Genel Sekreter	Odamızda gerçekleştirilen faaliyetlerin görünürlüğünün sağlanması için yerel basınla birebir irtibata geçilmekte ve bilgilendirilmektedirler.	Basın ve yayın bültenleri ve haber kupürleri
DİĞER KURUMLARLA HABERLEŞME	Başta TOBB olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla iletişimimizi en üst seviyede tutmak	TOBB ile haberleşme	Telefon, faks, elektronik posta, posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Tüm Personel	TOBB'den Odamıza ulaşan konular ve bilgilendirme yazıları, sektörde faaliyet gösteren üyelerimize duyurulmakta, TOBB tarafından düzenlenen eğitim programları ve etkinliklere katılım sağlanmaktadır.	Yazışmalar
		Diğer kurumlara haberleşme	Telefon, faks, elektronik posta, posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Tüm Personel	Odamız tarafından diğer kurumlara ortak eğitim, seminer, panel vb organizasyon faaliyetleri gerçekleştirilmekte, ortak akıl toplantıları düzenlenmektedir.	Yazışmalar
KURUM İÇİ HABERLEŞME	Oda organları ve çalışanları arasında etkin bir iletişim sağlamak	Personelin bilgilendirilmesi	Personel Bilgilendirme Toplantıları	Tüm Personel	Oda personeli ile Genel Sekreterimiz tarafından yılda en az kez fikir alış veriş ve bilgilendirme toplantıları yapılmaktadır.	Toplantı Tutanakları
		Kurullar arası iletişim kurulması	Organ Toplantıları	Tüm Organ üyeleri	Odamızın Yönetim Kurulu, Meclis, Meslek Komiteleri, Özel Komisyonları arasında iletişim sağlamaktadır.	Toplantı Tutanakları
		Kalite yönetim sistemimizin gözden geçirilmesi	Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları	Yönetim Kurulu ve Tüm Personel	Yılda iki kez yönetim kurulumuz ile çalışanlarımız yönetim gözden geçirme toplantılarında bir araya gelerek kalite yönetim sistemimizin işleyişini, iyileştirme yapılabilecek hizmet ve konuları değerlendirirler.	YGG Toplantıları Tutanakları
		Çalışanlar ve organ üyeleri arasında iletişim kurulması	Yüz yüze görüşme, telefon, elektronik posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Tüm Personel	Odamızda başta Genel Sekreter olmak üzere tüm birimler arasında açık ofis ortamıyla görüşme imkanı sağlanmaktadır. Her personelin bir dahili telefonu mevcuttur. Yine tüm personelin kurumsal elektronik posta adresi mevcuttur.	Yazışmalar, elektronik posta metinleri