



FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI
FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI

FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI HABERLEŞME VE İLETİŞİM PLANI

YAYIN TARİHİ: 15.07.2016

REVİZYON: 00

REVİZYON TARİHİ:

FORM NO: CZ 42 SAYFA:1/2

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLULAR	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE KAYIT
ÜYE BİLGİLERİNİN GÜNCELLENMESİ	Etkin Ve İşlevsel Bir Üye Veri Tabanı Oluşturarak İletişim Ve Haberleşme Verimliliğini Arttırmak, İletişim Kaynaklı Üye Problemlerini Önlemek.	Yeni Üye Kaydı	Yüz Yüze İletişim Yazılı İletişim	Oda Sicil Memurluğu	Odamızın Yeni Üye Kayıt Müracaatlarında; İlgili Birim Tarafından Derecesi Belirlenir, İstenilen Evrakların İncelenmesi Sonrası Sicil Numarası Verilir Ve Oda Sicil Yeni Kayıt Terk Prosedürüne Göre Oda Kaydı Sonuçlandırılır.	Genel Sekreter ve Yardımcısı / Oda Sicil Yeni Kayıt Terk Prosedürü
		Üye Bilgilerinin Güncellenmesi	TOBB Üye Modül Programı	Tüm Hizmet Veren Birim Memurları	Üyeler iletişim bilgileri değişikliklerini bildirmekle yükümlüdürler. Ancak değişiklikler üyelere odamıza gelip hizmet talep ettiklerinde, oda yayınlarının kurye ile dağıtım sonrası yaptığımız kontroller ve yıllık üye memnuniyet anketleri yoluyla sorulmakta ve bilgi güncellemeleri düzenli olarak yapılmaktadır.	Tüm Birimler / Üye Bilgi Güncelleme Formu / Üye Kayıt Beyannamesi
		Üye Durumunun Tanımlanması	TOBB Üye Modül Programı	Oda Sicil Memurluğu Tahsildar	Her Yıl Ocak Ayı İçinde Üyelerin Geçmişe Dönük Borçları Kontrol Edilmekte ve Askıya Alınacak Üyeler Belirlenmektedir.	Yönetim Kurulu Kararı
ÜYE HİZMETLERİ ve MEMNUNİYETİ	Kurumumuzu Üyelerimizin Beklentileri Doğrultusunda Geliştirmek ve Sürekli Üye Memnuniyetini Sağlamak	Yıl Sonu Hizmetlerimizin Değerlendirilmesi	Üye Memnuniyeti Anketi Yazılı İletişim	Kalite Temsilcisi	Odamızda Yılda Bir Kere Tüm Üyelere Üye Memnuniyet Anketi Düzenlenmektedir. Seminer ve Konferans Vb. Etkinliklerden Sonra da Üye Memnuniyet Anketi Alınmaktadır. Üye Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Göre Yıllık İletişim Stratejisi Hazırlanmaktadır.	Anket Değerlendirme Raporları Üye İletişim Stratejisi
		Genel Üye Görüşü Alma	Web Sayfası Üzerinden Anket	Kalite Temsilcisi	Üyelerimizin ihtiyaçlarının Belirlenmesi, Hizmet Kalitemizin Arttırılmasına Yönelik Web Sayfamızda Çeşitli Anketler Yapılmaktadır.	FTSO Web Sayfası
		Üye Öneri ve Şikayetlerinin Alınması	Öneri Şikayet Sistemi	Üye Memnuniyeti Sistemi Temsilcisi	Binamızın Giriş Katında Şikayet ve Öneri Kutusu Konulmuştur. Ayrıca Web Sayfamızda Üye Şikayet/Öneri Bölümü Bulunmaktadır.	10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi / Üye Öneri-Şikayet Sistemi / Üye Ziyaret Formu
MEDYA HABERLEŞMESİ	Oda Haberlerinin Medya Kanalı İle Etkin Bir Şekilde Duyurulması	Medya İle Direkt İletişim	Telefon, SMS, E-Posta ve Sözlü İletişim	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Odamızda gerçekleştirilen faaliyetlerin görünürlüğünün sağlanması için yerel basınla birebir irtibata geçilmekte ve bilgilendirilmektedirler	Basın ve Yayın Bültenleri
DİĞER KURUMLARLA HABERLEŞME	Başta TOBB Olmak Üzere Diğer Kurum ve Kuruluşlarla İletişimimizi En Üst Seviyede Tutmak	TOBB İle Haberleşme	Telefon, Faks, Elektronik Posta, Posta Yoluyla Yazılı ve Sözlü İletişim	Yönetici Asistanı	TOBB'den Odamıza Ulaşan Konular Ve Bilgilendirme Yazıları, Sektörde Faaliyet Gösteren Üyelerimize Duyurulmakta, TOBB Tarafından Düzenlenen Eğitim Programları ve Etkinliklere Katılım Sağlanmaktadır.	Yazışmalar
		Paydaşlarla Haberleşme	Telefon, Faks, Elektronik Posta, Posta Yoluyla Yazılı ve Sözlü İletişim	Tüm Birimler	Odamız tarafından diğer kurumlarla ortak eğitim, seminer, panel vb organizasyon faaliyetleri gerçekleştirilmekte, ortak akıl toplantıları düzenlenmektedir.	Yazışmalar
KURUM İÇİ İLETİŞİM	Oda Organları ve Çalışanları Arasında Etkin Bir İletişim Sağlamak	Kurullar Arası İletişim Kurulması	Organ Toplantıları	Oda Muamelat	Odamızın Yönetim Kurulu, Meclis, Meslek Komiteleri, Özel Komisyonları Arasında İletişim Sağlanmaktadır	Toplantı Tutanakları
		Kalite Yönetim Sistemimizin Gözden Geçirilmesi	Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları	YGG Kurulu	Yılda İki Kez Yönetim Kurulumuz İle Çalışanlarımız Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında Bir Araya Gelerek Kalite Yönetim Sistemimizin İşleyişini, İyileştirme Yapılabilecek Hizmet ve Konuları Değerlendirirler.	YGG Raporları
		Çalışanlar ve İdari Amir Arasında İletişim	Yüz Yüze Görüşme, Telefon, Elektronik Posta Yoluyla Yazılı ve Sözlü İletişim	Tüm Personel	Odamızda Başta Genel Sekreter Olmak Üzere Tüm Birimler Arasında Açık Ofis Ortamıyla Görüşme İmkanı Sağlanmaktadır. Genel Sekreter Tarafından Her Haftanın İlk Günü Haftalık İş Akış Toplantısı Gerçekleştirilmektedir.	Yazışmalar, Elektronik Posta Metinleri
		Personel Arasında İletişim	Yüz Yüze İletişim, Yazılı İletişim, E-Posta Yoluyla ,Sözlü İletişim, Etkinlikler	Tüm Personel	Kurum içerisinde çalışanlar etkileşimli iletişim anlayışı benimsemektedir. Yılda İki Kez Düzenlenen Çalışanlar Arasında İletişimin Güçlendirilmesinin Hedeflendiği Etkinlikler Düzenlenmektedir.	Stratejik Plan
		Stratejik Plan Hedeflerinin İzlenmesi	Akreditasyon Kurulu Toplantısı	Akreditasyon Kurulu	En az 4 yıl süreli Stratejik Planını hazırlamak, Stratejik Planın hedeflerini yıllık İş Planları ile izlemek, Sonuçlarını yıllık Faaliyet Raporlarıyla değerlendirmek, Tüm bu çalışmalarını Yönetim Kurulu onayına sunmak ve Yönetim Kurulunun bu kapsamda aldığı kararları uygulamaktır.	TOBB Akreditasyon Standardı
		Stratejik Plan Hedeflerinin İzlenmesi	Stratejik Plan İzleme Değerlendirme Toplantısı	SPİD Ekibi	Her Ay Düzenli Olarak Bir Araya Gelen Ekip Stratejik Plan Hedeflerinin Değerlendirmesini Yapar ve Aksiyon Planlarını Oluşturur	Stratejik Plan

HAZIRLAYAN
Kalite Temsilcisi

ONAY
Genel Sekreter



FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI
FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI

FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI HABERLEŞME VE İLETİŞİM PLANI

YAYIN TARİHİ: 15.07.2016

REVİZYON: 00

REVİZYON TARİHİ:

FORM NO: CZ.42 SAYFA:1/1

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLULAR	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE KAYIT		
ÜYELERE HABERLEŞME VE İLETİŞİM	Üyelerimizle Etkin İletişim Kurarak Onlara Ulaşmak Ve Oda Haberlerinin Zamanında Duyurulmasını Sağlamak	Üyelerimizi İlgilendiren Tüm Haber Ve Duyuruların Aktarılması	Web Sitesi Üzerinden İnteraktif İletişim	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Kurulu Web Sitemiz (www.fto.org.tr) Türkçe Ve İngilizce Olarak Hizmet Vermektedir. Sitede Odamızın Tanıtımı Yapılmakta Olup, Güncelliği Sağlanmaktadır. Her Türü Faaliyetin Haberi Sitemizde Yayınlanmaktadır. Üyelerimiz İçin Faydalı Bazı Linkler Ve Bilgiler de Sitemizde Yer Almaktadır.	FTSO Web Sitesi ve Duyuru Metinleri		
			SMS Yoluyla Elektronik İletişim	İdari İşler Memurluğu	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	Basın Yayın Halkla İlişkiler	Üyelerimizin Mail Adresleri Hizmet Sağlayıcı Firma Sistemimizde Kayıtlı Olup, Odamızla İlgili Her Türü Haber, Etkinlik Duyuruları Anında Mail Olarak Gönderilmektedir.	Elektronik Posta Metinleri		
			Yayın Organı Yoluyla Kitlese İletişim	Yayın Kurulu Genel Sekreter Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Basın Müşaviri	Odamızın 3 Ayda Bir Çıkardığı "Makri" Dergisi Bütün Üyelerimize, 365 Oda Ve Borsalara, Yerel ve Bölgesel Paydaşlarımıza, Ücretsiz Olarak Gönderilmektedir. Dergimizde Odamıza Ait Haberlerinin Yanı Sıra, Araştırmalar, Bölgemize Ait Kültürel Konular ve Güncel Konular Yer Almaktadır.	Makri Dergisi		
				Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Basın Müşaviri	Odamızın Her Ay Düzenli Olarak Yayınladığı "Haberler Gazetesi" üyelerimize ve Bölge Esnafına Dağıtılmaktadır. Gazetede Odamızın Bir Ay Boyunca Gerçekleştirdiği Faaliyetlere Dair Haberler ve Üyelerimizi İlgilendiren Önemli Duyurular Yer Almaktadır.	Haberler Gazetesi		
		Sosyal Medya	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Odamızın Kurumsal Sosyal Medya Kanallarını Kullanarak Odamız Faaliyetlerinin, Güncel Konuların, Özel Günlerin Üye ve Kamuoyu İle Paylaşımı Gerçekleştirilmektedir.	Sosyal Medya İçerikleri			
		Üye Oda İlişkisi	Yüz Yüze İletişim	Tüm Personel	Oda Tarafından Sunulan Tüm Hizmetler İçin Yetkilendirilmiş En Az Bir Personel Bulunmaktadır. Üyelerimiz Hizmet Almak ya da Hizmetler Hakkında Bilgi Sahibi Olmak Amacıyla Odamız Personeliyle Yüz Yüze İletişim Kurmaktadır.	Danışmanlık Formu		
			Telefon İle Sözlü İletişim	Tüm Personel	Her Personelin Kendine Ait Dahili Hattı Bulunmakta ve Üyeler İlgili Personelle Kolaylıkla İrtibata Geçebilmektedir. Üyelere Bilgi Aktarımında Da (Üyelik İşleri, Toplantı, Davet Vb) Telefon Kullanılmaktadır.			
			Faks İle Yazılı İletişim	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 İletişim	İdari İşler Memurluğu	Odamızın Dergisi Başta Olmak Üzere, Üyelerin Evrakları Vb. Belgeler İçin Gereğine Göre Posta Kargo Veya Kurye Hizmetleri Kullanılarak Dağıtılmaktadır.	Posta ve Kargo Alındıları		
			Poster ve Broşürler	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Özellikle Kitle İletişimi Etkinliklerinde Duyuru Amacıyla Basılı Materyaller Hazırlanmaktadır.	Poster, Broşür		
		Oda Faaliyetlerinin Raporlanması	Faaliyet Sunumları	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Odamızın Faaliyetleri Film Haline Getirilerek, Her Ay Gerçekleştirilen Meclis Toplantılarında Meclis Üyelerine İzletilmektedir.	Aylık Faaliyet Sunumları		
			Faaliyet Raporu	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Odamız Bir Yıl Boyunca Gerçekleştirdiği Faaliyetler Rapor Haline Getirilerek 365 Oda/Borsa, Üyelerimiz, Paydaşlarımız İle, Aynı Zamanda Web Sitemize Yüklenerek Kamuoyu İle Paylaşılmaktadır.	Faaliyet Raporu		
		Kitlese Duyuru Gerektiren Hususlar	Yerel/Ulusal Gazete/Televizyon Yoluyla Medya İletişimi	Genel Sekreter Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Basın Müşaviri	Üyelerimiz İçin Önem Arz Eden Duyurular, Önemli Oda Haberlerini, Tebrik, Vefat vb. İlanları Yerel Ve Ulusal Basın Mecraları Kullanılmaktadır. Yayınlanan Haber ve Duyurular Ulusal Medya Takip Firmasından Alınarak Arşivlenmektedir.	Basın ve Yayın Bültenleri, Haber Kuponları, Medya Takip Firması Kayıtları		
			Toplantı, Seminer, Konferans vb. Kitlese İletişim	Genel Sekreterlik İdari İşler Memurluğu	Üyelerimiz İçin Önem Arz Eden Konularda Uzmanların Katılacağı Toplantılar, Seminerler, Konferanslar ve Çeşitli Organizasyonlar Yıl İçinde Sürekli Olarak Düzenlenmektedir.	Görsel, Yazılı ve Basılı Kayıtları Hazırlanmış Etkinlik Raporları		
		HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi					ONAY Genel Sekreter	