

**KARAMAN TİCARET
VE SANAYİ ODASI
2020-2024
STRATEJİK PLAN**

İÇİNDEKİLER

1.GİRİŞ.....	1
1.1 Yönetici Özeti.....	1
1.2 Stratejik Plan Hazırlama Süreci.....	2
1.3 Karaman Hakkında Bilgi.....	3
1.4 Karaman Ticaret ve Sanayi Odası.....	4
2.DURUM ANALİZİ.....	5
2.1 Yasal Yükümlülükler ve Mevzuat.....	5
2.2 Kuruluş İçi Analiz.....	7
2.2.1 Kapsam.....	7
2.2.2.Yönetim Yapısı.....	7
2.2.3 Görev ve Sunulan Hizmetler.....	8
2.2.4 Finansal Yapı.....	9
2.2.5 Fiziksel Yapı.....	9
2.2.6 İnsan Kaynakları.....	9
2.2.7 Teknolojik Yapı.....	9
3- PAYDAŞ ANALİZİ.....	10
4 - GZFT ANALİZİ.....	13
5 - PEST ANALİZİ.....	15
6 -GELECEĞE BAKIŞ.....	17
6.1. Misyon, Vizyon, Politikalar ve Temel Değerler.....	17
6.2 Stratejik Amaç Ve Hedefler.....	20
6.2.1 Güçlü Kurumsal Kapasite.....	20
6.2.2 Hizmetlerde Etkinlik, Verimlilik VE Müşteri Odaklılık.....	21
6.2.3. Karaman'ın Gelişimine Katkı Sağlamak.....	21
7- MALİYETLENDİRME VE DEĞERLENDİRME.....	21



1.GİRİŞ

Stratejik Plan; odamızın yönünü üyelerimizin ve diğer iç ve dış paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini belirleyerek başarı ile karşılamak için yöntemlerimizi ortaya koymak amacı ile oluşturulmuştur.

Stratejik planlar Türk kamu yönetimi ve girişimcisi için yeni olgulardır. Devlet Planlama Teşkilatı odaklı planlama kültürümüz 1980'lere kadar dışa kapalı ekonominin varsayımlarına göre kurgulanmıştır. Bu kurguda küresel ekonomiye göre dizayn edilmiş stratejik kaygıları olan bir planlama yaklaşımı mevcut değildir. Ayrıca kamu kurumları ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşlarının gelecek planları bütçeden ibaret olmuştur. 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 24.12.2003 tarihinde yürürlüğe girmesinden itibaren kamu kurumları stratejik planlarını hazırlamaya başlamışlardır.

Kurumumuzun III. Stratejik Planını, 2020-2024 Yılları için oluştururken; esas görevlerimizi (misyonumuzu), geleceğe ilişkin kurumsal konumlandırılmamızı (vizyonumuzu), stratejik amaçlarımızı ve hedeflerimizi belirlemek amacı ile iç ve dış paydaşlarımızın görüşleri alındı, kurum ve çevre analizleri yapıldı.

Çalışmalar, Yönetim Kurulu tarafından görevlendirilen Stratejik Planlama Ekibi tarafından yürütüldü, çalışmaların sonuçları "Paydaş Analizi Raporu" hazırlanarak Yönetim Kurulu'na sunuldu. Yönetim Kurulunun görüşleri ve onayı alınarak stratejik plana dahil edilmesi gereken konular belirlendi.

1.1 Yönetici Özeti

Karaman TSO'nun 2020-2024 Dönemi Stratejik Planı 3 tür dokümandan oluşmaktadır.

- 1. Destek Bölümü;** Durum Analizine ilişkin bilgilerin yer aldığı bölüm.
- 2. Stratejik Plan Ana Bölümü;** Gelecek Planlaması Vizyon, Misyon, Temel Değerler, Amaçlar ve Hedefler ile bu Amaç ve Hedeflerin gerekçelerinin yer aldığı bölüm.
- 3. Yıllık Programlar (Yıllık İş Planları);** Yıl bazında Amaç, Hedef, Faaliyet, Zamanlama, Maliyetlendirme ve Sorumluların belirlendiği, izleme ve değerlendirme amacıyla da kullanılacak olan bölüm (Excel dosyası)

Destek bölümü olarak; başlangıç noktamızı doğru biçimde belirleyebilmemiz için Mevcut Durum Analizi çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma ile; odanın tarihsel gelişimi, bağlı olduğu yasal yükümlülükler ortaya konduktan sonra; odanın mali yapısı, insan kaynağı, fiziksel olanakları ve teknolojik altyapısının ortaya konduğu kaynak analizi gerçekleştirilmiştir. Ardından iç paydaşlarımızla neleri iyi yapıp neleri iyi yapamadığımızı, dış paydaşlarımızla da hizmet sürecimizde kontrol edemediğimiz olumlu ve olumsuz dış akımları belirlemek için SWOT Analizi çalışması gerçekleştirilmiştir. Sonra, odanın bölgesel kalkınmadaki rolünü anlamlandırmak için Karaman'ın genel ekonomik yapısı incelenmiştir.



Stratejik Plan Ana Dokümanı olarak; odanın var oluş sebebi olan misyonu incelenmiş, çağın gereklerine göre yeniden yorumlanarak, bu misyon çerçevesinde, Stratejik Yönetim anlayışıyla, odanın 5 yıl sonunda gelmek istediği yer olan vizyonu belirlenmiştir. Odayı bu vizyona taşıyacak süreçte benimsenen temel ilke ve değerler ortaya konmuştur.

Geleceğin Planlanması dediğimiz, odayı tanımlanmış olan vizyonuna taşıyacak yol haritası oluşturulmuştur. Bu aşamada Mevcut Durum Analizinde ortaya çıkan bilgiler sentezlenmiştir.

2020-2024 Stratejik planı, ağırlıklı olarak sağlam bir Kurumsal Yapının oluşturulması ve Kurumsal Kapasitenin geliştirilmesini temel alarak hazırlanmıştır.

2020-2024 Stratejik planının kritik konularının;

- ✓ Güçlü bir Kurumsal yapının oluşturulması,
- ✓ Üyeye sunulan hizmetlerin, ihtiyaç ve beklentiler doğrultusunda oluşturulması,
- ✓ Bölgesel ve sektörel sorunlara etkin politikalar geliştiren bir oda haline gelinmesi olduğu görülmektedir.

Yıllık Programlar (İş Planları) hazırlanırken; her bir Hedefe ilişkin Faaliyetler tanımlanmış, her Faaliyetin maliyeti, zamanlaması ve sorumluları belirlenmiştir. Yıllık Programların, dolayısıyla Stratejik Planın izlenebilir ve değerlendirilebilir olması amacıyla bu doküman excel formatında hazırlanmıştır.

Bu kritik konular çerçevesinde odanın 2020-2024 Stratejik Planında 3 Amaç belirlenmiştir. Bu amaçlar ve bunlara ilişkin hedefler aşağıdaki gibi kurgulanmıştır.

Amaç 1. Güçlü Kurumsal Kapasite

Amaç 2. Hizmetlerde Etkinlik, Verimlilik ve Müşteri Odaklılık

Amaç 3. Karaman'ın Gelişimine Katkı Sağlamak

(Yönetim Kurulunun 02.03.2021 tarih ve 148 sayılı kararı ile onaylanmıştır.)

1.2 Stratejik Plan Hazırlama Süreci

Karaman Ticaret ve Sanayi Odası 2020-2024 Stratejik planını katılımcı bir planlama yaklaşımı doğrultusunda paydaşlarımızın desteğiyle hazırlanmıştır.

Stratejik Planlama çalışmalarımız aşağıda belirtilen ana başlıklar altında yürütülmüştür;

- *Durum Analizi,
- *Geleceğe Bakış
- *Maliyetlendirme

Durum analizi kapsamında PEST, SWOT-TOWS analizleri, Stratejik Planlama Ekibinin yanı sıra odamız üyeleri ile yapılan anketler neticesinde yapılmıştır.



-Yönetim Kurulunun 26.03.2019 tarih ve 47 sayılı kararıyla Stratejik plan hazırlama ekibi oluşturulmuştur. Genel Sekreterlik tarafından Karaman TSO personeli yeni plan hazırlıklarından haberdar edilmiştir.

Stratejik Planlama Ekibi

Ahmet ÇELİK - Meclis Başkanı
Mustafa Gökhan ALKAN-Yönetim Kurulu Başkanı
Celil EVCEN-Yönetim Kurulu Bşk Yrd.
Bekir COŞGUN-Yönetim Kurulu Bşk Yrd.
Mehmet İŞÇİ-Sayman Üye
Ayşegül KOÇAK-Genel Sekreter
Fırat ŞEKERCİ-Ticaret Sicil Müdürü
Yücel KONUKSEVEN-Muhasebe Müdürü
Behiye SOYTÜRK-Oda Sicil Müdürü
Meryem Derya SARAÇOĞLU-Akreditasyon Sorumlusu

1.3 Karaman Hakkında Bilgi

Karamanoğlu Beyliği'nin kurucusu Karaman Bey'den dolayı Laranda (Larende) olan şehir Cumhuriyet döneminde Karaman adını almıştır (Karaman İl Kültür Müdürlüğü, 2019). Karaman 15.06.1989 tarihinde çıkan ve 21.06.1989 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanan 3578 sayılı Kanunla Türkiye Cumhuriyeti'nin 70. İli olmuştur (Karaman Valiliği, 2019).

İç Anadolu bölgesinde yer alan Karaman Türkiye'nin üretim kapasitesi yüksek illerinden birisi olarak anılmaktadır. Coğrafi konumu itibariyle lojistik olarak önemli avantajlara sahip olan Karaman, Kuzeyinde Konya, güneyinde Mersin doğusunda Ereğli, güneydoğusunda Silifke, batısında ise Antalya'ya komşudur. Bu raporda Karaman iline dair genel sosyo-ekonomik görünüm demografik yapı, ekonomik yapı, sosyal ve kültürel yapı vb. gibi temel değişkenler eşliğinde irdelenmiştir. Karaman iline ilişkin ulaşılabilir/erişilebilir nitelikteki veri ve bilgiler Türkiye geneli karşılaştırmalı, 2018 yılından itibaren geriye dönük karşılaştırılarak bir değerlendirme yapılmıştır.

Son dönemde yaşanan gelişme ve projeler Karaman özelinde değerlendirildiğinde;

Konya, Karaman ve Mersin arasında sanayi ve ticaret koridoru oluşturularak bölgenin özel ekonomi bölgesi olmasına yönelik çabaların hızla devam ettiği gözlenmektedir. Bu koridorla birlikte ilde ekonomik ve lojistik imkanların artması beklenmektedir. Bununla birlikte ilde üretilen mal ve hizmetlerin katma değerinin artırılması ve ulusal ve uluslararası pazarlara daha düşük lojistik maliyetlerle ulaştırılabilmesi yakın gelecekte arzulanan sonuçlardır. Ayrıca ilimizdeki şirketler arasında rekabet avantajı sağlayacak bir iş ortamının yaratılması ve sürdürülmesi de öncelikli hedefler arasında yer almaktadır.



1.4 Karaman Ticaret ve Sanayi Odası

Karaman Ticaret ve Sanayi Odası 1926 yılında kurulmuş, 10 yıl hizmet verdikten sonra 1936 yılında bazı imkansızlıklar sebebiyle, Konya Ticaret ve Sanayi Odası'na bağlanmıştır. 1949 yılında Karamanlı tüccar ve sanayicilerin girişimleri ile yeniden bağımsız olarak faaliyete geçmiştir. 1963 yılına kadar Kadirhane Sokağında hizmet veren Ticaret ve Sanayi Odası bu yıldan günümüze kadar İsmetpaşa caddesindeki bodrum, zemin artı iki kattan oluşan binada hizmet vermektedir. Bu yana mevcut binada hizmet vermektedir.

3593 üyesi bulunan Karaman Ticaret ve Sanayi Odası, üye sayısı açısından Türkiye'nin önde gelen büyük odalarındandır.

1949 yılında ilk yöneticileri; Yönetim Kurulu Başkanı Ali Sandıkçı, Yönetim Kurulu Üyeleri Ferit Özer, Hüsnü Göncü, Ali Pınarbaşı ve Genel Sekreter Sait Erdoğan'dur,

2018 yılında ise, Meclis Başkanı Ahmet ÇELİK, Yönetim Kurulu Başkanı Mustafa Gökhan ALKAN, Genel Sekreter Ayşegül KOÇAK'dır.

Karaman Ticaret Ve Sanayi Odası'nın kuruluş amaçları kanunla sınırlı olup; aşağıda sıralanan maddeler çerçevesinde üyelerine hizmet veren bir tüzel kuruluştur. Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.

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

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.

Odaların düzenlemekle yükümlü olduğu mesleki belgeleri düzenlemek ve onaylamak. 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. Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.

Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak. Yurt içi ve yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.

Gerektiğinde mal ve hizmetlerin azamî fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için, Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak.

Odalar, bunlardan başka mevzuat hükümleri çerçevesinde; Ticaret mallarının niteliklerinin belirlenmesine yönelik lâboratuvarlar kurmak veya bunlara iştirak etmek, uluslararası kalibrasyon, test ölçme lâboratuvarı kurmak veya iştirak etmek, belgelendirme hizmetleri sunmak, Milli Eğitim Bakanlığının izin ve denetiminde ticaret, denizcilik ve sanayi ile ilgili kursları açmak, açılan 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,

İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak, Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırlar, 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.

2.DURUM ANALİZİ

Odayı geleceğe taşıyacak planın sağlıklı biçimde gerçekleştirilmesi için, başlancık noktası olan durum analizinin sağlıklı biçimde yapılması gerekmektedir. Bu amaçla her türlü veri derlenerek analiz edilmiş ve gerekli bilgilere ulaşılmıştır.

2.1 Yasal Yükümlülükler ve Mevzuat

Karaman Ticaret ve Sanayi Odasının sorumluluklarının yasal dayanağı 18.05.2004 tarihli 5174 sayılı kanun ve bu kanunla çıkarılan yönetmeliklerdir. Bunun dışında odanın iç yönetmeliği, Odanın üst birliği Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği tarafından odalar için oluşturulmuş diğer mevzuat Karaman Ticaret ve Sanayi Odasının faaliyetlerinin kapsam ve kurallarını belirlemektedir. Mevzuat hükümleri çerçevesinde üyelerinin yerel nitelikli talepleri ve üst birliğin tevdi ettiği görevler ve diğer görevlerin meslek ahlakı kamu yararı iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde yerine getirilmesi Karaman Ticaret ve Sanayi Odasının Faaliyetlerinin kapsamını belirlemektedir.

5174 Sayılı Yasanın 12. Maddesine Göre; Odaların görevleri şunlardır:

- Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
- 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 edilmesini kolaylaştırmak, elektronik ticaret ve internet ağları konusunda üyelerine yol gösterecek girişimlerde bulunmak, bu konularda gerekli alt yapıyı kurmak ve işletmek.
- 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.
- 26 ncı maddedeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak.
- 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.



- f) Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.
- g) Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak.
- h) Yurt içi ve yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.
- i) Gerekliğinde 507 sayılı Esnaf ve Küçük Sanatkârlar Kanununun 125 inci maddesinde sayılan mal ve hizmetlerin azamî fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için, Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak.
- j) Deniz ticaretinin kamu yararına, millî ulaştırma ve deniz ticareti politikasına uygun şekilde gelişmesine çalışmak.
- k) Millî ve milletlerarası deniz ticaretine ait incelemeler yapmak ve bu konudaki bilgileri sağlamak, Türkiye limanları arası ve yurt dışı navlun, acente komisyonu ve ücretleri ile liman masrafları gibi bilgileri toplamak ve bunları mümkün olan vasıtalarla en seri şekilde yaymak, dünya deniz ticaretindeki en son gelişmeleri izlemek, istatistikler tutmak ve bunları ilgililere duyurmak.
- l) Deniz ticaretine ait ticarî örf, teamül ve uygulamaları tespit ve ilân etmek, navlun anlaşmaları, konişmento ve benzeri evraka ait tip formları hazırlamak.
- m) Yabancı gemi sahip ve donatanları ile denizcilikle ilgili müesseselere Türkiye limanlarının imkânları, çalışma şekilleri, tarifeleri ve liman masrafları hakkında bilgi vermek ve onlardan benzeri bilgileri sağlamak.
- n) Deniz ticareti ile ilgili milletlerarası kuruluşlara üye olmak ve delege bulundurmak.
- o) İlgililerin talebi üzerine deniz ticareti ile ilgili ihtilaflarda hakemlik yapmak.
- p) Deniz acenteliği hizmet ücret tarifelerini hazırlamak ve Bakanlığın onayına sunmak.
- r) Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
- s) Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde bildirmek.
- t) Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu Kanunda belirtilen kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde odalara tevdi halinde bu işleri yürütmek.
- u) Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri yapmak.
- v) Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birliğe teklifte bulunmak.
- y) Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
- z) Ticaret ve sanayi odalarınca, odalar ayrı olan illerde ise sanayi odalarınca sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek.

5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu

(01.06.2004 / 25479 R.G.) ve Bu Kanuna bağlı çıkarılan yönetmelikler □

4857 sayılı İş Kanunu (10.06.2003 / 25134 R.G.) □

KTSO İç Yönetmeliği (KARAMAN TSO'NUN YAZDIĞI YÜKÜMLÜLÜK)

2.2 Kuruluş İçi Analiz

2.2.1 Kapsam

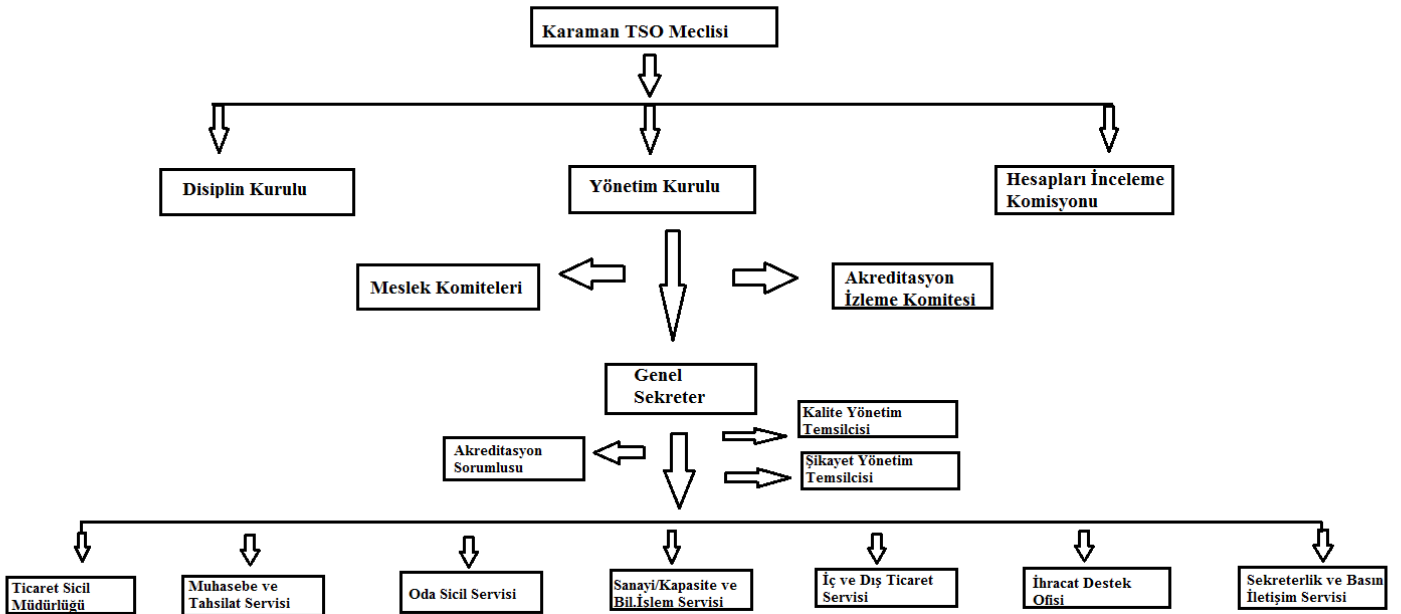
Odaların kuruluş ve çalışma alanları, il sınırlarıdır. Kuruluş ve çalışmaları alanları içinde aynı unvanda başka bir Oda kurulamaz. Karaman Ticaret ve Sanayi Odası'nın çalışma alanı; tüm Karaman ilini kapsamaktadır. Proje temelli çalışmalarda bu kapsam genişletilmektedir.

2.2.2.Yönetim Yapısı

Karaman Ticaret ve Sanayi Odasının yönetim ve organizasyonu 5174 Sayılı Kanunla belirlenmiştir. Meclis Başkanı, üyeleri, meclisin görev ve yetkileri ile Yönetim Kurulu Başkanı, üyeleri, Yönetim Kurulunun görev ve yetkileri, 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanununda belirlenmiştir.

Karaman Ticaret ve Sanayi Odasının üst karar organı meclistir. Meclis, Karaman Ticaret ve Sanayi Odasının denetim ve karar organıdır. Karaman Ticaret ve Sanayi Odasının yürütme organı, Yönetim Kuruludur. Yönetim Kuruluna bağlı olarak bir Genel Sekreter bulunmaktadır.

Şekil 1. KTSO Organizasyon Şeması





2.2.3 Görev ve Sunulan Hizmetler

Durum Analizinin sağlıklı bir şekilde yapılabilmesi için, Odanın Kurum Kültürü yani, “Hizmet” ve “Kurumsal” kapasitesinin doğru biçimde tespit edilmesi kritik önem arz etmektedir.

Odanın üyelerine sunduğu hizmetlerin genellikle Kamu adına yürütülen görevler olduğu görülmektedir.

Bu hizmetlerin sağlıklı biçimde yerine getirilmesi için gerçekleştirilmesi gereken destek faaliyetleri ise oldukça kısıtlı imkanlar çerçevesinde yürütülmeye çalışılmaktadır.

Odanın kısıtlı insan kaynağı, bir çalışanın farklı konularda ve çok sayıda görevi bir arada yürütmesini gerektirmektedir.

Oda’da mevzuat gereği yerine getirilen görevler aşağıda sunulmaktadır.

TİCARET SİCİL İŞLEMLERİ

ODA SİCİL İŞLEMLERİ

SİGORTACILIK İŞLEMLERİ

KAPASİTE,EKSPERTİZ, YERLİ MALİ BELGESİ İŞLEMLERİ

İŞ MAKİNESİ İŞLEMLERİ

K BELGESİ İŞLEMLERİ

PROJELER

DIŞ TİCARET İŞLEMLERİ

SAYISAL TAKOGRAF

BELGELENDİRME İŞLEMLERİ

- ✓ Mesleki Yeterlilik Belgesi
- ✓ Rayiç Fiyat Belirlenmesi
- ✓ İmalatçı Belgesi
- ✓ Çırac Sözleşmelerinin Onaylanması Hizmetinin Gerçekleştirilmesi
- ✓ BAĞKUR İle İlgili İşlemler
- ✓ Ticari itibar şahadetnamesi mahiyetinde olmamak üzere, üyelerinin gizli olmayan sicilleri hakkında yazılı sorulara cevaplar.
- ✓ Kamu Kuruluşları ile ilgili talepler
- ✓ Türk Malı Belgesi
- ✓ Üye Kimlik Kartı
- ✓ Onay Hizmetleri

Odada mevzuat gereği yerine getirilen görevlerin dışında, üyelerin ihtiyaçlarına cevap verecek ve beklentilerini karşılayacak hizmetleri de yerine getirmek için faaliyetler de bulunmaktadır.

Oda aynı zamanda, bölgesel kalkınmadaki rolünün bilinciyle sosyal sorumluluk faaliyetlerini de yerine getirmektedir.



Tüm bu görev ve hizmetlerin sağlıklı biçimde yerine getirebilmek için, organizasyonel yapısını kurmuş ve çağdaş yönetim anlayışıyla, kurumsal bir yapı içerisinde, verimlilik ve %100 üye memnuniyeti prensipleri çerçevesinde destek faaliyetlerini yerine getirmektedir.

2.2.4 Finansal Yapı

KARAMAN Ticaret ve Sanayi Odasının gelir kalemleri üye aidatları, kayıt ücretleri, hizmet karşılığı alınan ücretler, belge satış ve bağışlar, kira gelirleri ve sair gelirlerden oluşmaktadır.

Oda nakdi fonlarını yönetirken bankalarla görüşerek günün şartlarına göre en yüksek mevduat getirisini veren 3-4 bankaya mevduatı dağıtarak (riski azaltmak için) yatırmaktadır.

2.2.5 Fiziksel Yapı

Odamız Yunuskent Mah.Alparslan Türkeş Bulvarı No:2 70100 KARAMAN adresinde kendi binasında üyelerine hizmet vermektedir. Toplam 7120m2 alanda 5 katlı binanın 3 katında hizmet vermektedir.

2.2.6 İnsan Kaynakları

Karaman Ticaret ve Sanayi Odası Hizmet Kadrosu 13 personelden ibarettir. Personelin eğitim durumu 8 lisans mezunu ve 5 lise mezunundan oluşmaktadır. Karaman Ticaret ve Sanayi Odasının vermiş olduğu hizmet kalitesini yükseltmek için personelin talep ettiği eğitimler doğrultusunda hazırlanmış olan eğitim planı çerçevesinde personele eğitimler verilmektedir.

2.2.7 Teknolojik Yapı

Yazılım Listesi
Üye işlemleri TOBB Üye Sicil Modülü
TOBB Ticaret Sicil Gazetesi İlan Bilgileri Programı
TOBB Üye Muhasebe Modülü
TOBB MEDOS Sistemi
Merkezi Sicil Sistemi (MERSİS)
Sanayi Kapasite Raporu Web Modülü
TOBB İş Makineleri Bilgi Sistemi
SMS Programı
TOBB Sigortacılık Sistemi
TOBB Ulaştırma Sayısal Takograf (STAUM)
K Belgesi Sistemi (U-NET)
TOBB YMB Sistemi (Yerli Malı Belgesi)
Elektronik Belge Yönetim Sistemi
Sanal Pos Sistemi

3- PAYDAŞ ANALİZİ

Odanın hizmetlerinden etkilenen ve hizmetleriyle odayı etkileyen kişi, kurum ve kuruluşlar odanın dış paydaşıdır.

İç Paydaş olarak tanımlanan yönetici ve çalışanlar, odanın Güçlü ve Zayıf yönlerinin belirlenmesinde başvurulan ilk kaynaklardır.

Bunun yanında Odanın verdiği hizmetler ve odacılık ile ilgili olarak ülkemizde ve dünyadaki gelişmeleri de en iyi biçimde dış paydaşlarla analiz edebilme imkanı vardır. Yani bu anlamda olumlu ve olumsuz akımların belirlenmesinde Dış Paydaşlardan faydalanılmıştır.

	Yüksek	Orta	Düşük
Paydaşın Faaliyetleri ile Odamızı Etkileme Gücü	3	2	1
Odamızın Faaliyetleri ile Paydaşı Etkileme Gücü	3	2	1

PAYDAŞ ADI	PAYDAŞ TÜRÜ	NEDEN PAYDAŞ	Paydaşın Odamızı Etkileme Gücü	Odamızın Paydaşı Etkileme Gücü	Toplam Puan
KARAMAN TSO Meslek Komiteleri	İç Paydaş	Temel Ortak	2	2	4
KARAMAN TSO Meclisi	İç Paydaş	Temel Ortak	3	3	6
KARAMAN TSO Yönetim Kurulu	İç Paydaş	Temel Ortak	3	3	6
KARAMAN TSO Disiplin Kurulu	İç Paydaş	Temel Ortak	3	3	6
Karaman TSO Komisyonlar	İç Paydaş	Temel Ortak	3	3	6
KARAMAN TSO Çalışanları	İç Paydaş	Temel Ortak	3	3	6
TOBB	Dış Paydaş	Temel Ortak	3	3	6
Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	Dış Paydaş	Temel Ortak	3	1	4
TBMM	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	3	1	4
KARAMAN TSO Üyeleri	Hizmet Alan	Stratejik Ortak	3	3	6
Karaman Valiliği	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	1	2	3
Karaman Belediyesi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	2	1	3
Karaman Defterdarlığı	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	1	2	3
Üniversiteler	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	2	2	4
Karaman Milli Eğitim İl Müd	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	2	2	4

Tablo 1.1: Karaman TSO Paydaş Önceliklendirme Puanlandırma			Yüksek	Orta	Düşük
Organize Sanayi Bölge Müd.	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	2	3	5
İŞKUR	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	2	2	4
KOSGEB	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	3	1	4
Sosyal Güvenlik Kurumu	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	2	1	3
Yerel ve Ulusal Basın	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	3	2	5
TSE	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	3	1	4
Karaman Vergi Dairesi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	3	1	4
KARAMAN'da Şubesi Bulunan Bankalar	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	3	2	5
Karaman Ticaret Borsası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	2	2	4
Karaman Sanayi Tic. İl Müd.	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	2	2	4
Karaman Tarım İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	2	1	3
Karaman Sağlık İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	2	1	3
Karaman Çevre İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	2	1	3
Karaman Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	2	2	4
Karaman Gümrük Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	3	3	6
Dış İşleri Bakanlığı	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	3	1	4
MEVKA	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	3	2	5

Paydaş analizinde son aşama olarak paydaşlarımızın odamızın faaliyet ve hizmetlerindeki etkisini/önemini ortaya koymak için Paydaş Etki/Önem matrisi çalışması yapılmıştır. Bu matriste etki, paydaşın odamızın faaliyetlerini yönlendirme, destekleme ve etkileme gücünü, önem ise, odamızın paydaşlarının beklenti ve taleplerinin karşılanması konusunda verdiği önceliği ifade etmektedir. Paydaş Etki/Önem matrisi uygulamasında Paydaş Önceliklendirme Tablosunda belirlenen puanlar kullanılmıştır. Buna göre 1 puan: önemsiz/zayıf, 2-3 puan : önemli/güçlü olarak alınmıştır.

Karaman TSO Paydaşları Değerlendirme Matrisi

PAYDAŞ ADI	PAYDAŞ TÜRÜ	Paydaşın Kuruluşu Etkileme Gücü (Zayıf/Güçlü)	Kuruluşun Paydaşın Beklentilerine Verdiği Önem (Önemli/Önemsiz)	Önceliği
KARAMAN TSO Meslek Komiteleri	İç Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
KARAMAN TSO Meclisi	İç Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
KARAMAN TSO Yönetim Kurulu	İç Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
KARAMAN TSO Disiplin Kurulu	İç Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Karaman TSO Komisyonlar	İç Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
KARAMAN TSO Çalışanları	İç Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
TOBB	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	Dış Paydaş	Güçlü	Önemsiz	Bilgilendir
TBMM	Dış Paydaş	Güçlü	Önemsiz	Bilgilendir
KARAMAN Ticaret ve Sanayi Odası Üyeleri	Hizmet Alan	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Karaman Valiliği	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Karaman Belediyesi	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Karaman Defterdarlığı	Dış Paydaş	Zayıf	Önemli	Çıkarlarını gözet çalışmalarına dahil et
Üniversiteler	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Karaman Milli Eğitim İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Organize Sanayi Bölge Müdürlüğü	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
İŞKUR	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
KOSGEB	Dış Paydaş	Güçlü	Önemsiz	Bilgilendir
Sosyal Güvenlik Kurumu	Dış Paydaş	Güçlü	Önemsiz	Bilgilendir
Yerel ve Ulusal Basın	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
TSE	Dış Paydaş	Güçlü	Önemsiz	Bilgilendir
Vergi Dairesi	Dış Paydaş	Güçlü	Önemsiz	Bilgilendir

Karaman TSO Paydaşları Değerlendirme Matrisi

PAYDAŞ ADI	PAYDAŞ TÜRÜ	Paydaşın Kuruluşu Etkileme Gücü (Zayıf/Güçlü)	Kuruluşun Paydaşın Beklentilerine Verdiği Önem (Önemli/Önemsiz)	Önceliği
KARAMAN'da Şubesi Bulunan Bankalar	Dış Paydaş	Güçlü	Önemsiz	Bilgilendir
Karaman Ticaret Borsası	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Karaman Ticaret Sanayi İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Karaman Tarım İl Müd.	Dış Paydaş	Güçlü	Önemsiz	Bilgilendir
Karaman Sağlık İl Müd.	Dış Paydaş	Güçlü	Önemsiz	Bilgilendir
Karaman Çevre İl Müd.	Dış Paydaş	Güçlü	Önemsiz	Bilgilendir
Karaman Esnaf ve Sanatkar Odaları Birliği	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Karaman Gümrük Müd.	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Dış İşleri Bakanlığı	Dış Paydaş	Güçlü	Önemsiz	Bilgilendir
MEVKA	Dış Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış

4 - GZFT ANALİZİ

GZFT Analizine ulaşmak için iç ve dış paydaş analizi yapılmıştır. Bu analiz ile Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditleri belirlenmesine dair çalışmalar yürütülmüş ve stratejiler ile bağlantı kurulmuştur

GÜÇLÜ YÖNLER	ZAYIF YÖNLER
<ol style="list-style-type: none"> Güçlü mali yapısı, Personelin birbiri ile olan uyumu, Yönetimde ileriye görebilen yenilikçi kişilerin olması, Eğitim salonumuzun bulunması, Personelin genç ve eğitilmiş olması, İhracat hacmi güçlü üyelerin bulunması, Kurumsal bir yapıya sahip olması , Yönetimin deneyimli ve sektörlerinde 	<ol style="list-style-type: none"> Sosyal tesisimizin bulunmaması Personel eksikliği Meslek Komitelerinin yeterli çalışmaması Proje odaklı çalışmamak Üyelerin odamızla iletişiminin yetersizliği İletişim alt yapısının yeterince kullanılmaması Üyelerden yetersiz bilgi akışı Üyelerin çoğunluğunun Oda faaliyet ve

<p>öncü olmaları ,</p> <ol style="list-style-type: none">9. Merkezi ve yerel yönetimle iyi ilişkiler,10. Basınla iyi ilişkiler ,11. OSB Üniversiteler ve Teknokentlerle iyi ilişkiler ,12. Değişime ayak uydurabilen insan kaynağı ve yönetim yapısı ,13. İletişim kanallarının çeşitliliği ,14. Oda'nın ve Odayı temsil eden bireylerin toplumda ve kurumlar arasında saygın bir imaja sahip olması ,15. Paydaşlarla Ortak platformlarda buluşabilme,16. Sosyal sorumluluk projeleriyle kamuoyunda kazandığı itibar,17. Lobicilik faaliyetlerini yürütme gücüne sahip olması18. Yönetim Sistemlerine (ISO-EN 9000, ISO-EN 10002 ve TOBB AKREDİTASYON) sahip olunması,19. Yeni bir oda hizmet binasının olması ve merkezi konumda olması,20. Personel eğitimine önem veriyor olması,21. Üye eğitimlerine önem veriyor olması.22. Aidat internet ödemelerinin ve belgelerin internet üzerinden alınıyor olması23. Genç ve Kadın Girişimciler Kurulunun aktif olması	<p>hizmetlerine ilgisiz kalmaları,</p> <ol style="list-style-type: none">9. Mevzuat kaynaklı kısıtlılıkların yaşanması,10. Üyelerin, oda organizasyonlarına (eğitim, seminer, fuar vs.) yeterli ilgiyi göstermemeleri.11. Dijital arşive geçilmemiş olması
--	--

FIRSATLAR	TEHDİTLER
<ol style="list-style-type: none">1. MEVKA'nın İlimizi de kapsaması2. İlimizde üniversite bulunması3. İlimizde Gümrük Müdürlüğünün bulunması4. İlimizde Tarımsal Kalkınmayı Destekleme Kurumunun bulunması5. Gıda ve makine sektöründe öncü firmaların ilimize yatırım yapması6. İşçilik maliyetinin düşük olması7. Organize Sanayi Bölgesinin bulunması ve 2. Organize Sanayi Bölgesi çalışmalarının olması8. Serbest Bölge kurulması için çalışmaların olması	<ol style="list-style-type: none">1. Üyelerimizde kurumsallaşmanın zayıf olması ve sanayi kültürünün gelişmemesi2. Sanayisi gelişmiş olan illere yakın olmamız3. Şirket yönetiminde aile şirketlerinin fazla olması4. Karaman firmalarında markalaşmaya önem verilmemesi5. Üyelerimizin odamızın faaliyetlerine karşı ilgisizliği6. Kar marjlarının düşmesi7. İklim değişiklikleri ve kuraklık8. Dünya ekonomisindeki belirsizlikler9. Sosyal hayatın gelişmemiş olması ve

<p>9. Girişimcilere verilen desteklerin artması 10. Medyanın etkisinin artması 11. Kalite bilincinin artması 12. Teşviklerde artış 13. Reklam ve imajın ön plana çıkması 14. İlimizin lojistik olarak merkezde bulunması 15. İlimizin deprem bölgesinde bulunmaması 16. Bütün sivil toplum örgütleri ile diyaloglarının iyi olması 17. Yenilenebilir enerji için uygun coğrafi bölgede olması 18. Karaman Divle Obruğu Tulum Peynir coğrafi tescil belgesine sahip olması. 19. Mermer rezervinde sayılı iller arasında olması. 20. Dış Ticaret olanakları</p>	<p>bağlı olarak profesyonel yöneticilerin bulunmayışı 10. Artan işgücüne karşılık bütçede personel giderlerindeki yasal sınırlama 11. Odalara kayıt zorunluluğunun kaldırılması olasılığı 12. Düzenlenen etkinlikler sonrasında üyelerden geri bildirim alınmaması 13. İlimizde havalimanının bulunmaması 14. Çok sık değişen mevzuat 15. Denize kıyısının olmaması, 16. Yüksek kamu girdi maliyetleri 17. Verilen hizmetlerin başka kurumlar tarafından da verilebilecek olması</p>
---	--

5 - PEST ANALİZİ

POLİTİK-HUKUKİ		EKONOMİK	
Olumlu	Olumsuz	Olumlu	Olumsuz
Yeni Anayasa Düzenlemesi ve Başkanlık Sistemi	Komşu ülkelerde Devam Eden İstikrarsızlık	AB Hibe Programlarının Çeşitliliği	Cari açığın devam etmesi,
Politik İstikrarın Sürmesi	AB Entegrasyon Sürecinin Yavaşlaması	KOSGEB Girişimcilik Destek Programının Devam Etmesi	Gelir dağılımında yaşanan dengesizlikler
AB Yapısal Uyum Süreçlerinin Devam Etmesi	Yeni Yönetim sistemine olan Geçiş Süreci	Bölgenin Teşvik Sisteminde 3. Bölgede yer alması	Dövizdeki ve altındaki keskin fiyat hareketleri,
Kırsal Kalkınmaya Yönelik Yatırımların Desteklenmesi varlığı	Olumsuz ve Yanlış Tarım Politikaları	Serbet bölge çalışmalarının devam etmesi	Yüksek Faiz Oranları
TOBB Akreditasyon Sisteminin Geliştirilmesi	AB uyum sürecinin yeterli uygulanamaması	Ulaştırma altyapısındaki iyileştirmeler	Komşu Ülkelerle Ticaretin azalması
Ara bulucuk düzenlemesine geçilmesi	İlgili mevzuat bilgisinin yetersiz olması		Doğrudan destek projeleri sunamamak
Kayıt Dışılığı engellemeye Yönelik Hukuki Çalışmaların	Hukuki süreçlerin uzun sürmesi		

Hızlandırılması			
Odanın Hukuk Danışmanının Bulunması	Danışmanlık hizmetlerinin yetersiz olması		

SOSYO KÜLTÜREL		TEKNOLOJİK	
Sivil toplum Kuruluşlarının etkinliğinin artırılması,	Aile bağlarındaki ve sosyal yapıdaki olumsuz değişimler,	Üretimde yüksek teknolojiye ilginin artması,	Teknolojideki dışa bağımlılık,
Gücünün niteliğini artıracı programların gerçekleştirilmesi	Aile şirketlerin çokluğu	Alternatif enerji kaynaklarının kullanılmaya başlanması,	İşletmelerde AR-GE çalışmaları yürütecek yeterli personelin olmaması
Üniversitenin olması ve öğrenci sayısının fazlalığı	İlimizin kültürel değerlerinin yeterince yansıtılmaması	Oda etkinliğini artıran yazılım altyapısının varlığı,	
Sanayi kültürünün yaygınlığı	Dijitalleşme ile beraber insan ilişkilerinin azalması	Ar Ge ve İnovasyon çalışmalarının desteklenmesi	
Nitelikli iş gücünün makine sektöründeki varlığı	Üniversite sanayi işbirliğinin yeterince gelişmemesi		



6 -GELECEĞE BAKIŞ

6.1. MİSYON, VİZYON, POLİTİKALAR ve TEMEL DEĞERLER

Misyonumuz

Karaman'a ve üyelerine ekonomik, kültürel ve sosyal gelişimleri için çalışmalar yapan bir kurumdur.

Vizyonumuz

Kurumsal altyapısını geliştiren ve misyonuna uygun çalışmalar yapan, Karaman'ı mermer işleme merkezlerinden biri haline getiren, sektör çeşitliliği ile Karaman'ın tanıtımını sağlayan , ilin örnek ve öncü kurumu olmaktadır.

Kalite Politikamız

Karaman Ticaret ve Sanayi Odası olarak, İlgili mevzuatlar çerçevesinde üyelerimizin ve diğer paydaşlarımızın taleplerini karşılamak,

Personelimizin eğitimine önem vererek hızlı güvenilir ve yönlendirici hizmet vermek,

Kaynaklarımızı verimli ve etkin bir şekilde kullanıp, sistemimizi sürekli iyileştirerek üyelerimizin memnuniyetini artırmaktır.

Mali Politikamız

Karaman Ticaret ve Sanayi Odası alacaklarını etkin tahsilat sistemi ile takip ederek alacaklarını güvence altına alır.

Hazır değerlerini, piyasa şartlarına göre uygun yatırım araçlarını belirleyerek kısa vadede güvenli bir şekilde likit değerlerini artırmayı hedefler.

Uzun vadede elde ettiği gelirlerini arttırarak üyelerine daha iyi hizmet sunmak ve üyelerin gelişmesini sağlamak için stratejik plan kapsamında çalışmalar yapar.

Duran varlıklarını piyasa şartlarını araştırarak en uygun şartlarda değerlendirmek, oda ya likidite sağlamak.

Karaman Ticaret ve Sanayi Odası yeni fikirlerin hayata geçirilmesine ve bu sayede yeni değerlerin yaratılmasına önem verir. Bu nedenle Türkiye deki ve Dünyadaki gelişmeleri yakından takip eder.



Şikayetleri Ele Alma Politikamız

Odamız 5174 Sayılı Kanuna tabi tüzel kişiliğe sahip, kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşudur. Müşterilerimiz başta üyelerimiz olmak üzere hizmet verdiğimiz diğer kişi, kurum ve kuruluşlardır. Müşteri memnuniyeti çerçevesinde oluşturulan Müşteri Şikayetleri Ele Alma Politikamızın temel unsurları şöyledir; Müşterilerimizin memnuniyetini sağlamak, sunmuş olduğumuz hizmetlerin kalitesini arttırmak için proseslerimizi sürekli iyileştirmeye tabi tutmaktayız.

Sürekli iyileştirmeler doğrultusunda odamızın hizmetleri ile ilgili yapılacak her türlü şikâyeti;

Şeffaflık: Şikâyetlerin üyelerimiz tarafından rahatça öğrenebilmesi, tüm faaliyetlerin açıklıkla, hiçbir gizlilik olmadan gerçekleştirilmesini ifade eder.

Erişilebilirlik: Üyelerimiz şikâyetleri için odamız iletişim araçlarından herhangi birini kullanarak (web sayfamız, telefon, mail) bize ulaşabilir.

Cevap verebilirlik: Şikâyetin ilerleyişi ve sonucu hakkında talep edilen iletişim aracı ile bilgi şekilde verilecektir.

Objektiflik: Her bir şikâyet titizlikle, adil, objektif ve tarafsız değerlendirilmekte, şikâyet kapatılincaya kadar süreç takip edilmektedir.

Gizlilik: Üyelerimize ilişkin her türlü kişisel bilgiler gizli tutulmakta, onayları olmadan üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.

Yasalara uygunluk: Her türlü çalışma yasalara uygun bir şekilde, genellik ve eşitlik değerlerine dikkat edilerek adil bir şekilde yapılır.

Ücretler: Şikâyet, soru ve isteklerinizin değerlendirilmesi ve sonuca ulaşılmasında herhangi bir ücret talep edilmemektedir.

Müşteri odaklı yaklaşım: Odamız politikası ve yasal gereklilikler çerçevesinde üyelerimizin şikâyet, soru ve isteklerine uygulanabilir çözümler sunulmaktadır.

Hesap verebilirlik: Şikâyet, soru ve istekler kayıt altına alınmakta ve üyelerimiz bilgilendirilmektedir.

Sürekli iyileştirme: Üyelerimizden gelen geri bildirimler ve iyi uygulama örnekleri, iş süreçlerimizin iyileştirilmesinde ve geliştirilmesinde kullanılmakta, üye odaklı yaklaşım gözetilmektedir. Prensiplerine uygun olarak ele almayı taahhüt etmektedir.

Karaman Ticaret ve Sanayi Odası tüm makul çözüm yolları tükenene ve müşterilerimiz tatmin edilene kadar şikâyeti izlemeyi, şikâyetleri çözerek ve objektif değerlendirerek, müşteri beklentilerini karşılamayı taahhüt etmektedir.

İnsan Kaynakları Politikamız

Görevin niteliğine uygun vasıftaki personelin seçilmesini ve görevlendirilmesini gerçekleştirmek.

Çalışanların sürekli gelişimi ve potansiyellerini gerçekleştirme adına fırsatlar sunarak tam kapasite verilen hizmeti daha hızlı ve daha kaliteli hale getirmek.

Çalışanların performansını eşit kriterlerde değerlendirmek ve yüksek performansı ödüllendirerek teşvik etmek.



Çalışanların kişiliğine saygı duymak, maddi ve manevi hakların korunmasını gözetmek.

Personelin amirleri ve iş arkadaşları ile olumlu beşeri ilişkiler kurmasına çaba göstermek, yapılan işin niteliğine uygun rahat ve güvenli iş ortamı sağlamak.

Kurumda aidiyet duygusunu oluşturmak.

Çalışanlar ile karşılıklı sevgi, saygı ve güvene dayalı huzurlu bir çalışma ortamı sağlamak.

Haberleşme ve İletişim Politikamız

Teknolojik gelişmeleri takip ederek haberleşme yöntemlerimizi sürekli geliştirmek ve iyileştirmek.

Üye iletişim bilgilerini sürekli güncel tutarak ve üyelerimizin tercih ettiği haberleşme yöntemlerini kullanarak ilgili tarafların tümüne duyuru, haber ve ilanları anında ulaştırmak.

Akılda kalıcı ve bilinirliği arttıracak yöntemler kullanmak.

Üye İlişkileri Politikamız

Üyelerimize hızlı ve kaliteli hizmet verebilmek için kendimizi sürekli yenilemek ve geliştirmek.

Üyelerimizin talep ve beklentileri doğrultusunda hareket edebilmek için sık sık üye ziyaretleri gerçekleştirmek.

Üyelerimize ekonomik, sosyal ve kültürel yönden katkıda bulunabilmek için gerekli çalışmaları yürütmek ve her zaman takipçisi olmak.

Hizmet binamıza gelen üyeler ile en doğru diyalogu kurup güler yüzlü ve dinamik bir şekilde işlemlerini yapmak.

Temel Değerlerimiz:

- ✓ Çağdaş yönetim anlayışını tüm ilkeleriyle uygulamak ve içselleştirmek,
- ✓ Güçlü mali yapısıyla bağımsız ve tutarlı hizmet ve yatırımlar gerçekleştirmek,
- ✓ Nitelikli insan kaynağı ile doğru bilgilere dayanan tutarlı politikalar geliştirmek,
- ✓ Tüm hizmet ve yatırımlarını bilimsel temeller çerçevesinde planlamak, uygulamak, izlemek ve değerlendirmek,
- ✓ Odanın tanıtımında yazılı-görsel ve sosyal medyayı etkin ve verimli biçimde kullanmak,
- ✓ Bilişim teknolojilerini hizmet verimliliğinin temeline oturtarak, gelişen teknolojileri yakından takip etmek,
- ✓ Üyelerle ilişkilerini karşılıklı güven içerisinde, şeffaflık prensibi çerçevesinde yürütmek,
- ✓ Tüm bunları içselleşmiş bir kurumsal yapı içerisinde yerine getirmek

6.2 STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER

Odanın stratejik amaç ve hedeflerinin oluşturulmasında öncelikle, GZFT analizi, iç ve dış paydaş anket sonuçları ile Ortak Akıl Platformunda elde edilen görüş ve öneriler belirleyici unsur olmuş, bunların üst belgelerle olan ilişkileri değerlendirilmiştir. Katılımcılık esas alınarak yürütülen çalışmalar sonucunda 3 Stratejik Amaç ile bu amaçları gerçekleştirmeye yönelik 17 hedef tespit edilmiştir.

Odanın tanımlamış olduğu vizyonuna ulaşabilmesi için 3 Amaç belirlenmiştir.

6.2.1 GÜÇLÜ KURUMSAL KAPASİTE

Hedef 1.1 Organların Görevlerini, Kurumsal Yönetim Anlayışı İçerisinde Daha Etkin Hale Getirmek

Hedef 1.2 Kaynakları Verimli Yönetmek

Hedef 1.3 İnsan Kaynaklarını Etkin ve Verimli Biçimde Yönetmek

Hedef 1.4 Stratejik Plan ile Hedeflenen Yıllık İş Planını İzlemek

Hedef 1.5 Odanın Tanıtımını Etkin Bir Biçimde Gerçekleştirmek

Hedef 1.6 Bilim Teknolojileri Yönetimini Güçlendirmek

Hedef 1.7 Üye İlişkileri Yönetimini Etkin Hale Getirmek

Hedef 1.8 Yönetim Sistemlerini Geliştirmek

6.2.2 HİZMETLERDE ETKİNLİK, VERİMLİLİK VE MÜŞTERİ ODAKLILIK

Hedef 2.1 Üyelere İletişim ve İş Geliştirme Faaliyetleri Sunmak

Hedef 2.2 Üyelerin Her Türlü Çıkarını Korumak İçin, İlgili Tüm Platformlarda Yer Almak ve Etkin Bir Biçimde Temsil Etmek

Hedef 2.3 Üyelerin İhtiyaç Duyduğu Bilgiler Üyelerin Erişimine Sunulacaktır

Hedef 2.4 Üyelere İhtiyaçları Doğrultusunda Eğitimler Sunmak ve İş Geliştirmesine Katkı Sağlamak

Hedef 2.5 Üyelerin İhracat Kapasitesini Artırmak



6.2.3. KARAMAN'IN GELİŞİMİNE KATKI SAĞLAMAK

Hedef 3.1 Bölgesel ve sektörel sorunları tespit etmek, bunlara bilimsel çözüm önerileri geliştirmek, bu önerileri kilit karar alıcılara sunarak takibini yapmak.

Hedef 3.2 Karaman Tanıtımı için Girişimlerde Bulunmak

Hedef 3.3 Karaman Ekonomisinde Sektör Çeşitliliği Sağlamak

Hedef 3.4 Karaman'ı Mermer Sektörüyle de Tanınan Bir İl Yapmak

7. MALİYETLENDİRME / İZLEME DEĞERLENDİRME

Planın maliyetlendirmesi Faaliyetler bazında hazırlanmış olup,

- ✓ Zamanlama,
- ✓ Maliyetlendirme,
- ✓ Maliyetlerin Bütçe kalemleriyle ilişkilendirilmesi,
- ✓ Sorumluların belirlenmesi,
- ✓ Faaliyetin gerçekleştiğinin ispatı için kanıtlar

Faaliyetler bazında belirlenmiştir.

Performans göstergeleri ve göstergelerin hedefleri ise Hedefler bazında hazırlanmıştır. İzleme değerlendirmenin sağlıklı biçimde yürütülmesi için, Hedefler ve hedeflere ilişkin Faaliyetler, yukarıda verilen bilgiler ışığında Yıllık İş Planları olarak EXCEL dosyasında hazırlanmıştır.