

## NAZILLI TİCARET ODASI İLETİŞİM POLİTİKASI

### İLETİŞİM PLANI

Stratejik plan çerçevesinde hedeflerin gerçekleşmesi adına üyelerle, Nazilli halkı ile en doğru yöntemlerle haberleşmek Odanın esas görevlerindedir.

#### **Amacı:**

1. Güncel konu ve olayların en hızlı ve doğru şekilde kamuoyuyla paylaşılması
2. Çalışanların kurumu doğru yöntemlerle temsilinin sağlanması
3. Teknolojinin tespit edilmiş yetkinlikler kapsamında kullanılması
4. Uygulanan yöntemlerin etkinliğinin ölçülerek iyileştirme çalışmalarında somut girdilere sahip olunması.

#### **Kapsamı:**

1. Odanın Faaliyetleri İle İlgili İletişim Yöntemleri
2. Seçilen Ve Atanan Organların Kurumsal İlişkilerinin Sürdürülmesi

Bu iletişim planı çerçevesinde kullanılan yöntemler **Yıllık** gözden geçirilecek olup, başarısız olan yöntemlerin geliştirilmesi için çalışma yapılacaktır.

## 1. ODANIN FAALİYETLERİ İLE İLGİLİ İLETİŞİM YÖNTEMLERİ

### Rutin Faaliyetler İletişim Tipleri:

İLETİŞİM TİPİ	SIKLIK DERECESİ	TAKİP EDEN	SORUMLU KATILIMCI	AMAÇ	YÖNTEM
Yıllık Faaliyet Raporu	Yılda bir kez	Ar-Ge	Basın Halkla İlişkiler	Bir yıl boyunca üyelerimiz ve toplumumuz için gerçekleştirdiğimiz faaliyetleri bir doküman haline getirerek üyelerimizle ve kamuoyu ile paylaşmak	*Web *Kargo/Posta
TOBB Genel Kurulu	Yılda bir kez	Genel Sekreterlik	NTO Başkan	Odaları ilgilendiren, ekonomik ve sosyal değişikliklerin takibini yapmak, mevzuat ve yönetmeliklere ilişkin değişiklik değerlendirmelerini yerinde izlemek	*Yüz yüze
Üye Ziyaretleri	Sürekli	Genel Sekreterlik	NTO Yön. Kurulu	Yapılan faaliyetlerden ve odanın çalışmasından üyelerin bilgi alabildiğinin tespitini yapmak ve memnuniyet derecelerini ölçmek	*Yüz yüze
Fuar-Yurtdışı/yurtiçi iş seyahatleri	Sürekli	Ar-Ge	NTO Üyeleri	Üyelerimizin kalkınmalarında hem ulusal hem de uluslararası piyasaları ve yenilikleri takip etmelerini sağlayarak, gelişmelere ayak uydurmalarını sağlamak	*Yüz yüze
Diğer Bayram ve Resmî Günlerde ilçe ileri gelenleri ile görüşme	İlgili zamanlarda	Genel Sekreterlik	NTO Yön. Kurulu	İlçede birlik beraberliği sağlamak, Kurumlar arası diyalogu geliştirmek	*Yüz yüze *Posta/Kargo

**Toplantı/Seminer/Tören İletişim Tipleri:**

İLETİŞİM TİPİ	SIKLIK DERECESİ	TAKİP EDEN	SORUMLU KATILIMCI	AMAÇ	YÖNTEM
Meclis Toplantıları	Ayda bir kez	Genel Sekreterlik	Başkan Meclis üyeleri Yön. Kurulu üyeleri Genel Sekreter	5174 Sayılı Kanununun 17. Madde gereğince görevlerini yerine getirmek	*Yüz yüze
Yönetim Kurulu Toplantısı	Haftada bir kez	Genel Sekreterlik	Başkan Yön Kurulu Üyeleri Genel Sekreter	5174 Sayılı Kanununun 19. Madde gereğince görevlerini yerine getirmek	*Yüz yüze
Meslek Komiteleri Toplantısı	Ayda bir kez	Genel Sekreterlik	Meslek Komite üyeleri	5174 Sayılı Kanununun 15. Madde gereğince görevlerini yerine getirmek	*Yüz yüze
Meslek Komiteleri ve Meclis ortak Toplantı	Yılda 2 kez(Mart ve Eylül aylarında)	Genel Sekreterlik	Meclis Başkan Yönetim Kurulu Üyeleri Meslek Komiteleri Genel Sekreter	Oda meclisi ile meslek komiteleri arasındaki işbirliğini arttırarak, Odanın meslek komitelerinin işleyişine olan etkisini olumlu yönde etkilemek	*Yüz yüze
Hesapları İnceleme Komisyonu Toplantısı	Ayda 1 kez	Muhasebe Memuru	Hesapları İnc.komisyonu Genel Sekreter Muhasebe Mem.	Odanın faaliyetlerinden hesapları inceleme komisyonunu bilgilendirmek, rapor vermek.	*Yüz yüze
İLETİŞİM TİPİ	SIKLIK DERECESİ	TAKİP EDEN	SORUMLU KATILIMCI	AMAÇ	YÖNTEM

Personel Toplantısı	Ayda 1 kez	Genel Sekreterlik	Oda Personeli	*Personel ilişkilerinin geliştirilmesi, *Personel motivasyonunun artırılması *Eksiklikler ya da sorun varsa eksikliklerin giderilmesi sorunların çözülmesi *Personel memnuniyetlerinin bildirilmesi	*Yüz yüze*E-Posta(Gündem bildirimi)
Planlı Personel, Eğitim Toplantısı	Eğitim planına bağlı	Genel Sekreterlik	Oda personel Genel Sekreter	* Personel bilgi yeterliliğini artırmak, * Üye taleplerine cevap verme hızını geliştirmek * Üyelere daha kaliteli hizmet sunmak * Personel davranışlarının geliştirilmesini, kişisel gelişimlerini sağlamak	*Yüz yüze
Plansız Personel, Eğitim Toplantısı	İhtiyaç duyulan her zaman	Ar-Ge	Oda personel Genel Sekreter	Üyelere verilen hizmete ilişkin doğabilecek eksiklikleri anında ortadan kaldırmak	*Yüz yüze
Üyelere Yönelik Eğitim Semineri	Eğitim planına bağlı	Genel Sekreterlik	NTO üyeleri	Üye memnuniyet anketleri sonucunda elde ettiğimiz bilgiler ışığında, eksikliklerin ortadan kaldırılması, ilgili eksikliklerin geliştirilmesi	*Yüz yüze
Ödül Törenleri	Yönetim Kurulu Kararına Bağlı ilgili zamanlarda	İlgili Departman Memuru	NTO Başkanı Yön. Kurulu Genel Sekreter	Herhangi bir faaliyetinden dolayı, ödüllendirilmeyi hak edenleri, sınavlarda dereceye girmiş olanları kamuoyu önünde takdir etmek	*Yüz yüze

## Anket İletişim Tipleri:

İLETİŞİM TİPİ	SIKLIK DERECESİ	TAKİP EDEN	SORUMLU KATILIMCI	AMAÇ	YÖNTEM
Üye memnuniyet anketi	Sürekli (Yılda 1 kez Kasım ayında Memnuniyet derecesi hesaplanır)	Ar-Ge	NTO Üyeleri	Üyelerimize verdiğimiz hizmet kalitesini arttırmak	*E-Posta *Posta/Kargo *Yüz yüze *Telefon
Üye bilgi güncelleme formu	Sürekli (Yılda 1 kere gözden geçirilir)	Ar-Ge	NTO Üyeleri	Üyelerimizle olan iletişimin doğru ve zamanında olmasını sağlamak	*E-Posta *Yüz yüze *Haber Bülteni
Personel memnuniyet anketi	Yılda 3 kez (Nisan, Ağustos, Aralık)	Ar-Ge	Oda Personel	Üye memnuniyetini artırabilmek amacı ile personel çalışma şartlarını iyileştirmek, motivasyonunu arttırmak	*Yüz yüze

**Basın İletişim Tipleri:**

İLETİŞİM TİPİ	SIKLIK DERECESİ	TAKİP EDEN	SORUMLU KATILIMCI	AMAÇ	YÖNTEM
Ulusal Basın	Sürekli	Genel Sekreterlik	Ar-Ge	*Yönetim Kurulu tarafından Nazilli ya da üyeleri ilgilendiren konulara ilişkin yapılan sözlü ya da yazılı demeç, röportaj, basın açıklaması yapmak *NTO faaliyetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirmek, Ülke yatırımcılarına bölge hakkında fikir vermek	*Web *E-Posta *Yüz yüze *Telefon *Faks
Yerel Basın	Sürekli	Ar-Ge Genel Sekreterlik	Ar-Ge	NTO faaliyetleri hakkında üyelere bilgi vermek, yerel iş hayatını ilgilendiren konularda duyuru yapmak, ilan vermek, vb.	*Web *E-Posta *Yüz yüze *Telefon *Faks
Haber Bülteni	Ayda bir kez	Ar-Ge	Genel Sekreterlik	NTO faaliyetlerini ve bölgeyi ilgilendiren konuları, bölgedeki ticari faaliyetleri olanların bilmesi gerektiği konuları, üyelere ve ilgililere ulaştırmak	*Posta/Kargo
Web sitesi	Sürekli	Ar-Ge	Genel Sekreterlik	NTO üyelerinin, yerel ve ulusal basının, vatandaşların NTO faaliyetlerinden, etkinliklerinden anında haberdar olmasını sağlamak, mevzuat vb. değişiklikleri üyelere anında ulaştırmak	*Web sitesi

## 2. SEÇİLEN VE ATANAN ORGANLARIN KURUMSAL İLİŞKİLERİNİN SÜRDÜRÜLMESİ

ODA HİZMET BİRİMİ	İLETİŞİM TİPİ	İLETİŞİM AMACI	YÖNTEM
GENEL SEKRETER	Üyeler ile kurulan iletişim	Odayı bulunduğu bölgeye ve üyelere karşı en iyi şekilde ve doğru biçimde ifade etmek	*Telefon *Yüz yüze *E-Posta *Kargo/Posta
	Kurum ve Kuruluşlarla kurulan iletişim	Odanın üst yazışmalarının, belge - bilgi bildirimlerinin yapılması, temsil edilmesi, performans ölçmek ve sicil notu vermek	*E-Posta *Kargo/Posta *Faks
	Oda içi personel ile kurulan iletişim	Oda içi işleyişin hızlanması, bilgilerin doğru paylaşılması, yardımlaşma ve koordinasyonun sağlanması	*Telefon *Yüz yüze *E-Posta
	Oda personeli ve üyeler dışında kimselerle kurulan iletişim	Ticaret Odasının hizmetlerinden yararlanmalarını yasal çerçevede sağlamak	*Telefon *Faks *E-Posta *Kısa mesaj *Yüz yüze

<b>TİCARET SİCİL</b>	Üyeler ile kurulan iletişim	Ticaret Sicil işlemlerinde Ticaret Sicil Tüzüğü'ne uygun olarak üyelerin taleplerine anında ve doğru cevap verebilme	*Telefon *Yüz yüze *E-Posta *Faks *Kargo/Posta
	Kurum ve Kuruluşlarla kurulan iletişim	Ticaret Sicil işlemlerinde gerekli evrak işlerinin takibinin hatasız yapılabilmesi, hata varsa hataların ortadan kaldırılması, Sicil Gazetesinde ilan vb değişikliklerin anında ve hatasız yapılabilmesi, Mahkeme bilgi taleplerini, Vergi Dairesi vb resmi kurumların icra vb. durumlardan dolayı taleplerine cevap verilebilmesi	*Telefon *E-Posta *Faks *Posta/Kargo
	Oda içi personel ile kurulan iletişim	Oda içi işleyişin hızlanması, bilgilerin doğru paylaşılması, dayanışmanın sağlanması	*Yüz yüze *Telefon *E-Posta
	Oda personeli ve üyeler dışında kimselerle kurulan iletişim	---	---



<b>ODA SİCİL VE GENEL SEKRETER YARDIMCILIĞI</b>	Üyeler ile kurulan iletişim	İş makineleri bilgi sistemleri, tahakkuk işlemleri, ihracat işlemleri, ve Oda Sicil ile ilgili evrakların en hızlı ve doğru şekilde düzenlenmesi, ve ilgili talebe karşılık verilmesi	*Telefon *E-Posta *Yüz yüze *Posta/Kargo *Elden(zimmetli-resmi belgeler)
	Kurum ve Kuruluşlarla kurulan iletişim	Vergi Dairesi, İcra Müdürlükleri, Odalar Birliği vb. kurumların, Oda üyelerinin hakkındaki bilgi taleplerine cevap verebilme, kapasite raporları vb. evraklarda yapılması olası değişikliklerin anında ve doğru yapılabilmesi(TOBB).	*Posta/Kargo *Elden zimmetli *Telefonla(TOBB)
	Oda içi personel ile kurulan iletişim	Oda içi işleyişin hızlanması, bilgilerin doğru paylaşılması, dayanışmanın sağlanması	*Yüz yüze *Telefon *E-Posta
	Oda personeli ve üyeler dışında kimselerle kurulan ilt.	Oda üyelerinin detaylı listesine ulaşmak isteyenlerin taleplerinin karşılanması, bunun dışında 3. Şahıslarla görüşmesi	*Elden(zimmetli) *Yüz yüze
<b>MUHASEBE - VEZNE</b>	Üyeler ile kurulan iletişim	Aidat sorgulama, Kurum iletişim bilgileri, Seminer salonu tahsisi, vb. işlemlerin gerçekleşmesi	*Yüz yüze *Telefon *Faks*E-Posta
	Kurum ve Kuruluşlarla kurulan iletişim	Ödemeler, fatura işlemleri, birlik aidatları, kurumlarla bilgi paylaşımı, üst yazışmalar, vb. işlemlerin gerçekleşmesi	*Telefon *Faks *E-Posta *Kargo/Posta
	Oda içi personel ile kurulan iletişim	Oda içi işleyişin hızlanması, bilgilerin doğru paylaşılması	*Yüz yüze *Telefon *E-Posta
	Oda personeli ve üyeler dışında kimselerle kurulan iletişim	---	---

AR-GE / DIŐ TİCARET	Üyeler ile kurulan iletişim	Projelerin, Oda işlerinin ve sisteminin geliştirilmesine yönelik tüm faaliyetlerin hızlı ve düzenli şekilde aktarılması	*Web *Yüz Yüze *E-Posta *Kargo/Posta *Haber Bülteni *Telefon
	Kurum ve Kuruluşlarla kurulan iletişim	Üst yazışmalar, kurumlara ait evraklar hakkında bilgilerin doğru elde edilmesi, basın bülteni vb. konuların bildirilmesi	*Telefon *Faks *Kargo/Posta *E-Posta
	Oda içi personel ile kurulan iletişim	Oda içi işleyişin hızlanması, bilgilerin doğru paylaşılması	*Yüz yüze *Telefon *E-Posta
	Oda personeli ve üyeler dışında kimselerle kurulan iletişim	Oda faaliyet ve etkinliklerinin, seminerlerin, sempozyumların, Oda ile ilgili haberlerin ilgililere aktarılması vb konularda konuların takip edilmesi	*Web *Telefon *Faks *E-Posta *Kısa mesaj *Facebook

<b>YARDIMCI HİZMETLER</b>	Üyeler ile kurulan iletişim	Odaya herhangi bir nedenle gelen üyelere yiyecek içecek servisi yapılarak bu anlamdaki memnuniyetlerinin sağlanması	*Yüz yüze
	Kurum ve Kuruluşlarla kurulan iletişim	---	---
	Oda içi personel ile kurulan iletişim	Personelin servis ihtiyacının karşılanması	*Telefon *Yüz yüze
	Oda personeli ve üyeler dışında kimselerle kurulan iletişim	Odaya herhangi bir nedenle gelmiş misafirlere iyi hizmet verebilmek adına servis yapılması	*Yüz yüze