

KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

2016 YILI İŞ PLANI

STRATEJİK AMAÇ 1: Kurumsal Kapasitemizi Güçlendirmek

		Performans Göstergesi	Hedef Performans	Gerçekleşme Durumu	Gerçekleşme Oranı	Planlanan Maaliyet	
HEDEF 1.1	Odamızın beşeri kaynaklarını geliştirerek insan kaynaklarımızın yetkinlik düzeyini artırmak	TOBB Eğitimlerine katılım oranı (%)	80%	100%	125%	17.000	16.080,61
		Kuruluş içi eğitim süresi (Saat)	60	24	40%	5.000	283,2
		Personel başına eğitim süresi (Saat)	15	26	173%		
		Çalışan memnuniyeti Oranı (%)	80%	85%	106%	0	0
		Çalışan memnuniyeti ölçüm sayısı (Adet)	2	2	100%	0	0
		Personel performans ölçümleme sayısı (Adet)	2	2	100%	0	0
		Yabancı dil bilen personel sayısı (Kişi)	3	1	33%	0	0
HEDEF 1.2	Odamızın teknik altyapısını güçlendirmek	Oda Yönetim Sisteminin kullanım oranı (%)	100%	100%	100%	50.000	0
		Verilerin dijital arşive taşınması (geçmiş taraması)	70%	0	0%	20.000	0
		Web sitesinden yapılan işlem sayısı (Adet)	500	350	70%	20.000	7.300,48
		Mobil platformlardan yapılan işlem sayısı (Adet)	1000	480	48%		
		Dijital yedeklemeye başlanması (Tarih)	2015 haziranda başlanması	0%	0%	3000	0
HEDEF 1.4	Odamızın organizasyon yapısını güçlendirmek	ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesine sahip olmak	Belge geçerliliğinin sürdürülmesi	100%	100%	15.000	1235,55
		ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	Belge geçerliliğinin sürdürülmesi	100%	100%	10000	989,43
		Yıl içinde yapılan sürekli iyileştirmelerden hayata geçirilen iyi uygulama sayısı (Adet)	3	3	100%	0	0
		Yapılan müşteri şikayetlerini zamanında tamamlama oranı (%)	95%	100%	105%	0	0
		Müşteri şikayetlerinde çözüm oranı (%)	95%	100%	105%	0	0
		TOBB Akreditasyon Sistemi	Akredite Oda belgemiz B seviyesinin sürdürülmesi	100%	100%	0	0

STRATEJİK AMAÇ 2:		Üyelerimize sunulan hizmetlerde sürekli iyileştirmeler yaparak hizmet kalitemizi artırmak					
		Performans Göstergesi	Hedef Performans	Gerçekleşme Durumu	Gerçekleşme Oranı	Planlanan Maaliyet	Gerçekleşen Maaliyet (TL)
HEDEF 2.1	Üyelerimizin kurumsallaşmalarına yönelik faaliyetlerin desteklenmesi ve özendirilmesi	Ulusal/uluslararası yönetim sertifikalarına sahip üye sayısı (Adet)	Üye sayısının %10 artışı	0	0%	0	0
		Tescilli Marka Sayısı (Adet)	%10 artış	0	0%	0	0
		Düzenlenen eğitim sayısı (Adet)	30	15	50%	0	0
		Eğitim ihtiyaçlarının tespit edilmesi	Eylül	100%	100%	0	0
HEDEF 2.2	Üyelerimizin faaliyet alanlarına ilişkin kapasitelerinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılması	Hazırlanan dış ticaret rapor sayısı (Adet)	2	2	100%	0	0
		Temel sosyo ekonomik göstergelere ilişkin rapor sayısı (Adet)	2	2	100%	0	0
		Üyelerin ihtiyaç duyacağı alanlara ilişkin hazırlanan rapor sayısı (Adet)	3	3	100%	0	0
		Hibe ve teşvikleri konu alan ve üyelere iletilen bülten sayısı (Adet)	10	12	120%	0	0
		Hazırlanan yatırım fizibilite rapor sayısı (Adet)	2	5	100%	5.000	0
		Üyeler ile paylaşılan başarı hikayesi sayısı (Adet)	8	8	100%	0	0
HEDEF 2.3	Üyelerimizin Odamıza olan farkındalığının artırılması	Yapılan üye ziyareti sayısı (Adet)	50	47	94%	15000	8444
		Üye dışı kurum ve kuruluşlara yapılan ziyaret sayısı (Adet)	55	14	25%	0	0
		Dergide oda ile ilgili yapılan haber ve bilgilendirme sayısı (Adet)	45	143	318%	0	0
		Odamız tarafından üyeler bazında gerçekleştirilen etkinlik sayısı (Adet)	45	94	209%	0	0
HEDEF 2.4	Üyelerimiz ile etkin iletişim ağlarının kurulması	İletilen e-posta sayısı (Adet)	60	666	1110%	20.000	0
		İletilen SMS sayısı (Adet)	550	528	96,00%		7.761,68
		Web sitesinden yayınlanan haber/duyuru sayısı (Adet)	250	250	100%	0	0
		Yapılan sosyal ağ paylaşım sayısı (Adet)	250	250	100%	0	0
		Basımı gerçekleştirilen dergi sayısı (Adet)	4	3	75%	110.000	59425,41
		Şikayetleri cevaplandırma oranı (%)	100%	100%	100%	0	0
		Önerileri cevaplandırma oranı (%)	100%	100%	100%	0	0
HEDEF 2.5	Üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin analiz edilerek gerekli çalışmaların yapılması	Gerçekleştirilen anket sayısı (Adet)	4	5	125%	10.000	
		Üye memnuniyet oranı (%)	90%	75%	83%		699
		Bilgi edinme taleplerini karşılama oranı (%)	100%	100%	100%	35000	0

STRATEJİK AMAÇ 3:		İlin gelişimine katkı sağlamak					
		Performans Göstergesi	Hedef Performans	Gerçekleşme Durumu	Gerçekleşme Oranı	Planlanan Maaliyet	Gerçekleşen Maaliyet (TL)
HEDEF 3.1	İlimizde girişimcilik kültürünün geliştirilmesi ve girişimcilere katkı sağlamak	Eğitimler sonucunda işletme kuran girişimci sayısı (Adet)	5	5	100%	0	0
HEDEF 3.2	İlin tanıtımının desteklenmesi ve ekonomik gelişimine katkı sağlanması	Tanıtımı yapılan marka sayısı (Adet)	5	7	140%	0	0
		Tanıtım amaçlı yapılan etkinlik sayısı (Adet)	10	3	30%	0	0
		Katılım sağlanan fuar organizasyonu sayısı (Adet)	5	4	80%	40.000	32.130,78
HEDEF 3.3	Bölgesel sosyal sorumluluk projelerinin gerçekleşmesi için destek sağlamak	Yapılan eğitim yardımı sayısı (Adet)	2	1	50%	100.000	5.000,00
		Yapılan gıda yardımı sayısı (Adet)	1	0	0%	5.000	0
		Geliştirilen sosyal sorumluluk projesi sayısı (Adet)	10	21	210%	200.000	64.255,56
HEDEF 3.4	Bölge ve sektörler menfaatine olan lobi ve temsil faaliyetlerini yürütmek	Meslek komitelerimizden Yönetim Kurulumuza intikal eden konuların değerlendirilme oranı (%)	100%	100%	100%	25.000	4.980,00
		Paydaşlar ile işbirliği yapılan ve/veya destek verilen etkinlik vb. sayısı (Adet)	3	6	200%	0	0