



KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

# STRATEJİK PLAN

2014-2017



KÜTAHYA - 2014

## İçindekiler Tablosu

<b>BÖLÜM 1 – STRATEJİK PLANLAMA SÜRECİ.....</b>	<b>3</b>
1.1. Stratejik Planlama Ekibinin oluşturulması .....	3
1.2. Hazırlık Çalışmaları .....	3
<b>BÖLÜM 2 – DURUM ANALİZİ .....</b>	<b>5</b>
2.1. İç Yapı Analizi .....	5
2.2. Paydaş Analizi .....	9
2.3. Güçlü ve Zayıf Yönler İle Fırsat ve Tehditler (GZFT) Analizi .....	11
<b>BÖLÜM 3 – Geleceğe Bakış.....</b>	<b>13</b>
3.1. Politika .....	13
3.2. Misyon ve Vizyon.....	13
3.3. Değerlerimiz .....	13
3.4. Politikalarımız .....	14
3.5. Planın Çerçevesi.....	21
<b>BÖLÜM 4 - AMAÇLAR, HEDEFLER, STRATEJİLER VE PERFORMANS GÖSTERGELERİ .....</b>	<b>22</b>
<b>STRATEJİK AMAÇ 1 – Kurumsal Kapasitemizi Güçlendirmek. ....</b>	<b>22</b>
HEDEF1.1: Odamızın beşeri kaynaklarını geliştirerek insan kaynaklarımızın yetkinlik düzeyini artırmak. ....	23
HEDEF 1.2: Odamızın Teknik Alt Yapısını Güçlendirmek .....	24
HEDEF1.3: Odamızın Organizasyon Yapısını Güçlendirmek .....	25
<b>STRATEJİK AMAÇ 2 – Üyelerimize sunulan hizmetlerde sürekli iyileştirmeler yaparak hizmet kalitemizi artırmak.....</b>	<b>26</b>
HEDEF 2.1: Üyelerimizin kurumsallaşamamalarına yönelik faaliyetlerin desteklenmesi ve özendirilmesi .....	27
HEDEF 2.2: Üyelerimizin faaliyet alanlarına ilişkin kapasitelerinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılması.....	28
HEDEF 2.3: Üyelerimizin Odamıza olan farkındalığının artırılması.....	29
HEDEF 2.4: Üyelerimiz ile etkin iletişim ağlarının kurulması .....	30
HEDEF 2.5: Üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin analiz edilerek gerekli çalışmaların yapılması ...	31
<b>STRATEJİK AMAÇ 3 – İlin Gelişimine Katkı Sağlamak .....</b>	<b>32</b>
HEDEF 3.1: İlimizde Girişimcilik Kültürünün Geliştirilmesi ve Girişimcilere Katkı Sağlamak .....	33
HEDEF 3.2: İlin Tanıtımının Desteklenmesi ve Ekonomik Gelişimine Katkı Sağlanması .....	34

HEDEF 3.3: Bölgesel sosyal sorumluluk projelerinin gerçekleşmesi için destek sağlamak .....	35
HEDEF 3.4: Bölge ve sektörler menfaatine olan lobi ve temsil faaliyetlerini yürütmek.....	36
<b>BÖLÜM 5 – MALİYETLENDİRME.....</b>	<b>37</b>

## BÖLÜM 1 – STRATEJİK PLANLAMA SÜRECİ

### 1.1. Stratejik Planlama Ekibinin oluşturulması

28 Ocak 2014 tarih ve 38 sayılı Yönetim Kurulu kararımız gereğince, odamız stratejik planının hazırlanması ve yürütülmesinde görev alacak 6 kişiden oluşan çalışma ekibi kurulmuştur.

Ayrıca, 18 Şubat 2014 tarih ve 41 sayılı Yönetim Kurulu kararımız ile, Yönetim Kurulu Başkanımız Nafi Güral Başkanlığında, Meclis Başkanımız İsmet Özotraç, Yönetim Kurulu Başkan Vekilimiz Ahmet Bağırman, Genel Sekreterimiz Salih Nafi Alıç, Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu Melike Köse'den oluşan 5 kişilik Akreditasyon İzleme Komitesi kurulmuştur.

### 1.2. Hazırlık Çalışmaları

T.C. Zafer Kalkınma Ajansı'ndan destek almaya hak kazanan "Akredite Oda Çalışması" projesi ile, KUTSO çalışanlarına 10 gün, 70 saat eğitim verilmiştir. Bu kapsamda KUTSO bünyesinde yapılması ve revize edilmesi planlanan çalışmalar için ekip oluşturularak, tüm çalışanların da katılımı ve katkısı sağlanmıştır.

Ayrıca, TOBB Akreditasyon Standardının, KUTSO 'da uygulanmakta olan TSE EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ile bütünleştirilmesine yönelik yararlı ve önemli çalışmalar yapılmıştır.

TSE EN ISO 9001:2008 ve TOBB Akreditasyon standartlarının, içeriği ve uygulanması, KUTSO 'da sürekli iyileştirme çalışmalarına katkı sağlayacak şekilde yürütülmesi açısından, önemli bir altyapı oluşturulmuştur.

- 09 Ocak 2014 tarihinde gerçekleştirilen toplantıda, stratejik plan çalışma ekibi oluşturulmuş olup, bu ekip ile ilgili olarak 28 Ocak 2014 tarih ve 38 sayılı Yönetim Kurulu toplantımızda karar alınmıştır.
- 22-30 Ocak 2014 tarihleri arasında paydaşlardan GZFT görüşleri toplanmıştır.
- 30 Ocak 2014 tarihinde gerçekleştirilen toplantıda, paydaşlardan gelen GZFT görüşleri incelenmiştir.
- 14 Şubat 2014 tarihinde gerçekleştirilen toplantıda, stratejiler ve ana faaliyetler belirlenmiştir.
- 06 Mart 2014 tarihinde gerçekleştirilen toplantıda, stratejiler ve hedeflere bağlı faaliyetler taslak olarak belirlenmiştir.
- 08 Nisan 2014 tarihinde gerçekleştirilen toplantıda, faaliyetlerin bağlanacağı odak noktaları belirlenmiştir.
- 10 Nisan 2014 tarihinde gerçekleştirilen toplantıda, stratejik planın faaliyetlerine temel oluşturacak üç odak nokta (Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi, Üye İlişkileri ve Hizmetlerinin İyileştirilmesi, Kütahya'nın Kalkınmasına Destek Sağlanması) kesinleştirilmiştir.
- 16 Nisan 2014-13 Haziran 2014 tarihlerinde yapılan çeşitli toplantı ve müzakerelerde, 3 odak noktaya bağlı, strateji, hedef, faaliyet ve performans göstergeleri tanımlanmıştır.
- 19 Haziran 2014 tarihinde Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcısı ve Stratejik Planlama ekibi ile birlikte, stratejik planın maliyetlenmesine ilişkin çalışma yapılarak, stratejik planın bütçesi oluşturulmuştur.

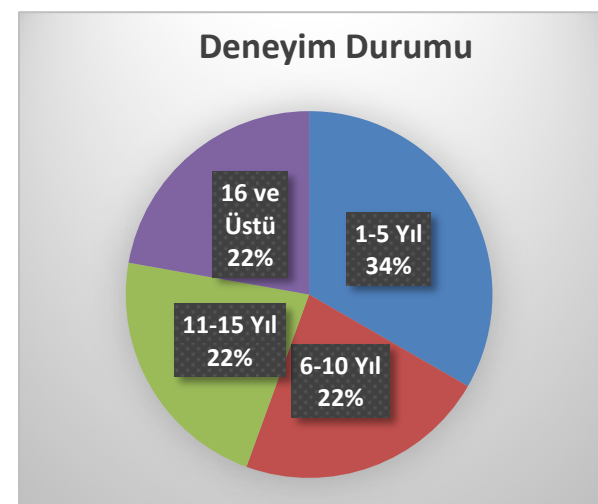
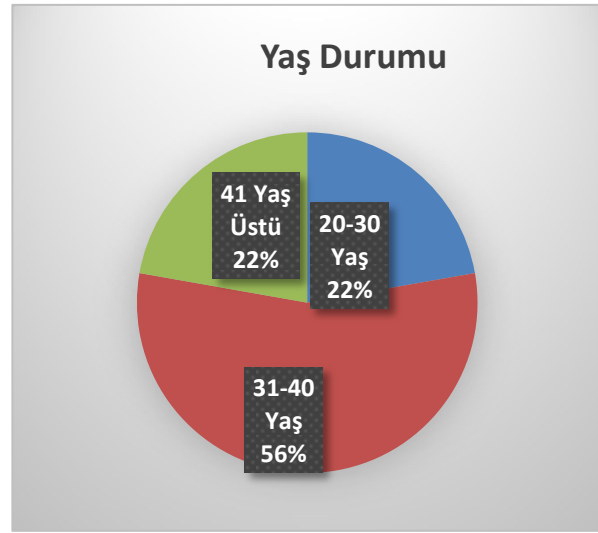
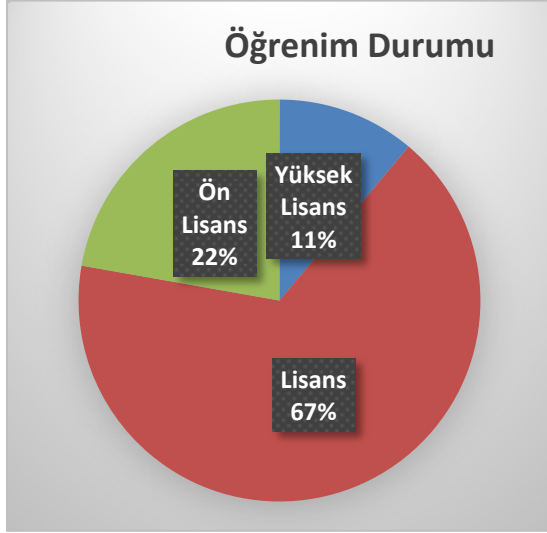
- 11 Temmuz 2014 tarihinde taslak stratejik plan incelenmek üzere, Genel Sekreterliğe ve Akreditasyon İzleme Komitesine sunulmuştur. Faaliyetlerin aksamaması ve takibinin taslak üzerinden yürütülmesi için, 2014 Yılı İş Planı oluşturulmuş ve personele dağıtımı yapılmıştır.
- 23 Eylül 2014 tarihinde gerçekleştirilen Akreditasyon İzleme Komitemiz toplantısında, Stratejik Planın tamamı incelenmiş, gerekli değerlendirmeler yapılmış ve Yönetim Kuruluna sunulması kararlaştırılmıştır.
- 28 Ekim 2014 tarihinde gerçekleştirilen Yönetim Kurulumuz toplantısında, Stratejik Planımız onaylanmıştır.
- 30 Ekim 2014 tarihinde taslak olarak işletilen İş Planı gözden geçirilmiş, faaliyet sorumlulukları personel ile tekrar paylaşılmıştır.
- 30 Ekim 2014 tarihinde web sitemizden yayınlanarak, kamuoyuna duyurulmuştur.

## BÖLÜM 2 – DURUM ANALİZİ

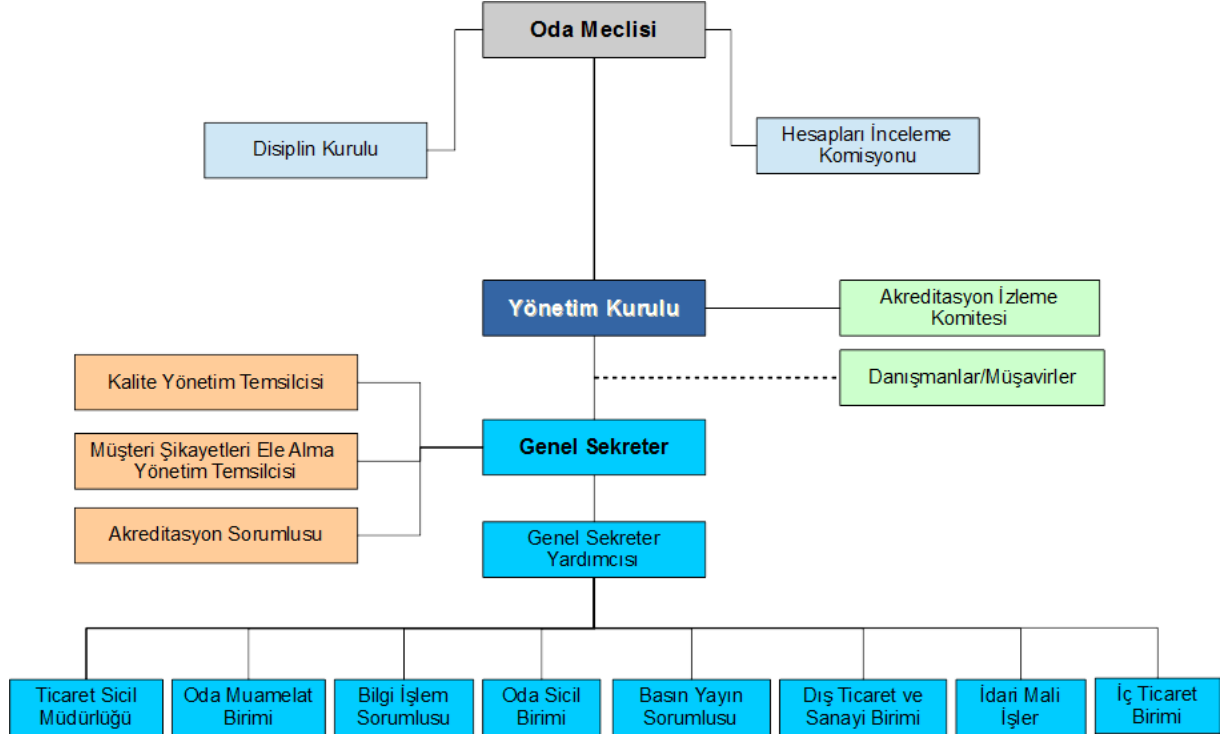
### 2.1. İç Yapı Analizi

#### 2.1.1. İnsan Kaynakları

Odamız toplam 9 personel ile hizmet vermektedir. Odamız çalışanlarına ilişkin istatistikî bilgiler aşağıda özetlenmiştir.



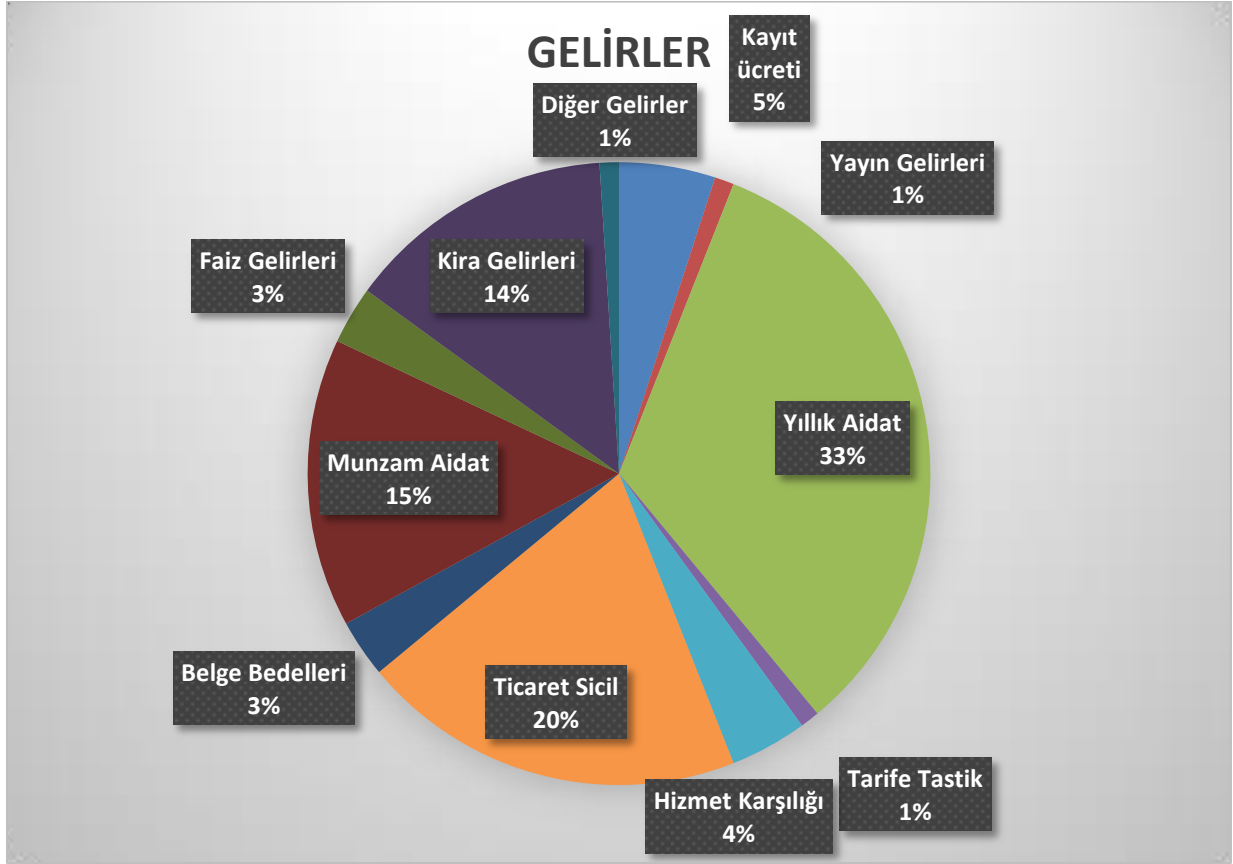
## ORGANİZASYON ŞEMASI



## 2.1.2. Mali Kaynaklar

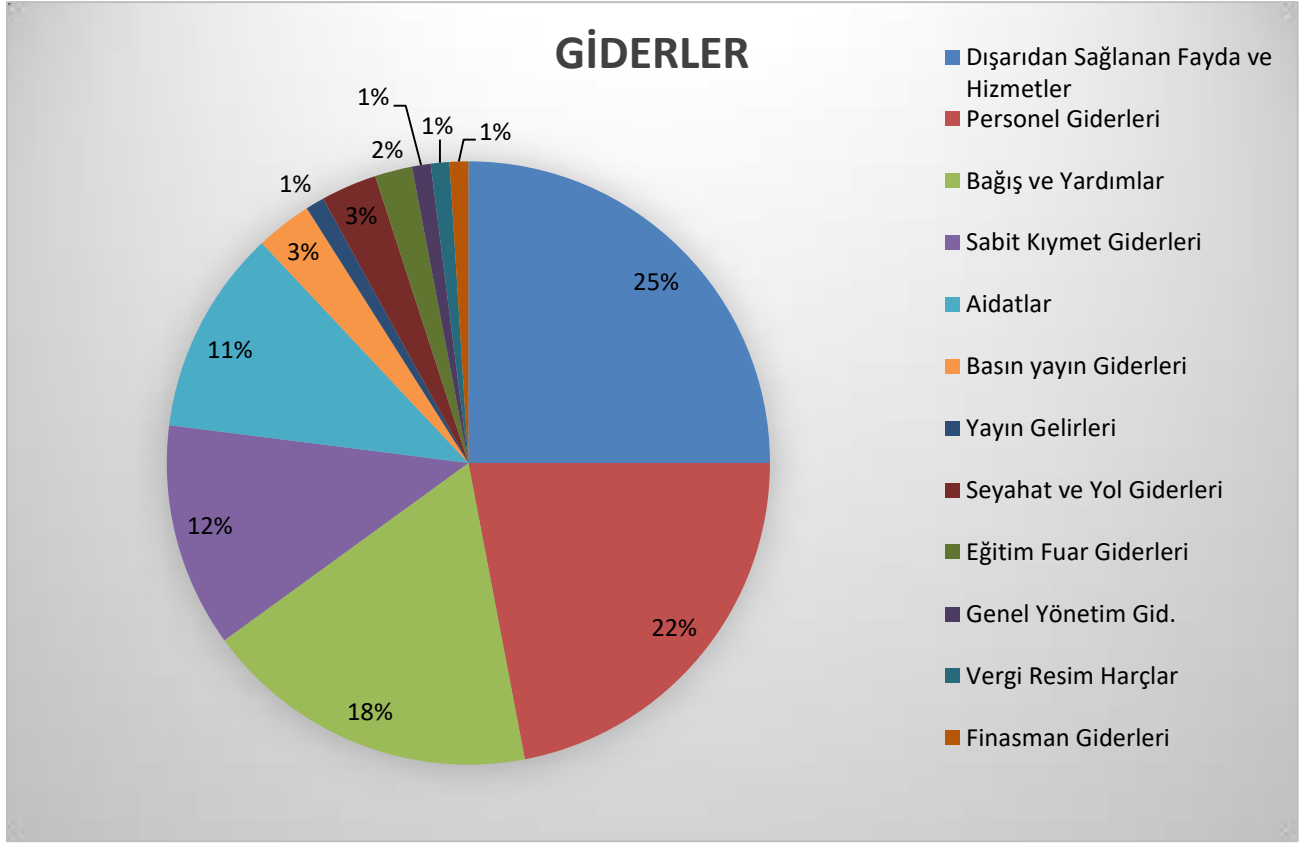
### 2.1.2.1. Oda Gelirleri

Odamızın gelirleri 5174 sayılı TOBB Kanunu'nun 23. Maddesinde belirtilmiştir. Bu çerçevede oda gelir kalemleri şunlardır:





## 2.1.2.2. Oda Giderleri



## 2.1.3. Fiziki Kaynaklar

FİZİKİ KAYNAKLAR												
TOPLANTI SALONU	GİRİŞİMCİ KURUL ODASI	KOMİTE ODASI	ARŞİV	ODA HİZMET BİRİMİ	TİCARET SİCİL HİZMET BİRİMİ	KOSGEB HİZMET BİRİMİ	TSE HİZMET BİRİMİ	2.OSB HİZMET BİRİMİ	SOSYAL TESİS	RESTORAN	PERSONEL YEMEKHANESİ	MESCİT
2	2	14	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2

DONANIM (adet)												
BİLGİSAYAR	YAZICI	TARAYICI	TELEFON	LAP TOP	FAKS	IPAD	FOTOKOPI MAKİNASI	FOTOĞRAF MAKİNASI	PROJEKTÖR VE PERDESİ	ANA SERVER	SES KAYIT CİHAZI	PARA SAYMA MAKİNASI
11	11	1	10	2	2	2	2	3	2	1	2	1

## 2.2. Paydaş Analizi

### 2.2.1. İç Paydaş Analizi

Odamız iç paydaşları çalışanlarımız, organlar, KUTSEV ve üyelerimizdir. Çalışanlarımızın ve üyelerimizin odamız ile ilgili düşünceleri ve geri bildirimleri aşağıdaki GZFT analizi bölümündedir.

### 2.2.2. Dış Paydaş Analizi

Odamız, Kütahya'nın ön önemli sivil toplum kuruluşudur. Kütahya'da faaliyet gösteren üyelerinin hak ve menfaatlerini birçok kurum nezdinde temsil yetkisine sahiptir. Bu nedenle üyelerinin etkileşimde bulunduğu tüm kuruluşlar aynı zamanda odamızın da dış paydaşı konumundadır. Dış paydaşlarımızdan sürekli etkileşim halinde olduğumuz ve stratejik plan döneminde ortak faaliyet/proje yürüteceğimiz paydaşlarımız aşağıda özet olarak verilmiştir:

**Kütahya Valiliği:** Stratejik Planımızın 3.2. numaralı "İlin Tanıtımının Desteklenmesi ve Ekonomik Gelişimine Katkı Sağlanması" hedefi kapsamında, Kütahya Valiliği ve bağlı il müdürlükleri ile işbirliği çalışmalarımız sürdürüleceğinden dolayı, öncelikli ve önemli paydaşımız olarak etkileşim devam edecektir.

**Kütahya Belediyesi:** Stratejik Planımızın 3.2. numaralı "İlin Tanıtımının Desteklenmesi ve Ekonomik Gelişimine Katkı Sağlanması" hedefi kapsamında, Kütahya Belediyesi ile işbirliği çalışmaları ve etkileşim sürdürülecektir.

**T.C. Dumlupınar Üniversitesi:** Üniversite Sanayi işbirliği kapsamında üyelerimizin bilimsel olarak etkileşimde bulunduğu önemli bir dış paydaşımızdır. Plan dönemi içerisinde gerek yeni buluşlar gerekse de ürün geliştirme konusunda üyelerimizin ihtiyaçlarının giderilmesinde üniversite ile işbirliği yapılacaktır.

**T.C. Zafer Kalkınma Ajansı:** Kütahya TR33 bölgesi içerisinde yer almaktadır. Zafer Kalkınma Ajansı, Kütahya, Afyonkarahisar, Manisa ve Uşak illerinde faaliyet göstermekte olup merkezi Kütahya'dadır. Odamız ajansın sağlamış olduğu Mali Destek, Doğrudan Faaliyet Desteği, Teknik Destek vb. destek enstrümanlarından üyelerinin azami ölçüde yararlanmasını sağlamak için ajans ile sürekli etkileşim halinde olacaktır. Odamız Yönetim Kurulu Başkanı aynı zamanda Ajansın doğal yönetim kurulu üyesidir. Bu nedenle üyelerimizin ajans nezdindeki görüşlerinin ajansa doğrudan iletilmesi sağlanacaktır. Plan dönemi içerisinde Kütahya'da yatırım sayısının artırılması, hibe ve desteklere olan farkındalığının artması için ajans ile sürekli etkileşim halinde olunacaktır.

**KOSGEB Kütahya Hizmet Merkezi Müdürlüğü:** Üyelerimizin KOSGEB faaliyetlerinden haberdar olması ve desteklerden azami ölçüde yararlanması amacıyla, KOSGEB Kütahya Hizmet Merkezi Müdürlüğü'ne odamız hizmet binasında alan tahsis edilmiştir. Kuruluş ve Odamız işbirliğinde uygulamalı girişimcilik eğitimi çalışmaları yürütülmektedir. Ayrıca, seminer ve toplantılarımız, yayınlarımız aracılığıyla, KOSGEB destekleri hakkında üyelerimize bilgilendirmeler yapılmaktadır. Bu işbirliklerinin sürdürülmesi planlandığından dolayı, kuruluş ile etkileşim devam edecektir.

**Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu (TKDK) Kütahya İl Koordinatörlüğü:** Üyelerimizin TKDK faaliyetlerinden haberdar olması ve sağladığı hibe ve desteklerden azami ölçüde yararlanması amacıyla işbirliği yapılmaktadır. Çeşitli bilgilendirme toplantıları, duyurular vb. faaliyetlerimiz ile üyelerimize bilgilendirmeler yapılmaktadır. İlimizdeki işletmelerin ve üyelerimizin, TKDK hibe ve desteklerinden yararlanma koşullarını öğrenmesi ve azami ölçüde yararlanabilmesinin sağlanması amacıyla, Odamız ile TKDK işbirliğinin sürdürülmesi planlanmaktadır. Bu kapsamda; TKDK Kütahya İl Koordinatörlüğü ile etkileşim sürdürülecektir.

**Türkiye İş Kurumu Kütahya İl Müdürlüğü:** Uzmanlaşmış Meslek Edindirme Merkezleri (UMEM) Beceri'10 Projesi kapsamında işsizlere mesleki eğitim verilmesi, işletmelerin ihtiyaç duyduğu mesleklerde nitelikli eleman yetiştirilerek, işgücü gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik çalışmalar yürütülmektedir. Ayrıca, İl İstihdam Yürütme Kurulu, girişimcilik eğitimleri, mesleki eğitim, konularında işbirliği yapılmaktadır. Bu kapsamda, işbirliği çalışmalarının yürütülmesine devam edileceğinden dolayı, söz konusu müdürlük ile etkileşim sürdürülecektir.

**Kütahya Ticaret Borsası:** Uzmanlaşmış Meslek Edindirme Merkezleri (UMEM) Beceri'10 Projesi faaliyetlerinde, üyelerin ortak mesleki menfaatlerinde işbirliği yapılmaktadır. TOBB çatısı altındaki bir kuruluş olarak, çalışmalar ve etkileşim sürdürülecektir.

**İlçe Ticaret ve Sanayi Odaları:** İlimizin sosyal ve ticari gelişmesine katkı sağlanması, tanıtımının desteklenmesi, üyelerin ve ilçelerle birlikte ilin sorunlarının tespit edilerek, bu sorunlara çözüm üretilmesi, yeni yatırımların kazandırılması amacıyla, üç ilçede hizmet veren ve önemli paydaşlarımızdan olan ticaret ve sanayi odaları ile işbirliği ve etkileşim devam edecektir.

**Diğer Oda ve Borsalar:** Hizmetlerimizde ortak hedeflerde birleştiğimiz TOBB çatısı altındaki tüm oda ve borsalar ile fikir alışverişi ve çeşitli görüşmeler ile işbirliği sürdürülecektir.

**Kütahya OSB'ler:** İlimiz ve ilçelerimizdeki cazip yatırım imkânlarının duyurulması, ilimizde ticaret ve sanayinin geliştirilmesine katkı sağlanması, OSB'lerde faaliyet gösteren üyelerimizin sorunlarının tespit edilmesi ve bu sorunlara çözüm üretilmesi için lobi ve temsil faaliyetlerinin yürütülmesi açısından, Kütahya ve ilçelerindeki organize sanayi bölgesi müdürlükleri ile etkileşimin devam etmesi önem arz etmektedir.

**Meslek Kuruluşları:** İlimiz iş dünyası temsilcilerinin faaliyetlerine yönelik, ayrıca mesleki konulardaki sorunlarının tespiti ve çözüm önerileri geliştirilmesi açısından, ilimizdeki meslek odaları, iş dernekleri, sendikalar ile etkileşim sürdürülecektir.

**Basın Kuruluşları:** Odamız hizmetlerinin ve faaliyetlerinin tanıtımında medyanın kapsamlı biçimde kullanılması, basın bültenlerimizin, iletişim, politika ve temsil faaliyetlerimizin, iletişim ve haberleşme stratejilerimize uygun biçimde kamuoyu ile paylaşılması açısından basın yayın kuruluşları ile etkileşim önem arz etmektedir.

## 2.3. Güçlü ve Zayıf Yönler İle Fırsat ve Tehditler (GZFT) Analizi

### 2.3.1. Güçlü Yönler

İfade	Stratejik Hedef/Faaliyet İlgisi
Odamızın çalışanlarına eğitim olanaklarının sağlanması ve desteklenmesi	Faaliyet 1.1.2
Çalışan memnuniyetinin ölçülmesi	Faaliyet 1.1.3
E-bülten hazırlanması ve üyelere gönderilmesi	Faaliyet 2.4.2
Odanın yapmış olduğu toplantı ve etkinliklerin kayıtlarının tutularak arşivlenmesi ve gerektiğinde paylaşılması	Faaliyet 2.3.4

### 2.3.2. Zayıf Yönler

İfade	Stratejik Hedef/Faaliyet İlgisi
Çalışanların motivasyon eksikliği	Faaliyet 1.1.4
Yabancı dil bilen personel sayısının yetersizliği	Faaliyet 1.1.5
Oda Yönetim Sisteminin Olmaması	Faaliyet 1.2.1
İletişim kanallarının etkin kullanılmaması	Faaliyet 1.2.2, Faaliyet 1.2.3, Faaliyet 1.2.4
Kurum kültürünü destekleyici eğitim-seminer ve çalışmalara aktif katılım sağlanmaması	Faaliyet 1.3.4
Üyelerimizin kurumsal kapasitelerini belirlemeye yönelik çalışma olmaması	Faaliyet 2.1.1
Üyelerin eğitim ihtiyaçlarının doğru tespit edilmemesi	Faaliyet 2.1.2
Dış ticaret raporlarının olmaması	Faaliyet 2.2.1
Temel sosyo-ekonomik göstergelerin raporlanmaması	Faaliyet 2.2.2
Üyelerin ihtiyaç duyacakları bilgilerin tespit edilememesi	Faaliyet 2.2.3
Yatırım imkanları hakkında eksik bilgi olması	Faaliyet 2.2.5
Üye ziyaretlerinin programlı yapılmaması	Faaliyet 2.3.1
Üyelere yönelik hizmet süreçlerinin eksik tanımlanması, web sitemizde yeterli bilginin olmaması	Faaliyet 2.3.3
Şikayet ve öneri sunma sistemlerinin olmaması	Faaliyet 2.4.4
Üye ihtiyaç ve beklentilerinin düzenli anketlerle ölçülmemesi	Faaliyet 2.5.1, 2.5.2, 2.5.3

Web sitesinde girişimcilere yönelik menü olmaması

Faaliyet 3.1.2

### 2.3.3. Fırsatlar

İfade	Stratejik Hedef/Faaliyet İlgisi
TOBB tarafından verilen eğitimler	Faaliyet 1.1.1
Kalite Yönetim Sisteminin varlığı	Faaliyet 1.3.1
TOBB Akreditasyon Sisteminin varlığı	Faaliyet 1.3.3
Hibe ve teşvikler konusunda bilgi edinme kolaylığı	Faaliyet 2.2.4
Üyelere SMS ve E-posta ile ulaşılması	Faaliyet 2.4.1
Sosyal ağlarda bulunma	Faaliyet 2.4.5
Girişimciliğin desteklenmesi	Faaliyet 3.1.1
Fuarlara katılım olması	Faaliyet 3.2.1
Sosyal sorumluluk projeleri	Faaliyet 3.3.3

### 2.3.4. Tehditler

İfade	Stratejik Hedef/Faaliyet İlgisi
Arşivleme sisteminin olmaması (arşiv yönetim sistemi)	Faaliyet 1.2.1
Yedekleme Sisteminin yetersiz olması	Faaliyet 1.2.1

## BÖLÜM 3 – Geleceğe Bakış

### 3.1. Politika

KUTSO, stratejik planını aşağıda beyan etmiş olduğu politika doğrultusunda oluşturmuştur.

**“AB Standartlarına uyum sağlayarak, kurumsal kapasitemizi güçlendirmek, böylece üyelerimize etkin hizmetler sunarak, ilimizin kalkınmasına destek olmak, başlıca politikamızdır.”**

### 3.2. Misyon ve Vizyon

KUTSO'nun vizyon ve misyon tanımları aşağıdaki gibidir.

#### Vizyon;

- 2017 yılında TOBB Akreditasyon Sisteminde (A) Seviyesinde hizmet verebilen oda olmak.
- 2023 yılında Kütahya'mıza üniversite kazandırmak.

#### Misyon;

- Üyelerimizin istek, beklenti ve ihtiyaçlarının tamamını karşılamak.

### 3.3. Değerlerimiz

- **Dürüstlük ve tarafsızlık;** Gerçekleştirilen iş ve hizmetlerde dürüst ve tarafsız davranılır.
- **Karşılıklı saygı ve güven;** Üyeler, iç ve dış paydaşlar ile saygı ve güven ilkeleri içerisinde iletişim ve ilişkiler sürdürülür.
- **Üye menfaati;** Mesleki ahlakı, disiplini, dayanışmayı koruyarak, üye menfaati yönünde araç edinilmesi için çalışılır.
- **Tasarruf;** Tüm kaynakların doğru ve etkin kullanılması için farkındalık oluşturulur.
- **Sorumluluk bilinci;** Odamız paydaşlarına, Kütahya'ya ve topluma yönelik sorumluluk bilinci ile hareket edilerek, gerekli işbirlikleri yürütülür.
- **Fırsat eşitliği;** Çalışanlara ve üyelere karşı fırsat eşitliği ilkesi gözetilir.
- **Olumlu yaklaşım;** Görev ve hizmetlerde olumlu yaklaşım gösterilerek, yeni fikirler ve sorunlara çözüm üretilir.
- **Gizlilik;** Odamıza özel tüm belge ve bilgilerde gizlilik esas alınır.
- **Aidiyet, politika ve değerlere bağlılık;** Çalışanlarımıza ve üyelerimize, aidiyet kültürü, politika ve değerlere bağlılık konusunda farkındalık sağlanır. Bu politika ve değerlere uygun çalışma biçimleri kazandırılır.
- **Memnuniyet;** Çalışanlarımız, üyelerimiz ve tüm paydaşlarımızın memnuniyeti esas alınır.
- **Öncü olma;** İnovasyon, yönetim sistemleri, ilin ekonomik kalkınmasına katkı sağlamak üzere paydaşlara öncülük yapılır.

## 3.4. Politikalarımız

### KALİTE POLİTİKASI

Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası (KUTSO) topluma, çalışanlarına ve müşterilerine/üyelerine karşı 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu, iç yönergesi, ilgili yönetmelik ve mevzuattaki yetkilerine istinaden; verdiği hizmetleri, hatasız daha hızlı ve müşteri/üye memnuniyeti odaklı gerçekleştirmek için,

- Çalışanlarının, müşterilerinin/üyelerinin ve toplumun kalite bilincini artırmak, tüm sektörlerde bulunan müşterilerimize/üyelerimize örnek olmak,
- Müşterilerinin/üyelerinin ekonomik ve sosyal hayatı ile ilgili sorunlarının çözümü aşamasında tüm devlet erkânı nezdinde çözümünün takipçisi olmak,
- Çalışanlarının görev, yetki ve sorumluluklarını dokümente ederek, çalışanlarının katılımcılığını sağlayarak sürekli gelişimi sağlamak,
- Müşterilerinin/üyelerinin istek ve problemlerinin belirlenip sonuçlandırılmasında; mesleki bilgi ve becerilerinin geliştirilmesinde, yeni teknolojilerin ilimize transferinin gerçekleştirilmesinde gerekli tüm çalışmaları yapmak,
- İlimizin, bölgemizin ve gerektiğinde ülkemizin; değişen ekonomik şartları çerçevesinde oluşacak konjonktürle ilgili gerekli çalışmaları yaparak, müşterilerimizin/üyelerimizin ticari fırsatları değerlendirmesi konusunda önderlik etmek,
- İlimizin sosyal ve kültürel aktivitelerine destek vermek,
- Hizmet, proses ve Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi adına bünyesindeki her bireyin görev almasını sağlayarak, sürekli iyileştirmeyi kuruluşun kalıcı hedefi haline getirmek,

Bu politika temellerinin ışığında tarafımıza tevdi edilecek her türlü sorunun çözümü için KUTSO'nun kendini yetkili sayıp, gerekli çalışmaları yapması için tüm yetki ve sorumluluk yönetici ve çalışanlarımıza verilmiştir. Lütfen bize görev veriniz.

## BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKASI

- Yeni ve gelişen teknolojileri takip etmek, uygulanabilirliğini sağlamak,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerini üyelerimizin ve paydaşlarımızın yararına uygulamak,
- Üyelerimizin hızlı, kaliteli ve doğru bilgiye ulaşmaları için, bilgi ve iletişim teknolojilerini verimli şekilde kullanmak,
- Güncel ve güvenilir bilgiyi, iletişim ortamlarında sunmak,
- Bilgi güvenliği sağlamak,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin uygun yönetimi için ihtiyaç duyulan kaynakları sağlamak,
- Gerekli yazılım ve donanım imkânlarını oluşturmak,
- Bilginin muhafazası için, riskleri de değerlendirerek gerekli tedbirleri almak ve yönetmek.



## HABERLEŞME, İLETİŞİM, YAYIN POLİTİKASI

- Haberleşme stratejilerini belirlemek ve bunları çalışanlara, üyelere ve paydaşlara duyurmak,
- Yerel ve ulusal, görsel ve yazılı medyayı kapsamlı biçimde kullanmak,
- Yerel ve ulusal basın yayın kuruluşları ile sürdürülebilir etkili iletişim sağlamak,
- Faaliyetler ve hizmetler konusunda basın bültenleri oluşturmak ve kamuoyu ile paylaşarak, geniş kitlelere duyurmak,
- Üyelerin tercih ettiği iletişim yöntemini belirlemek ve buna uygun faaliyetler yürütmek,
- Gelişen ve yenilenen teknolojiyi takip ederek, bunlara uyum sağlamak,
- Çağın gereklerine uygun iletişim araç ve yöntemlerini kullanmak,
- Doğru ve etkili iletişim araçlarını kullanmak,
- Web sitesi, dergi, elektronik ortamlardaki yayınlar ile tüm etkinlikleri duyurmak,
- Eğitim, sosyal sorumluluk, girişimcilik, yatırım gibi konulara verdiğimiz önemi duyurmak,
- Kitle iletişim araçlarında, üyelerimizin sözcüsü olmak,
- İlimizin tanıtımına ve sosyal-ekonomik gelişmesine katkı sağlayacak faaliyetler yapmak,
- Doğru alanda, doğru bilgileri zamanında paylaşmak,
- İhtiyaçlara ve gelişen yönetim sistemlerine uygun olarak, iletişim araç ve ortamlarını yenilemek.

## İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

- Odamızdaki hizmet ve faaliyetlerin yerine getirilmesine yönelik olarak, uygun eğitim, nitelik ve yeteneklere haiz insan kaynağını istihdam etmek,
- Kurum kültürü ve politikalarımız hakkında bilgi vermek ve bunları benimsetmek,
- Amaç, strateji ve çalışma hedeflerimiz konusunda birlikte çalışmak,
- Aidiyeti ve motivasyonu sağlamak,
- Kişisel, mesleki açılardan eğitim ve gelişim fırsatları sunmak,
- Eğitime önem vermek,
- Ekip çalışmasını desteklemek,
- Etkin, düzenli iletişimi ve sürekli bilgi paylaşımını sağlamak,
- Çalışan memnuniyetini önemsemek,
- Performans yönetim sistemini uygulamak ve sonuçlarını sürekli iyileştirme için değerlendirmek,
- Fırsat eşitliğini ve adil koşulları sağlamak,
- İhtiyaç tespiti yaparak, talepler doğrultusunda yöntemler geliştirmek,
- Görüş ve önerileri değerlendirmek ve dikkate almak,
- İhtiyaç duyulan gerekli kaynakları sağlamak.

## MALİ POLİTİKA

- Üyelerimizin taleplerini ve sunduğumuz hizmetleri, 5174 sayılı “Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu” ve diğer yasa ile yönetmeliklere uygun olarak karşılamak,
- TOBB Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliğine uygun olmak,
- Gelir-gider dengesini sağlamak,
- Gelirleri etkin ve verimli kullanmak,
- Tasarruf tedbirleri almak,
- Şeffaf mali planlarına uygun olarak faaliyetler yapmak,
- Fayda-maliyet karşılaştırması yapmak,
- Güvenli ve etkin yatırım araçlarını kullanmak,
- Üye yapımıza ve ilimizin ekonomik durumuna uygun olarak, aidat ve hizmet tarifelerini belirlemek,
- Üst yönetime ve gerekli organlarımıza düzenli raporlar sunmak,
- Dönemsel kontrol ve raporlamalar ile geçmiş verileri dikkate alarak, geleceği planlamak,
- Menkul ve gayrimenkul gelirlerini, hizmet ve kalitemizi artırmada değerlendirmek,
- Maddi duran varlıkların korunmasına yönelik tedbirler almak,
- Hizmet ve faaliyetlerin doğru, hızlı ve etkili biçimde gerçekleştirilmesi için gerekli kaynakları sağlamak,
- Mali politikamızda yer alan hususların geliştirilerek sürdürülebilirliğini sağlamak.

## ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA POLİTİKASI

Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası olarak, üyelerimiz ile etkileşim halinde olduğumuz kurum ve kuruluşlardan gelen şikâyetler, yasal mevzuat şartları dâhilinde ele alarak objektif olarak değerlendirilecektir.

Tüm şikâyetlerin objektif bir şekilde değerlendirilmesinde politikamızı oluşturan temel unsurlar şöyledir:

- **Objektiflik:** Her bir şikâyet, şikâyetlerin ele alınması prosesi esnasında, adil, objektif ve tarafsız şekilde değerlendirilecektir.
- **Şeffaflık:** Her bir şikâyet, Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi, Genel Sekreter ve gerekli olması halinde Yönetim Kurulumuz tarafında hızlı bir biçimde ele alınarak, şikâyetçiye gerekli bilgilendirmeler yapılacaktır.
- **Gizlilik:** Şikâyetçinin kişisel bilgileri, süreç boyunca korunacak ve ifşa edilmeyecektir.
- **Erişilebilirlik:** Şikâyetçiler, şikâyetlerini odamızın iletişim araçlarından herhangi birisini kullanarak yapabileceklerdir.
- **Cevap Verilebilirlik:** Şikâyet süreci boyunca, şikâyetin durumu hakkında şikâyetçiye her zaman gelişmeler hakkında bilgi verecektir.
- **Ücretler:** Kurumumuza yapılacak şikâyetler için şikâyetçiden herhangi bir ücret talep edilmeyecektir.
- **Üye Odaklı Yaklaşım:** Kurumumuz, üyelerimizin menfaatleri doğrultusunda tüm şikâyetleri çözmeyi taahhüt eder.
- **Hesap Verilebilirlik:** Kurumumuz şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetlerin ve kararların tamamında açık bir sistem oluşturduğunu güvence altına almıştır.
- **Sürekli İyileştirme:** Kurumumuz, Üyelerimizden gelen şikâyetler doğrultusunda hizmet kalitemizi sürekli olarak iyileştirmeye açıktır.

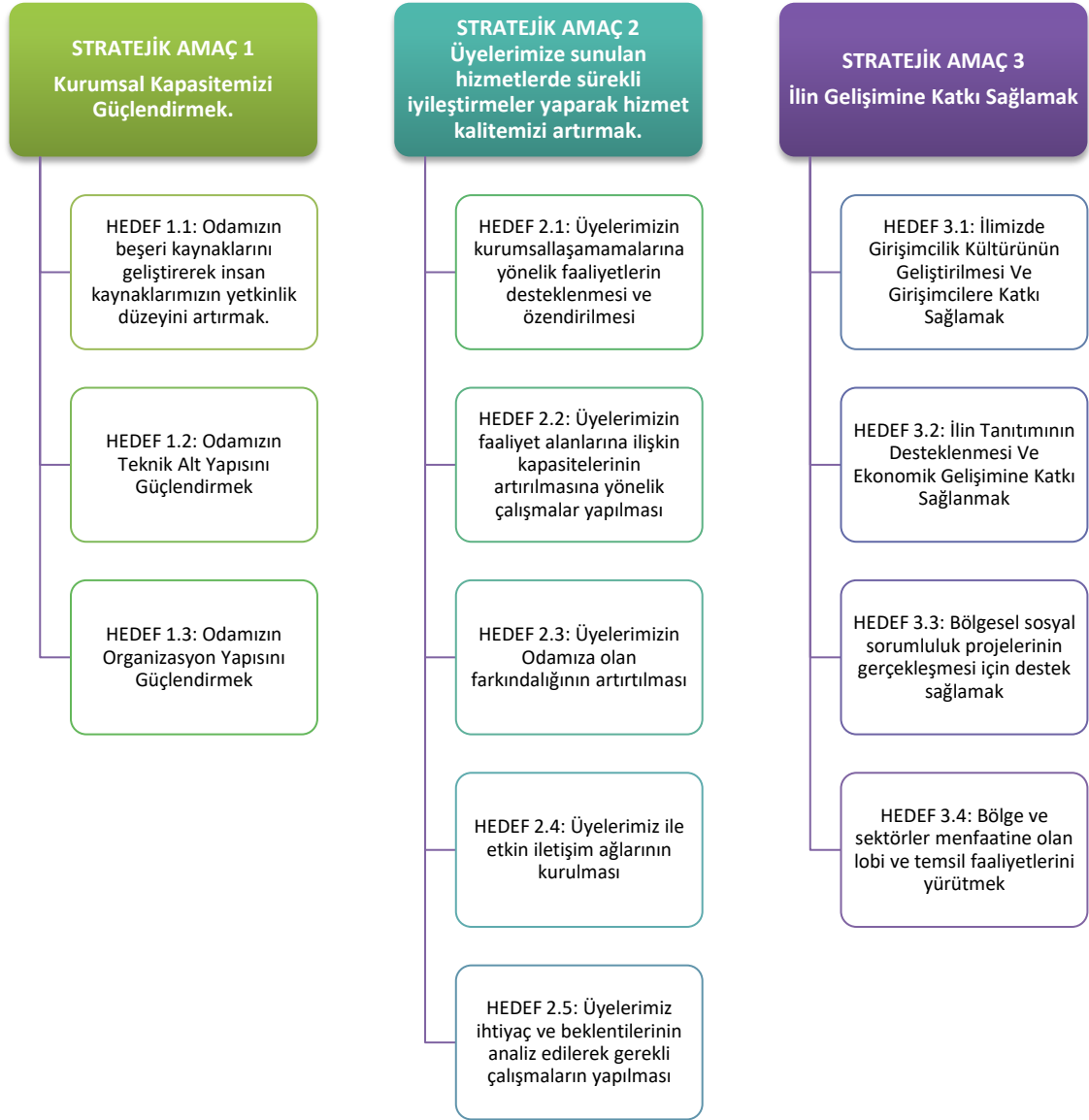
Yönetimimiz tarafından, müşteri şikâyetlerinin kabulünden sonuçlandırılmasına kadar tüm süreçlerde yukarıda sıraladığımız prensiplerin her seviye ve fonksiyonda uygulanması sağlanacaktır. Şikâyetler sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda, odamız sürekli iyileştirme faaliyetleri en üst düzeyde yönetim olarak takip edileceğini taahhüt eder.

## Üye İlişkileri Politikası

Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası, üyeleri ile olan ilişkilerinde uygulamakta olduğu kalite yönetim sistemini Kalitasyon markasıyla tescil etmiş ve yasal mevzuatlar çerçevesinde, Dürüstlük, Tarafsızlık, Karşılıklı saygı ve güven, Üye menfaati, Tasarruf, Sorumluluk bilinci, Fırsat eşitliği, Olumlu yaklaşım, Gizlilik, Aidiyet, Üye ve Çalışan Memnuniyeti, Öncü olma değerlerine bağlı, üye odaklı yönetim anlayışı ile;

- Üyeleri için lobicilik faaliyetlerinde bulunarak,
- Üyelerinin talepleri doğrultusunda eğitimler düzenleyerek,
- Üyelerinin şikâyet, talep ve sorunlarını ön yargısız ve adil şekilde kurduğu sistem içerisinde değerlendirerek,
- Üyelere hatasız ve güler yüzlü hizmet sunarak,
- Üyelerin yurt içi ve yurt dışı yatırımlar yapmalarını teşvik ederek,
- Üyelerinden gelen sorunlara nitelikli personeli, idarecileri ve danışmanları ile birlikte uygulanabilir çözüm önerileri bulup, uygulayarak,
- Üyelerinin memnuniyetini en üst düzeyde sağlamayı kendisine misyon edinerek, üye ilişkilerinde faaliyetlerini sürdürmektedir.

### 3.5. Planın Çerçevesi

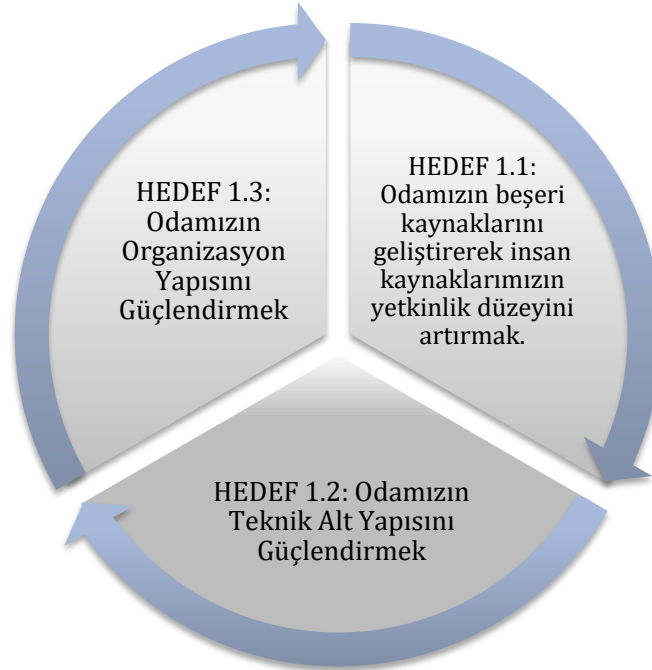


## BÖLÜM 4 - AMAÇLAR, HEDEFLER, STRATEJİLER VE PERFORMANS GÖSTERGELERİ

### STRATEJİK AMAÇ 1 – Kurumsal Kapasitemizi Güçlendirmek.

Odamızın kurumsal kapasitesinin güçlendirilmesi için 4 adet hedef tanımlanmıştır. Odamız bünyesinde güçlendirilecek beşeri, fiziki, teknik altyapıların güçlendirilmesi ve organizasyon yapısının güçlü hale getirilmesi ile kurumsal kapasitede güçlenilmesi amaçlanmaktadır.

Kurumsal kapasitenin güçlenmesi aynı zamanda üyelerin daha kaliteli hizmet almasını da sağlayacaktır. Kurumsal kapasitemizde yapılacak her bir iyileştirme Kütahya'nın en önemli kuruluşlarından olan odamızın gelecek yönelimli hedeflerini gerçekleştirmesinde alt yapıyı oluşturacaktır. Güçlü bir kurumsal kimlik sayesinde odamız gelecek yönelimli hedeflerini daha kararlı bir şekilde sürdürecektir. Gelişmiş ülkelerde uygulanan yöntemlerin odamıza kazandırılması, iyi uygulama örneklerinin transfer edilmesi odamızı kurumsal anlamda daha güçlü olmasına katkı sağlayacaktır. Bu amaçla kurumsal kapasitede yapılacak iyileştirmeler dört ana başlıkta toplanarak odamızın hedefi haline dönüştürülmüştür.



## HEDEF1.1: Odamızın beşeri kaynaklarını geliştirerek insan kaynaklarımızın yetkinlik düzeyini artırmak.

Odamızın insan kaynaklarının yetkinlik düzeyinin artırılması odamızdan hizmet alan üyelere sunulan hizmetlerin kalitesinin yükseltilmesi, etkileşimde bulunan kuruluşların ise çalışmalarına daha etkin katılımın sağlanması hedeflenmektedir.

### Temel Stratejiler

- Hizmet içi eğitim çalışmalarını etkin hale getirerek sürekli eğitimler yapmak,
- Çalışan memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalara hız vermek ve çalışan memnuniyetini artırmak,
- İnsan kaynakları performans yönetim sistemini etkin olarak uygulamak,
- Kurum içinde kariyer gelişimini destekleyecek faaliyetlere önem vermek,
- Yeni istihdamlarda dil ve teknik yetkinlik öncelikli istihdam gerekçesi olarak değerlendirmeye almak.

Faaliyet/Proje	Sorumlu Birim/Proses
Faaliyet 1.1.1 – TOBB vb. kuruluşlar tarafından düzenlenen eğitimlere katılım sağlanması	Genel Sekreterlik
Faaliyet 1.1.2 – Kuruluş içinde çalışanlarımıza yönelik eğitimler düzenlenmesi	Personel Eğitim Prosesi
Faaliyet 1.1.3 – Çalışan memnuniyetinin ölçülmesi	Personel Memnuniyeti Değerlendirme Prosesi
Faaliyet 1.1.4 – Performans Yönetim Sisteminin uygulanması	Personel Performans Değerlendirme Prosesi
Faaliyet 1.1.5 – Yeni istihdamlarda yabancı dil şartı aranması	Genel Sekreterlik

Performans Göstergesi	Performans Hedefleri				
	Mevcut Durum	2014	2015	2016	2017
PG.1.1.1 – Eğitimlere Katılım Oranı	Veri yok.	%80	%80	%80	%80
PG.1.1.2 – Personel Başına eğitim süresi	28	10 Saat	15 Saat	15 Saat	70 Saat
PG.1.1.3 - Çalışan Memnuniyeti Oranı	Veri yok.	71	80	80	80
PG.1.1.4 – Çalışan Memnuniyeti Ölçüm Sayısı	Veri yok.	2	2	2	2
PG.1.1.5 – Performans Ölçümleme Sayısı	Veri yok.	2	2	2	2
PG.1.1.6 – Yabancı Dil Bilen Personel Sayısı	0	2	3	3	3



## HEDEF 1.2: Odamızın Teknik Alt Yapısını Güçlendirmek

Odamız teknik alt yapısının günümüz koşullarına göre revize edilmesi temel hedefimizdir. Özellikle üyelerimize sunmuş olduğumuz hizmetlerde teknik kapasitenin güçlendirilmesi, bilişim teknolojilerinin oda uygulama ve hizmetlerine entegre edilerek üyelerin kullanımına sunulması hedeflenmektedir. Özellikle üyelerin odaya gelmeden tahsilat, oda tarafından düzenlenen belge sayısı vb. işlemleri internet ve mobil platformlardan yapabilecekleri teknik altyapıyı oluşturmak hedeflenmektedir.

### Temel Stratejiler

- Oda yönetim sistemi yazılımını uygulamaya almak,
- Arşiv yönetim sisteminin kurularak dijital arşivlemeye geçmek,
- Oda hizmetlerinin internet ortamına taşınarak üyelerin hizmetine sunulması,
- Web sitemizin etkinlik düzeyini artırmak,
- Donanımlarımızı ihtiyaçlara uygun şekilde güçlendirmek,
- Verilerin oluşturulması, saklanması, yedeklenmesi, tekrar elde edilebilmesi işlemlerinin günümüz teknolojisi ile uyumlu hale getirilmesi amacıyla teknik donanım yatırımlarının yapılması.

Faaliyet/Proje	Sorumlu Birim/Proses
Faaliyet 1.2.1 – Oda Yönetim Sistemi yazılımının satın alınması	Genel Sekreterlik
Faaliyet 1.2.2 – Web sitesinin fonksiyonel hale getirilmesi	Bilgi İşlem
Faaliyet 1.2.3 – Oda hizmetlerinin web platformuna taşınması	Bilgi İşlem
Faaliyet 1.2.4 – Oda hizmetlerinin mobil platformlara taşınması	Bilgi İşlem

Performans Göstergesi	Performans Hedefleri				
	Mevcut Durum	2014	2015	2016	2017
PG.1.2.1 – Oda Yönetim Sisteminin kullanım oranı	%0	%50	%100	%100	%100
PG.1.2.2 – Web sitesinden yapılan işlem sayısı	248	400	450	500	550
PG.1.2.3 - Mobil platformlardan yapılan işlem sayısı	0	-	-	1000	1000

## HEDEF1.3: Odamızın Organizasyon Yapısını Güçlendirmek

Üyelerimize sunulan hizmetlerin kurumsal bir çerçevede verilmesi, kurum kültürünün oluşturularak her hizmet sunumunda standardın sağlanması temel hedeftir. Bu kapsamda Dünya’da ve Avrupa’da uygulanan standartlara odanın ulaştırılması hedeflenmektedir.

### Temel Stratejiler

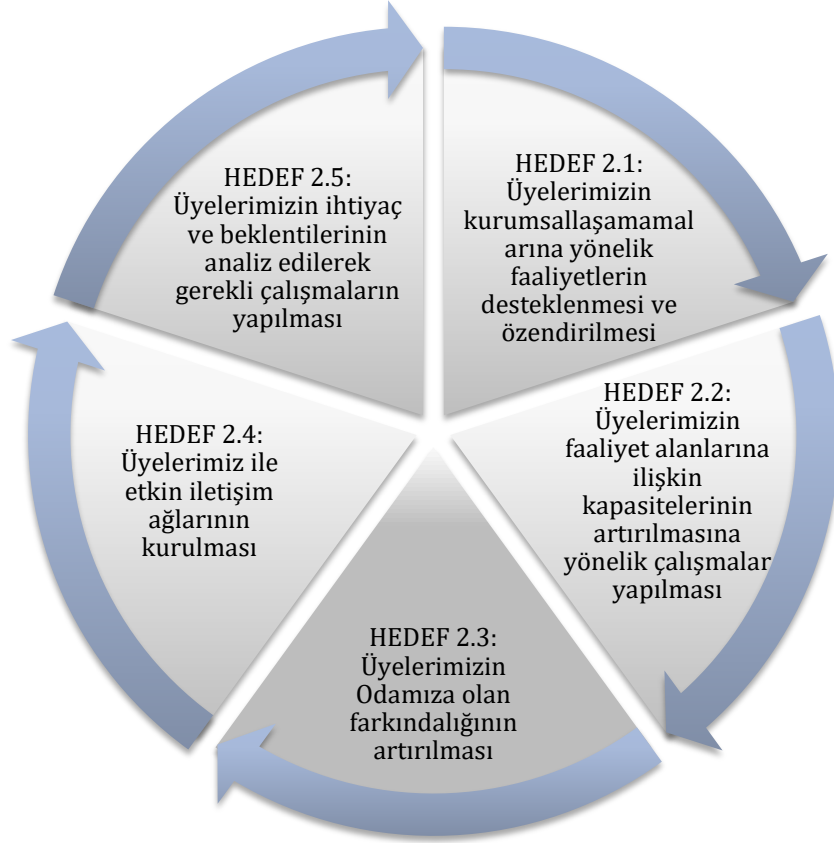
- ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemini iyileştirmek,
- ISO 10002:2004 Kalite Yönetimi - Müşteri Memnuniyeti - Kuruluşlarda şikâyetlerin ele alınması standardını uygulamaya almak,
- TOBB Akreditasyon Sisteminde tam uyum sağlamak,
- Kurum Kültürünü geliştirmek.

Faaliyet/Proje	Sorumlu Birim/Proses
Faaliyet 1.3.1 – Kalite Yönetim Sisteminin revize edilerek iyileştirilmesi	Kalite Yönetim Temsilcisi
Faaliyet 1.3.2 – Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemine geçilmesi ve plan döneminde belgelendirilmesi	Müşteri Memnuniyeti Sistemi Yön.Temsilcisi
Faaliyet 1.3.3 – TOBB Akreditasyon Sistemine tam uyum/entegre için gerekli çalışmaların yapılması	Akreditasyon sorumlusu Genel Sekreterlik
Faaliyet 1.3.4 – Kurum kültürünü destekleyici eğitim seminer ve çalışmalara aktif katılım sağlanması	Genel Sekreterlik

Performans Göstergesi	Performans Hedefleri				
	Mevcut Durum	2014	2015	2016	2017
PG.1.3.1 – ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin tamamen revize edilmesi	Var.	Eylül	-	-	-
PG.1.3.2 – ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesine sahip olmak	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet
PG.1.3.3 – ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemine geçiş yapma	Yok.	Sistemin Kurulması	Belge	Belge	Belge
PG.1.3.4 - Yıl içinde yapılan sürekli iyileştirmelerden hayata geçirilen iyi uygulama sayısı	Veri yok.	5	3	3	3
PG.1.3.5 – Yapılan Müşteri Şikâyetlerini zamanında tamamlama oranı	Veri yok.	%90	%90	%95	%100
PG.1.3.6 – Müşteri şikâyetlerinde çözüm oranı	Veri Yok.	%90	%90	%95	%100
PG.1.3.7 – TOBB Akreditasyon Sistemi	C Seviyesi	B Seviyesi	B Seviyesi	B Seviyesi	A Seviyesi

## STRATEJİK AMAÇ 2 - Üyelerimize sunulan hizmetlerde sürekli iyileştirmeler yaparak hizmet kalitemizi artırmak.

Üyelerimize sunulan hizmetlerde hizmet kalitesinin artırılması, iyileştirmeye açık alanlarda gerekli tedbirlerin alınarak hizmet kalitesi artırması amaçlanmaktadır. Üyelere sunulan hizmetlerin kalitesini artırmak amacıyla beş temel hedef belirlenmiştir.



KUTSO olarak üyelerin ihtiyaç ve beklentilerini tespit etmeyi, üyelerimiz ile etkin bir iletişim kurmayı, üyelerimizin odamıza olan farkındalığını artırmayı, faaliyet alanlarında kapasitelerini artırmaya yönelik çalışmaları desteklemeyi ve kurumsallaşmaları için gerekli desteğin verilmesini hedeflemekteyiz.

## HEDEF 2.1: Üyelerimizin kurumsallaşamalarına yönelik faaliyetlerin desteklenmesi ve özendirilmesi

Üyelerimizin kurumsal kapasitelerinin gelişmesi, öncelikli olarak kendilerine, daha sonrasında ise odamıza ve ilimize önemli katkılar sağlayacaktır. Odamız stratejik plan döneminde üye işletmelerin kurumsallaşmalarına yönelik faaliyetleri desteklenecek olup, bu faaliyetler noktasında başarılı ve iyi uygulama örnekleri etkin iletişim kanallarımız kullanılarak paylaşılacaktır.

### Temel Stratejiler

- Kurumsallaşmaya yönelik eğitimlerin düzenlenmesi,
- Kurumsallaşma çalışması yapan üyelerin çalışmalarına, dergimizde yer verilerek diğer üyeler ile paylaşılması
- Kurumsallaşma çalışmalarına katkı sağlayıcı nitelikte olabilecek ulusal/uluslararası sertifika veya ödül alan üye sayısını artırmak,
- Üye ziyaretleri sırasında elde edilen iyi uygulama örneklerini diğer üyeler ile paylaşmak,
- Kurumsallaşma konularında yayın, bilgi ve tecrübelerin üyeler ile paylaşılması

Faaliyet/Proje	Sorumlu Birim/Proses
Faaliyet 2.1.1 – Üyelerimizin kurumsal kapasitelerini belirlemeye yönelik mevcut durum raporunun hazırlanması	Genel Sekreterlik
Faaliyet 2.1.2 – Eğitim ihtiyacının tespit edilmesi	Eğitim Prosesi Sorumlusu

Performans Göstergesi	Performans Hedefleri				
	Mevcut Durum	2014	2015	2016	2017
PG.2.1.1 – Mevcut Durum Raporunun hazırlanması	Yok.	-	Eylül	-	-
PG.2.1.2 – Tescilli Marka Sayısı	1456	-	-	% 10 artış	%10 artış
PG.2.1.3 –Düzenlenen Eğitim sayısı	17	20	25	30	30
PG.2.1.4 – Eğitim ihtiyaçlarının tespit edilmesi	Eylül	Eylül	Eylül	Eylül	Eylül

## HEDEF 2.2: Üyelerimizin faaliyet alanlarına ilişkin kapasitelerinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılması

Üyelerimizin faaliyet alanlarına yönelik ticari ve sınai kapasitelerinin plan dönemi içerisinde artırılması hedeflenmektedir. Üyelerin yatırımlarında gerekli bilginin hazır bulundurulması teşvik ve hibe destekleri gibi konularda gerekli paylaşımların yapılması, yeni pazarlar ve iş birliği ağları ile ilgili üyelerin bilgilendirilmesi, ekonomik raporların üyelere iletilmesi sağlanarak üyelerin kapasitelerinin artırılması hedeflenmektedir.

### Temel Stratejiler

- Üyelerle kamu kurumları ve STK'lar arasında gerekli iletişimin sağlanması
- Üyelerin dış ticaret bilgilerinin güncel olarak paylaşılması
- Temel sosyo-ekonomik bilgi ve verilerin üyelerle paylaşılması
- Üyelerin ihtiyaç duyduğu alanlarda araştırma raporları hazırlanması
- Üyelerin iş ziyaretleri ve fuarlara katılımında organizasyonel destek verilmesi
- Hibe ve Teşvikler için bilgilendirmelerin yapılması
- Yatırım fizibilite raporlarının hazırlanması

Faaliyet/Proje	Sorumlu Birim/Proses
Faaliyet 2.2.1 – Yıllık dış ticaret raporlarının hazırlanması	Dış Ticaret, Sanayi Birimi
Faaliyet 2.2.2 – Temel Sosyo-ekonomik göstergelerin dönemler itibari ile hazırlanması	Genel Sekreterlik
Faaliyet 2.2.3 – Üyelerin ihtiyaç duyacakları raporların hazırlanması	Kalite Yönetim Temsilcisi
Faaliyet 2.2.4 – Hibe ve teşvikler konusunda sistematik ve düzenli bilgi akışını sağlayacak dönemsel bültenler hazırlanması	Genel Sekreterlik Basın yayın sor.
Faaliyet 2.2.5 – Yatırım fizibilite raporlarının hazırlanması	Genel Sekreterlik
Faaliyet 2.2.6 – Başarı hikâyelerinin hazırlanması ve paylaşılması	Basın Yayın sor.

Performans Göstergesi	Mevcut Durum	Performans Hedefleri			
		2014	2015	2016	2017
PG.2.2.1 – Hazırlanan dış ticaret rapor sayısı	Veri yok.	-	2	2	2
PG.2.2.2 – Temel Sosyo-Ekonomik göstergelere ilişkin rapor sayısı	Veri yok.	-	2	2	2
PG.2.2.3 – Üyelerin ihtiyaç duyacağı alanlara ilişkin hazırlanan rapor sayısı	2	1	2	3	5
PG.2.2.4 – Hibe ve teşvikleri konu alan ve üyelere iletilen bülten sayısı	2	2	10	10	10
PG.2.2.5 – Hazırlanan yatırım fizibilite rapor sayısı	Veri yok.	-	2	2	2
PG.2.2.6 – Üyeler ile paylaşılan başarı hikâyesi sayısı	1	5	6	8	8

## HEDEF 2.3: Üyelerimizin Odamıza olan farkındalığının artırılması

Odamız tarafından üyelere sunulan hizmetlerin, üyelerimize etkin bir şekilde ulaştırılması ve üyelerimizin odamız tarafından gerçekleştirilen faaliyetlere katılım düzeyinin artırılması, odamız tarafından gerçekleştirilen etkinlikler ve faaliyetler konusunda üyelerimizin etkin olarak bilgilendirilmesi hedeflenmektedir.

### Temel Stratejiler

- Üyelerin düzenli ve program dahilinde ziyaret edilmesi
- Gerçekleştirilen faaliyet ve etkinliklerin üyelere duyurulması
- Etkinliklere üyelerin en üst düzeyde katılımının sağlanması
- Toplantılar düzenlenmesi ve bu toplantılarda üyelerin aktif roller almasının sağlanması

Faaliyet/Proje	Sorumlu Birim/Proses
Faaliyet 2.3.1 – Üye ziyaret programının yapılması	Genel Sekreterlik
Faaliyet 2.3.2 – Üye ziyaretlerinin iletişim stratejisine göre üyelere duyurulması	Basın Yayın sor.
Faaliyet 2.3.3 – Üyelere yönelik hizmet süreçlerinin tanımlanması ve üyelerin erişebileceği (web, hizmet birimi) vb. kanallar ile üyeler ile paylaşılması	Bilgi İşlem
Faaliyet 2.3.4 – Odanın yapmış olduğu toplantı ve etkinliklerin kayıtlarının tutularak arşivlenmesi ve gerektiğinde paylaşılması	Etkinlik Prosesi

Performans Göstergesi	Performans Hedefleri				
	Mevcut Durum	2014	2015	2016	2017
PG.2.3.1 –Ziyareti yapılan üye sayısı	20	30	40	50	50
PG.2.3.2 –Üye dışı kurum ve kuruluşlara yapılan ziyaret sayısı	37	50	50	55	55
PG.2.3.3 –Hizmet süreçlerini tanımlama	Veri yok	Ağustos	-	-	-
PG.2.3.4 –E-Bülten oda ile ilgili yapılan haber ve bilgilendirme sayısı	40	40	45	45	45
PG.2.3.5 –Odamız tarafından üyeler bazında gerçekleştirilen etkinlik sayısı	-	34	40	45	50

## HEDEF 2.4: Üyelerimiz ile etkin iletişim ağlarının kurulması

Üyelerimiz ile düzenli bir iletişim ağının kurulması, bilgilerin üyelerimize zamanında ve etkin bir şekilde iletilmesi, aynı zamanda üyelerinde istek ve şikâyetlerini odamıza iletebilmesi hedeflenmektedir.

### Temel Stratejiler

- Üyeleri ilgilendiren her türlü faaliyetin zamanında ilgili üyelere iletilmesi,
- İnternet, dergi, medya ve sosyal ağların etkin bir şekilde kullanılması
- İnternet sitesinin sürekli güncel tutulması (interaktif/fonksiyonel)
- E-posta ve SMS kullanımının yaygınlaştırılması
- Şikâyet ve önerilerin sağlıklı bir şekilde alınmasını ve sonuçlandırılmasının sağlanması

Faaliyet/Proje	Sorumlu Birim/Proses
Faaliyet 2.4.1 – Üyelere SMS ve E-Posta aracılığı ile bilgilendirmeler yapılması	Etkinlik Prosesi
Faaliyet 2.4.2 – E-bülten hazırlanması ve üyelere gönderilmesi	Basın Yayın Sor.
Faaliyet 2.4.3 – Web sitemize güncel olarak haber girilmesi	Bilgi İşlem
Faaliyet 2.4.4 – Şikâyet ve Önerilerin sistematik olarak kaydının tutulması	Tüm çalışanlar
Faaliyet 2.4.5 – Sosyal Ağlarda haberlerin ve duyuruların paylaşılması	Bilgi İşlem

Performans Göstergesi	Performans Hedefleri				
	Mevcut Durum	2014	2015	2016	2017
PG.2.4.1 – İletilen e-posta sayısı	50	60	60	60	60
PG.2.4.2 – İletilen SMS Sayısı	Veri yok	444	500	550	600
PG.2.4.3 – web sitesinden yayınlanan haber/duyuru sayısı	81	150	200	250	250
PG.2.4.4 – Yapılan sosyal ağ paylaşım sayısı	Veri yok	150	200	250	250
PG.2.4.5 – Üyelere Gönderilen E-bülten sayısı (adet)	4	4	4	4	12
PG.2.4.6 – Şikâyetleri cevaplandırma oranı	Veri yok	% 95	% 95	% 100	% 100
PG.2.4.7 – Önerileri cevaplandırma oranı	Veri yok	% 95	% 95	% 100	% 100

## HEDEF 2.5: Üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin analiz edilerek gerekli çalışmaların yapılması

Düzenli ve sistematik bir şekilde üye ihtiyaç ve beklentilerinin tespit edilmesi ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda sürekli iyileştirme faaliyetleri yapılması hedeflenmektedir.

### Temel Stratejiler

- Üyelerin ihtiyaç ve beklentileri sürekli olarak takip edilecektir.
- Üyelerin memnuniyet düzeyleri artırılabilecektir.
- Üyelerin ihtiyaç duyduğu bilgiler zamanında sağlanacaktır.

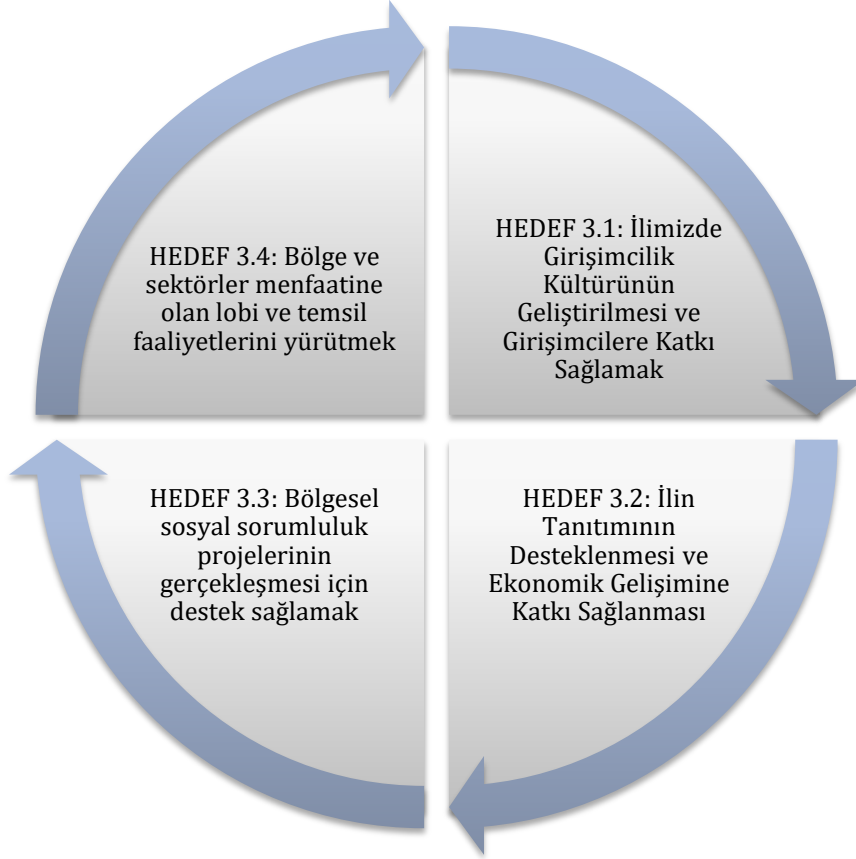
Faaliyet/Proje	Sorumlu Birim/Proses
Faaliyet 2.5.1 – Üyelere anket yapılması	Müşteri Şikayetleri Yönetim Temsilcisi
Faaliyet 2.5.2 – Üyelerin beklentileri ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi	Müşteri Şikayetleri Yönetim Temsilcisi
Faaliyet 2.5.3 – Üyelerin bilgi edinme taleplerinin karşılanması	Tüm çalışanlar

Performans Göstergesi	Performans Hedefleri				
	Mevcut Durum	2014	2015	2016	2017
PG.2.5.1 – Gerçekleştirilen anket sayısı	1	2	2	4	4
PG.2.5.2 – Üye memnuniyet oranı	%60	%80	%80	%90	%90
PG.2.5.3 – Bilgi edinme taleplerini karşılama oranı	%90	%90	%90	%100	%100



## STRATEJİK AMAÇ 3 - İlin Gelişimine Katkı Sağlamak

KUTSO, Kütahya'nın gelişiminde öncü rol almayı temel stratejisi olarak değerlendirmektedir. KUTSO



etkileşim halinde olduğu kurum ve kuruluşlar ile iş birliği yaparak Kütahya'nın gelişimine katkı sunmayı amaçlamaktadır. Bu amacını gerçekleştirebilmek için dört temel hedef belirlemiştir. Bu hedefler;

Özellikle girişimciliğin desteklenmesi ve geliştirilmesi, Kütahya'nın tanıtımı, sosyal sorumluluk projelerinin hayata geçirilmesi ve lobi faaliyetleri plan döneminde KUTSO'nun öncelikli hedef alanları olacaktır.

### HEDEF 3.1: İlimizde Girişimcilik Kültürünün Geliştirilmesi ve Girişimcilere Katkı Sağlamak

İlimizde girişimcilik kültürünün desteklenmesi, girişim yapacakların ihtiyaç duyacağı bilgi ve verilerin girişimciler ile paylaşılması, girişimciliğin teşvik edilmesi vb. konularda ilimize katkı sağlanması hedeflenmektedir.

#### Temel Stratejiler

- Girişimciliğin özendirilmesi
- Başarılı girişimcilerin tanıtımlarının yapılması
- Girişimcilere motivasyon ve bilgi desteği gibi konularda destek sağlanması
- Girişimcilik üzerine çalışmalar yapan kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılması

Faaliyet/Proje	Sorumlu Birim/Proses
Faaliyet 3.1.1 – KOSGEB girişimcilik eğitimleri düzenlenmesi	Üye Eğitim Prosesi
Faaliyet 3.1.2 – Web sitesinde girişimci köşesi oluşturulması	Bilgi İşlem
Faaliyet 3.1.3 – Başarılı iş fikirlerinin tanıtılması, özendirilmesi	Basın Yayın Bilgi İşlem

Performans Göstergesi	Mevcut Durum	Performans Hedefleri			
		2014	2015	2016	2017
PG.3.1.1 – Gerçekleştirilen eğitim sayısı	2	5	5	-	-
PG.3.1.2 – Girişimcilik eğitimleri sonucunda destek almaya hak kazanan girişimci sayısı	Veri yok	-	5	5	150
PG.3.1.3 – Web sitesinde girişimci köşesinin oluşturulması	Yok	Aralık	-	-	-

### HEDEF 3.2: İlin Tanıtımının Desteklenmesi ve Ekonomik Gelişimine Katkı Sağlanması

İlimizin tanıtım değeri taşıyan yönlerinin ön plana çıkarılması, yerli ve yabancı yatırımcılar için cazibe merkezine dönüştürülmesine katkı sağlanması hedeflenmektedir.

#### Temel Stratejiler

- Tanıtıma yönelik yazılı ve görsel materyallerin daha geniş kitlelere ulaştırılması
- Ulusal ve uluslararası fuarlara katılımın teşvik edilmesi
- Kütahya Markaları konusunda bilinç oluşturulması
- Yatırım imkânları konusunda ilgili kuruluşlarla işbirliği yapılması

Faaliyet/Proje	Sorumlu Birim/Proses
Faaliyet 3.2.1 – Ulusal ve Uluslararası fuar organizasyonlarına katılımın sağlanması	Genel Sekreterlik
Faaliyet 3.2.2 – Web sitesinde Kütahya tanıtım bilgileri ve yatırımcı portalının oluşturulması	Etkinlik Prosesi
Faaliyet 3.2.3 – Marka tanıtım merkezi (eğitim binası) yapımı (Yönetim Kurulu 06/10/2015 tarih 125 sayılı kararıyla)*	Yönetim Kurulu

Performans Göstergesi	Performans Hedefleri				
	Mevcut Durum	2014	2015	2016	2017
PG.3.2.1 –Tanıtımı yapılan marka sayısı	Veri Yok	3	5	5	5
PG.3.2.2 –Tanıtım amaçlı yapılan etkinlik sayısı	5	6	10	10	10
PG.3.2.3–Katılım sağlanan fuar organizasyonu sayısı	2	2	4	5	5

\*Faaliyetin, bütçe dışı kaynaklarla finansa edilmesi Yönetim Kurulumuzca onaylanmış olup, stratejik planımızda, ilgili faaliyete ilişkin bütçe takibi yapılmayacaktır.

### HEDEF 3.3: Bölgesel sosyal sorumluluk projelerinin gerçekleşmesi için destek sağlamak

Bölgemizde sosyal sorumluluk projeleri geliştirerek, bölgemizde geliştirilen sosyal sorumluluk projelerine ortak veya iştirakçi olarak katkı sağlanması hedeflenmektedir.

#### Temel Stratejiler

- Sosyal sorumluluk projeleri geliştirmek
- Sosyal sorumluluk projelerine ortak veya iştirakçi olmak
- Çeşitli alanlarda direkt yardımlar yapmak

Faaliyet/Proje	Sorumlu Birim/Proses
Faaliyet 3.3.1 – Eğitim Yardımları	Genel Sekreterlik
Faaliyet 3.3.2 – Gıda Yardımları	Genel Sekreterlik
Faaliyet 3.3.3 – Sosyal Sorumluluk Projeleri	Genel Sekreterlik Basın Yayın Sor.

Performans Göstergesi	Performans Hedefleri				
	Mevcut Durum	2014	2015	2016	2017
PG.3.3.1 – Yapılan eğitim yardımı sayısı	2	1	2	2	2
PG.3.3.2 – Yapılan gıda yardımı sayısı	1	1	1	1	1
PG.3.3.3 – Geliştirilen sosyal sorumluluk projesi sayısı	7	8	10	10	10

### HEDEF 3.4: Bölge ve sektörler menfaatine olan lobi ve temsil faaliyetlerini yürütmek

İlimizde faaliyet gösteren ticaret ve sanayi kuruluşlarının en etkin temsilcisi KUTSO'dur. Üyelerimizin hak ve menfaatlerinin korunması, üyelerimize kazanım sağlayacak bununla birlikte Kütahya'nın gelişimine katkı sağlayacak lobi faaliyetlerini yapmak hedeflenmektedir.

#### Temel Stratejiler

- Meslek komitelerimiz aracılığıyla sektörel sorunların tespit edilmesi
- Meslek komitelerinden Yönetim Kurulumuza intikal eden konular
- Yerel kurul ve komisyonlarda, odamız temsilcilerinin görev alması
- Üye anketleri aracılığıyla sektörel sorunların tespit edilmesi
- Görüş oluşturma süreci ile bölgesel ve sektörel konularla ilgili bilgi akışının sağlanması

Faaliyet/Proje	Sorumlu Birim/Proses
Faaliyet 3.4.1 – Meslek komitesi toplantılarının düzenli gerçekleştirilmesi	Genel Sekreterlik
Faaliyet 3.4.2 – Meslek komitelerinde alınan kararlar ve intikal eden talepler hususunda Yönetim Kurulumuzda değerlendirme yapılması	Genel Sekreterlik

Performans Göstergesi	Performans Hedefleri				
	Mevcut Durum	2014	2015	2016	2017
PG.3.4.1 – Meslek komitelerimizden Yönetim Kurulumuza intikal eden konuların değerlendirilme oranı	%70	%80	%90	%100	%100
PG.3.4.2 – Paydaşlar ile işbirliği yapılan ve/veya destek verilen etkinlik vb. sayısı	2	3	3	3	3

## BÖLÜM 5 – MALİYETLENDİRME

Faaliyet/Proje	2014	2015	2016	2017	Toplam
Faaliyet 1.1.1 – TOBB vb. kuruluşlar tarafından düzenlenen eğitimlere katılım sağlanması	12.500	15.000	17.000	20.000	64.500
Faaliyet 1.1.2 – Kuruluş içinde çalışanlarımıza yönelik eğitimler düzenlenmesi	0	3.000	5.000	7.000	15.000
Faaliyet 1.1.3 – Çalışan memnuniyetinin ölçülmesi	0	0	0	0	0
Faaliyet 1.1.4 – Performans Yönetim Sisteminin uygulanması	0	0	0	0	0
Faaliyet 1.1.5 – Yeni istihdamlarda yabancı dil şartı aranması	0	0	0	0	0
Faaliyet 1.2.1 – Oda Yönetim Sistemi Yazılımının Satın Alınması	0	60.000	50.000	0	110.000
Faaliyet 1.2.2 – Web sitesinin fonksiyonel hale getirilmesi	3.000	5.000	5.000	5.000	18.000
Faaliyet 1.2.3 – Oda hizmetlerinin web platformuna taşınması	0	0	15.000	15.000	30.000
Faaliyet 1.2.4 – Oda hizmetlerinin mobil platformlara taşınması	0	0	3.000	3.000	6.000
Faaliyet 1.3.1 – Kalite Yönetim Sisteminin revize edilerek iyileştirilmesi	5.000	15.000	15.000	15.000	50.000
Faaliyet 1.3.2 – Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemine geçilmesi ve plan döneminde belgelendirilmesi	2.500	5.000	10.000	10.000	27.500
Faaliyet 1.3.3 – TOBB Akreditasyon Sistemine tam uyum/entegre için gerekli çalışmaların yapılması	0	0	0	0	0
Faaliyet 1.3.4 – Kurum Kültürünü destekleyici eğitim seminer ve çalışmalara aktif katılım sağlanması	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.1.1 – Üyelerimizin kurumsal kapasitelerini belirlemeye yönelik mevcut durum raporunun hazırlanması	0	3.000	0	0	3.000
Faaliyet 2.1.2 – Eğitim ihtiyacının tespit edilmesi	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.2.1 – Yıllık dış ticaret raporlarının hazırlanması	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.2.2 – Temel sosyo-ekonomik göstergelerin dönemler itibari ile hazırlanması	0	0	0	0	0

Faaliyet 2.2.3 – Üyelerin ihtiyaç duyacakları raporların hazırlanması	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.2.4 – Hibe ve teşvikler konusunda sistematik ve düzenli bilgi akışını sağlayacak dönemsel bültenler hazırlanması	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.2.5 – Yatırım fizibilite raporlarının hazırlanması	0	5.000	5.000	5.000	15.000
Faaliyet 2.2.6 – Başarı hikâyelerinin hazırlanması ve paylaşılması	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.3.1 – Üye ziyaret programının yapılması	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.3.2 – Üye ziyaretlerinin iletişim stratejisine göre üyelere duyurulması	11.000	15.000	15.000	15.000	56.000
Faaliyet 2.3.3 – Üyelere yönelik hizmet süreçlerinin tanımlanması ve üyelerin erişebileceği (web, hizmet birimi) vb. kanallar ile üyeler ile paylaşılması	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.3.4 – Odanın yapmış olduğu toplantı ve etkinliklerin kayıtlarının tutularak arşivlenmesi ve gerektiğinde paylaşılması	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.4.1 – Üyelere SMS ve E-Posta aracılığı ile bilgilendirmeler yapılması	11.000	20.000	20.000	20.000	71.000
Faaliyet 2.4.2 – E-bülten hazırlanması ve üyelere gönderilmesi	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.4.3 – Web sitemize güncel olarak haber girilmesi	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.4.4 – Şikayet ve Önerilerin sistematik olarak kaydının tutulması	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.4.5 – Sosyal ağlarda haberlerin paylaşılması	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.5.1 – Üyelere anket yapılması	0	10.000	10.000	10.000	30.000
Faaliyet 2.5.2 – Üyelerin beklentileri ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi	0	0	0	0	0
Faaliyet 2.5.3 – Üyelerin bilgi edinme taleplerinin karşılanması	26.000	35.000	35.000	35.000	96.000
Faaliyet 3.1.1 – KOSGEB Girişimcilik Eğitimleri Düzenlenmesi	0	0	0	0	0
Faaliyet 3.1.2 – Web sitesinde girişimci köşesi oluşturulması	0	0	0	0	0

Faaliyet 3.1.3 – Başarılı iş fikirlerinin tanıtılması, özendirilmesi	0	0	0	0	0
Faaliyet 3.2.1 – Ulusal ve Uluslararası fuar organizasyonlarına katılımın sağlanması	28.000	35.000	40.000	40.000	143.000
Faaliyet 3.2.2 – Web sitesinde Kütahya tanıtım bilgileri ve yatırımcı portalının oluşturulması	0	0	0	0	0
Faaliyet 3.2.3 – Marka tanıtım merkezi (eğitim binası) yapımı (Yönetim Kurulu 06/10/2015 tarih 125 sayılı kararıyla)*	0	0	0	0	0
Faaliyet 3.3.1 – Eğitim yardımları	76.000	80.000	100.000	120.000	376.000
Faaliyet 3.3.2 – Gıda yardımları	1.500	5.000	5.000	5.000	16.500
Faaliyet 3.3.3 – Sosyal Sorumluluk Projeleri	50.000	200.000	200.000	200.000	650.000
Faaliyet 3.4.1 – Meslek komitesi toplantılarının düzenli gerçekleştirilmesi	18.000	25.000	25.000	25.000	93.000
Faaliyet 3.4.2 – Meslek komitelerinde alınan kararlar ve intikal eden talepler hususunda Yönetim Kurulumuzda değerlendirme yapılması	0	0	0	0	0

\*Faaliyetin, bütçe dışı kaynaklarla finansa edilmesi Yönetim Kurulumuzca onaylanmış olup, stratejik planımızda, ilgili faaliyete ilişkin bütçe takibi yapılmayacaktır.

***Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası 2014-2017 Stratejik Planı, Yönetim Kurulunun 28.10.2014 tarih ve 76 sayılı kararı ile onaylanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetim Kurulu 15.08.2017 tarih ve 222 sayılı kararı ile revize edilmiştir.***