

### 1.AMAÇ:

Kahramanmaraş Ticaret Ve Sanayi Odasına gelen taleplere, yazılara ve üyelerimize sunulan tüm hizmet ve işlemlerin bütün aşamalarda tanımlanmasını ve kayıtlar açısından izlenebilirliğini sağlamaya ilişkin bir sistem kurmak.

### 2. KAPSAM

Tüm Birimler

### 3. REFERANSLAR ve İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

DOKÜMAN ADI	DOKÜMAN NO
5174 sayılı ODALAR VE BORSALAR BİRLİĞİ KANUNU	
TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı	
EKSPERTİZ RAPORU İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.01
İMALAT YETERLİLİK BELGESİ İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.02
İŞ MAKİNASI TESCİL İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.03
ODA SİCİLİNE YENİ KAYIT VEYA DEĞİŞİKLİK İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.04
RAYİÇ FİYAT VE FİYAT ARAŞTIRMA İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.05
TÜRK MALİ BELGESİ İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.06
YERLİ MALİ BELGESİ İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.07
KURUM İÇİ-DIŞI İLETİŞİM SÜRECİ	SRC.08
KAPASİTE RAPORU İŞL SÜRECİ	SRC.09
K BELGE İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.10
SİGORTACILIK İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.11
ŞİRKET-ŞAHIS-ŞUBE-KOPERATİF STATÜSÜNDE YENİ ÜYE SİCİL KAYIT İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.12
ŞİRKET-ŞAHIS-ŞUBE-KOOPERATİF SİCİL DEĞİŞİKLİK İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.13
ŞİRKET-ŞAHIS-ŞUBE-KOOPERATİF STATÜSÜNDE ÜYE SİCİL KAYIT SİLME İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.14

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN



## HİZMET TANIMI, SUNUMU Ve İZLENEBİLİRLİĞİ PROSEDÜRÜ

Sayfa no	2 / 6
Dok. no	KMTSO-P.05
Rev.no	00
Rev.tar.	00.00.00
Yay.tar.	09.01.2017

<i>GÖRÜŞ OLUŞTURMA SÜRECİ</i>	SRC.15
<i>ODA GENEL ÇALIŞMA TALİMATI</i>	T.02
<i>GELEN YAZI KAYIT DEFTERLERİ</i>	
<i>GİDEN YAZI KAYIT DEFTERLERİ</i>	
<i>TOBB OTOMASYON SİSTEMİ BİLGİSAYAR KAYITLARI</i>	
<i>KALİTE VE PROSES KONTROL PLANI</i>	PL.02
<i>ARAŞTIRMA ve İSTATİSTİK FAALİYET FORMU</i>	F.20
<i>GERÇEK KİŞİ ODA BAŞVURU FORMU</i>	F.21
<i>ZİYARET TAKİP FORMU</i>	F.23
<i>KMTSO YAZILIM PROGRAMI KAYITLARI</i>	
<i>KMTSO WEB SİTESİ Bilgileri</i>	
<i>KMTSO BİLGİ İŞLEM İÇ HİZMET PROGRAMI Bilgisayar Kayıtları</i>	
<i>SİCİL TASDİKNAMESİ</i>	TOBB Otomasy. çıktısı
<i>YETKİ BELGESİ</i>	TOBB Otomasy. çıktısı
<i>GAYRİMENKUL TASARRUF VESİKASI</i>	TOBB Otomasy. çıktısı
<i>SON ORTAK DURUM BELGESİ</i>	TOBB Otomasy. çıktısı
<i>İFLAS KONKORDATO BELGESİ</i>	TOBB Otomasy. çıktısı
<i>55.MADDE BELGESİ</i>	TOBB Otomasy. çıktısı
<i>47.MADDE BELGESİ</i>	TOBB Otomasy. çıktısı
<i>ODA SİCİL KAYIT SURETİ</i>	TOBB Otomasy. çıktısı
<i>FAALİYET BELGESİ</i>	TOBB Otomasy. çıktısı
<i>İHALE MEN BELGESİ</i>	TOBB Otomasy. çıktısı
<i>YERLİ İSTEKLİ BELGESİ</i>	TOBB Otomasy. çıktısı
<i>TİCAREİ İKAMETGÂH BELGESİ</i>	TOBB Otomasy. çıktısı
<i>ODA KAYIT LEVHASI</i>	TOBB Otomasy. çıktısı

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN



## HİZMET TANIMI, SUNUMU Ve İZLENEBİLİRLİĞİ PROSEDÜRÜ

Sayfa no	3 / 6
Dok. no	KMTSO-P.05
Rev.no	00
Rev.tar.	00.00.00
Yay.tar.	09.01.2017

#### 4.TANIMLAR:

**Kalite Kontrol Planı:** Hizmetin işlemler sonucunda istenilen özelliklere uyup uymadığını belirlemek ve şartları kontrol altında tutabilmek için uygun noktalarda yapılacak kontrollerin, sıklığı, şekli, sorumlusu, yeri, ilgili çalışma talimatları vb. kriterleri belirten dokümanlardır.

**İzlenebilirlik:** Kayıtlar üzerinden geriye yönelik takip.

**Hizmet Tanımı:** Üyelerimizin, üçüncü şahısların, kurum ve kuruluşların Odamızdan talep ettiği görev alanımız içine giren Belge, Bilgi ve Sunumun sağlanmasıdır.

#### 5. SORUMLULUK:

- İlgili Personel
- Birim Sorumluları
- Genel Sekreter
- Genel sekreter Yardımcıları
- Yönetim Kurulu Başkan Yardımcıları
- Yönetim Kurulu Başkanı

#### 6. PROSEDÜR

##### 6.1 Hizmet Tanımı ve İzlenebilirliği:

**61.1.** Odamız bünyesinde 5174 Sayılı Türkiye odalar ve borsalar birliği ile odalar ve borsalar kanunu, ilgili mevzuat, yönetmelikler doğrultusunda aşağıdaki birimlerle üyelerimize, kurum ve kuruluşlara ve vatandaşlara hizmet sunumu gerçekleştirilmektedir.

**6.1.2.** Odamız bünyesinde, hizmet tanımlaması gelen yazıların, yazılı taleplerin gelen yazı kayıt defterine kaydedilmesi ve kayıt numarası verilmesi, s/cil taleplerinin ise s/cil numarası verilmesi ile kayıt altına alınır. Bu Sayı/s/cil Numarası sayesinde Odamızda üyelerimizin, kurumlar ve kuruluşların ve vatandaşın talebine yönelik yapılan tüm işlemler kayıt altına alınır.

**6.1.2.1.EVRAK KAYIT VE YAZIŞMA Birimi:** Odamıza gelen ve giden tüm yazıların takip edildiği birimdir. Bu birim 5174 Sayılı Türkiye odalar ve borsalar birliği ile odalar ve borsalar kanunu, ilgili mevzuat, yönetmelikler, Süreç Haritasına göre çalışmalarını yürütmektedir

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



## HİZMET TANIMI, SUNUMU Ve İZLENEBİLİRLİĞİ PROSEDÜRÜ

Sayfa no	4 / 6
Dok. no	KMTSO-P.05
Rev.no	00
Rev.tar.	00.00.00
Yay.tar.	09.01.2017

### **6.1.2.2. SİCİL İŞLEMLERİ:**

Üyelik ve sicil işlemi için başvuran gerçek/ tüzel kişi ve kuruluşların talepleri sicil memurluğunda tamamlanarak kayıt altına alınır. Ve bilgiler TOBB OTOMASYON programına kaydedilir ve dosyası açılarak arşivlenir. Gerekğinde üye ile ilgili tüm işlem ve bilgilere TOBB programından ve arşiv kayıtlarından ulaşılır.

### **6.1.2.3.K BELGESİ HİZMETLERİ :**

\_K-BELGESİ için başvuran gerçek/tüzel kişi ve kuruluşların talepleri odamız ilgili personeline kayıt altına alınır, gerekli belgeler kontrol edilir ,belgelerde herhangi bir eksiklik yok ise ULAŞTIRMA BAKANLIĞI OTOMASYON SİSTEMİNDE EVRAKLAR HAZIRLANIR VE ONAYLANIR. Belge ücreti ödendiğinde ilgiliye K BELGESİ verilir.

### **6.1.2.4. EKSPERTİZ HİZMETLERİ :**

EKSPERTİZ RAPORU belgesi için başvuran gerçek / tüzel kişi ve kuruluşların talepleri odamız ilgili personeline kayıt altına alınır, gerekli belgeler kontrol edilir, belgelerde herhangi bir eksiklik yok ise işlemler gerçekleştirilerek RAPOR DÜZENLENİR VE ONAYLANIR. Belge ücreti ödendiğinde ilgiliye EKSPERTİZ RAPORU verilir.

### **6.1.2.5.SİGORTACILIK UYGUNLUK / LEVHA HİZMETLERİ :**

SİGORTACILIK UYGUNLUK belgesi için başvuran gerçek ve tüzel kişi ve kuruluşların talepleri odamız ilgili personeline kayıt altına alınır, gerekli belgeler kontrol edilir ,belgelerde herhangi bir eksiklik yok ise HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI OTOMASYON SİSTEMİNDE TALEP EDİLEN İŞLEM YAPILIR. Belge ücreti ödendiğinde ilgiliye SİGORTACILIK UYGUNLUK/ LEVHA belgesi verilir.

### **6.1.2.6 PROJE HİZMETLERİ**

Üyelerimize yönelik eğitim,destek vb. hizmetler ,için destek veren KOSGEB, DOĞAKA, AB vb. kuruluşların çağrılarını takip edilerek üyelerimize duyuruları sağlanır ve gerekli projeler hazırlanarak desteklerden yararlanılmasına çalışılır.

### **6.1.2.7.KAPASİTE RAPORLARI HİZMETLERİ :**

İşletmeler için gereken KAPASİTE RAPORU belgesi için başvuran gerçek ve tüzel kişi ve kuruluşların talepleri odamız ilgili personeline kayıt altına alınır, gerekli belgeler kontrol edilir ,belgelerde herhangi bir eksiklik yok ise işlemler gerçekleştirilerek TOBB kapasite raporu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



## HİZMET TANIMI, SUNUMU Ve İZLENEBİLİRLİĞİ PROSEDÜRÜ

Sayfa no	5 / 6
Dok. no	KMTSO-P.05
Rev.no	00
Rev.tar.	00.00.00
Yay.tar.	09.01.2017

otomasyon sisteminde rapor hazırlanır onaysız çıktı alınır ve başvuru evraklarıyla birlikte dosyalanır. TOBB TARAFINDAN RAPOR ONAYLANIR, RAPOR ÇIKTISI ALINIR VE EKSPER RAPORU İMZALAR. Belge ücreti ödendiğinde ilgiliye KAPASİTE RAPORU belgesi verilir.

### 6.1.2.8.DANIŞMANLIK HİZMETLERİ :

Üyelerimize yönelik DIŞ TİCARET, YATIRIM, SEKTÖR DURUMLARI vb. konularda hizmetler için bilgi talebinde bulunan üyelerimizin isteklerine ilgili birim personeline bilgilendirilmeye çalışılır.

### 6.1.2.9.ARAŞTIRMA VE İSTATİSTİK HİZMETLERİ :

Üyelerimizin ve talep eden kişi ve kurumlar için ilimiz sanayisi ve ticareti ile ilgili istatistiksel araştırmalar yaparak ilgilenenlerin hizmetine sunulur.

### 6.1.2.10 TÜRK MALI-YERLİ MALI-İMALAT YETERLİLİK HİZMETLERİ BELGESİ

Türk Malı-Yerli Malı-İmalat Yeterlilik Hizmetleri Belgesi için başvuran gerçek ve tüzel kişi ve kuruluşların talepleri odamız ilgili personeline kayıt altına alınır.Gerekli belgeler kontrol edilir. Belgelerde herhangi bir eksiklik yok ise işlemler gerçekleştirilerek ilgili belge formatında düzenlenir.Hazırlanan belgeye tarih/sayı verilir.Belge çıktısı alınır ve Genel Sekreter tarafından onaylanır. Belge ücreti ödendiğinde ilgiliye düzenlenen belge verilir.

### 6.1.2.11.RAYİÇ FİYAT VE FİYAT ARAŞTIRMA

Oda muamelat yönetmeliği gereği talep edilen mal ve hizmet birim fiyatları piyasada işgal eden ilgili firmalara sorulur. İlgili mal ve hizmete fiyat verilebilecekse başvuru sahibi işlem ücretini yatırır mümkünse belgelendirilmek sureti ile alınacak en az 3 adet fiyat teklifinin ortalaması yada birbirine en yakın değerler dikkate alınarak cavebi yazılar hazırlanır.Hazırlanan yazının tarih/sayısı verilir. Oda yetkilisi imzalar ve başvuru sahibine tebliğ edilir.

### 6.1.2.12 İŞ MAKİNASI TESCİLİ

İş makinası tescili için başvuran gerçek ve tüzel kişi ve kuruluşların talepleri odamız ilgili personeline kayıt altına alınır, gerekli belgeler kontrol edilir ,iş makinası tescil belgesi ücreti başvuru sahibi tarafından yatırılır. TOBB İMBS'DE tescil işlemi yapılır.Evrakın imzaları tamamlanır.Bir nüshası başvuru sahibine teslim edilir diğer nüshası oda arşivine kaldırılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



## HİZMET TANIMI, SUNUMU Ve İZLENEBİLİRLİĞİ PROSEDÜRÜ

Sayfa no	6 / 6
Dok. no	KMTSO-P.05
Rev.no	00
Rev.tar.	00.00.00
Yay.tar.	09.01.2017

### 6.2 İzlenebilirlik:

**6.2.1.** İzlenebilirlik ile ilgili kayıtlar, Kahramanmaraş Ticaret Ve Sanayi Odası otomasyon bilgisayar kayıtlarından, birim kayıt defterlerinden takip edilmektedir.

**6.2.2.** İzlenebilirlik için gelen yazı kayıt No'su, kullanılır. Bu numaralar ile üyelerimize, kurumlar ve kuruluşlara ve vatandaşın talebine yönelik yapılan tüm işlemler, birim kayıt defterleri ile kayıt altına alınmış günlük faaliyetler sırasında tutulan form ve dokümanlardan, bilgisayar otomasyon kayıtlarından yararlanılarak geriye dönük olarak hangi işlemin kimler tarafından yapıldığı belirlenir.

### 7. REVİZYON:

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni

**HAZIRLAYAN**

**ONAYLAYAN**