|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **MASTER DOKÜMAN****(GELECEK PLANLAMASI)** |  | HOPA TİCARET VE SANAYİ ODASI |
|  |  |
|  |  | STRATEJİK PLAN2016 - 2019 |

İçindekiler Tablosu

[1. Stratejik Plan Master Dokümanı 3](#_Toc459185336)

[2. Geleceğe Bakış 3](#_Toc459185337)

[2.1. Misyon, Vizyon, Temel ilke ve Değerler 4](#_Toc459185338)

[2.2. Stratejik Alan, Amaç ve Hedefler 6](#_Toc459185339)

[2.3. Politika ve Stratejiler 9](#_Toc459185340)

[2.4. Stratejik Plan Tasarımı 16](#_Toc459185341)

# Stratejik Plan Master Dokümanı

Bu doküman, odanın Stratejik Planlanının kamuoyuna deklare edeceği kısmı olup, Misyon, Vizyon, Temel Değerleri ve tanımlanmış olan Vizyona nasıl ulaşılacağının özeti olan, Amaçlar ve bu Amaçlara ulaşılmak için belirlenmiş olan Hedefleri içermektedir.

Ayrıca, odanın yönetim anlayışı ve hizmetleri ile ilgili Politika ve Staretejilerini kamu oyuna sunduğu doküman niteliğindedir.

# Geleceğe Bakış

Stratejik Planlama çalışmalarında, eldeki tüm verilerin değerlendirilmesi, paydaşların görüşlerinin derlenmesi ile ilgili yapılan tüm çalışmaların sonuçları Odanın “**Stratejik Plan Destek Dokümanında**” yer almaktadır. Destek Dokümanı, Durum Analizi ile ilgili veri ve bilgileri ortya koyan bir doküman olup, odamızı ileriye taşıyacak stratejilerin belirlenmesinde tutarlı girdiler sunmaktadır.

Odanın karar alıcılarıyla gerçekleşrilen çalışmalar sonucunda;

Ne için var olduğumuzu, ne yaptığımızı Misyon tanımımızda,

Nasıl bir oda olmak istediğimizi de Vizyonumuzda ortaya koyduk.

Odamızı ileriye taşıma sürecinde temel prensiplerimizi de Temel Değerlerimiz ile belirledik.

Bu çerçevede;

## Misyon, Vizyon, Temel ilke ve Değerler

**Misyonumuz:**

Üyelerinin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik verimli ve kaliteli hizmetler üretmek,

Bölgenin sosyo-ekonomik kalkınması için üzerine düşeni sosyal sorumluluk bilinciyle yerine getirmek,

Mevzuat ile verilmiş görevleri üye memnuniyeti prensipleri çerçevesinde gerçekleştirmektir.

**Misyonumuz:**

Üyelerinin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik verimli ve kaliteli hizmetler üretmek,

Bölgenin sosyo-ekonomik kalkınması için üzerine düşeni sosyal sorumluluk bilinciyle yerine getirmek,

Mevzuat ile verilmiş görevleri üye memnuniyeti prensipleri çerçevesinde gerçekleştirmektir.

**Vizyonumuz:**

Kanaat önderliği misyonunu layıkıyla yerine getiren,

Bölgenin kalkınmasında yönlendirici ve koordinatör konumunda,

Üyeleri tarafından benimsenen, Kamu karar alıcıları tarafından bilgilerine danışılan, güvenilir ve lider bir kurum olmak.

**Temel Değerlerimiz:**

* Çağdaş yönetişim 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.

## Stratejik Alan, 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 Temel Eksen, 3 Stratejik Amaç ile bu amaçları gerçekleştirmeye yönelik 19 hedef tespit edilmiştir.

**Temel Eksenler:**

Odanın tanımlamış olduğu vizyonuna ulaşabilmesi için 3 ana eksen belirlenmiştir.

1. Kurumsal Kapasite
2. Hizmetler
3. Bölgesel Kalkınma

Temel Eksenlere ilişkin Amaçlar ve Her Amaca ilişkin Hedefler aşağıda sunulmaktadır.

**KURUMSAL KAPASİTE**

Kurumsallaşma sürecini tamamlayamamış, dolayısıyla hizmetlerini kişilerden bağımsız hale getirememiş organizasyonların çağdaş yönetim anlayışı ile yönetilebilmesi mümkün değildir.

Güçlü Kurumsal Yapılar, ancak sağlıklı organizasyonel yapının üzerine inşaa edilebilirler. Organizasyon yapısı, yani örgütlenme biçimi, düzgün olmayan kurumlar sağlam temeli olmayan binalara benzerler. Üzerine kurulacak hiçbir şey verimli olmayacaktır.

Odanın, hem mevzuatın verdiği görevleri yerine getirmesi, hem üyelerinin ihtiyaç ve beklentilerine cevap verecek hizmetleri, kalite anlayışı içerisinde, %100 üye memnuniyeti prensibiyle sunabilmesi ve hem de bölgesel kalkınmaya katkı sağlayabilmesi için, güçlü bir kurumsal yapıya sahip olması gerekmektedir.

Kaynakların bilgiye dayalı kararlarla yönetilmesi, odanın orta ve uzun dönemli planlama ile yönlendirilmesi, üye ilişkilerinin sağlıklı biçimde yürütülebilmesi, bilişim teknolojilerinin etkin ve verimli biçimde kullanılması ve hizmetlerin sağlıklı biçimde sunulması için odanın kurumsallaşma sürecini tamamlaması gerekmektedir.

Kurumsallaşamayan, Kurumsal Yönetişim İlkelerini içselleştiremeyen, bilgiye dayalı politikalar üretemeyen, kısacası planlı hareket edemeyen organizasyonların günümüz şartlarında mevcudiyetlerini sürdürebilme şansları pek kalmamaktadır.

|  |
| --- |
| **AE 1. Kurumsal Gelişim** |
| **Amaç 1. Odanın Kurumsal Kapasitesinin Geliştirilmesi** |
| Hedef 1.1. Oda organlarının mevzuatta tanımlı görevleri, kurumsal Yönetişim anlayışı içerisinde daha nitelikli hale getirilecektir. |
| Hedef 1.2. Mali Yönetim, gelir artırıcı faaliyetler de göz önünde bulundurularak, daha güçlü hale getirilecektir. |
| Hedef 1.3. İnsan Kaynakları etkin ve verimli biçimde yönetilecektir. |
| Hedef 1.4. Stratejik Plandan üretilecek Yıllık iş Planları (Yıllık Programlar) etkin biçimde oluşturulacak ve izlenecektir. |
| Hedef 1.5. Odanın tanıtımı etkin biçimde gerçekleştirilecektir. |
| Hedef 1.6. Hizmet ve destek süreçlerinin elektronik ortama taşınması için, etkin bir “Bilişim Teknolojileri Yönetimi” sergilenecektir. |
| Hedef 1.7. Üye ilişkileri yönetimi etkin hale getirilecektir. |
| Hedef 1.8. Kurumsallaşma sürecinin, tüm gereklilikleriyle yerine getirilmesi sağlanacaktır. |
| Hedef 1.9. Odanın araştırma kapasitesi geliştirilecektir. |
| Hedef 1.10. Odada proje hazırlama ve yönetme kapasitesi geliştirilecektir. |

**HİZMETLER**

Odamızın kanun gereği kendisine verilmiş olan görevleri, kamu adına yerine getirmenin yanı sıra, Çağdaş odacılıkta olduğu gibi, “üyelerini uluslararası pazarlarda rekabet edebilir seviyeye getirmek” gibi önemli bir misyonu daha vardır.

Bu misyon çerçevesinde, odamız, üyelerinin; kurumsallaşmaları, verimli çalışmaları, rekabet düzeylerini artırmaları, yeni iş olanakları bulmaları, uluslararası pazarlara açılmaları gibi konularda onların en büyük destekçisi olmak durumundadır.

Kalite, “üyenin beklentisinin karşılanma düzeyi” olarak tanımlandığından, Oda, “ticaret sicili”, “üye sicili” ile “kıymetli evrak hazırlanması ve satışı” gibi mevzuatla verilmiş görevleri yerine getirirken en yüksek memnuniyet seviyesini yakalamasının yanı sıra, üyelerinin sorunlarına çözüm üretecek ve ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetleri de en iyi biçimde sunmak zorundadır.

Yönetim anlayışı ve Kurumsal Kapasitenin niteliği, Hizmetlerin kalitesini doğrudan etkilemektedir.

|  |
| --- |
| **AE 2. Hizmetler** |
| **Amaç 2. Hizmetlerin Nitelik ve Nicelik Açısından Geliştirilmesi** |
| Hedef 2.1. Meslek Komiteleri etkin ve verimli biçimde çalıştırılacaktır. |
| Hedef 2.2. Üyeler, belli özellikler (sektörel vb.) bazında, çeşitli etkinliklerle (Konsey, Çalışma Grupları vb.) bir araya getirilerek iletişim ağları kurulacaktır. |
| Hedef 2.3. Üyelerin her türlü çıkarını korumak için, ilgili tüm platformlarda yer alınacak ve etkin biçimde temsil edilecektir. |
| Hedef 2.4. Üyelerin ihtiyaç duyduğu bilgiler üyelerin erişimine sunulacaktır. |
| Hedef 2.5. Üyelerin İş geliştirmelerine katkıda bulunacak faaliyetleri yürütecektir. |

**BÖLGESEL KALKINMA VE SOSYAL SORUMLULUK**

Odamız, sunduğu hizmetlerin dışında, konumu ve gücü gereği, paydaşları tarafından, bölgesinde kalkınmanın önemli bir aktörü olarak konumlandırılmaktadır. Bu anlamda önemli beklentilerden biri, kent dinamiklerini harekete geçirerek, bölgesel kalkınma sürecine katma değer sağlayacak çalışmalar yürütülmesidir. Bu, kuruluş amaçlarının yanı sıra, toplumun algısı sonucu odamıza biçilen bir roldür. Odamız, bölgesel kalkınmaya yönelik faaliyetlere, sosyal sorumluluğu çerçevesinde her türlü desteği vermek durumundadır.

|  |
| --- |
| **AE 3. Bölgesel Kalkınma** |
| **Amaç 3. Odanın Bölgenin Kalkınmasındaki Rolünün Kurumsallaştırılması** |
| Hedef 3.1. Bölgesel ve sektörel sorunlar tespit edilecek, bunlara bilimsel çözüm önerileri geliştirilecek, bu öneriler kilit karar alıcılara sunularak takibi yapılacaktır. |
| Hedef 3.2. Bölgesel ve sektörel sorunların çözümü için Lobicilik faaliyetleri yürütülecektir. |
| Hedef 3.3. Bölgedeki sektörlerin ihtiyaç duyduğu nitelikli eleman probleminin çözümü için faaliyetlerde bulunacaktır. |
| Hedef 3.4. Bölgedeki İstihdamın artmasına katkı sağlanacaktır. |

Stratejik Planın Maliyetlendirilmesi, İzleme ve Değerlendirilmesinin yapılması, Yıllık Programlar adı verilen “**Yıllık İş Planları**”nda gerçekleştirilmektedir.

Stratejik Planlar, doğası gereği, statik olmayıp, dinamik bir yapıya sahiptirler. Ender olarak Master dokümandaki Amaç ve Hedeflerin şartlara göre revizyonu yapılabilmekle beraber, Plana dinamiklik özelliği veren kavram, **faaliyetlerdir**. Zira, her bir Hedefe ulaşmak için gerçekleştirilmesi gereken faaliyetler yıl bazında ve her yılın başında hazırlanarak yönetime onaylatılmalıdır.

## Politika ve Stratejiler

Hopa Ticaret ve Sanayi Odası, ilkeli yönetim anlaşını kurumsallaştırmak üzere Strateji ve Politikalarını belirlemiş ve kamu oyuna deklare etmiştir.

**Yönetişim Stratejisi**

5174 Sayılı Türkiye Odalar, Borsalar ve Birlik Kanunu çerçevesinde kurulmuş ve Kamu Kurumu Niteliğinde bir Meslek Örgütü olan Hopa Ticaret ve Sanayi Odası;

Kamunun kendisine vermiş olduğu görevleri ilgili mevzuat çerçevesinde yerine getirmek için gerekli şartları oluşturmuş, organizasyonel yapısını buna göre düzenlemiştir.

Oda sanayi, iç ve dış ticaretle ilgili belgelerin satış, düzenleme ve onaylama işlemlerini gerçekleştirerek, ticaret ve sanayinin mevzuata uygun biçimde yürümesine katkı sağlar.

Oda, günümüzde çağ dışı kalan, klasik yönetim anlayışından sıyrılarak, çağdaş yönetim anlayışı olan Kurumsal Yönetişim ilkelerini benimsemiştir.

Oda, Toplam Kalite Yönetim Sistemini, Kurumsallaşmasının aracı olarak benimsemiş ve uygulamaktadır.

Oda kaynaklarını optimal biçimde kullanabilmek için, “bilgi”nin öneminin farkındadır. Almış olduğu kararlar ve geliştirmiş olduğu politikaların gerçekçi ve tutarlı olması için; sağlıklı verilerden elde edilmiş bilgilere dayandırılması gerektiğine inanmaktadır.

Oda, tanımlamış olduğu vizyona ulaşabilmek için, orta vadeli Stratejik Planını hazırlamış ve uygulamaktadır.

Üyelik prensibi ile meydana gelmiş olmasından dolayı; Misyonu çerçevesinde, hizmet yelpazesini üyelerinin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda şekillendirir.

Bölgesel Kalkınmadaki rolünü etkin biçimde yerine getirmek için, Sosyal Sorumluluk bilinciyle hareket eder.

Oda, güncel teknolojileri takip eder, hizmetlerin sunumunda yeni teknolojileri kullanır.

Oda, etkin ve sürekli iletişim halinde olabilmek için, üyelerinin tüm bilgilerini güncel tutmaya yönelik süreçlerini/prosedürlerini tanımlamıştır.

Üyesinin her türlü bilgisi odanın güvencesi altındadır. Bilgi güvenliği konusunda, risklerini belirlemiş, gerekli yasal ve teknolojik tüm tedbirleri almıştır.

Oda, kurumsal performansın çalışanlarla doğrudan ilişkisinin bilinciyle, insan kaynağını en iyi biçimde yönetmek üzere sistemini kurmuştur.

Oda yıllık bütçesinin hazırlanmasını ve dönem içerisindeki muhasebe hareketlerini, “TOBB Bütçe Muhasebe Yönetmeliği” çerçevesinde yerine getirir.

Gelirlerinin neredeyse tamamı Üye Aidatları ve Kamu Ajanlığından oluşan odanın mali yönetim anlayışı, Faiz gibi sıfır risk içeren yatırım araçlarıyla şekillenmektedir.

Oda, özellikle hizmetlerinin kalitesini doğrudan etkiyecek olan, mal ve hizmetlerin satın alınmasında, kurumun çıkarlarını koruyan ve şeffaflığı sağlayan süreç/prosedürlerini tanımlamıştır.

Üyelerinin işlerini geliştirmeye katkı sağlamak amacıyla, sektörel Networkler oluşturur.

Üyelerinin çıkarlarını korumak üzere, onları her türlü platformda temsil eder.

Üyelerinin rekabet avantajı elde edebilmeleri için, ihtiyaç duydukları bilgi ve danışmanlık desteği verir.

*Hopa TSO Yönetim Kurulunun 17.08.2016 Tarih ve 164 Sayılı Toplantı kararları ile kabul edilmiştir.*

**Kalite Politikası:**

Bölgesinde kanaat önderi konumunda olan odamızın, üyelerini küresel aktörler konumuna getirmek Amacına yönelik olarak;

* Hizmetlerimizi, 5174 sayılı kanun ve ilgili mevzuat hükümleri ve TOBB Oda Borsa Akreditasyon Kriterleri çerçevesinde, üyelerimizin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda, şeffaflık, tarafsızlık ve hesap verilebilirlik ilkelerini benimseyen çağdaş yönetim anlayışıyla sunmak,
* Ulusal ve uluslararası alanda güçlü networklerin üyesi olmak ve üyelerimiz arasında sektörel networkler oluşturmak,
* Bölgemizin kalkınmasına katkı sağlayacak politikalar geliştirmek ve lobi faaliyetlerinde bulunmak,
* Üyelerimizin hak ve çıkarlarını korumak üzere her türlü platformda aktif rol almak,
* Üyelerimizin ihtiyaç duyduğu her türlü bilgiyi erişilebilir kılmak,
* Paydaşlarımızla güçlü işbirlikleri oluşturmak,
* Çalışanlarımızın yetkinliklerini geliştirerek kurumsal performansımızı artırmak,

ve

* Kalite altyapımızı sürekli iyileştirmek,

Kalite politikamızdır.

*Hopa TSO Yönetim Kurulunun 17.08.2016 Tarih ve 164 Sayılı Toplantı kararları ile kabul edilmiştir.*

**Mali Yönetim Politikası**

* Oda, üyelerinin ihtiyaçlarının karşılanması, mesleki faaliyetlerinin kolaylaştırılması ve geliştirilmesi, üyeleri ve halk arasında dürüstlük ve güveni hâkim kılmak üzere mesleki disiplin, ahlak ve dayanışmayı korumak ve 5174 sayılı kanunda yazılı hizmetleri vermek üzere faaliyetler gerçekleştirir. Söz konusu faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde 5174 sayılı Kanun’da belirtilen gelir kaynaklarını kullanır.
* Verilen hizmetler ve aidatlara ilişkin tarifeler, 5174 sayılı Kanun’da belirtilen hükümler doğrultusunda her mali yıl öncesinde Oda Meclisi tarafından bölgenin sosyo-ekonomik koşullarına göre belirlenir ve ilan edilir.
* Odanın bütçesi, plan ve programlarının gerekleri ile fayda ve maliyet unsurları göz önünde tutularak verimlilik, tutumluluk ilkelerine ve hesap dönemine göre hazırlanır ve uygulanır.
* Harcamalar odanın yıllık gelirlerine göre (kaynak) planlanır. Bu plan çerçevesince harcamalar düzenlenir ve kaynak- harcama dengesi sağlanır.
* Bütçeden harcama, Yönetim Kurulu Başkanı veya yetkilendireceği yardımcısı ve Genel Sekreterin veya Sayman Üyenin ortak imzası ile yapılır. Genel Sekreterin bulunmadığı hallerde, genel sekreter yerine Sayman Üyenin imzası aranır.
* Yönetim Kurulunun önerisi üzerine Meclis tarafından saptanan miktar kadar harcama, sonradan yönetim kurulunun onayına sunulmak şartıyla, Genel Sekreter tarafından re’sen yapılabilir.
* Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliğine göre hareket eden oda, genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine ve tek düzen hesap planına uygun olarak muhasebe kayıtlarını düzenler.
* Oda harcamaların yapılması ve gelirlerin toplanmasında şeffaflık, verimlilik, tutumluluk, doğru ve zamanında bilgi ilkelerini benimser.
* Şeffaflığı sağlama, mali kaynakların ve harcamaların kontrol ve yönetimini kolaylaştırmak için; düzenli olarak mali raporlarını Hesapları İnceleme Komisyonuna, ilgili organlara ve oda üyelerine sunar.
* Oda, mevcut fonları ile gereksinim duyduğu fonları en uygun koşullarda sağlama, bu fonların değerini koruma ve etkin biçimde kullanımı konusunda bir sistem kurar.
* Oda, sahip olduğu varlıkları vadeli mevduat olarak, likit fon olarak, iştirak olarak, bağlı ortaklıklar kurarak, devlet tahvili, hazine bonosu alarak, repo yaparak değerlendirir. Nakit mevduatın negatif getirisi olabilecek riskli yatırım alanlarında kullanılmasına izin verilmez.
* Odanın maddi duran varlıkları (hizmet binası vb) terör saldırısı, yangın, deprem vb risklere karşılık sigortalanır.

*Hopa TSO Yönetim Kurulunun 17.08.2016 Tarih ve 164 Sayılı Toplantı kararları ile kabul edilmiştir.*

**İnsan Kaynakları Yönetimi Politikası:**

Hopa Ticaret ve Sanayi Odası çağımızın en önemli kaynağı olan insan kaynağını planlamak, uygun işe uygun kişiyi seçerek işe almak, görevlendirmek, eğitmek ve güçlendirmek, performans yönetimi, kariyer planlaması çalışmalarını yürütmek, kariyer gelişimini sağlamak, motivasyonu artırarak çalışan  bağlılığını geliştirmek için yasal mevzuata uyumlu İnsan Kaynakları uygulamalarını benimser. Uygulamaların etkililiğine yönelik olarak birimler arası sağlıklı bilgi akışı, koordinasyon ve iletişimi güvence altına alır.

Odamız bu politikası ile;

* Hizmet içi eğitimlerle mesleki ve kişisel anlamda sürekli gelişim ortamı hazırlamayı,
* Görev tanımının gerektirdiği sorumluluk, risk, deneyim ve liyakat doğrultusunda ücret politikası yürütmeyi,
* Çalışanların kurum aidiyetini ve motivasyonunu ön planda tutmayı,
* Çalışan performansını düzenli olarak izlemek, performansı doğrultusunda ceza-ödül  uygulamayı ve bununla ilgili açık iletişimi desteklemeyi,
* Çalışan öneri ve beklentilerini dikkate almayı,
* Çalışanlar arasında fırsat eşitliği yaratmayı,
* Çalışma hayatı ile ilgili yasa ve kuralları tam olarak uygulamayı,
* İnsan kaynakları politikasını gözden geçirmek ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt eder.

*Hopa TSO Yönetim Kurulunun 17.08.2016 Tarih ve 164 Sayılı Toplantı kararları ile kabul edilmiştir.*

**Haberleşme ve İletişim Politikası:**

 Gelişen ve değişen şartlara uyumlu hizmet anlayışıyla, açık, şeffaf, dürüst, anlaşılabilir, uzlaşmacı ve birleştirici yaklaşımla, üyelerinin ve bölgesinin ekonomik ve sosyal gelişimine katkı sağlamak temel amacı doğrultusunda;

Oda’nın görüş ve önerilerini, yürüttüğü çalışma ve projeler ile tüm faaliyetlerini, teknolojinin sağladığı tüm imkanlar ile elektronik, yazılı, görsel ve sosyal medya organlarını kullanarak, üyeler, yerel yönetimler, iş çevreleri, sivil toplum kuruluşları ve karar alıcılar olmak üzere tüm hedef kitlesine etkin bir şekilde ulaştırmaktır.

Oda, bu politika doğrultusunda, başta üyeleri olmak üzere hedef kitlesine ulaşırken;

* Web sayfası
* Sosyal Medya
* (SMS) Kısa mesaj,
* Elektronik posta,
* Telefon,
* Faks,
* Yıllık Faaliyet Raporu
* Tüm yazılı, elektronik ve görsel basın kuruluşları ile ajanslara gönderilen basın açıklamalarını

kullanmaktadır.

*Hopa TSO Yönetim Kurulunun 17.08.2016 Tarih ve 164 Sayılı Toplantı kararları ile kabul edilmiştir.*

**Bilişim Teknolojileri Yönetimi Politikası:**

Hopa Ticaret ve Sanayi Odası;

Bilişim teknolojilerini verimliliğin yegane aracı olarak görmektedir.

Odanın tanıtımında web sayfaları ve sosyal medyanın vazgeçilmez araçlar olduğunun bilinciyle hareket etmektedir.

Üyeler ve kamuoyu ile iletişimde bilişim teknolojilerinin öneminin farkındadır.

Bu temel prensipler çerçevesinde hedefimiz; tüm hizmetlerimizi hızlı, etkili ve kolay uygulanabilir teknolojik sistemler ile sunmaktır.

Bu amaçla;

Var olan teknolojik birikiminin sürekli aktif olması ve verimliğinin sağlanması için gerekli tüm önlemleri almaktadır.

Teknolojik altyapısını, gelişen ve değişen dünya teknolojilerine uyarlamak üzere değişim ve yenilikleri sürekli takip etmekte ve uygulamaktır.

*Hopa TSO Yönetim Kurulunun 17.08.2016 Tarih ve 164 Sayılı Toplantı kararları ile kabul edilmiştir.*

.

**Üye İlişkileri Yönetimi Politikası:**

Hopa TSO, üyelerinin odamızın varlık sebebi olduğu bilinciyle hareket etmekte ve üye ilişkilerini yönetmeyi bu temel prensip üzerine yerleştirmektedir.

Bu bilinçle;

* Oda üyeleri doğru, eksiksiz, anlaşılabilir ve kolay bir şekilde istedikleri bilgilere her an ulaştırabilmektedir. Tüm iletişim kanalları üyelerine açıktır.
* Odamız üye bilgilerinin korunması, ürettiği bilgilerinin doğruluğu, kaynakların etkin şekilde kullanılması açısından güvenilir kimliğe sahiptir.
* Üyelerinin herhangi bir konu hakkında başvurdukları şikâyet, talep ve soruları oda tarafından ön yargısız ve adil bir şekilde değerlendirilmektedir.
* Oda üyeye verdiği hizmetlerin kalitesini artırmayı temel ilke haline getirmiştir. KYS ve Akreditasyon sistemini oluşturmuş ve sürekliliğinin sağlanmasına yönelik çalışmaları devam etmektedir.
* Oda Organ üyeleri ve personelin tamamı çalışmalarında mevzuata uygun ve Kalite Yönetim Sisteminde tanımlanan görevlerinin farkında olarak hareket etmektedir.
* Üyelerinden, organ üyelerinden ve diğer kanallardan gelen Odaya ve bölgemize ait sorunları çözerken; çözüm odaklı, hızlı, üretken bir şekilde uygulanabilir çözüm önerileri üretmekte ve uygulamaya koymaktadır.
* Oda’nın kuruluşundan bugüne üye verilerin korunması son derece önemlidir. Bu nedenle kişisel veriler her zaman gizli tutulmaktadır.
* Oda üyeye ait sicil ve tescil bilgilerini, mali bilgileri, istatistiki bilgileri ve sisteme ait diğer bilgileri daima güncel halde tutar.
* Oda idari kadrodaki yöneticiler ile çalışan personel iş ahlakına uygun, dürüst ve etik kurullar çerçevesinde çalışır.
* Oda teknolojik yeniliklere ve yeni yönetim sistemlerine uygun olarak, çalışanları ve üyelerini devamlı eğitim vererek adaptasyon çalışmaları yapar.
* Diğer Odalardan farklı iyi uygulamalarını artırmayı ilke edinmiştir.

*Hopa TSO Yönetim Kurulunun 17.08.2016 Tarih ve 164 Sayılı Toplantı kararları ile kabul edilmiştir.*

## Stratejik Plan Tasarımı

Bilindiği üzere, Stratejik Planlar; kurumun bulunduğu durumdan, hayal ettiği konuma (Vizyonuna), belirlenmiş süre içerisinde (4 yıl) ulaşmasını sağlayacak bir yol haritasıdır.

Hopa TSO’nun Stratejik Planı hazırlanırken yaklaşımımız; ”5N - 1K” yaklaşımıdır.

Stratejik Plan; “Durum analizi”, “Gelecek Planlaması”, “Maliyetlendirme” ve “İzleme Değerlendirme” aşamalarından oluşmaktadır.

**Durum Analizi:** Tamamıyla destek dokümanı konumunda olup, Geleceğin sağlıklı biçimde kurgulanması için verilerin analiz edilerek gerekli bilgilerin üretildiği bölümdür.

**Gelecek Planlaması:** Durum Analizi ile elde edilen bilgiler ışığında; “Ne yapacağız?”, “Neden yapacağız?” ve “Nasıl yapacağız?” sorularının cevaplandığı bölümdür.

“Neden yapacağız?” sorusunun cevabı; “Vizyonumuza” ulaşmak için.

“Ne yapacağız?” sorusunun cevabı: gerçekleştiğinde bizi vizyonumuza ulaştıracak “Amaçlarımız”

“Nasıl yapacağımız?” sorusunun cevabı ise: Her Amacın altındaki “Hedefleri gerçekleştirerek” biçiminde kurgulanmıştır.

Yani 3N: “Neden Yapacağız?”, “Ne Yapacağız?” ve “Nasıl Yapacağız?”

Aslında bir Stratejik Planın Ana (Master) Dokümanı: bu “3N” kurgusunun yapıldığı dokümandır.

Ancak Stratejik Planın Maliyetlendirilmesi ve izleme değerlendirilmesinin yapılması için; “Ne Zaman?”, “Ne Kadara?” ve “Kim İle?” sorularının da cevabının verilmesi gerekmektedir. İşte bu aşama Stratejik Planın Ana dokümanına ilave edilmesi gereken, her yıl için ayrı ayrı, Stratejik Planla ilişkili olarak hazırlanacak olan “**Yıllık (İş Planları) Programlar**” ile ortaya konmalıdır.

**Yıllık bazda hazırlanan programlarda;** “3N” kurgusunun yanına “2N – 1K” kurgusu da eklenmelidir. Yani, “**Ne Zaman Yapacağız?”,** “**Ne Kadara Yapacağız?”** ve “**Kim İle Yapacağız?”** sorularının cevapları bizim Yıllık Programlarımızı oluşturmak için sormamız ve cevaplamamız gereken sorulardır.

|  |
| --- |
| **STRATEJİK PLAN MASTER DOKÜMANI İÇİN KURGU** |
| **SORU….** | **….CEVAP** |
| Ne İçin (Neden) Yapılacak?.......  | ….Vizyonumuz |
| Ne(ler) Yapılacak?....... | ….Amaçlarımız |
| Nasıl Yapılacak?....... | ….Hedeflerimiz |

|  |
| --- |
| **YILLIK PROGRAM (YILLIK İŞ PLANI) İÇİN KURGU** |
| **SORU….** | **….CEVAP** |
| Ne İçin (Neden) Yapılacak?.... | ….Amaçlarımız |
| Ne(ler) Yapılacak?.... | ….Hedeflerimiz |
| Nasıl Yapılacak?.... | ….Faaliyetler/Stratejiler |
| Ne Zaman Yapılacak?.... | ….Zamanlama |
| Ne Kadara Yapılacak?.... | ….Maliyetlendirme (Bütçe İlişkisi) |
| Kim Tarafından Yapılacak?.... | ….Sorumlular |

Bu kurgulama ışığında; Stratejik Plan hazırlamak için 3 ayrı doküman oluşturulacaktır.

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