



GİRESUN TİCARET BORSASI HABERLEŞME VE İLETİŞİM UYGULAMA PLANI

KONU	AMAÇ	İŞ	ARAÇ	SORUMLU	FAALİYET
ÜYELER	Etkin ve işlevsel bir üye veri tabanı oluşturarak haberleşme verimliliğini arttırmak.	Yeni Üye	Yeni üye kaydı BBS üye ve TOBB Üye Programı	Genel Sekreterlik Tescil	Borsamızın yeni üye kayıt müracaatlarında; istenilen evrakların tamamlanması sonrası, işyeri tetkiki yapılmaktadır. Tetkik neticesinde, kaydı uygun firmaların Borsa kaydı, Genel Sekreterin uygun görüşü ve Yönetim Kurulu Kararı ile sicil numarası verilerek sonuçlandırılmaktadır.
		Üye Bilgilerinin Güncellenmesi	BBS üye - TOBB Üye ve 3G SMS Programı	Tescil-Basın Yayın ve Üye İlişkileri	Üyeler iletişim bilgileri değişikliklerini bildirmekle yükümlüdürler. Üyelerden gelen talep dilekçeleri doğrultusunda güncellemeleri düzenli olarak yapılmaktadır. Ayrıca, üyenin her türlü adres, telefon, faks ve mail adresleri yıl içerisinde yapılan Üye Memnuniyet ve Bilgi Güncelleme formu ile güncellenir.
		Üye Mevcut Durum Tanımlanması	BBS üye - TOBB Üye ve 3G SMS Programı	Genel Sekreterlik Tescil	Her yıl ocak ayı içinde üyelerin tescil durumları ve vergi kayıtları kontrol edilmekte ve askıya alınacak üyeler belirlenmektedir. Askıya alınan üyenin aidat tahakkukları durdurulmaktadır.
ÜYELERE BİLGİ AKTARIMI ve HABERLEŞME	Üyelerimizle etkin iletişim için onlara ulaşmak ve Borsa haberlerinin zamanında duyurulması.	İnteraktif iletişim	Web Sitesi	Genel Sekreterlik-Kalite ve Akreditasyon-Basın Yayın ve Üye İlişkileri	Web sayfası güncelliği her gün sağlanmaktadır. Sektörü ilgilendiren güncel ve akademik konularda bilgi sağlamak, Borsada yaşanan gelişmeleri duyurmak, Kotasyon dâhilinde ay içerisinde gerçekleştirilen tescillerle ilgili fiyatların aylık bültenler şeklinde duyurulması, Üyelerimizi doğrudan ilgilendiren tüm faaliyetler (eğitim, seminer, konferans, toplantı vs.) anında duyurulmaktadır. Üyelerimiz için faydalı bazı linkler ve bilgiler de sitemizde yer almaktadır.
		Sözlü iletişim	Telefon-Yüz yüze görüşme	Tüm Personel	Her personelin masasında telefonu bulunmakta ve üye ilgili personelle kolaylıkla irtibata gün içerisinde geçebilmektedir. Üyelere bilgi aktarımında da (üyelik işleri, toplantı, davet v.b.) telefon kullanılmaktadır.
		Yazılı iletişim	Faks	Tüm Personel	Borsanın özel faks hattı ve güncel teknolojiye sahip faks cihazı bulunmaktadır. Herhangi bir faaliyet duyurusu, yazışma vb. durumlarda gün içerisinde etkin bir şekilde kullanılmaktadır.
		Yazılı iletişim	Posta, Kargo	Tüm Personel	Üyelerle ilgili her türlü yazışma ve aidat duyuru evrakları vb. belgeler olması halinde gereğine göre posta ve kargo hizmetleri kullanılarak dağıtılmaktadır.
		Özel iletişim	SMS	Genel Sekreterlik-Sekreteryaya-Kalite ve Akreditasyon	Üyelerin bilgiye daha kolay ve verimli ulaşabilmesi için tasarlanan SMS sistemi ile, Üyelerimizi doğrudan ilgilendiren tüm faaliyetler (eğitim, seminer, konferans, toplantı vs.) anında duyurulmaktadır. Ayrıca önemli haberler (vefat, kaza, hastalık vs) üyelerimize SMS ile bildirilmektedir.
		Özel iletişim	Elektronik Posta	Genel Sekreterlik-Sekreteryaya-Kalite ve Akreditasyon	Mail adresleri bulunan üyelerimizin adresleri kurulu bulunan mail sistemimizde ekli olup, Borsamızla ilgili her türlü haber, etkinlik duyuruları anında mail olarak gönderilmektedir.
		Özel iletişim	Poster ve Broşürler	Basın Yayın ve Üye İlişkileri	Gerekli ve Özel durumlarda kitle iletişimi etkinliklerinde duyuru amacıyla basılı materyaller hazırlanmaktadır.
		Borsa Yayınları	Yıllık Faaliyet Raporu, Günlük-Haftalık-Aylık Bültenler, Ekonomik Rapor, Stratejik Plan, Dergi	Genel Sekreterlik-Tescil-İstatistik-Kalite ve Akreditasyon-Basın Yayın ve Üye İlişkileri-Bilgi İşlem	Borsamız düzenli olarak bu yayınları çıkartmakta, borsa web sitesi ile duyurulmaktadır. Yıl içerisindeki gerçekleşen Borsa faaliyetleri, resim yazı, grafik ve tablolarla kitapçık şeklinde hazırlanarak, yıllık faaliyet raporu olarak üyelere web sitesi ile dağıtımı yapılmaktadır. Konuyla ilgili bilgilendirme smsi atılmaktadır. 3 ayda bir çıkan Fındık dergisi posta ve kargo ile dağıtımı sağlanmaktadır.
		Medya iletişimi	Yerel/Ulusal Gazete/Televizyon	Genel Sekreterlik-Basın Yayın	Üyelerimiz için önem arz eden duyurular, önemli Borsa haberlerini ve proje bilgilendirmelerini daha büyük bilgilendirme düzeyi için yerel ve ulusal basın kullanılmaktadır.
Kitleleşim İletişim	Toplantı, seminer, konferans v.b.	Genel Sekreterlik-Kalite ve Akreditasyon-Basın Yayın ve Üye İlişkileri-Sekreteryaya	Üyelerimiz için önem arz eden konularda uzmanların katılacağı toplantılar, seminerler, konferanslar ve çeşitli organizasyonlar yıl içinde sürekli olarak düzenlenmektedir. Üyelerimize sms veya telefon il ebligil verilmektedir.		
ÜYE TALEPLERİNİN ALINMASI	Kurumumuzu üyelerimizin beklentileri doğrultusunda geliştirmek ve kalitede müşteri memnuniyetini daim kılmak.	Hizmet sonrası değerlendirme	Hizmet Sonrası Üye Memnuniyeti Anketi	Kalite Yönetim Temsilcisi-Basın Yayın ve Üye İlişkileri	Borsamız yılda bir kere tüm üyelere Üye Memnuniyet Anketi düzenlemektedir. Ayrıca Genel Sekreterliğin talimatı ile gerekli görüldüğü hallerde birden fazla uygulanabilir.
		Doğrudan talep alınması	Dilek-Öneri Kutusu, Web Sitesi, Şikayet Hattı	Tüm Personel	Binamıza dilek-öneri kutusu konulmuştur. Web sayfamızda üye şikâyet/öneri bölümü bulunmaktadır. Ayrıca ücretsiz Şikayet Hattı mevcuttur.
MEDYA HABERLEŞMESİ	Borsa haberlerinin medya kanalı ile etkin bir şekilde duyurulması.	Medya bilgilendirme	Basın Bültenleri ve toplantıları	Genel Sekreterlik-Basın Yayın	Borsamızda yapılan faaliyetlerin duyuruları ve bilgilendirmeler için yerel ve ulusal, yazılı ve görsel basın için basın bültenleri hazırlanmakta, basın toplantıları yapılmaktadır.
		Medya direkt iletişim	Telefon, faks, elektronik posta, Ajans Press	Genel Sekreterlik-Basın Yayın	Borsamızda gerçekleştirilen faaliyetlerin görünürlüğü için yerel, ulusal ve yabancı basınla birebir irtibata geçmekte ve bilgilendirilmektedirler. Tüm basın bilgileri ve yazışmaları ilgili görevli tarafından takip edilmekte, Borsamız ile ilgili çıkan tüm haberler dijital ortamda arşivlenmektedir. Önemli durumlarda üyelerimize sms bildirim yapılmaktadır.
DİĞER KURUMLARLA HABERLEŞME	Başta TOBB olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla iletişimimizi en üst seviyede tutmak.	TOBB ile haberleşme	Telefon, faks, elektronik posta, posta	Tüm Servisler	TOBB'den Borsamıza ulaşan konular ve bilgilendirme yazıları, sektörde faaliyet gösteren üyelerimize duyurulmakta, TOBB tarafından münferit zamanlarda düzenlenen eğitim programları ve etkinliklere katılım sağlanmaktadır.
		Diğer kurumlara haberleşme	Telefon, faks, elektronik posta, posta	Tüm Servisler	Borsamız sene içerisinde diğer kurumlara iletişim kurmakta ve ortak organizasyon faaliyetleri düzenlemektedir.
			Özel iletişim	Tüm Servisler	Borsamızın diğer kurumlara sene içerisinde toplantı, ziyaret, veri paylaşımı, çalıştaylar, ortak akıl toplantıları gibi çalışmalar yapılmaktadır.
KURUM İÇİ HABERLEŞME	Borsa organları ve çalışanları arasında etkin bir iletişim sağlamak	Personelin Bilgilendirmesi	Personel Toplantıları	Genel Sekreterlik Tüm Personel	Borsa Personelinin faaliyetler hakkında bilgilendirilmesi için ayda bir defa personel toplantıları düzenlenmektedir.
		Kurullar arası iletişim	Organ Toplantıları	Genel Sekreterlik Sekreteryaya	Borsamızın Yönetim Kurulu (haftada 1), Meclis kurulu (ayda 1), Hesapları İnceleme Komisyonu (ayda 1) ve AİK toplantıları (3 ayda 1) ile kurullar arası iletişim ve haberleşme sağlamaktadır.
		Birimler arası iletişim	YGG	Tüm Servisler	Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantıları yılda iki defa yapılmaktadır. Ayrıca borsamız konu bazlı özel toplantılar yoluyla servisler arasında haberleşme sağlamaktadır.
		Özel iletişim	Yüz yüze görüşme, telefon	Tüm Personel	Borsamızda başta Genel Sekreter olmak üzere tüm idari kadro ve personel arasında açık kapı politikasıyla gün içerisinde görüşme ortamı sağlanmaktadır.
		Yazılı İletişim	Sirküler, elektronik posta	Tüm Personel	Borsamızda tüm personelin kurumsal elektronik posta adresi mevcuttur. Elektronik posta yoluyla hızlı bir bilgilendirme ortamı sağlanmıştır, Zaman zaman yazılı sirküler ile düzenlemeler personele duyurulmaktadır.

Yayın Tarihi	Yayın No	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Hazırlayan	Onaylayan	Kalite Sistem Onayı
09.11.2015	1	0	-	Levent ŞAHİN	Eren NİZAM	Levent ŞAHİN