



İSTANBUL SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLER ODASI  
ISTANBUL CHAMBER OF CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS

# İnsan Kaynakları





İSMMMO' da İnsan Kaynakları Yönetimi; kurum için en etkili iş gücünü bulmak, geliştirmek ve bunun sürekliliğini sağlamak amacıyla ortaya konan faaliyetler bütünü olarak tanımlanmaktadır. İnsan Kaynakları Birimi, kurum için gereken iş gücünü planlamak, iş süreçlerini geliştirmek ve bunun sürekliliğini sağlamaktan sorumludur.

İnsan Kaynakları Birimi; kurumun çalışan sayısını ve çalışanların niteliğini belirlemede, geleceğe yönelik planlama yapılmasında ve var olan planların gözden geçirilmesinde etkin rol oynayarak, kuruma iş başvurusunda bulunan kişilerin niteliklerini değerlendirip, nitelikleri uygun görülenlerin işe alınmasını sağlar, çalışanların emeklilik, izin, hastalık, terfi, çalışma ortamının düzeni ve kaynaklarının kullanımı gibi işlemlerini yürütür, çalışanların işe uyumunu sağlamak için oryantasyon programları hazırlayıp; çalışanların bilgi ve becerilerini artırıcı hizmet-içi eğitim programlarını düzenler ve eğitim sonrası eğitim sonuçlarını ölçerek analiz eder.

İnsan Kaynakları bölümü tarafından çalışan memnuniyetinin sağlanması ve ölçülmesi için her yıl, çalışan memnuniyeti ile ilgili anketler düzenlenerek çalışan personel görüş ve önerileri alınmaktadır. İnsan Kaynakları Birimi, kurumun insan kaynağı politikasının geliştirilmesi için çalışmalar yapar ve politika çerçevesinde uygulamalarda bulunulması için gerekli çalışmaları yürütür.

2020 Yılı Mart ayı itibariyle yaşanan Covid 19 Pandemi döneminde salgın yönetimi ile ilgili aksiyon planları hızlıca oluşturulmuş, kurum süreçleri yasal şartlar takip edilerek gözden geçirilmiştir.

Salgın döneminde de tüm hizmetler, Sağlık Bakanlığı' nın güncel olarak yayınlamış olduğu çalışma rehberlerine göre iş güvenliği ve iş sürekliliği açısından en iyi şekilde planlanmış, çalışanlar ve toplum sağlığını ve güvenliğini sağlamak amacı ile tüm önlemler alınmış, pandemi döneminde çalışmaların uzaktan ve online olarak yapılabilmesi için gereken tüm altyapılar oluşturulmuştur.

## KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

İstanbul SMMM Odası 2004 yılından itibaren ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesine sahiptir ve her yıl düzenli olarak denetimden geçmekte ve belge devamlılığını sağlamaktadır.

İnsan Kaynakları Birimi, denetim hazırlıklarında gerekli tüm raporlamaların hazırlanması için gerekli koordinasyonu sağlar.

2018 yılı Kasım ayında versiyon yenileme denetimleri yapılan ve ISO 9001:2015 versiyonuna geçiş tetkikleri başarı ile sonuçlanan kurumumuzda;

Aralık 2019'da yapılan 1. Gözetim tetkikinde mevcut belgenin geçerliliğinin devamına,

TSE tarafından Pandemi şartları nedeniyle ertelenen ve Mart 2021'de yapılan 2. Gözetim tetkikinde belgenin geçerliliğinin devamına,

Belge geçerlilik süresinin dolması nedeniyle Kasım 2021'de yapılan Belge Yenileme tetkikinde; ISO 9001:2015 belgemizin 3 yıl süre yenilenmesine ve devamlılığına karar verilmiştir.



# 2019-2022 YILLARI FAALİYET RAPORU



Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için; hizmeti durdurabilecek risklerin belirlenmesi, proses yaklaşımı, üye ve stajyerlerin talep ve beklentilerinin karşılanması, talep ve beklentileri arasındaki uyumun sağlanması ve sistemin etkili bir şekilde uygulanması sonucu üye ve stajyerlerin memnuniyeti sağlanmaktadır.

Ayrıca İstanbul SMMM Odası 2010 yılından itibaren 37 ülkenin bir araya gelerek oluşturduğu kalite ağı olan IQ NET Association kalite belgesine de sahiptir. IQ NET uluslararası kalite sistemleri arasında % 30'luk payla dünyadaki en büyük kalite ağını oluşturan ve 1990 yılında kurulan dünyadaki en büyük belgelendirme ağıdır.

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ

İSMMMO, Üye ve stajyerin sağladığı geri bildirimleri ve algılamalarını sürekli olarak izlemekte, analiz etmekte ve sürekli gözden geçirmektedir.

İSMMMO müşteri odaklı bir yaklaşımla gerçekleştirdiği faaliyetlerinde, üye ve stajyerlerin beklentilerini, şikâyetlerini, öneri ve memnuniyetlerini kolaylıkla iletebildiği ağları sunarak kendilerini dikkatle dinler ve gerektiği durumlarda müşteri memnuniyetini sağlamak için telafi yöntemlerini uygular, üye ve stajyere ait geri bildirimleri değerlendirir, çözüm üretir ve elde ettiği bilgi ile süreçlerinde sürekli iyileştirme sağlamak için Müşteri Memnuniyeti Politikası'nı beyan eder.

2013 Yılında alınan Müşteri Memnuniyeti Belgesi her yıl düzenlenen tetkikler ile gözden geçirilmektedir.



Kurumumuzda;

Şubat 2020'de yapılan Belge Yenileme Tetkiki sonucunda 10002:2014 Belge yenilenmesi ve devamlılığına, Mart 2021'de yapılan 1. Gözetim tetkikinde belgenin geçerliliğinin devamına, Şubat 2022'de yapılan 2. Gözetim ve 10002:2018 Versiyonuna geçiş tetkikinde belgenin geçerliliğine karar verilmiştir.

## İNSAN KAYNAKLARI WEB SİTESİ

Meslek mensuplarını ilgilendiren her türlü gelişmeye duyarlı olan İSMMMO; iş arayan Meslek Mensuplarına çalışma yeri, eleman arayan tüm Meslek Mensuplarına çalışma arkadaşı, Stajyerlere staj yeri bulma olanağı sağlayan İnsan Kaynakları web bölümünde üye ve stajyerlerimiz Oda sicil numaraları ile birlikte sisteme dahil olabilmekte, sisteme kayıtlı tüm iş ilanlarına başvuruda bulunabilmektedir. Aynı zamanda tüm firmaların da meslek mensubu, stajyer ve çalışma arkadaşı bulabilmeleri için iş ilanı verebilecekleri bir alan sunulmaktadır.

Günümüzün gelişen koşullarına ayak uydurabilmek adına yeni içeriklerin entegrasyonu için çalışmalar devam etmekte olup, İnsan Kaynakları web sitemize 7039 kişi( üye-stajyer-3. Kişi) kayıtlıdır. Web sitesinde toplam 1286 özgeçmiş kaydedilmiş olup, 809 özgeçmiş aktif olarak görünmektedir. Web sitesine 1547 iş ilanı kaydedilmiş, 74 adet ilan halen yayındadır.

## BİLGİ EDİNME SİSTEMİ

4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu gereği kurum olarak web sitesinde oluşturulan sistem ile, bilgi edinme soruları web sitesi üzerinden alınmaya devam etmektedir.

Bilgi edinme birimlerince iletilen başvurular, kurumun ilgili birimlerince kanunun belirttiği süre içinde yazılı olarak veya elektronik ortamda başvuru sahibine bildirilmektedir.

- 2019 yılında toplam 140 adet Bilgi Edinme Başvurusu alınmış, 134 tanesi Olumlu, 6 tanesi ise başka bilgi kaynaklarına yönlendirilmek suretiyle cevaplanmıştır.
- 2020 yılında toplam 721 adet Bilgi Edinme Başvurusu alınmış, 710 tanesi Olumlu, 3 tanesi reddedilmiş, 8 tanesi ise başka bilgi kaynaklarına yönlendirilmek suretiyle cevaplanmıştır.
- 2021 yılında toplam 820 adet Bilgi Edinme Başvurusu alınmış, 814 tanesi Olumlu, 2 tanesi reddedilmiş, 4 tanesi ise başka bilgi kaynaklarına yönlendirilmek suretiyle cevaplanmıştır.
- 2022 yılı Nisan ayına kadar 194 adet Bilgi Edinme başvurusu alınmıştır.