

**Esnaf ve Sanatkârlara Sunulan Hizmetlerin Etkinlik ve Verimliliğinin
Artırılması Projesi(ESHEP)
Odak Grup Görüşmesi Soruları**

1. Etnaf ve Sanatkârların örgütlenmesi

- a) Bugünkü gibi yarı-resmi (Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşu) konumları devam etsin mi? Neden? Meslek kuruluşlarına üyeliğın zorunlu mu yoksa gönüllü mü olması gerekir? Neden?
- b) Bazı ülkelerde olduğu gibi tamamen gönüllü sivil toplum kuruluşları mı olsun? Neden?
- c) Tamamen bir devlet kuruluşu olarak yeniden mi yapılandırılmalıdır? Neden?

2. Meslek Kuruluşlarının Yapısı;

- a) Etnaf ve Sanatkârların
- a. Oda,
 - b. Birlik,
 - c. Federasyon,
 - d. Konfederasyon

Şeklinde organize olmalarını doğru buluyor musunuz? Bu örgütlenme yapısının faydaları ve sakıncaları nelerdir?

- b) Etnaf ve sanatkârların örgütlenme yapısını yeniden tasarlama işi size verilseydi bugünden farklı olarak nasıl tasarlardınız? Neden? Bu önerdiğiniz yapının getirisi ve götürüsü ne olabilir?
- a. Oda,
 - a. İhtisas Odası:
 - b. Karma Oda:
 - b. Birlik:
 - c. Federasyon:
 - d. Konfederasyon:

3. Meslek kuruluşlarını sunduğu hizmetler

- a) Sunulan hizmetlerden ne derece memnunsunuz?
- a. Birlik:
 - b. Federasyon:
 - c. Konfederasyon:
- b) En çok memnun olduğunuz hizmetler nelerdir? Neden?
- a. Birlik:
 - b. Federasyon:
 - c. Konfederasyon:
- c) Memnun olmadığınız hizmetler nelerdir? Bu hizmetlerin beklentilerinizi karşılamamasının nedeni nedir? Sizce, nasıl bir değişim olursa hizmet kalitesi artar?

- a. Birlik:
- b. Federasyon:
- c. Konfederasyon:

4. Esnaf ve Sanatkâr Odalarının;

a) Kuruluşuna İlişkin

- a. Oda kuruluş sayısı ne olmalıdır?
- b. Odanın feshi için gereken sayı ne olmalıdır?

b) Temsil edilmesine ilişkin

- a. Odanın, Birlik ve Federasyonlarda yeteri kadar temsil edildiğini düşünüyor musunuz?
- b. Odanın, Birlik ve Federasyonlardaki temsil edilmesine ilişkin öneriniz nedir?

c) Gelirlerine ilişkin

- a. Odanın gelirlerini yeterli buluyor musunuz?
- b. Gelir çeşitleri ne olabilir?
- c. Esnafın ödediği aidatlara ilişkin değerlendirmeniz nedir?
- d. Üst kuruluşlara ödenen katılım ve eğitim paylarının miktarı ve gerekliliği konusunda değerlendirmeniz nedir?

d) Verdiği Hizmetlere İlişkin

- a. Esnaf ve sanatkârlara aşağıda sayılan alanlarda verilen hizmetler nelerdir?

1- Eğitim

2- Danışmanlık (finansman, teşvik, iş geliştirme, organizasyon v.b.)

3- Belge temini (Yeterlik belgesi alma vb.)

4- Sektör raporu veya istatistik paylaşımı

5- Hukuki görüş bildirme / rehberlik

6- Üyeler arası işbirliği

7- Fuar / seminer katılım desteği

8- Bilgilendirme toplantıları

9- Kalite denetiminin sağlanması

10- Yeterlik belgesi verme

11- Oda üyeleri ile müşterileri arasında çıkan sorunlara çözüm bulmak

12- Finansman kuruluşlar ile işbirliği sağlamak

13- Diğer (Esnaf adına muhasebe işlemlerini elektronik ortamda tutmak vb.)

14- Mesleki ve teknik ihtiyaçların karşılanması

15- Mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak

16- Halkla olan ilişkiler

- b. Şimdiye kadar vermeyip de vermesini önerdiğiniz hizmetler nelerdir?

- c. Şimdiye kadar verip de vermemesi gerektiğini önerdiğiniz hizmetler nelerdir?

- d. Şimdiye kadar verip de farklı şekilde vermesini veya iyileştirilmesini önerdiğiniz hizmetler nelerdir?

- e. Sunulan hizmetlere yönelik esnafın farkındalık düzeyi nedir. Verilen hizmetler konusunda esnaf bilgilendiriliyor mu? (hangi kanallarla ve hangi sıklıkta)

5. Esnaf ve Sanatkâr Odasında;

- a) Standart olarak muhakkak olması gereken birimler neler olmalıdır?
Hukuk, insan kaynakları, muhasebe, danışmanlık, halkla ilişkiler, eğitim, arge v.b.
- b) Minimum insan kaynağı, sayı ve niteliği ne olmalıdır?
- c) Şeffaflık ve hesap verilebilirlik nasıl sağlanabilir?
Odaların mali tabloları ve faaliyet raporları standartlara uygun düzenlenebiliyor mu? Bunlar üyeler ile hangi sıklıkta paylaşılıyor? Üyelerin bu verilere kolaylıkla ulaşım imkanı var mı? Nasıl bir denetim yapısı öngörüyorsunuz? (Hangi sıklıkta ve kim tarafından)
- d) Oda başkanlarının görev süresi sınırlanmalı mıdır? (örneğin en fazla 3 defa)
- e) Disiplin hükümlerinin uygulanmasında ne tür sorunlar yaşanmaktadır ve nasıl aşılabilir?
- f) Hizmet kalitesini izleme ve değerlendirme amacıyla kalite güvence sistemi kurulmalı mıdır?
- g) Hizmet kalitesi değerlendirmeleri sonucu Bakanlık veya bir şirket tarafından akredite edilmeli midir? Faydası ne olabilir veya bu aşamada çok lüks bir iş mi olur?
- h) Odalarda disiplin kurulu olmalı mıdır? Cezaların etkin ve caydırıcı olduğunu düşünüyor musunuz? Ne tür sorunlar bulunmaktadır ve çözüm önerileriniz nedir?

6. Esnaf ve Sanatkârlar Genel Müdürlüğü ile ilişkiler;

- a) Bakanlık ile odalar arasındaki ilişkiyi yeterli buluyor musunuz?
 - a. Bakanlık ile odalar arasında sorun alanları nelerdir?
 - b. Bakanlığın odalara yönelik yeni veya farklı ne yapmasını öneriyorsunuz?
- b) Bakanlık ile Konfederasyon, federasyonlar ve birlikler arasındaki ilişkiyi yeterli buluyor musunuz?
 - a. Bakanlık ile Konfederasyon, federasyonlar ve birlikler arasında sorun alanları nelerdir?
 - b. Bakanlığın Konfederasyon, federasyonlara ve birlikler yönelik yeni veya farklı ne yapmasını öneriyorsunuz?
- c) Bakanlık ile doğrudan esnaf ve sanatkârlar arasındaki ilişkiyi yeterli buluyor musunuz?
 - a. Bakanlık ile esnaf ve sanatkârlar arasında sorun alanları nelerdir?
 - b. Bakanlığın esnaf ve sanatkârlara yönelik yeni veya farklı ne yapmasını öneriyorsunuz?
- d) Aşağıda sayılan alanlarda Bakanlık tarafından verilen/verilebilecek hizmetleri değerlendiriniz.

- 1 - Hukuki görüş bildirmek
- 2 - Eğitim ve rehberlik hizmetlerinin sunulması
- 3 - Mevzuat hazırlanması / Politika belirlenmesi
- 4 - Şikayetlerin değerlendirilmesi ve denetim işlemlerinin yapılması
- 5 - Teşvik ve destek sunulması
- 6 - Kuruluş, izin ve değişiklik işlemleri
- 7 - Genel Kurul'a yönelik işlemler
- 8 - Örnek ana sözleşme hazırlanması
- 9-Diğer

7. Esnaf ve Sanatkârlar Sicili

- a) Mevcut sicil teşkilatının hizmetlerinden memnun musunuz?
- b) Sicil müdürlüğünün bağımsız ayrı bir yapıda olması gerekli mi? Neden?
- c) Ülkemizde "Ticaret Sicili" ve "Esnaf Sicili" olmak üzere ikili sicil sistemi sizce uygun mu? Neden?
 - a. Ticaret siciline kayıtlı olmanın avantajları nelerdir?
 - b. Esnaf ve Sanatkâr Siciline kayıtlı olmanın avantajları nelerdir?
- d) Esnaf ve Sanatkâr Siciline ve dolayısıyla Odalarına kayıtlı olmayı daha avantajlı hale getirmek için neler öneriyorsunuz?
- e) Sicil sistemi ile ilgili sorunlarınız nelerdir? Sicil sistemini yeniden tasarlama işi size verilmiş olsaydı, bugünkünden farklı olarak nasıl tasarlardınız? Neden?

8. Paydaşlar ile ilişkiler;

- a) Yerel yönetimler ile olan ilişkilerinde karşılaştığı sorunlar nelerdir, çözümü için neler öneriyorsunuz?
- b) Merkezi kamu kurumları ile olan ilişkilerinde karşılaştığı sorunlar nelerdir, çözümü için neler önerirsiniz?
- c) Finans kurumları ile olan ilişkilerinde karşılaştığı sorunlar nelerdir? Hangi kuruluşlar ile ilgili sorunlar yaşıyorsunuz? Bu sorunlara yönelik çözümü için neler öneriyorsunuz?

9. Meslek Kuruluşlarına ilişkin mevzuat;

- a) Mevzuattan kaynaklandığını düşündüğünüz sorunlarınız nelerdir? Hangi hususlarda mevzuat değişikliği öneriyorsunuz? Neden?
 - 1- Kuruluş
 - 2 - Üyelik Şartları ve Üyeliğin Son Bulması
 - 3 - Fesih
 - 4 - Organların Görev ve Yetkileri

- 5 - Esnaf tanımı
- 6 - Çalışma bölgesi
- 7 - Genel Kurul, seçim ve yasaklar
- 8 - Temsil ve ilzam
- 9 - Huzur hakları ve aylık ücretler
- 10 - Genel sekreterler
- 11 - Defterler
- 12 - Belge ücretleri
- 13 - Ücret tarifeleri
- 14 - ES Mesleklerinin belirlenmesi
- 15 - Mutabakat Komiteleri
- 16 - Muafiyet ve listeler
- 17 - Esnaf ve Sanatkarlar Sicili
- 18 - Eğitim
- 19 - Diğer

- b) Mevzuatta yer alıp ta uygulamada olmayan ve olmamasının sorun olduğu hususlar var mı?
- c) Mevzuatta olmayıp da uygulamalara konu edilen ve sorun alanı olarak gördüğünüz hususlar var mı?
- d) Mevzuatın amacı göz önüne alındığında amaca aykırı olarak yanlış uygulandığını düşündüğünüz hususlar var mı?
- e) Mevzuatta olup da sorun oluşturan hususlar var mı?
- f) Yeni bir mevzuat çalışması yapılırsa beklentiniz nedir ve nelerin yer almasını istiyorsunuz? Neden?

10. Sorularımızda olmayıp da belirtmek istediğinizi hususlar nelerdir?