



ERDEK TİCARET ODASI

HABERLEŞME ve İLETİŞİM POLİTİKASI

12 Temmuz 2013-Erdek/BALIKESİR-TR

Revizyon: 00

İçindekiler

1. Amaç
2. Kapsam
3. Yasal Çerçeve
4. Politika ve Temel İlkeler
5. Roller ve Sorumluluklar
6. Üye Yönetimi
7. İnsan Kaynakları Yönetimi
8. Kurumsal İletişim

İLETİŞİM POLİTİKAMIZ

Bağlı bulunduğumuz yasalar, kurumumuzun vizyonu, misyonu, değerleri ve yönetim politikasına uygun olarak üyelerimiz, kurumlarımız ve toplumumuza kesin fayda sağlayacak hızlı ve doğru hizmeti verebilmek için kurumsal iletişim niteliğimizi artırmak ve sürekliliğini sağlamak. (YKK: 12.07.2013/3)

İletişim Politikamıza bağlı İlkelerimiz;

- Eşitlikçilik
- Açıklık ve Anlaşılabilirlik
- Süreklilik
- Zamanındalık
- Yeterlilik
- Meşruluk iletişim ilkelerimiz olarak belirlenmiştir.

1.İletişim Politikamızı Oluşturma Amacımız

Erdek Ticaret Odası'nın; üyeleri, toplum, kurumlar, personeli ve seçim ile göreve gelen organları ile iletişim ilkelerinin ve sorumlulukların ve iletişim şartlarının belirlenmesi.

2. İletişim Politikamızı Uygulama Kapsamı

Erdek Ticaret Odası'nın iletişim içinde olduğu, hizmet verdiği ve hizmet aldığı tüm faaliyet alanları.

3. İletişim Politikamızın Yasal Çerçevesi

Yasal Mevzuata İlişkin Çerçeve

- ✓ 5174 Sayılı TOBB ile Odalar ve Borsalar Kanunu
- ✓ Oda Muamelat Yönetmeliği
- ✓ Seçim Yönetmeliği
- ✓ Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği
- ✓ Genel Kurul Yönetmeliği
- ✓ Bilgi Edinme Kanunu

Standartlara İlişkin Çerçeve

- ✓ TOBB Akreditasyon Kılavuzu
- ✓ ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı.

4. Roller ve Sorumluluklar:

Erdek Ticaret Odası iletişim politikasının uygulanmasında personel kurul ve komisyonların rollerini ve sorumluluklarını aşağıda yazılı olduğu şekilde belirlemiştir. Bu rol ve sorumluluklar aynı zamanda görev tanımlarında da yer alır.

Erdek Ticaret Odası Meclisi

- Aylık Meclis toplantılarını gerçekleştirir. Olağan ya da olağanüstü toplantılarda sorumluluk ve yetkileri dahilinde kurumun işleyişine ve vereceği hizmetlere ilişkin kararları alır. Alınan kararların uygulanmasına ilişkin kontrolleri yapar.
- Yönetim Kurulunun ve diğer komisyon ve kurulların seçimini yapar bu komisyon ve kurulların faaliyetlerini kontrol eder.
- Bölgesel, ulusal ve uluslararası eş ve üst kurum ziyaretleri ve davetlerinde kurumu temsil etmek.
- Disiplin cezalarını onaylamak ve uygulamak.

Erdek Ticaret Odası Meclis Başkanı

- Aylık Meclis Toplantılarına başkanlık etmek.
- Erdek Ticaret Odası'nı eş düzey (Meclis Başkanlığı) ve diğer kurumlarla yapılan ziyaret ve görüşmelerde temsil etmek.

Erdek Ticaret Odası Yönetim Kurulu

- Haftalık Yönetim Kurulu Toplantılarını yapmak.
- Aylık Meclis Toplantılarına katılmak.
- Kurumu tüm bölgesel, ulusal ve uluslararası platformlarda temsil etmek.
- Kurum içi ve kurum dışı iletişim ve organizasyonda son kararı vermek.
- Kurumun yönünü belirlemek için strateji geliştirmek ve hedefleri belirlemek.

Erdek Ticaret Odası Yönetim Kurulu Başkanı

- Haftalık Yönetim Kurulu Toplantılarına başkanlık etmek.
- Erdek Ticaret Odası'nı eş düzey (Yönetim Kurulu Başkanlığı) ziyaretlerde ve diğer kurumlarla yapılan ve görüşmelerde temsil etmek.
- Erdek Ticaret Odası'nın tüm hizmetlerinde uygulamalarında birinci derece yönetim sorumluluğu vardır.

Meslek Komiteleri

- Meslek grubu üyelerini dinlemek ve buradan aldıkları geri bildirimler ışığında Aylık Komite Toplantılarını yapmak, meslek gruplarının sorunlarını görüşmek.
- Toplantılarda alınan kararları tavsiye niteliğinde Yönetim Kuruluna bildirmek.
- Kararlara ilişkin uygulamaları meslek gruplarına duyurmak.

Disiplin Kurulu

- Üyeler ve üyeler ile Erdek Ticaret Odası arasındaki ilişkilerde sorun yaşanması halinde kovuşturma ve karar organıdır.

Genel Sekreter

- Kurumun atanmış sürekli temsilcisidir.
- Kurumun işleyişinin ve verdiği hizmetlerin yasalara uygunluğunu sağlamak ile yetkilidir.
- Yönetim Kurulu tarafından geliştirilen stratejileri uygulamak ve kurumun hedeflerini gerçekleştirmek.

Muhasebe Memuru

- Kurumun mali işlerini ve ilişkilerini yürütmekle yetkilidir.

Tescil

- Üyelerimizin ürün tescil işlemlerini gerçekleştirmek.

Muamelat

- Üye kayıt sistemini yönetmek ve kurumun dış iletişimini yürütmek.

Proje Eğitim ve Araştırma

- Sektör ve bölge ile ilgili ekonomik araştırmaları yapmak.
- Üyelerin ve toplumun gelişimine ilişkin eğitim ihtiyaçlarını tespit etmek ve eğitim organizasyonlarını gerçekleştirmek.
- Sektör ve bölge sorunlarının çözümüne yönelik proje geliştirmek

Basın ve Halkla İlişkiler

- Basın ve halkla ilişkilerde bilgi toplama ve bilgilendirme faaliyetlerini yürütmek.
- Kurumun yazılı süreli yayını derlemek ve Basın Kuruluna sunmak,
- Web sitesi güncellemelerini zamanında ve doğru yapmak
- Yönetim kararına bağlı olarak ya da iletişim planında yer alan faaliyetleri çalışma programına almak ve organize etmek.

Sürücü

- İletilim faaliyetlerine ilişkin organizasyonlarda Genel Sekreterin talimatı doğrultusunda görev almak
- Kurum tarafından düzenlenen organizasyonlarda konukların ulaşımını sağlamak.

Hizmetli

- Kurumda düzenlenen organizasyonlarda kurum çalışanları, yöneticiler ve konuklara ağırlama hizmetleri sunmak.

5. Üye İlişkileri Yönetimi

Erdek Ticaret Odası üye yönetiminde aşağıdaki esaslara bağlı çalışır.

- Üyelerimizin iletişim bilgilerini sürekli güncellemek.
- Üyelerimiz hakkında sahip olduğumuz bilgileri korumak ve amacına uygun kullanmak.
- Üyelerimizi mevcut ve değişen yasal şartlar, değişen ekonomik şartlar hakkında sürekli bilgilendirmek. Bu amaç ile
 - Web sitemizi etkin kullanmak ve güncel olmasını sağlamak
 - Süreli yazılı yayın yapmak
 - Gerekli hallerde eğitim ve seminerler düzenlemek
 - Kısa Mesaj, Faks, Mektup, e-posta vb. iletişim metotlarını kullanarak bilgilendirme metinleri yayınlamak
 - Basın açıklaması yapmak (yerel ve ulusal)
 - Üyelik aidatlarının zamanında yapılması konusunda web sitesi yayını ve mektup ile üyelerimizi bilgilendirmek
- Üyelerimizin kurumumuzun hizmetleri, personeli, kurul ve komisyonlarına ilişkin şikayet ve önerilerinin alındığı Geri Bildirimleri düzenli olarak almak, analiz etmek ve sonuçları Yönetim Kurulu seviyesinde değerlendirmek. Bu amaç ile
 - Belirli konularda üyelerimizin fikrini almak amacı ile anket çalışmaları yapmak
 - Kurum içinde “öneri ve şikayet” kutusu uygulaması yapmak
 - Web sitesinde on-line anket, öneri ve şikayet bildirim altyapısını etkin çalıştırmak
 - Üye sayısındaki artış ve azalış istatistiklerini yapmak
 - Borsamızda yapılan ürün tescil işlemlerindeki artış ve azalış istatistiklerini yapmak

- Genel Sekreter, Yönetim Kurulu Başkanı ve Meclis Başkanının kurumsal elektronik posta adreslerine gelen, sözlü ve yazılı iletilen şikayetleri almak ve değerlendirmek.
- Geleneksel toplantılarda üyeler ile bir araya gelmek. Bu amaç ile
 - Her yıl Yönetim Kurulu Kararına bağlı olarak belirlenen tarihte Ödül Töreni düzenlemek
 - Meslek Komiteleri ve Üyelerimiz ile Üç Aylık Periyotta İstişare Toplantıları yapmak.
- Yasal toplantılarda (Meclis ve Yönetim Kurulu) üyelere hizmet kapsamında görüşmelerin yapılması ve üyelere duyurulması

6. İnsan Kaynakları Yönetimi

Erdek Ticaret Odası insan kaynaklarının yönetiminde aşağıdaki esaslara bağlı çalışır.

- Personel geri bildirimlerinin alınması
 - Belirli konularda personelimizin fikrini almak amacı ile anket çalışmaları yapmak
 - Kurum içinde “öneri ve şikayet” kutusu uygulaması yapmak
 - Genel Sekreter başkanlığında aylık personel toplantıları yapmak
 - Yılda en az bir defa Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında yönetim kurulu ile personeli buluşturmak, önceki yılın sunumunu yapmak sonraki yıl için ihtiyaçları ve talepleri bildirmek
 - İş Planları Gözden Geçirme Toplantıları yapmak
- Personel performansını ölçmek ve performans sisteminin performans artırıcı etkisinden faydalanarak personel niteliğimizi ve hizmet kalitemizi artırmak
- Personelin mesleki ve kişisel gelişimi için sürekli eğitim ihtiyacı araştırması yapmak ve eğitim programları uygulamak
- Personel ücretlerinin belirlenmesinde bütçe ve eş kurum uygulamalarını dikkate almak, adil olmak
- Personel istihdamında istikrarı sağlamak.

7. Kurumsal İletişim

- **Yasal Faaliyetler**
 - Üye hizmetleri
 - TOBB Genel Kurulu
 - Çevre Oda ve Borsalar ile Ortak Meclis Toplantıları
 - Resmi kurumların bilgi talepleri
 - Bilgi edinme yasasına göre bilgi talebinde bulunanlara hizmet verilmesi
 - Mali faaliyetler ve beyan yükümlülükleri
- **Geleneksel Faaliyetler**
 - Zeytin sezonu açılışı
 - Ödül törenleri
 - Yerel kurumlar ile toplantılar
- **Üye-Toplum ve Sektör-Bölge Gelişimine İlişkin Faaliyetler**
 - Bölgemizin başat ürünlerinin rekolte ve fiyatlandırma verileri analizlerini yapmak
 - Bölgenin ekonomik analizlerini yapmak
 - Bölge ve sektör sorunları ile ilgili araştırmalar ve bunların çözümüne ilişkin kulis yapmak

Not: Bu dokümanın Ek'inde İletişim Planı bulunmaktadır.