



TÜRKİYE
ODALAR VE BORSALAR BİRLİĞİ
(TOBB)

ODALAR VE BORSALAR İÇİN
AKREDİTASYON KILAVUZU

AKREDİTASYON STANDARDI 2016

İÇİNDEKİLER

1.	Giriş	Sayfa 3
2.	İlkeler	Sayfa 4
3.	Seviyeler	Sayfa 5
4.	Yararları	Sayfa 6
5.	Akreditasyon Süreci	Sayfa 7- 20
	<ul style="list-style-type: none">• Standardın Yapısı• Süreç ve Uygulama• Denetim ve Geliştirme Ziyaretleri• Akreditasyon İzleme Komitesi• Akreditasyon Kurulu• Karar Süreci• İtiraz Süreci• Bilgi ve Danışmanlık• Gelişim Süreci	
6.	Temel Yeterlilikler – Asgari Nitelikler ve Delil Kontrol Listesi	Sayfa 21- 35
	<ul style="list-style-type: none">• Yönetim ve Oda/Borsa Mevzuatı• Mali Yönetim• İnsan Kaynakları Yönetimi• İş Planlaması ve Yönetimi• Haberleşme ve Yayınlar• Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımı• Üye İlişkileri• Kalite Yönetimi	
7.	Temel Hizmetler – Asgari Nitelikler ve Delil Kontrol Listesi	Sayfa 36- 47
	<ul style="list-style-type: none">• İletişim Ağı• Politika ve Temsil• Bilgi, Danışmanlık ve Destek• İş Geliştirme ve Eğitim• Uluslararası Ticaret• Borsacılık Faaliyetleri	

Giriş

Birliğimizce oda ve borsalarımız için 2002 yılında başlatılan ilk Akreditasyon Standardı gelişme ve ilerleme ivmesini sürekli devam ettirmiştir. Birliğimizin oda ve borsalar ağını etkin ve verimli kılma istek ve vizyonuna paralel olarak, Akreditasyon Kurulu bir sonraki aşamada üç seviyeli bir Akreditasyon Sistemini uygulamaya geçirmiştir. Üç seviyeli Akreditasyon puanlama sisteminin kurulmasının nedeni, oda ve borsaları sürekli gelişime teşvik etmektir.

Akreditasyon Sistemi, kaliteli hizmetlere yerel erişim imkânı sağlayarak ve iş dünyasında bir model vazifesi görerek ağın büyümesine ve gelişmesine destek olacaktır. Sistem ayrıca, Birliğimizin ülkemizin tamamını kapsamına alarak iş dünyasının gelişme ve büyümesine yardımcı olma noktasında; yerel, bölgesel ve ulusal düzeyde en yüksek kalitede temsil, hizmet ve destek sağlayarak etkin bir oda/borsalar ağı oluşturmaya yönelik uzun vadeli vizyona da katkı sağlayacaktır.

Oda ve borsalarımızı temsil eden ulusal organ olarak misyonumuz; akredite oda ve borsaların bünyelerindeki tüm üyelerin çıkarlarını temsil eden, rekabet edebilirliklerini ve büyümelerini destekleyen en önemli organlar olmaları için onlara liderlik yapmaktır.

Yeni Standart, akredite olmayı hedefleyen tüm oda ve borsaların üyelerine sunması gereken bir takım zorlayıcı “Temel Hizmetler”i ve bunun için sahip olmaları gereken “Temel Yeterlilikler”i içeren kapsamlı ve sağlam bir çerçeveye dayanmaktadır.

Ekonomik büyümede ve iş dünyasının desteklenmesinde önemi giderek artan bir rol oynadıklarından, oda ve borsaların kapasite, yeterlilik ve profesyonelliklerini ortaya koymaları ancak Akreditasyon Standardını başarılı biçimde uygulamalarıyla mümkün olacaktır.

İlkeler

Akreditasyon aşağıdaki ilkeler üzerine kurulmuş olup, bu ilkelere dayalı olarak devam ettirilmesi gerekmektedir:

- Kalitenin geliştirilmesi için açık bir yol bulunmalıdır.
- Akreditasyon Standardının profesyonel ve geniş bir iş çevresi tarafından tanınan ve kullanılmakta olan kalite sistemleriyle bağlantılı bir metodolojisi olmalıdır.
- Kriterler basit, anlaşılır ve oda ve borsaların ana faaliyet konularıyla ilgili olmalıdır.
- Kriterler mümkün mertebe girdiler bakımından değil, çıktılar bakımından ifade edilmelidir.
- Akreditasyon Standardı ileriye yönelik olmalı ve oda ve borsaların geleceğe uygun en iyi uygulamayı gerçekleştiren oda ve borsalar olduklarını ortaya koymalıdır.
- Zaman içinde kriterlerin değiştirilebilmesine olanak sağlamalıdır.
- Akreditasyon Standardı bürokrasiden uzak, kalitenin ve hizmetin değerinin tam olarak ortaya konduğu bir yapıda olmalıdır.
- Akreditasyon Standardı oda ve borsaların üyelerine vermeyi amaçladığı hizmetlerin kalitesinin yükseltilmesinde kolaylaştırıcı bir rol oynamalıdır.
- Değerlendirmeye mümkün mertebe tarafsız boyutlar dâhil edilmelidir. Ancak, kapsamlı bir değerlendirme sağlamak için Standardın işleyişi ve paydaş grup düşüncelerini de hesaba katarak öznel ve nesnel bir karışımı içeren değerlendirme kullanılmalıdır.
- Güçlü ve etkili kontrol mekanizmaları sağlanmalı ve denetimler yetkin personelce gerçekleştirilmelidir.
- Akreditasyon Standardı Yerel Kalkınmaya öncülük etmelidir.

Seviyeler

Oda/Borsa Akreditasyonu

- **A Seviyesi: 60-65 Puan (mükemmel)**
- **B Seviyesi: 50-59 Puan (tam)**
- **C Seviyesi: 37-49 Puan (gelişmeye açık)**

➤ Borsalar (2.5) Uluslararası Ticaret Maddesinden muaftır.

➤ Odalar (2.6) Borsacılık Faaliyetleri Maddesinden muaftır.

Akreditasyon Kurulu teşvik etmek istediği uygulamalar için fazladan (denetim puanına ek) puan verebilir. Ancak, fazladan verilen puanlar Akreditasyon statüsü verilmeyen oda ve borsaların bu durumunu değiştirmez. Fazladan verilen puanlar ile toplam puanı 70'i geçen oda ve borsaların seviyesi "A+" olarak nitelendirilir.

Yararları

Akredite Oda/Borsalar aşağıdakilerden yararlanacaklardır:

- Kalitesi teminat altında olan Oda ve Borsaların bölgesel ve ulusal ağın bir parçası olarak elde edecekleri güç ve profil.
- Finans fırsatları, bilişim, iletişim ağı kurma ve kişisel gelişim için uluslararası oda/borsalar ağının bir parçası olma.
- Yapılandırılmış, etkin bir danışmanlık ve iletişim süreci vasıtasıyla üye görüşlerinin bölgesel ve ulusal düzeyde karar alıcılara ulaştırılacağından emin olma.
- İş performansını ve verimliliğini artırmak için tüm ağ içindeki oda/borsalarda iyi uygulamaların paylaşılmasına yönelik bir mekanizmanın yer alması.
- Personelin sürekli mesleki gelişimine yardımcı olacak destek bir yapı.

Bu kazanımların sonucunda üyeler; profesyonel biçimde, yüksek kalitede hizmet sunulmasını temin etmek amacıyla çok sıkı bir denetim sürecinden geçirilen bir dizi ana hizmetlere erişim sağlayabileceklerdir.

Akreditasyon Süreci

Akreditasyon Standardı TOBB tarafından oluşturulmuştur ve ona aittir. Akreditasyon Kurulu vasıtasıyla oda ve borsalar tarafından uygulanır. Oda ve borsa şubeleri de Akreditasyon başvurusu yapabilir ve aynı şartlarda akredite olabilirler. Standartta oda ve borsalara yapılan tüm atıflar, oda ve borsa şubelerine de yapılmış sayılır.

Oda ve Borsalara katma değer sağlamak ve işlerini geliştirmek için süreç;

- Odaların ve borsaların yıllık olarak kendilerini değerlendirmesi esasına dayanmaktadır.
- Akreditasyon Kurulu'nun belirleyeceği bağımsız bir denetim kuruluştan tarafından her 3 yılda bir yapılacak denetimle Akreditasyon Kılavuzuna uygunluğunun dışarıdan doğrulanması gerekmektedir.
- Bir oda/borsanın Akredite olmada zorlanması halinde, akredite olan oda ve borsalarla, TOBB'un personel desteği vasıtasıyla, geliştirme faaliyetlerinin yürütülmesini sağlayacak bir mekanizma kurulmuştur.
- Bir itiraz süreci içerecek şekilde yapılandırılmıştır.
- Kriterleri diğer ilgili akreditasyon standartlarıyla birleştirilebilecek şekilde tasarlanmıştır.

1. Standardın Yapısı

Temel Yeterlilikler. Bu bölüm, bir oda ya da borsanın akredite olduğunu ortaya koyabilmesi için sahip olması gereken temel yeterlilikleri ifade etmektedir. Yani, finans dâhil kurumsal yönetim ve idarede iyi uygulamanın tanımını, amacını ve ilgili kriterleri verir.

Temel Hizmetler. Bu bölüm, akredite oda ya da borsanın üyelerine sunması gereken ana hizmetleri belirler. Bölüm ayrıca, iyi uygulamanın tanımını,

amacını ve ilgili kriterleri içerir. Kriterler üyelere sunulan hizmetlerin çeşitliliği ve kalitesi ile oda ve borsaların bunlar üzerinde uyguladıkları kontroller üzerinde odaklanır.

Bu bölümler genel tanıtım, zorunlu gereklilikler ve iyi uygulama örneklerinden oluşur.

2. Süreç ve Uygulama

Akreditasyon Kurulu akreditasyon sürecinden sorumludur. Akreditasyon Standardını hayata geçirmeyi isteyen odalar ve borsalar başvurularını yaptıktan sonra Akreditasyon Kurulu tarafından değerlendirmeye alınacaktır.

Akredite olan oda veya borsa her yıl Mart ayında hazırlayacağı Öz değerlendirme raporunu kullanarak yıllık olarak kendisini değerlendirecektir. Detaylı form TOBB Oda/Borsa Akreditasyon web sayfasında mevcuttur. Değerlendirme ve tasdik amacıyla yıllık Öz Değerlendirme Raporu oda/borsa Yönetim Kurulu'na sunulacaktır.

Eylem planı oluşturulmasına yönelik bir ihtiyaç tanımlanması halinde, söz konusu plan, hedeflerinin ilerleyişini takip edecek olan oda/borsanın Yönetim Kurulu tarafından onaylanacaktır.

Her yıl yapılacak Öz değerlendirme ve bu değerlendirmeye göre varsa eylem planları ile en az 4 yıllık olmak kaydıyla hazırlanan stratejik planlar, TOBB Akreditasyon Kurulu Sekreterliğine gönderilecektir.

Akreditasyon Süreci devam eden Oda/Borsalar da Belgelendirme Denetimine kadar gerçekleştirdiği faaliyetlerine ilişkin Öz değerlendirme raporunu hazırlar ve denetim sırasında Akreditasyon Denetçisine sunar.

3. Denetim ve Geliştirme Ziyaretleri

Denetimler, son akreditasyon tarihinden itibaren 3 yılda bir TOBB'un yetkilendirdiği bağımsız bir denetim kuruluşu tarafından gerçekleştirilir.

TOBB Akreditasyon Kurulu Sekreterliği, geliştirme/denetim ziyaretini ayarlamak için ilgili oda ve borsalar ile irtibat kuracak; oda ve borsalar da ziyaretler sırasında ilgili her türlü kanıt ve belgeye erişim imkânı sağlayacaktır. Oda ve borsaların devamlı olarak performans ve aktivitelere dair güncel ve ilgili kanıtlar içeren bir Akreditasyon Dosyası tutmaları kendileri için faydalı olacaktır. Oda/borsalar tamamladıkları öz değerlendirmeyle birlikte yıllık çalışma planları, stratejik planları ve bütçelerinin birer kopyasını denetçiye sunacaklardır. Denetimler sırasında Akreditasyon Standardı kapsamındaki yöntem ve uygulamaya ilişkin kanıtlar, örneklem alma metodu ile denetçi tarafından kontrol edilecektir. Oda/borsa Üst Yönetimleri, Akreditasyon İzleme Komitesi Üyeleri, Genel Sekreter ve diğer kilit personel de ziyaret sırasında denetçiye eşlik edebilir.

Yeni başvuruda bulunan odalar ve borsalar için, Akreditasyon süreci iki aşama içermektedir: Bunlar, “**Geliştirme**” ve “**Belgelendirme Denetimi**” ziyaretleridir. Her iki ziyarette de sorumlu denetçi ilgili oda ya da borsayı ziyaret edecek, Oda/Borsa Üst Yönetimi, Genel Sekreter ve diğer yöneticilerle görüşerek gerekli inceleme ve gözlemlerde bulunacaktır. Ziyaretler oda/borsanın büyüklüğüne bağlı olarak en az bir gün süreyle yapılacaktır.

Akredite oda ve borsalara 3 yılda bir Akreditasyon Belge Yenileme Denetimi düzenlenecek; söz konusu denetimlerden makul bir süre öncesinde de (6 ay – 1 sene) Geliştirme Ziyareti yapılacaktır.

A. Geliştirme Ziyareti: Bu ziyaret ön değerlendirme niteliğindedir ve amacı bir durum analizi yaparak oda/borsayı gerçek denetime hazırlamaktır. Görevlendirilen denetçi kriterlerde yer alan konulara göre ilgili tüm birimleri gözlemleyerek ve sorumlu personele danışarak oda/borsanın bir profilini çıkartacaktır.

Bu ziyaretler sırasında standardın kriterleri dikkate alınır ve denetçi oda/borsanın söz konusu kriterleri ne derece yerine getirdiğini açıklar ve varsa

yapılması gereken faaliyetleri ve mevcut uygunsuzlukları/yetersizlikleri tespit eder. Bu ziyaret ayrıca denetçi ile oda/borsadaki üst yönetim temsilcileri ve sorumlu personeli arasında gayri resmi eğitim ve bilgi alışverişi imkânı da sağlar. Oda/borsada yürürlükte olan ilkeler ve faaliyetleri incelerken, denetçi standarttaki kriterleri ve bunların uygulamasını açıklayacak, oda/borsa üst yönetim temsilcileri ve personeli tarafından yöneltilecek sorulara cevap verecektir.

Ziyaret sırasında akreditasyon süreci devam eden oda/borsalar öz değerlendirme raporlarını nasıl hazırlayacaklarını ve nasıl puanlama yapacaklarını öğreneceklerdir. Ziyaret sonunda, denetçi Belgelendirme Denetimi öncesinde oda ya da borsa tarafından nelerin yapılması gerektiğini açıklayan bir rapor hazırlayacak ve bu raporu oda/borsaya sunacaktır.

Akredite oda/borsalara düzenlenecek Geliştirme Ziyaretlerinde oda/borsanın öz değerlendirme raporu incelenecek ve Belge Yenileme Denetimi öncesinde Akreditasyon Standardı kriterleri kapsamında rehberlik hizmeti sunulacaktır.

Geliştirme Ziyaretlerinde herhangi bir puanlama yapılmayacaktır. İhtiyaç duyulması halinde oda ve borsalara birden fazla Geliştirme Ziyareti düzenlenebilir.

B. Denetim Ziyareti:

➤ DENETİM TÜRLERİ

Denetimler akreditasyon sürecine yeni dahil olmuş oda ve borsalar için Belgelendirme Denetimi, akredite oda ve borsalar için ise Belge Yenileme Denetimi ile Birincil ve İkincil Takip Denetimi şeklinde yapılacaktır.

- Belgelendirme Denetimi akreditasyon sürecinde yer alan oda/borsaların yeterlilik durumuna göre Akreditasyon Kurulunun

belirleyeceği zaman diliminde Akreditasyon Standardını oluşturan tüm kriterler üzerinden gerçekleştirilir.

- Belge Yenileme Denetimi her üç yılda bir Akreditasyon Standardını oluşturan tüm kriterler üzerinden yapılır.
- Birincil Takip Denetimi, Belgelendirme ve Belge Yenileme Denetimi sırasında oda/borsanın akreditasyon kazanmak ya da akreditasyonunu devam ettirmek için toplamda yeterli puanı elde ettiği ama; en fazla iki kriter olmak üzere bazı kriter ya da kriterlerden **iki (2)** ve **altında (1 puan hariç)** puan aldığı durumlarda Akreditasyon Kurulu'nun uygun göreceği zaman diliminde (Belgelendirme ve Belge Yenileme denetiminden sonraki 1 yıllık süre içerisinde) gerçekleştirilecektir.
- İkincil Takip Denetimi ise daha önce 1 veya 2 kriter üzerinden Birincil Takip Denetimi geçirmiş ve bu denetim sırasında söz konusu kriter(ler)den yeterli puanı elde edememiş oda/borsalara Birincil Takip Denetiminden sonraki 6 aylık süre içerisinde gerçekleştirilecektir.
- Denetimler sırasında Oda/Borsalar tarafından gönderilen Öz değerlendirme Raporları da kontrol edilecektir.

DENETİM SÜRECİ VE PUANLAMA SİSTEMİ

Denetimler oda/borsanın akreditasyon standardında yer alan kriterleri ne derecede yerine getirdiğinin belirlenmesini amaçlayan resmi bir değerlendirmedir. Denetçi daha önceden tanımlanan eksik alanlardaki gelişmeleri değerlendirecek, aynı zamanda **iyi uygulamaları** da tespit edecektir.

Denetim ziyaretinin en önemli boyutlarından biri de denetçinin akreditasyon kriterlerine uygunluk bakımından bir puanlama yapacak olmasıdır.

Bu ziyaret sırasında, standardın her unsuru için tanımlanmış olan kanıtlar, denetçi tarafından talep edilir ve incelenir. Kanıtlar puanlama tablosuna göre derecelendirilir ve tabloda oda/borsanın puan yerine yazılır. Bu ziyaret sonunda aşağıdaki hususları içeren bir Değerlendirme Raporu hazırlanarak oda/borsaya ibraz edilecektir. Bu raporda;

- Denetçinin kriterler için verdiği puanlar,
- Geliştirmeye açık olan alanlarla ilgili tavsiyeler ve
- Oda/borsa ile ilgili her türlü bilgi

yer alacaktır.

Daha sonra denetçinin hazırlamış olduğu rapor TOBB Akreditasyon Kuruluna sunulacak ve Akreditasyon Kurulu Sekreterliği Akreditasyon Kurulunun onaylamış olduğu raporu Oda/Borsaya iletacaktır.

Belgelendirme ve Belge yenileme denetimi sürecinde Oda/borsanın performansının kendi Öz değerlendirmesiyle bağdaşıp bağdaşmadığı incelenir ve aşağıda belirtildiği biçimde alt kriterlere resmi puanlar verilir:

- | | |
|------|--|
| BEŞ | Sürekli olarak açık bir biçimde kriter gerekliliklerinin ötesine geçer ve iyi uygulamalar konusunda model olur ya da sürdürülebilir biçimde uygulamada mükemmel performans gösterir. |
| DÖRT | Sürekli olarak kriterin öngördüğü gereklilikleri yerine getirir veya iyi uygulamalar konusunda model olur. |
| ÜÇ | Kriterin asgari gerekliliklerini yerine getirmekte ve makul bir seviyede işletmektedir, gelişmeye yönelik bazı fırsatları bulunmaktadır. |

- İKİ Kriter gerekliliklerin gerisinde kalmakta ve beklentilerin altında bir performans göstermektedir, gelişmeye yönelik açık fırsatlar yer almaktadır.
- BİR Kriterin gerekliliklerini karşılayamamaktadır ve kabul edilemez düzeyde çalışmaktadır.

Denetimler sırasında denetçi tarafından oda/borsanın Akreditasyon Standardı kriterlerine ilişkin puanları alt kriterlerden elde edilen toplam puanlarla tespit edilir ve Akreditasyon Kurulu Onayına sunulur. İki(2) ve altında (1 puan hariç) tespit edilen kriter puanına yönelik olarak Oda/Borsa tarafından detaylı eylem planının sunulması gerekmektedir. Kriterlere yönelik kriter katsayılarını da içeren puanlama sistematığı ekte sunulmaktadır.

Bu kapsamda;

1) Akreditasyon Kurulu denetim raporlarını gözden geçirir ve akreditasyon sürecinde yer alan ve yeterli puanı elde eden oda/borsaların 3 yıl süre ile akredite edilip edilmeyeceğine ya da kısa bir süreliğine akredite edilip edilemeyeceğine; yeterli puanı elde eden akredite oda ve borsaların ise akreditasyon belge süresinin 3 yıl süre ile uzatılıp uzatılmayacağına ya da kısa bir süreliğine uzatılıp uzatılmayacağına karar verir.

2) Belgelendirme ve Belge Yenileme Denetimleri sonucunda akreditasyon için hak kazanan ancak Birincil Takip Denetimine kalan oda ya da borsa, iki (2) ve altında (1 puan hariç) puan aldığı Akreditasyon Standardı kriterleri çerçevesinde Birincil Takip Denetimin gerçekleştirileceği süreye kadar yapılacak iyileştirme faaliyetlerini anlatan eylem planını Akreditasyon Kurulu Sekreterliğine sunar ve

söz konusu eylem planının uygunluğu konusunda Akreditasyon Kurulunun onayını almayı amaçlar.

Akreditasyon Kurulu Sekreterliği tarafından oda/borsaya Eylem Planının uygunluğu hakkında bilgi verilir ve gereken hallerde eylem planında değişikliğe gidilmesi hususunda talepte bulunulur.

Oda/Borsa Birincil Takip Denetimin gerçekleştirileceği tarihe kadar Eylem Planında belirttiği ve söz konusu kriterler çerçevesinde eksik kalan gerekliliklere uygunluk sağladığını gösteren ispatlayıcı dokümanları da Akreditasyon Kurulu Sekreterliğine ibraz eder.

Birincil Takip Denetimi sırasında Eylem Planında gerçekleştirilmesi taahhüt edilen hususlar denetçi tarafından kontrol edilerek anılan kriter kapsamındaki çalışmaların yeterlilik düzeyi tespit edilir.

Birincil Takip Denetimi sırasında da Belgelendirme ve Belge Yenileme Denetimleri için belirtilmiş puanlama sistemi baz alınır.

- Birincil Takip Denetim sonucuna göre Akreditasyon Kurulu, 1 ya da 2 kriterden denetlenen ve söz konusu kriter(ler)den yeterli puanı elde eden oda/borsanın akreditasyonunun devam edip etmeyeceğine karar verir.

Birincil Takip Denetim sonucuna göre 1 ya da 2 kriterden denetlenip, söz konusu kriter(ler) den yeterli puanı elde edemeyen oda/borsaya Birincil Takip Denetiminden sonraki 6 aylık süre içerisinde İkincil Takip Denetimi gerçekleştirilir. İkincil Takip Denetim öncesinde oda/borsa söz konusu kriter(ler)e istinaden ikinci bir eylem planı sunmakla yükümlüdür. Birincil Takip Denetimi öncesinde sunulan eylem planı kapsamında geçerli olan tüm hükümler, İkincil Takip Denetim öncesinde sunulan eylem planı için de geçerlidir.

İkincil Takip Denetimi sırasında da Belgelendirme ve Belge Yenileme denetimleri için belirtilmiş puanlama sistemi baz alınır.

İkincil Takip Denetimi kapsamında,

- İkincil Takip Denetim sonucuna göre Akreditasyon Kurulu, söz konusu kriter(ler)den denetlenip ve yeterli puanı elde eden oda/borsanın akreditasyonunun devam edip etmeyeceğine karar verir.

- İkincil Takip Denetim sonuca göre denetim gerçekleştirilen kriter(ler)den yeterli puanı elde edemeyen oda/borsanın Akreditasyon Kurulu Kararına istinaden akreditasyon belgesi askıya alınır. Belgesi askıya alınan oda/borsalara kararın bildirilmesinden itibaren 6 ay içerisinde tüm kriterler üzerinden yeniden Belge Yenileme Denetimi gerçekleştirilir. Gerçekleştirilen Belge Yenileme Denetimi sonrasında yeterli puanı alarak (tüm kriterlerden yeterli puan alması beklenmektedir.) başarı gösteren oda/borsaların akreditasyon süresi Akreditasyon Kurulunca belirlenir. Belge Yenileme Denetimi sonucu oda/borsa akreditasyon elde etmek için yine yeterli puanı alamamış ise, oda/borsanın akreditasyon belgesi iptal edilir. Akreditasyon belgesi iptal edilen oda/borsa yeniden Akreditasyon Sistemine başvuruda bulunabilir.

3)

- Akreditasyon Süreci devam eden oda/borsalara düzenlenen Belgelendirme Denetimi sırasında akreditasyon için yeterli puanı alamayan oda/borsalara; ya da denetimler sırasında Akreditasyon Standardında yer alan kriterlerin herhangi birinden bir (1) puan alan oda/borsalara akreditasyon statüsü verilmeyecektir. Aynı durum oda/borsaların ikiden fazla kriterden iki (2) veya altında puan alması halinde de geçerlidir. Söz konusu oda/borsalara Akreditasyon Kurulunun uygun göreceği zaman dilimlerinde en fazla iki kez daha Belgelendirme Denetimi düzenlenir ya da bir sonraki akreditasyon dönemine

dahil edilir. Anılan oda/borsalar bahse konu iki denetim sonucuna göre hala akreditasyon için yeterli puanı alamıyorsa akreditasyon süreci sona erer ve sonraki dönemler için yeniden başvuruda bulunabilir.

- Akredite oda/borsalara düzenlenen Belge Yenileme Denetimi sırasında, akreditasyon için yeterli puanı alamayan oda/borsaların; ya da denetimler sırasında Akreditasyon Standardında yer alan kriterlerin herhangi birinden bir (1) puan alan oda/borsaların akreditasyon belge süresi uzatılmayacak ve akreditasyon belgesi askıya alınacaktır. Aynı durum oda/borsaların ikiden fazla kriterden iki (2) veya altında puan alması halinde de geçerlidir. Söz konusu oda/borsalara Akreditasyon Kurulunun uygun göreceği zaman dilimlerinde en fazla iki kez daha Belge Yenileme denetimi gerçekleştirilecektir. Anılan oda/borsalar bahse konu iki denetim sonucuna göre hala akreditasyon için yeterli puanı alamıyorsa akreditasyonu iptal edilir ve sonraki dönemler için yeniden başvuruda bulunabilir.

4) Bir Oda/Borsanın Belge Yenileme, Birincil Takip ve İkincil Takip Denetimleri, Oda ya da Borsa tarafından belirtilen muhtelif sebeplerden dolayı zamanında gerçekleştirilemez ise Oda/Borsaların Akreditasyon Belgesi askıya alınır.

TOBB'un herhangi bir nedenle oda/borsanın Akreditasyon Standardını yerine getirmediğine inanması halinde, oda/borsanın akreditasyon geçerlilik süresine bakılmaksızın, ilgili oda/borsaya durum tespiti için yeni bir denetim yapılacaktır. Bu denetim sonucu Akreditasyon Kuruluna raporlanacak ve oda/borsanın akreditasyon statüsü ve süresi hakkında yeni bir karar alınacaktır.

4. Akreditasyon İzleme Komitesi

Akreditasyon başvurusu kabul edilen her oda/borsa ve şubeleri, bu durumun kendisine bildirildiği tarihten itibaren 1 ay içinde Yönetim Kurulu Başkanı başkanlığında Akreditasyon İzleme Komitesi kurar. Bu şart Akreditasyon statüsü verilen oda/borsalar için de geçerlidir. Komitenin görevleri, oda/borsanın en az 4 yıl süreli Stratejik Planını hazırlamak, hazırlanan Stratejik Planın hedeflerini yıllık İş Planları ile izlemek, sonuçlarını yıllık Faaliyet Raporlarıyla değerlendirmek, tüm bu çalışmaları oda/borsa Yönetim Kurulu onayına sunmak ve Yönetim Kurulunun bu kapsamda aldığı kararları uygulamaktır. Komitede ayrıca, oda/borsa-Yönetim Kurulu'nun kendi üyeleri arasından görevlendirileceği bir üye, Meclis'in kendi üyeleri arasından görevlendireceği, Yönetim Kurulu Üyesi olmayan bir üye, Genel Sekreter ve Akreditasyon Sorumlusu yer alır. Komitenin raportörü Genel Sekreter, onun yokluğunda Akreditasyon Sorumlusudur. Komite her 3 ayda bir olağan olarak toplandığı gibi, Başkan'ın talebi veya herhangi 3 üyenin çağrısı üzerine de olağanüstü toplanabilir. En az 3 üye ile toplanan komitede kararlar da en az 3 üye ile alınır. Alınan kararlar, Karar Defteri'ne katılanların imzaları ile kaydedilir. Karar Defteri geliştirme ziyaretlerinde ve denetimlerde ibraz edilir.

5. Akreditasyon Kurulu

Akreditasyon Kurulu Standardın uygulanmasından sorumludur. Kurul; TOBB Başkanı tarafından atanan Kurul Başkanı, 5 Oda/Borsa Meclis Üyesi, 5 Oda/Borsa Genel Sekreteri ile TOBB Reel Sektör Araştırma Geliştirme ve Uygulama Daire Başkanı olmak üzere toplam 12 üyeden oluşur. TOBB Başkanı ayrıca Akreditasyon Kurulu Sekreterini de belirler. Kurulun görev ve sorumlulukları Standartta açıklanmaktadır.

Akreditasyon Kurulu Üyeleri iki yıllığına göreve getirilir ve toplamda en fazla sekiz yıl görev yapmak kaydıyla ikişer yıllığına yeniden atanabilirler. Akreditasyon Başkanı ve Kurul Sekreterinin hizmet süresi TOBB Başkanı tarafından belirlenir.

Kurul Toplantıları en az yedi üyenin katılımıyla yapılır. Kararlar katılanların salt çoğunluğu ile alınır.

Akreditasyon Kurulu iki ayda bir toplanır. Ancak, Akreditasyon Kurul Başkanı'nın en az bir hafta önceden yapacağı yazılı çağrıyla her zaman toplanabilir.

Bir takvim yılında yapılan Kurul Toplantılarının yarısına veya üst üste üç toplantıya katılmayanların üyeliği kendiliğinden düşer. Yerine, kalan süreyi tamamlamak üzere Birlik Başkanı tarafından yeniden atama yapılır.

Genel amacı çerçevesinde Akreditasyon Kurulu bağımsız biçimde:

- a) Öz değerlendirme ve denetim raporlarını inceleyerek Akreditasyon ve yenileme başvurularını değerlendirir (Akreditasyon Kurulu Üyesi kendi oda/borsasının başvurusunu değerlendirmeyecek ve kendisinden söz konusu oda/borsanın müzakere edilmesi sırasında odadan ayrılması istenecektir).
- b) Düzeltici faaliyetlerle ilgili olarak ve akreditasyon süreçlerinde oda/borsalara uzman desteği sağlar.
- c) Uygun olması halinde akredite oda/borsalardan personel çekerek geliştirme desteğinin tanımlanması, kolaylaştırılması ve izlenmesi aşamalarında yardımcı olur.
- d) Akredite oda/borsa statüsü verir, yeniler, askıya alır ya da iptal eder.
- e) Denetçilerin çalışmalarını izler ve denetler (Denetçileri TOBB atar).

6. Karar Süreci

Akreditasyon Kurulu denetçinin raporunu inceledikten sonra;

- a) Oda/borsanın akreditasyonunu tanıyıp tanımama,

- b) Akreditasyon Kurulu tarafından belirtilecek bir süre içinde bazı koşulların yerine getirilmesi şartına bağlı olarak oda/borsaya süreli akreditasyon tanıma,
- c) Akreditasyonun verilmemesi konusunda bir karar aldığı takdirde TOBB Yönetim Kuruluna bildirme,
- kararlarını alır.

Oda ya da borsanın Akreditasyon Standardının bir bölümünü gereği gibi yerine getirememesi ya da denetçinin destek tavsiyesinde bulunması halinde, oda/borsa Akredite olan oda ya da borsalardan personel kaynağı çekmesi yönünde teşvik edilecek ve bu hususta TOBB Akreditasyon Kurul Sekreterliği koordinasyonu sağlayacaktır.

7. İtiraz Süreci

Belgelendirme Denetimi, Belge Yenileme Denetimi ve Takip Denetimleri (Birincil ve İkincil) sonrasında Akreditasyon Kurulu Kararına istinaden oda ya da borsaya akreditasyon statüsü verilmemesi halinde oda ve borsa kararın çıkmasından itibaren bir aylık süre zarfında yazılı olarak TOBB Yönetim Kurulu'na itirazda bulunabilir.

TOBB Başkanı, Akreditasyon Kurulu üyesi olmayan TOBB Yönetim Kurulu üyeleri arasından seçeceği üç üyeyi Temyiz Komitesine atayacaktır. Akreditasyon Kurulu Sekreteri, Temyiz Komitesi Sekreteri olacaktır.

Temyiz Komitesi öz değerlendirme raporlarını gözden geçirecek, kişisel bir duruşma düzenleyecek, Denetçi raporunu ve Akreditasyon Kurulu görüşme ve kararına dair tutanakları inceleyecektir. Komite oda ya da borsadan, denetçiden, Akreditasyon Kurulu'ndan ve uygun göreceği diğer gerçek ve tüzel kişilerden kanıtlar toplayacaktır. Sonucu TOBB Başkanına rapor edecektir. TOBB Başkanı Temyiz Komitesinin tavsiyesine göre konuyla ilgili karar verecek ve bu karar nihai olacaktır.

Bir karar alınıncaya kadar hiçbir şekilde konu kamuoyuna duyurulmayacaktır. Karar çıktığı zaman da kamuoyuna bildirilmesi mecburi değildir.

8. Bilgi ve Danışmanlık

Akreditasyon Standardının herhangi bir unsuruna ilişkin her türlü bilgi ve danışmanlık talebi TOBB Akreditasyon Kurul Sekreterliği tarafından karşılanacaktır.

9. Gelişim Süreci

Akreditasyon sürecinde oda/borsanın kendi kaynaklarından sağlayamayacağı ihtiyaçlarının ortaya çıkması halinde, Akredite odalar/borsalar ile Akreditasyon Denetçileri, TOBB Akreditasyon Kurul Sekreterliğinin önderliğinde ve koordinasyonu altında destek verebilirler.

Düzeltici faaliyetin Akreditasyon Standardına uygun bir sonuç sağlamaması halinde, ilgili oda/borsa akreditasyonun faydalarından yararlanamayacaktır.

Akreditasyonu iptal edilen oda/borsa, matbu formlarından ve web sitesinden Akredite bir oda/borsa olduğuna dair her türlü ibareyi kaldırır. Ayrıca, Akreditasyon Sertifikası ve Plaketini karar tarihinden itibaren 15 gün içinde Akreditasyon Kurul Sekreterliğine iade eder.

1. Temel Yeterlilikler

1.1. Yönetim ve Oda/Borsa Mevzuatı

Temel Gereklilikler

Yönetim Kurulu oda/ borsanın ekonomik istikrarını, sürdürülebilir gelişmesini ve iyi yönetim uygulamalarının yerleştirilmesini taahhüt etmelidir. Oda/borsanın, Yönetim Kurulu, Meclis, Komiteler, Komisyonlar, Üyeler, Personel ve Paydaşlar tarafından benimsenen açık stratejik hedefleri, vizyon ve misyonu bulunmalıdır.

Organizasyon yapısı açık biçimde tanımlanmalı ve Meclis, Yönetim Kurulu, Komiteler ve Personel kendi görev sorumluluklarını açıkça bilmelidir.

Oda/borsa şeffaf ve sorumlu bir kurumsal yönetim ve kalıcı katma değere oturtulmuş ahlaki çalışma pratiğine kendini adanmış olmalıdır.

Akredite bir oda/borsa;

- a) Vizyon ve açıkça tanımlanmış Misyon beyanının hazırlandığını,
- b) 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu, ilgili tüm yönetmelikler ve tüzüklere uygunluğun sağlandığını,
- c) Yönetim Kurulunun stratejik hedefleri belirlediğini, yatırım politikasına karar verdiğini, performans kriterlerini kabul ettiğini, söz konusu politikanın detaylı planlaması ve uygulanması görevini İdari kadroya devrettiğini,
- d) Yönetim Kurulunun, düzenli faaliyet raporları ve plan ve bütçe tahmin raporları gibi Kurula rapor verme yükümlülüğünü idari kadroya vererek, ölçüm ve faaliyetlerini kontrol ederek, faaliyetlerinden sorumlu tutarak politikaları ve hedeflerin başarıma durumlarını takip ettiğini,

- e) Yönetim Kurulu'nun Genel Sekreteri istihdam etmekten ve performans yönetiminden sorumlu olduğunu,
- f) Stratejik hedeflerine ulaşması için yeterli yönetim kontrolleri olduğunu,
- g) Büyüklük ve amaçlarına uygun ve anlaşılır organizasyon yapısına sahip olduğunu,
- h) Olağan Kurul toplantılarının yapıldığını ve toplantı tutanaklarının bir dosyada tutulduğunu,
- i) Tüm Kurul Üyeleri için oryantasyon sürecinin olduğunu ortaya koyabilmelidir.

Oda/borsanın başvurusunu destekleyici nitelikte İspat Örnekleri aşağıdakileri içerebilir. Oda/borsanın denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- Misyon ve Vizyon Beyanları
- Organizasyon şeması
- Görev tanımı
- Oryantasyon Programı (YK, Meclis, Meslek Komitesi üyeleri için hazırlanan)
- Gelişim Programı (Toplantı, eğitim vb.)
- Kurul toplantılarının tutanakları
- Yöneticilerin El Kitabı (YK, Meclis, Meslek Komitesi üyeleri için hazırlanan iş yönergeleri)
- Kalite Politikası
- Oda/borsaya hizmet eden Komitelere ilişkin bilgiler
- Meclis, Yönetim Kurulu ve Komite oryantasyon materyalleri
- Yapılan Komite toplantısına ait tutanaklar

1.2. Mali Yönetim

Temel Gereklilikler

Oda/ borsa kabul görmüş muhasebe ilkelerine göre faaliyet göstermeli, yüksek mali planlama ve performans standartları sergileyebilmelidir. Mali kaynakların yönetimi, izlenmesi ve kontrolüne yardımcı olmak üzere zamanında ve doğru mali bilgiler sağlayabilmelidir. Oda/ borsa tüm yasal muhasebecilik düzenlemelerine ve oda/borsalarla ilgili tüm kanunlara uymalıdır. Oda/borsa Meclisinin onayladığı bir bütçeyle faaliyet göstermelidir.

Akredite bir oda/borsa;

- a) Borç ve yükümlülüklerini yerine getirmelerini ve çalışma planında yer alan hususları yerine getirmelerini sağlayacak yeterli kaynakların olduğunu,
- b) Oda/borsaların Yönetim Kurulları ve Meclisleri tarafından onaylanan kapsamlı bir yıllık işletme bütçesinin bulunduğunu,
- c) Mali beyanların ve yönetim hesaplarının tutulduğunu,
- d) Meclis ve Yönetim Kurulu'nun en az ayda bir tüm mali beyanları gözden geçirdiğini,
- e) Yönetim Kurulunca onaylanan mali strateji gereklerini karşılayan Mali Politikalara ve Kontrollere uyduğunu,
- f) Şeffaf mali planlama ilkelerine uygun olarak faaliyet gösterdiğini,
- g) Menkul kıymetlerin korunması ve idari etkinliğin artırılması için yeterli kontrolleri gerçekleştirdiğini,
- h) Gerektiği hallerde Yönetim Kurulu, Finans ve Denetim alt grupları ya da ilgili komiteler kurulduğunu, düzenli olarak toplanmalarının sağlanabildiğini ve söz konusu grup ya da komiteler doğrudan Yönetim Organlarına raporlama yapabileceğini

ortaya koyabilmelidir.

Oda/borsanın başvurusunu destekleyici nitelikte Kanıtlayıcı Örnekler aşağıdakileri içerebilir. Oda/borsanın Denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- Oda/borsanın cari yıla ait detaylı bütçesi
- Geçen yıla ait mali rapor
- Cari yıla ait nakit akış tahmini
- Oda/borsanın mali politikası (Harcama yetkilileri, fon yönetimi, bütçe talimatı, risk yönetimi vb kayıtlar)
- Üst düzey mali idarecilerin görev tanımı/görev şartnameleri
- Aylık finans raporları ve yönetim hesapları

1.3. İnsan Kaynakları Yönetimi

Temel Gereklilikler

Oda/borsa işe alım ve çalışanlarının gelişiminde adil, yasalara ve etik istihdam politikalarına uygun olarak faaliyet göstermelidir. Çalışanlar Yönetim Kurulu kararlarını uygulamayla ilgili sorumluluklarının bilincinde olmalıdır.

Oda/borsa verimlilik kazanımları ve artan etkinlikle çalışanları ve idari kadroları sürekli olarak motive etmelidir.

Akredite bir Oda/borsa;

Çalışanlarının refahına ve mesleki gelişmelerine kendilerini adanmışlardır.

Bu, şu hususları içerecektir:

- a) Uygun, hakkaniyetli ve yasalara uygun politikaları bulunmaktadır.
- b) Profesyonel, kalifiye ve yetenekli kişiler istihdam edilmiştir.
- c) Personel görüşlerinin farkındadır ve gerekmesi halinde harekete geçmektedir.
- d) Personelle etkin ve düzenli bir iletişim bulunmaktadır.
- e) Personelin görevini etkin biçimde yapılabilmesini temin etmek amacıyla uygun ve güncel eğitim ve gelişim imkânlarına sahiptir.
- f) Hedefler ve amaçlar çalışma planıyla açıkça bağlantılıdır.
- g) Üyelere hizmet verme üzerinde olumlu etki yapması için eğitim ve gelişim faaliyetleri değerlendirilmektedir.
- h) Kendi performanslarını benzer oda/borsalarla kıyaslayarak çalışanlarını değerlendirmekte ve gerekmesi halinde uygun biçimde tedbirler almaktadır.
- i) Etkin bir performans ölçüm ve geliştirme sunan Performans Yönetim Sistemi bulunmaktadır.

Oda/borsanın başvurusunu destekleyici nitelikte kanıtlayıcı örnekler aşağıdakileri içerebilir. Oda/borsanın denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- Üst düzey İdari pozisyonlarına ait görev tanımları
- İşe alma prosedürü (Personel İç Yönergesi vb.)
- Personel memnuniyet anketi örnekleri
- Personel oryantasyon prosesi
- Çalışan El Kitabı
- Personel anketleri örneği
- Performans değerlendirme çıktıları (ücret, ödöl, gezi, vb)

1.4. İş Planlaması ve Yönetimi

Temel Gereklilikler

Oda/borsa Yönetim Kurulu'nun uzun vadeli stratejik hedefleri kabul eden ve hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı bakımından işleyişin düzenli olarak gözden geçirilmesi amacıyla kullanılan Yıllık Çalışma Planını onaylayan etkin planlama prosesi bulunmalıdır.

Akredite bir Oda/borsa şunları ortaya koyabilecektir:

- a) Yönetim Kurulu tarafından onaylanan kapsamlı yıllık çalışma planını,
 - b) Yönetim Kurulu tarafından geliştirilen ve onaylanan en az dört yıllık stratejik planını,
 - c) Çalışma hedeflerinin Yönetim Kurulu tarafından düzenli olarak ölçülmekte ve gözden geçirilmekte olduğunu,
 - d) Stratejik öncelikler geliştirmek ve uygulamak için uygun kaynaklarının olduğunu,
 - e) Düzenli araştırma ve diğer yetkin yöntemler kullanılarak personel/üye geri bildirimlerinin alınmakta olduğunu ve sonuçlara göre eylem yapmak suretiyle söz konusu geri bildirimlerin takip edildiğini,
 - f) İş hedeflerine ulaşmak için hizmetlerin kapsam, derinlik ve yönetimine karar verilmesine yönelik açık stratejilerinin varlığını,
 - g) Üyelere yıllık rapor sunulduğunu
- ortaya koyabilmelidir.

Oda/borsanın başvurusunu destekleyici nitelikte kanıtlayıcı örnekler aşağıdakileri içerebilir. Oda/borsanın denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- En son yapılan Güçlü ve Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler (SWOT) analizi.
- En az dört yıllık stratejik plan ve bu plandan üretilmiş yıllık iş planı
- En son yayınlanan yıllık faaliyet raporu
- Planlama süreçleri
- Planlama sürecine ISO 9001 ve/veya EFQM girdisi
- İç/dış paydaş analizlerinin yapılmış olması
- Tüm personelin yıllık planlama toplantılarına aktif katılımı
- İlerleme ve iş planı hedeflerine dair personele verilen tüm brifingler

1.5. Haberleşme ve Yayınlar

Temel Gereklilikler

Oda/ borsa amacı ve statüsüne uygun açık iletişim prosedürleri ve planları kullanılmalıdır. İş toplumunda tanımlı hedefleri var olmalı ve söz konusu kesimlerle iletişim kurmak için haberleşme planları mevcut olmalıdır.

Akredite bir oda/borsa;

- a) Oda/borsa iş planı hedeflerine ulaşmak için detaylı haberleşme stratejisi ve uygulama planını,
- b) Kendisinin, politikalarının, hizmetlerinin ve faaliyetlerinin tanıtımı için medyanın kapsamlı biçimde kullanıldığını,
- c) Yerel basın ve medya ile etkili bir iletişim içerisinde olduğunu,
- d) Yerel medya ve basın için yazılı ve görsel medyada yayınlanmak üzere basın bültenleri oluşturduğunu,
- e) Oda/Borsa, Yönetim Kurulu, Meslek Komiteleri, personel ve üyeleri hakkında kapsamlı bilgiler vermenin yanı sıra üyelerine yararlı bilgiler sunan, düzenli olarak güncellenen, yabancı dil destekli bir web sitesi bulunduğunu,
- f) Bu konuda yetenekli ve eğitimli personel istihdam ettiğini ya da uygun harici hizmet sağlayıcılar kullandığını,
- g) Tüm iletişim faaliyetlerinin etkinliğini değerlendirildiğini,
- h) Tercih ettikleri iletişim yöntemi konusunda üyelerine danıştığını ortaya koyabilmelidir.

Oda/borsanın başvurusunu destekleyici nitelikte kanıtlayıcı örnekler aşağıdakileri içerebilir. Oda/borsanın denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- İletişim stratejisi, planları ve prosedürleri

- İletişim faaliyetlerinin tamamına yönelik kullanım ve geri bildirim raporları ve istatistikler
- Aşağıdakilere ait örnekler (varsa):
 - a) Yıllık Rapor
 - b) Periyodik Yayınlar
 - c) Üyelere Yönelik Bültenler
 - d) Sektöre Yönelik Bültenler
 - e) Online Bülten
 - f) Basın Açıklamaları/ Kupür dosyası
 - g) TOBB Ağ Üyeliği
 - h) Web sitesi (yabancı dil destekli)

1.6 Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımı

Temel Gereklilikler

Bilgi ve İletişim Teknolojilerini etkin ve verimli biçimde kullanmak suretiyle, Oda/ borsa üyeleriyle etkin iletişim kurmak, hizmet sunumunu ve sürekli gelişimi sağlamak için gerekli teknolojik donanıma sahip olmalıdır.

Akredite bir Oda/borsa;

- a) Kapsamlı yönetim bilgileri ve raporları hazırlanması dâhil tüm kilit ofis fonksiyonlarını yerine getiren bilgi, iletişim sistemleri ve yazılımlarının olduğunu,
- b) Üyelere ait detayları, faaliyet geçmişlerini ve ilişkilerini içeren sağlam bir raporlama fonksiyonuna sahip güncel "Üye Yönetim Sistemi"nin var olduğunu,
- c) İnteraktif uygulamaların bulunduğu fonksiyonel bir web sitesine sahip olduğunu,
- d) Risk değerlendirmeyi de içeren Bilgi ve İletişim Teknolojileri planı, yedekleme ve acil durum planı mevcut olduğunu,
- e) Yerinde güncelleme ve gözden geçirme mekanizmalarıyla birlikte Bilgi ve İletişim Teknolojileri politikaları, prosedürleri ve protokolleri mevcut olduğunu,
- f) Bu konuda yetkin ve eğitimli personelinin olduğunu, ortaya koyabilmelidir.

Oda/borsanın başvurusunu destekleyici nitelikte kanıtlayıcı örnekler aşağıdakileri içerebilir. Oda/borsanın denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- Amaca uygun donanım ve yazılım
- Bilgi ve İletişim Teknolojisi Planları, Politikaları ve Prosedürleri (bakım yenileme planları, program kullanım yeterlilikleri ve sorumlulukları)
- Üye Yönetim Sistemi
- Fonksiyonel web sitesi
- Yedekleme ve acil durum planı ve tatbikat çıktıları
- Risk Değerlendirme

1.7. Üye İlişkileri

Temel Gereklilikler

Oda/ borsa üyeye ilgilenme noktasında mümkün olabilecek en yüksek standartlara ulaşmış olmalıdır. Sürekli ilerleme gelişim programı müşteriye yüz yüze gelen personelin üyelere en iyi standartlarda hizmet vermek için ihtiyaç duydukları bilgi ve beceriyle donatılmasını sağlamalıdır.

Oda/ borsanın üyesiyle ilişkileri her düzeyde gizli mahiyette olmalıdır.

Memnuniyet seviyeleri ve ilerleme alanlarını oluşturmak için yerinde etkin bir gözden geçirme mekanizması bulunmalıdır.

Akredite bir Oda/ Borsa:

- a) Üyeleriyle başarılı ilişkiler kurduğunu,
- b) İlk temas noktasında üye ihtiyaçları tanımladığını,
- c) Üyelerin oda/borsayla irtibat kurmak suretiyle kendi alanlarındaki iş destek hizmetleri yelpazesine tam erişim sağlayabildiğini,
- d) Üyelerin kendilerine sunulan hizmetten ne beklediklerini açıklayan amaç ve hedeflerin belirlendiğini,
- e) Üye ihtiyaçlarının düzenli ve sürekli olarak gözden geçirildiğini,
- f) Üye bilgilerinin planlı bir şekilde gözden geçirilerek güncelliğinin sağlandığını,
- g) Uygulanabildiğinde üyelere herhangi bir hizmet verilmesinin ardından takip yaptığını,
- h) Üye şikâyetlerinin her zaman takip edildiğini ve uygun biçimde çözüme kavuşturulduğunu,
- i) Sürekli ilerleme sayesinde oda/borsanın deneyimlerden ders çıkardığını ve sonuç olarak hizmetlerini geliştirdiğini ortaya koyabilme yeteneğinin olduğunu

ortaya koyabilmelidir.

Oda/borsanın başvurusunu destekleyici nitelikte kanıtlayıcı örnekler aşağıdakileri içerebilir. Oda/borsanın denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- Üye ve iş ihtiyaçlarıyla bağdaştırılan personel eğitim programı
- Üye ilişkileri ile ilgili stratejik ve yıllık iş planları olmalıdır
- Şikâyet politika ve prosedürleri
- Üye memnuniyet ve hizmet kullanım seviyelerini gözden geçirme ve izleme mekanizması
- Üye referansları ve başarı hikâyeleri

1.8. Kalite Yönetimi

Temel Gereklilikler

Oda/ borsa sürekli ilerleme sürecine kendini adanmalı ve etkin bir kalite yönetimi sayesinde kaliteyi üyelerin yararına olacak biçimde oda/borsanın kalbine yerleştirmelidir.

Oda/borsa süreçlerini geliştirmek ve izlemek için bir iş geliştirme aracı ya da kalite yönetim sistemi kullanılmalıdır. Bu şunlar olabilir:

- ISO 9001: 2008
- EFQM (Avrupa Kalite Yönetim Derneği) Mükemmellik Modeli

Akredite bir Oda/borsa ;

- a) Hizmet sunumunu destekleyici öncelikleri tanımlayabildiğini,
 - b) Kaliteyi destekleyici yönetim yapısını,
 - c) İş performans ve etki değerlendirmesi yaptığını,
 - d) Performans sonuçlarından elde edilen bilgileri oda/borsa performansını geliştirmek için kullandığını
- ortaya koyabilmelidir.

Oda/ Borsanın başvurusunu destekleyici nitelikte kanıtlayıcı örnekler aşağıdakileri içerebilir. Oda/borsanın denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- Proseslerin yönetimine yönelik politika ve prosedürler
- Yapılan en son iç/dış kalite denetimi
- Oda/borsanın proses kayıtları
- Hedefler ve iyileştirme faaliyetleri
- Yönetim Kurulu ve personelin kalite sürecine katılımı
- Kalite Çemberleri (ihtiyaç olduğu hallerde)
- Diğer oda/borsalarla kıyaslama

2. Temel Hizmetler

2.1. İletişim Ağı

Temel Gereklilik:

Oda/borsa geniş ve iş kolunu temsil eden bir kesime hitap ettiğini ve hitap ettiği kesimin oda/borsanın faaliyet ve hizmetlerine şekil verdiğini ortaya koyabilmelidir.

Oda/ borsa, üyelerine iletişim ve iş geliştirme fırsatları sunan geniş bir faaliyetler dizisine erişim sağlayabilmelidir.

Oda/borsa üyelerine Uluslararası Ticaret, Politika ve Temsil, Ticaret Bilgileri ve Destek Hizmetleri sağlayabilmelidir.

Akredite bir Oda/ Borsa;

- a) İletişim ağı hizmetlerinden faydalanmayla ilgili bilgileri analiz edebildiğini,
 - b) Uluslararası ticaret, kaynak tedariki, ortak girişim ve politika oluşturma gibi üyelerin ihtiyaçlarını yansıtan ve tanımlı ihtiyaçları karşılama bakımından etkinlik değerlendirmesi yapılan faaliyetleri desteklemeye yönelik iletişim ağı faaliyetleri yıllık programını,
 - c) Tüm oda/borsa faaliyetleri düşünülerek üyelerin ihtiyaçlarını, beklentilerini ve tatmin seviyelerini tanımlayan düzenli üye anketini,
 - d) İş topluluğunun yararına olan ürün ve hizmetler portföyünü,
 - e) İyi uygulamaları bölgesel ve ulusal oda/borsa iletişim ağı gruplarında paylaştığını
- ortaya koyabilmelidir.

Oda/borsanın başvurusunu destekleyici nitelikte kanıtlayıcı örnekler aşağıdakileri içerebilir. Oda/borsanın denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- Üyelik hacimlerine dair detaylar veren veritabanı ya da Üye yönetim sistemi
- Üyelerle ilgili Yönetim Kuruluna sunulan raporlar (Üye girişi, çıkışı, değişimi)
- Üye anketleri ve anket sonucundaki gelişimsel değişiklikler
- Faaliyet Takvimi
- Katılımcıların istatistikî analizi (Fuar, eğitim vb.)
- Düzenlenen faaliyetlere verilen tepkilerin değerlendirilmesi ve sonucunda meydana gelen gelişimsel değişiklikler
- Web sitesi
- Dönemsel Faaliyet Planları (Üç, altı veya oniki aylık)

2.2. Politika ve Temsil

Temel Gereklilikler

Oda/borsa, üyeleri için önemli olan konuları tanımlamalı ve bunları etkin biçimde yerel, bölgesel ve ulusal karar alıcıların dikkatine sunmalıdır.

İş toplumunun temsil organı olarak bölgesel, ulusal ve uluslararası faaliyetler vasıtasıyla oda/borsa ağının meslek ve oda/borsa düzeyinde gelişimine katkı sağlamalıdır.

Oda/borsa, üyelerinin ekonomi ve iş konularıyla ilgili görüş ve tutumlarını öğrenmek için aktif biçimde çalışmalıdır. Oda/borsa temsil ve lobi faaliyetlerinin etkinliğini ölçmelidir.

Akredite bir Oda/ Borsa;

- a) Üyelerinin öncelikli konularını düzenli olarak tanımlamaya ve bunları karar alıcılara ve paydaşlara iletmeye yönelik bir prosesi olduğunu,
- b) Politika konularını koordine etmek için atanmış ve yeterli deneyime sahip personeli olduğunu,
- c) Ortak çözüm gruplarına katılımı teşvik ederek üyelerin ilgili ve uzmanlık alanlarını tanımlamaya yönelik bir prosesi olduğunu,
- d) En yüksek geri bildirim almayı amaçlayan sektörel ilgi grupları, forumlar ve anketler yaptığını; üyeleri ile birlikte TOBB'un ulusal/bölgesel anketlerine ve istişarelerine aktif katılımını,
- e) Ulusal profil ve medya faaliyetlerinin desteklenmesine yönelik etkinlik çalışmaları için TOBB'dan gelen taleplere anında cevap verebildiğini,
- f) Üyelere kilit karar alıcılar ve etki sahipleriyle yüz yüze görüşme ve tanımlı öncelikli konuları müzakere etme fırsatı verdiğini,

- g) Politika ve temsil faaliyetine odaklanan ve yürüten bir üye temsilci organı olduğunu,
- h) Yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası düzeyde kilit karar alıcılar ve paydaşlar için tanımlanmış ve uygun iletişim/etkileme stratejisi geliştirdiğini,
- i) Yerel, bölgesel ve ulusal düzeyde politikacılar ve üst düzey memurlar ve yetkililerle doğrudan ilişkiler ve düzenli iletişimi olduğunu,
- j) Üyeler adına konuların takibini yaptığını,
- k) Yerel, bölgesel ve ulusal düzeyde üyelerin görüş ve isteklerini medyada temsil ettiğini,
- l) Politika kararlarını bildirmek ve lobicilik ve temsil faaliyetini güçlendirmek için araştırma yaptığını ve delil topladığını,
- m) Üyelerin seslerinin bölgesel ve ulusal düzeyde daha etkili duyulmasını sağlamaya yönelik bölgesel ve ulusal yapılar oluşturmak üzere diğer oda ve borsalarla işbirliği içinde olduğunu ortaya koyabilmelidir.

Oda/borsanın başvurusunu destekleyici nitelikte kanıtlayıcı örnekler aşağıdakileri içerebilir. Oda/borsanın denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- Görüş oluşturma proseslerinin detayları
- Paydaş ve karar alıcıların tanımlanması bunlarla etkileşim içinde bulunulması
- TOBB'un yerel ve bölgesel faaliyetlerine katılım
- Üyeler adına yapılan lobicilik çalışmalarına örnekler
- Gazete kupürü örnekleri ve yazılı ve görsel medyada görünme hacimleri
- Ortak çözüm grupları, politika forumları ve meslek komitelerine dair detaylar
- Araştırma programı ve sonuçları

- Haberleşme stratejisi
- Politikacı ve yetkililerle yapılan iletişim ve ilişkilere dair kanıtlar
- Diğer oda/borsalarla ve katma değer sağlayan diğer organlarla ortak lobi çalışmaları yapma fırsatlarının araştırılması
- Uluslararası kurumlarla olan iş ilişkilerinin güçlendirilmesi
- Politika ve temsil faaliyetlerine üyelerin katılımını izlemeye yönelik yöntemler
- Lobi faaliyetlerinin başarı ve etkilerini ölçmeye ve gözden geçirmeye yönelik bir değerlendirme sistemi
- Üyelerin görüşlerini almak ve üyelerle ve karar alıcılarla politika konularında iletişim kurmak üzere web tabanlı teknolojilerin kullanımı

2.3. Bilgi, Danışmanlık ve Destek

Temel Gereklilikler

Oda/borsa, geniş bir yelpazede bilgi tanımlama, değerlendirme, analiz ve yayma konularında yetkin danışmanların desteklediği bilgi servisleri sunmalıdır. İş dünyasına faaliyet koluyla ilgili problem çözme araçları sunan daha üst düzey bilgi kaynaklarına erişim sağlamalıdır. Üyelerine ve daha geniş iş kesimlerine bilgi desteği ve çözümleri konusunda liderlik edebilecek yüksek kaliteli üye odaklı bilgi servisleri sağlamalıdır.

Akredite bir Oda/ Borsa;

- a) Üyelerin ihtiyaçlarının tanımlandığını ve çeşitli faaliyetlerle desteklendiğini,
- b) Yaygın iç ve dış bilgi kaynakları yelpazesine erişim sağlandığını,
- c) Yerel ekonomik teşvikler, istatistikler, iş geliştirme yardımları hakkında kapsamlı bilgi sahibi olduğunu,
- d) Nitelikli bilgi ve iş destek çözümleri sunmayı destekleyen Bilgi ve İletişim Teknolojileri altyapısının olduğunu,
- e) Bilgi destek ağının sunduğu hizmetlerdeki değişikliklerden ilgili personeli haberdar ettiğini,

Oda/borsanın başvurusunu destekleyici nitelikte kanıtlayıcı örnekler aşağıdakileri içerebilir. Oda/borsanın denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- Ekonomik istatistikler
- Elektronik ortamda veya basılı bilgi sayfalarının kopyaları
- Bilgi ve danışmanlık hizmetinin etkinliğini ölçen müşteri memnuniyet anketi ve değerlendirme sonuçları
- Bilişim ve bilgi destek personelinin görev tanımları
- Faaliyet etkinlik raporları

2.4. İş Geliştirme ve Eğitim

Temel Gereklilik:

Oda/borsa yerel ihtiyaçlara cevap verecek bir dizi İş Geliştirme programlarına erişim sağlamalıdır. Bu ortaklarla yapılan bir ortak girişim ya da sadece oda/borsa tarafından yönetilen bir faaliyet olabilir ve doğrudan veya üçüncü taraf sağlayıcılar tarafından sunulabilir.

Hangi yöntem kullanılırsa kullanılsın oda/borsa içerik ve kaliteyi kontrol edebilmeli, eğitim ve gelişmenin ihtiyaca uygun ve en yüksek standartta olmasını sağlayacak yönetim kararları alabilmelidir.

Akredite bir Oda/ Borsa;

- a) İş geliştirme eğitimi ve geliştirme ihtiyaç ve talebini öğrenmek için daha geniş iş çevrelerinde ve üyeler arasında düzenli anketler yaptığını,
- b) Hizmet sunumundaki boşlukların dolayısıyla da fırsatların tanımlanabilmesi için piyasa analizleri olduğunu,
- c) İş planı hedeflerini karşılayacak şekilde kapsamlı faaliyet planını,
- d) İş geliştirme amaçlı verilen eğitimlerin etkinlik analizleri yapılarak sonuçlarının değerlendirildiğini,
- e) Temsilcilerin ve katılımcıların ihtiyaçlarına cevap verebilecek ve konuya uygun kaliteli bir öğrenme ortamı olduğunu,
- f) Eğitim ve geliştirme hizmetleri proseslerini ve tanımlı etkin biçimde yönetilmesini sağlamak için yeterli yönetim kaynağı bulunduğunu, ortaya koyabilmelidir.

Oda/borsanın başvurusunu destekleyici nitelikte kanıtlayıcı örnekler aşağıdakileri içerebilir. Oda/borsanın denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- Anket sonuç raporları
- Piyasa analizi sonuçları
- Eğitim Değerlendirme anket sonuçları
- Eğitim imkânları
- Faaliyet Programı
- Personel / Hizmet sağlayıcı geliştirme planları

2.5. Uluslararası Ticaret

- Borsalar bu maddeden muaftır, sadece odalar için geçerlidir.

Temel Gereklilik:

Oda uluslararası ticaret faaliyeti geliştirme ve sürdürülebilirliğini sağlama konusundaki yerel ihtiyaçları karşılamaya yönelik geniş bir program yelpazesine erişim sağlayabilmelidir.

Akredite bir Oda;

- Ulusal, bölgesel ve uluslararası Ticaret faaliyetlerine aktif katılım ve küresel ticaret hakkında geniş bilgiyi,
- Üyelerinin uluslararası ticaret gerekliliklerini iyi biçimde tanımlayan ve istikrarlı biçimde bunlara cevap veren prosesleri,
- Yerel, bölgesel ve ulusal ihracat teşvikleri konusunda geniş bilgiyi,
- Yerel ihracatçıları ve ihracat potansiyeli bulunanları tanıdığı,
- Uluslararası piyasalar ve odalar ile bağlantıları,
- Yeni piyasa potansiyellerinin değerlendirildiğini, ihracat olanaklarının teşhis edildiğini, ihracat planları ve piyasaya giriş stratejilerinin oluşturulduğunu,
- Ticaret ve yatırım imkânlarını tanımlayabildiğini ve tavsiye edebildiğini,
- Piyasaya özel ticaret bilgileriyle destek verdiğini,
- Yerel iş âlemine doküman ve sertifikasyon hizmeti sunma yetkisini,
- Nitelikli uluslararası piyasa araştırma raporları sunduğunu,
- Dış Ticaret geliştirme aktiviteleri programına katılımını,
- Sektörler, ülkeler, ekonomiler hakkında uzman bilgisini,
- Uzmanların ve kurumların sunduğu geniş programlara katılımını,.

n) Üyelerin ihracat potansiyellerini analiz etmede ve yeni piyasaların gelişmesinde yardımcı olmada yetkin deneyimli ve kalifiye uluslararası ticaret ekibinin olduğunu

ortaya koyabilmelidir.

Odanın başvurusunu destekleyici nitelikte Kanıtlayıcı Örnekler aşağıdaki içerebilir. Odanın, denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı biçimler de olabilir.

- Anket raporları
- Piyasa analizi
- Değerlendirme kayıtları
- Ortaklık / Hizmet Seviyesi Anlaşmaları
- Faaliyet Programı
- Dış Pazar ziyaretleri ve faaliyet raporları
- İhracatla ilgili eğitim programları ilgili kapsamlı bir program sunulması
- Üyelere Türkiye’de ve yurtdışında potansiyel işbirliği yapabilecek ortaklarının tanıtımı
- Tercüme Hizmeti

2.6 Borsacılık Faaliyetleri

➤ **Odalar bu kriterden muaftır. Bu kriter sadece borsalar için geçerlidir.**

Temel Gereklilik:

Borsa temel Borsacılık faaliyetlerini uygulama, geliştirme ve sürdürülebilirliğini sağlama konusunda aktif rol üstlenebilmeli; Borsa üyelerinin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik sunulacak hizmetler kapsamında uygun ve yeterli örgütlenme ve teknik alt yapıya sahip olabilmelidir.

Akredite bir Borsa;

- a) Fiyat tespiti, tescili ve ilanı yaparak günlük, haftalık, aylık ve yıllık borsa bülteni oluşturduğunu,
- b) Borsa yerindeki satış salonunda üyelerine alım-satım imkanı sunabildiğini,
- c) Satış Salonunun yüksek yazılım ve donanım teknolojisine sahip olduğunu,
- d) Elektronik Pazar oluşturarak elektronik ticaret ve internet ağları konusunda aktif rol üstlendiğini,
- e) Borsa bünyesinde, iştirakleri aracılığıyla veya Sözleşme ve Protokoller kapsamında harici hizmet olarak Laboratuvar Hizmeti sunabildiğini,

(Borsa bünyesinde ya da iştirakleri aracılığıyla sunulan laboratuvar hizmetinin sunulduğu Laboratuvar aşağıda belirtilen özelliklerden herhangi birini taşıyorsa ek puanlama yapılacaktır.)

- Yetkili Sınıflandırıcı Laboratuvar
- Yeterlilik Test Sağlayıcı Laboratuvar
- Referans Yetkili Sınıflandırıcı Laboratuvar
- Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığında Kuruluş ve Çalışma İzni olarak faaliyet gösteren Laboratuvar

- “TS EN ISO 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar” hükümlerini uygulayarak laboratuvar akreditasyonu elde eden laboratuvar
- f) Lisanslı depo işletmeciliği yapan şirketler kurarak ya da bu şirketlere ortaklık ederek üyelerine lisanslı depoculuk hizmeti sunduğunu,
- g) Ürün senedi işlemlerini gerçekleştirebildiğini,
- h) Diğer Borsacılık faaliyetlerini gerçekleştirebildiğini (Canlı Hayvan Borsacılığı yapılması, Canlı Hayvan Park Pazar Yeri İşletilmesi, Uluslararası Ticarete Yönelik Faaliyetler Gerçekleştirilmesi, Yurt içi ve Yurt dışı Borsa ve piyasaların takip edilmesi ve fiyat haberleşmesi yapılması, Uluslararası Fuarlara katılım sağlanması vb.)

Ortaya koyabilmelidir.

Borsanın ilgili kritere ait uygulamalarını destekleyici nitelikteki kanıtlar aşağıda belirtildiği şekilde olabilir. Borsanın, denetçinin dikkatine sunmak istediği başka kanıtlayıcı örnekler de olabilir.

- Günlük, Haftalık, Aylık, Yıllık Bültenler
- Kotasyona dahil ürünlere yönelik fiyat oluşum kanıtları, Satış Seanslarına İlişkin Kayıtlar
- Canlı Hayvan Park Pazar Yeri
- Laboratuvar Sözleşme ve Protokolleri, Laboratuvar Analiz Kayıtları, Yetkili Sınıflandırıcı Laboratuvar Lisansı, Yeterlilik Test Sağlayıcı Hizmetine İlişkin Kayıtlar, Referans Yetkili Sınıflandırıcı Laboratuvar Lisansı, Bakanlıktan Alınmış Laboratuvar Çalışma İzni, ISO 17025 Belgesi ve Uygulama Kayıtları
- Lisanslı Depoculuk Ortaklık Kaydı
- Ürün Senedi Örnekleri
- Elektronik Satış Salonu
- Uluslararası Fuar Raporları
- Yabancı Kurum ve Kuruluşlar ile Yürütülen Çalışmalara İlişkin Raporlar