

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**PTT'NİN YÖNETİMİNDE
BİR YENİDEN YAPILANDIRMA ÇALIŞMASI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
Siber AKIL**

**Enstitü Anabilim Dalı: İŞLETME
Enstitü Bilim Dalı: ÜRETİM YÖNETİMİ
VE PAZARLAMA**

Tez Danışmanı: Doç.Dr. Emin GÜNDOĞAR

Mayıs,2001

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**PTT'NİN YÖNETİMİNDE
BİR YENİDEN YAPILANDIRMA ÇALIŞMASI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
Siber AKIL**

**Enstitü Ana bilim Dalı: İŞLETME
Enstitü Bilim Dalı: ÜRETİM YÖNETİMİ
VE PAZARLAMA**

Bu Tez/....../2001 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği/Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

Juri Başkanı

Juri Üyesi

Juri Üyesi

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR.....	II
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	IV
ÖZET.....	V
SUMMARY.....	VI
GİRİŞ.....	1
1.YENİDEN YAPILANDIRMA.....	3
1.1.Yeniden Yapılandırmada Yönetime Düşen Görevler.....	3
1.1.1.Yeniden Yapılandırmayı Kafada Canlandırma.....	4
1.1.2.Olayı Başlatmak.....	5
1.1.3.Yönetimin Lazım Olan Desteği Vermesi.....	5
1.1.4.Üst Yönetimin Ayrıntılı Bir Uygulama Planı Hazırlaması.....	6
1.1.5.Yönetimin Yerinde Uygulamayı İzlemesi.....	7
1.2.Yeniden Yapılandırma Aşamaları.....	7
1.2.1.Ayrıntılı Uygulama Planı Hazırlanması.....	8
1.2.2.Yeniden Uygulamasını İzlenmesi.....	8
1.2.3.Yeniden Yapılandırma Sürecine Katkı Sağlayanların Ödüllendirilmesi..	9
2.PTT'DE YENİDEN YAPILANDIRMA UYGULAMASI.....	9
2.1.Araştırmanın Amacı.....	9
2.2.Veri Toplama Yöntemi.....	9
2.2.Araştırmanın Yapıldığı Kurum:PTT.....	10
2.2.1.PTT'nin Tarihçesi.....	10
2.2.2.PTT'nin Hukuki Dayanağı.....	11
2.2.3.PTT'nin Organizasyon Yapısı.....	12
2.2.4.PTT'nin Uluslararası Faaliyetleri.....	21
2.2.5. PTT' nin Verdiği Hizmetler.....	24
2.2.6.PTT'nin POSTA@Net 2000 Otomasyon Sistemi.....	27
2.2.7.PTT'nin Hedeflediği Projeler.....	37

3.PTT'DE YENİDEN YAPILANDIRMA ÇALIŞMALARI.....	44
3.1.Eğitim.....	44
3.1.1.Eğitim İhtiyaç Analizleri.....	45
3.1.2.Eğitim Programını Geliştirme.....	49
3.1.3.Eğitim Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve İzlenmesi.....	49
3.1.4.Hizmet İçi Eğitimin Yararları.....	50
3.1.5.Hizmetiçi Eğitim Programı Yaklaşımları.....	52
3.2.İş Analizleri.....	53
3.3.Personelin Ödüllendirilmesi.....	56
3.4.Görev Tanımları.....	57
3.5.İnsangücü Planlaması.....	57
3.6.İş Değerlemesi.....	59
3.7.Yönetici Atamaları.....	61
3.8.Merkeziyetçi Devlet Yönetimi.....	63
3.9.Mevcut Teşkilat Yapısı.....	64
3.10.Hizmetlerin Tanıtılması.....	65
3.11.Otomasyon Programı.....	67
3.12.Teknolojiye Adaptasyon.....	68
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	70
KAYNAKLAR.....	77
Ek-A:5584 Sayılı Posta Kanunu.....	80
Ek-B: Türkiye Cumhuriyeti Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi	
Genel Müdürlüğü Kuruluşu Hakkında KHK.....	98
Ek-C: 4000 Sayılı Kanun.....	104
ÖZGEÇMİŞ.....	106

ÖNSÖZ

Dünyanın birçok ülkesinde 1980'li yıllara kadar devletin elindeki en etkili ekonomik güçlerden biri, devletin işletmeciliğini yapmış olduğu kurumlardı. Ancak günümüzde birçok ülkede devletler artık kurum işletmeciliğinden özelleştirmeye başvurarak vazgeçmektedirler. Artık özelleştirme politikaları ekonomiye getirisini olan politikalar olarak görülmekte, bu sebeple de devletin işletmeciliğini yaptığı kurum sayısı, Avrupa ülkelerinde yok denecek kadar azalmıştır. Ülkemizde de özelleştirme ekonomik kalkınmanın en önemli faktörü haline gelmiştir.

Devletin işletmeciliğini üstlenmiş olduğu ve özelleştirme kapsamında olmayan kurumlardan biri olan PTT'nin yeniden yapılandırılması noktasında fikirler öne sürerek ekonomiye ve sosyal yaşama olan katkılarını artırmak amacıyla hazırladığım bu çalışmada mevcut sistemin tanıtılmasını müteakip mevcut yapıdaki problemlerin tespiti, nedenleri ve çözümüne yönelik birtakım çözüm önerileri ile birlikte sistemin karlılığını arttırabileceğini düşündüğüm alternatif çalışma alanları sunulmuştur.

Tez çalışmam esnasında yönlendirme ve katkılarından dolayı Değerli Hocamız Doç.Dr. Emin GÜNDOĞAR'a, ve eşime teşekkür ederim.

Sakarya, Mayıs/2001

End.Müh.Siber AKIL

KISALTMALAR

PTT	: Posta Telgraf Teşkilatı
UPU	: Dünya Posta Birliği (Universal Postal Union)
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
CEPT	: Posta ve Telekomünikasyon İdareleri Avrupa Konferansı (Conference of European Postal and Telecommunications Administrations)
RCD	: Kalkınma için Bölgesel İşbirliği (Regional Cooperation for Development)
SWAPU	: Güney ve Batı Asya Posta Birliği (South and West Asia Postal Union)
CERP	: Avrupa Posta Mevzuatı Komitesi (Committee of European Rules of Postal)
POSTEUROP	: Avrupa Kamu Posta İşletmecileri Birliği (Postal of European Public Organizations Union)
PTC	: Posta Teknolojileri Merkezi (Postal Technologies Center)
IPS	: Uluslararası Posta Sistemleri (International Postal Systems)
APG	: Acele Posta Gönderisi
CSFPE	: Avrupa Paralı Hizmetleri Komisyonu (Commission of Service Financial Postal of European)
ECO	: Ekonomik İşbirliği Teşkilatı (Economic Cooperation Organizations)
EUROGIRO	: Avrupa Posta Bankaları ve Çek Merkezleri Bilgisayar Şebekesi (European Giro)
AB	: Avrupa Birliği
OMAS	: Otomatik Mektup Ayırma Sistemi
OCR	: Optik Karakter Okuyucu (Optic Character Reader)
APS	: Acele Posta Servisi

APK	: Araştırma Planlama ve Koordinasyon
TURPAK	: Türkiye Paket Anahtarlamalı Data Şebekesi
CPU	: Merkezi İşlem Birimi (Center Processing Union)
RSSM	: Ağ Denetim Yönetim Sistemi
MTS	: Merkezi Tahsilat Sistemi
PİM	: Posta İşleme Merkezi
MIS	: Yönetim Bilgilendirme Sistemi (Management Information Systems)
MFYS	: Muhasebe Finansman Yönetim Sistemi
PIYS	: Personel İşlemleri Yönetim Sistemi
ISP	: İnternet Servis Sağlayıcı (Internet Service Protocol)
PTS	: Posta Tahsilat Sistemi
CS	: Kodlama Sistemi (Coding Systems)
ICR	: Otomatik Veri Giriş ve Arşiv Sitemi
OKGAS	: Otomatik Kitap Gazete Ayrım Sistemi
OFTAS	: Otomatik Form Tarayıcı ve Arşiv Sistemi

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
ŞEKİL 1: PTT'nin Organizasyon Şeması.....	14
ŞEKİL 2: POSTANet@2000 Network Yapısı.....	28
ŞEKİL 3: On-line Tahsilat İş Akışı.....	31
ŞEKİL 4: FİNET2000 Yazılımı Modülleri.....	35
ŞEKİL 5: Kontrol ve Denetim Sistemi İş Akışı.....	36
ŞEKİL 6: Geleneksel Posta Mantığı.....	37
ŞEKİL 7: Elektronik Posta Mantığı-1.....	38
ŞEKİL 8: Elektronik Posta Mantığı-2.....	38
ŞEKİL 9: Otomatik Veri Giriş ve Arşiv Sistemi.....	42

ÖZET

PTT'nin Yönetiminde Bir Yeniden Yapılandırma Çalışması

PTT; Türkiye Radyoları, Telsiz Genel Müdürlüğü, Teletaş ve Türk Telekom A.Ş. 'den oluşan Türkiye'nin en büyük kamu iktisadi teşebbüslerinden bir tanesi konumunda iken zamanla kendine bağlı olan diğer kurumlar bünyesinden ayrılmıştır.

PTT bütün kamu iktisadi teşebbüsleri gibi siyasilerin almış oldukları politik kararlardan etkilenmiş; üreten, ekonomiye katkısı olan bir kurum olmaktan yavaş yavaş uzaklaşmış; geçmişte bütün altyapı ve teknolojik yatırımlarını telefon üzerine yaptığı için Türk Telekom A.Ş.'nin de bünyesinden ayrılmasından sonra posta ve telgraf hizmeti gören, ekonomiye katkı sağlamaktan ziyade ekonomik gelişmeyi yavaşlatan bir kurum görüntüsü çizmeye başlamıştır.

Ancak PTT son iki yılda bulunmuş olduğu durumdan kurtulmak ve ekonomiye yük olmaktan çıkıp ekonomiye katkı sağlayan bir kurum haline gelmek için otomasyona yönelik gerçekleştirdiği çalışmalarla ekonomik kalkınmaya önemli katkılar sağlamada yeterli olmamakla birlikte gelecek için ümit vericidir.

Bu çalışmada öncelikle PTT'nin genel yapısı ve faaliyetleri, uygulanmakta olan ve uygulanması düşünülen projeleri anlatılmış; mevcut sistemde görülen problemlere çözüm önerileri ile birlikte değinilmiş; daha sonra özellikle son iki yılda başlatmış olduğu atılımlara katkıda bulunabilecek yaklaşımlar sunulmuş ve PTT'yi teknolojinin hızla geliştiği günümüzde sadece posta, telgraf işleri yapan hantal bir kurum olmaktan çıkararak karlılığını artırabileceği düşünülen alternatif çalışma alanları önerilmiştir.

SUMMARY

The Re-Structure Study of PTT's Management System

While PTT is one of the biggest, as all we knew, state economic enterprise which consists of Turkey Radios, The General Managing of Wireless, Teletaş and Turk Telecom Share Company as the time passed with the realities of the world other related sectors had left from PTT and try to go on their way of course there are lots of reasons for this separation.

The political decisions which the politicians expressed had also effected PTT as the other state economic enterprises and it has gone away from active economy day by day. We should know that, in past PTT has made all of it's infrastructure and technological investments on phone, which is more important for everybody, but after Turk Telecom Share Company departed from the family, instead of making profit to post and phone service, it has been one of the state economic enterprises which caused economy to go slow. May be we can say that it was one of the hunch on the state.

But it is clear that; for the last two years Post Telegraph Organisation has made a few important efforts to make good effects to the economy and tried to be an enterprise which has positive contribution, not a hunch! As you seen although these efforts aren't enough for economic development which has been made by PTT but at least hopeful for the future.

In our studies, we'll firstly try to explain you PTT's general situation, it's activities and projects which is in technique or just at the step of idea, and then especially for the last two years it has presented approaches which may be positive contributions on the economy and also has been offered other alternative studies to increase profit in the XXI. century that technology is growing fast and to demolish the image of being a clumsy institution that just makes post and telegraphy works.

Keywords: PTT, post, telegraph, remittance, POSTANet

GİRİŞ

TC'de devletin işletmeciliğini üstlendiği kurumlar, özel müteşebbislerin yetersiz olduğu dönemlerde ekonomik ve sosyal kalkınmanın gerçekleştirilmesinde ve de halkın ihtiyaç duyduğu hizmetlerin halka sunulmasında önemli işlevler yerine getirmiştir. Ancak bu kurumların yönetiminde alınan siyasi kararlar ile kurumların gelişen ve değişen teknolojik şartlara adapte olamaması nedeniyle bu kurumlardan biri olan PTT'nin ekonomiye katkısı yok denecek kadar azalmış; ülkenin ekonomik ve sosyal kalkınmasına katkı sağlamaktan öte kalkınmanın hızını olumsuz derecede etkileyen bir kambur haline gelmiştir.

Sevinerek belirtmek gerekir ki; son iki yılda PTT bir devlet işletmesi olmasına rağmen yönetim itibariyle bir özel sektör mantığıyla kararlar alarak uygulamaya başlamıştır. Ancak kurum olarak henüz daha işin başlangıç aşamasındadır.

PTT'nin diğer dünya devletlerinde olduğu gibi modern yapıya kavuşması ve ekonomiye daha çok katkıda bulunması için Genel Müdürlük tarafından başlatılan bu değişikliklerin daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi gerekir.

Bu çalışmanın birinci bölümünde yeniden yapılandırma, yeniden yapılandırmada tepe yönetiminin rolü ve yeniden yapılandırmanın aşamalar üzerinde kurulacaktır.

İkinci bölümde PTT'nin 160 yıllık tarihinden, hizmetlerinin temelindeki hukuki dayanağı ile uluslararası alandaki faaliyetleri ve üye olduğu posta kuruluşları ile bu kuruluşların faaliyetlerinden bahsedilmiştir.

Özellikle son yıllarda yapmış olduğu hizmetleri desteklemek ve karlı bir teşebbüs olmak için parasal alandaki faaliyetlerin planlama ve işletilmesine ağırlık veren PTT'nin yıllardır verdiği acele posta, tele-post, post-shop, fakstel, telgraf gibi faaliyetlerine ve tüm bu hizmetleri gerçekleştirmek için oluşturulan organizasyon birimlerinin faaliyet alanlarına değinilmiştir.

[POSTANet@2000](#) olarak adlandırılan otomasyon projesi ve bu proje kapsamında yürütülen on-line olarak havale, posta çeki işlemleri, telefon tahsilatları, efektif döviz işlemleri, yabancı seyahat işlemleri, yurtdışı havale işlemleri, filateli, muhasebe finansman yönetim sistemi, yönetim bilgilendirme sistemi, yurtdışı kayıtlı posta sistemi, emekli maaşlarının konutlarda ödenmesi, post-net gibi faaliyetler ve geliştirip yaygınlaştırarak para hareketlerinin büyük bir kısmını kapsaması için çalışmalar yaptığı bankacılık hizmetleri anlatılmıştır.

PTT Genel Müdürlüğünün çok yakın zamanda uygulamaya geçirmeyi düşündüğü elektronik posta (hybrid mail) projesi gibi kurumun diğer otomasyon ve mekanizasyon kapsamındaki projelerine yer verilmiş; posta telgraf ve parasal posta hizmetlerindeki hedefleri sıralanmıştır.

Ülkemiz ekonomisine katkısı çeşitli nedenlerle azalmış olan PTT'nin yeniden yapılandırılmasına katkıda bulunabilecek çözümler geliştirmek amacıyla, ağırlıklı olarak, veri toplamada gözlemler ve ikincil kaynak olarak kurumun tanıtım amaçlı bastırıldığı broşürlerden yararlanılarak hazırlanan bu araştırmada PTT'nin mevcut sisteminin incelenmesini müteakip kurumun etkin ve verimli çalışmasını engelleyen sebepler üzerinde durulmuştur.

PTT'deki mevcut sistem incelendiğinde; kurumun geri kalma nedenlerinin başında yıllarca siyasilerin almış oldukları bir işletmeye katkı sağlamaktan ziyade daha çok kendilerine siyasi çıkar sağlamaya yönelik olan politik kararlar ve kurumda izlenen insan kaynakları politikasının 21.yüzyılın gerektirdiği stratejik insan kaynakları yönetiminden çok uzak olması, terfi, ödüllendirme ve ücretlendirmede çok ilkel yöntemlerin kullanılması, eğitim, iş değerlemesi ve insangücü planlamasının

yapılmayışı, tanıtım eksikliği ve kurumun çağın gerektirdiği teknolojik alt yapı ile donatılmamış olmaması gösterilebilir.

PTT'nin mevcut problemlerinin tespiti ve bu problemlerin çözülmesine yönelik önerileri müteakip bir hizmet işletmesi olan kuruma kar getirebileceği düşünülen alternatif çalışma alanları önerilmiştir.

1.YENİDEN YAPILANDIRMA

Yeniden yapılandırma, global rekabet ortamında, müşterilere daha iyi hizmet sunmayı amaçlayan bir yönetim tekniğidir. Bunun için işletmenin süreçlerinde marjinal iyileştirmeler yerine köklü ve bütüncü değişiklikler yapmayı öngörmektedir. Bunun için mesela, işletmenin satınalma, üretim, pazarlama, dağıtım ve personel gibi tüm fonksiyonları, bu fonksiyonlar içindeki her bir iş ve faaliyet ile ele alınarak bir değerlendirmeye tabi tutulmakta; verimsiz ve prodüktif olmayan ve müşteri açısından bir katma değer oluşturmayan faaliyetler ve süreçler elimine edilmektedir. Bu süreçler,işletmenin Pazar değişimlerine daha çabuk ve daha etkin (amaca ulaştıracak tarzda) cevap verebilmesini sağlayacak şekilde yeniden düzenlenmektedir. Bu düzenleme çerçevesinde hem bilgi akışı hem karar ve yetki merkezleri hem de organizasyon yapısı değiştirilmektedir(Koçel,1995:268).

Yeniden yapılandırma kavramının ana fikri; mevcudu geliştirmek yerine belli bir sürecin (işler topluluğunun) tamamını ele alarak, buna gerek olup olmadığını, bu işlerin nerede nasıl bir katma değer oluşturulduğunu, bunların başka işlerle birleştirilip birleştirilemeyeceğini, yeni sürecin ne olması gerektiğini ve çalışanların bu yeni sürece nasıl katılacaklarını araştırmaktadır. Yeniden yapılandırma bir defada yapılıp bitirilecek bir çalışma değildir. İşletmenin süreçleri devamlı olarak izlenir ve gerekli değişiklikler yapılır. Bunun arakasındaki temel görüş de şudur: Müşterilerin bir işletmenin iç işleyişi ile ilgisi yoktur. İşletmenin iç işleyişi onları hiç ilgilendirmez. Müşteri kalite, fiyat ve zamanında teslim ister. Bu nedenle işletmeler, kendi içlerindeki tüm faaliyet ve süreçleri, bu temel amaca cevap verecek tarzda yeniden tasarlanmalıdır.

1.1.Yeniden Yapılandırmada Yönetime Düşen Görevler

Yeniden yapılandırma üzerinde çalışma yapmış bütün araştırmacılar, yönetimin yeniden yapılandırma çalışmalarına önderlik etmesi gerektiği hususunda hem fikirdirler. Bu konu ile ilgili araştırma yapan kişilerin yeniden yapılandırmada yönetime düşen görevleri 6 maddede özetlediklerini görüyoruz.

1.1.1.Yeniden Yapılandırmayı Kafada Canlandırma

Vizyon, kurumun geleceğe yönelik hedeflerinin bir köprü gibi geleceğe uzanan tutarlı bir bakışı şeklinde tanımlanabilir. Bir örgüt liderinin vizyonu; şirketin büyüklüğü, faaliyetlerinin kapsamı, ekonomik gücü, müşteriler ve şirket içi ilişkileri kapsayabilir. Ayrıca kurumun değerlerine de kucak açmalı ve bu bağlamda vizyon; hem kültürel hem de stratejik bir değişim motivasyonunu taşıyabilir. Belli alanlarda en iyi olmak, en iyi yenilikçi, en etkin üretici, en iyi işveren olmayı da kapsayabilir.

Yeniden yapılandırma denildiğinde; bugünün vizyonundan farklı, geleceğe yönelik vizyon kastedilmektedir (Hogetts,Kuratko,1991:58).

Vizyon, genellikle bu değişime gerek duyulduğunun fark edilmesinden etkilenir. Vizyonu net bir şekilde açıklamak, yeniden yapılandırmaya önderlik etmede çok önemli bir noktadır. Vizyonunu başkaları için birşeyler ifade edecek kadar açık bir şekilde ifade etmeyen lider, herkesin işe aynı yönde asılmasını sağlamakta zorluk çekecektir.

Vizyon, organizasyonun gelecekte varmak istediği noktanın genel bir görünüşünü kafada canlandırabilmektir. Şirket stratejilerini formüle ederken bu, uygun bir başlama noktasıdır. Ancak tüm köklü değişimler, tüm organizasyonun gelecekte olması istenen durumun böylesine geniş bir şekilde hayal edilmesini gerektirmez (Schein,1993:86)

Bir kurumun vizyonu ile o şirketin her şubesinin ve biriminin vizyonu arasında büyük oranda uyum sözkonusu ise; başarılı bir değişime geçirme şansı da o ölçüde büyük olacaktır. Bununla birlikte, pratik uygulamalar göstermektedir ki; köklü bir değişim ile karşı karşıya kalan her yönetici, bu yaklaşımın vizyon adımını sadece kendi birimine

uygulayabilir. Burada birim diye adlandırdığımız ünite, bir bölüm, bir iş kolu, bir kazanç merkezi ya da bir maliyet merkezi olabilir.

Uygun olmayan bir vizyon, değişimin hedefine ulaşmasına engel olabilir. Yeniden yapılandırmaya önderlik eden kişinin asli rolü; vizyonun hem arzu edilen hem de kusursuz hedeflere yönelik olması için doğru vizyonlar oluşturmaktır(Schein,1993:89)

1.1.2.Olayı Başlatmak

Yönetimin görevlerinden biri de kendini izleyenleri harekete geçirebilmektir. Bu modelde olayı başlatmak konumundaki diğer kişilerin vizyonu anlamalarını, desteklemelerini ve paylaşımlarını sağlamaktır. Vizyon aktarılamaz ise anlaşılamaz; diğer taraftan uygun bir iletişim ortamı sağlanamazsa aktarılamaz. Başlangıç olarak yapılacak ilk iş, uygulama aşamasında aktif rol oynayacak kilit personel arasında görüş birliği sağlamaktır (Luthans,1996:101).

Özellikle bir hayali gerçeğe dönüştürecek olan kilit personel için vizyona bağlı kalmak başarı için ön şarttır. Değişim için dikkatlice bir yaklaşımın uygun olduğu durumlarda dahi yönetim her işi üstlenmemelidir. Kilit personel değişimin haklılığına inanıyorsa, değişimin başarıya ulaşma olasılığı daha fazladır. Yeniden yapılandırma bazı durumlarda, insanların işlerini kaybetmelerine neden olsa bile, buna neden olan vizyona destek verdikleri takdirde bu durum onlar tarafından da geride kalan iş arkadaşlarınınca da kabul edilebilir bir durum olur (Kelly,1995:118)

1.1.3.Yönetimin Lazım Olan Desteği Vermesi

İyi bir üst yönetim, insanlara sürekli ne yapacaklarını söyleyen bir yönetim değildir. İyi bir üst yönetim insanlara ilham vererek, gayretlendirerek, normal şartlarda yapacaklarından daha fazlasını yapmalarını sağlamak ve bunun olması için gerekli olan moral gücünü ve uygulama desteğini vermektir (Can,1994:83).

Yeniden yapılandırmayı başarmak için üst yönetimin kendisini gayrete getirmek istediği insanların yerine koyması ve durumu karşı tarafın bakış açısından görebilmesi gereklidir. Onların hem mevcut yeteneklerini hem de potansiyellerini anlaması gerekir.

Yeniden yapılandırmaya önderlik eden yönetimin yeterince dürüst ya da samimi olmaması tehlike oluşturur. Yeniden yapılandırma esnasında saygı, güven ve dürüstlük temeline dayanan bir destek işe yarar, aksi takdirde bu esaslar mevcut değilse sonuç olumsuz olur (Ludngren,1997:69)

1.1.4.Üst Yönetimin Ayrıntılı Bir Uygulama Planı Hazırlaması

Uygulama ile ilgili bir adım,bir hayali gerçeğe dönüştürmek için hazırlanması gereken ayrıntılı plan ve programlarla ilgilidir. Yeniden yapılandırmanın doğasına ve yeniden yapılandırmayı başarmak için ne kadar uygun olduğuna bağlı olarak kullanılacak araçlar değişecektir; ancak asıl neden değişmemelidir. Bunlar:

- 1-)Önceden görülebildiği kadarıyla değişimin getireceği herşeyin herkes tarafından anlaşılmasını sağlamak,
- 2-)Yeniden yapılandırmayı gerçekleştirmek için gereken herşeyi belirlemek,
- 3-)Yapılacak işlerde sorumluluğu dağıtmak,
- 4-)Değişik işlerin önceliklerini, özellikle de eğer zamanında yapılmaz ise değişimi engelleyecek olanları tespit etmek,
- 5-)Planların uygulanmasını sağlamak için gerekli bütçeleri hazırlamak,
- 6-)Planların uygulanması için ekip ve yapılar oluşturmak,
- 7-)İşlere doğru insan kaynaklarını dağıtmak, gerekirse yeni personel istihdam etmek veya danışman kullanmak,
- 8-)Uygulama işlemini gerçekleştirmek için gerekli prosedürleri tespit etmek (Oluç,1993:220)

Bu konuların herbiri için tek veya özel bir uygulama gerekmediği gibi kullanılan planlar, bütçeler, kritik yol analizleri, Gant şemaları veya her işin düzenli yürümesini ve

hiçbir konunun gözardı edilmemesini sağlamak için gerekebilecek araçların ayrı bir özelliği yoktur. Bunların hepsi yönetim işlevinin sıradan araçlarıdır.

Fark, değişimin çok köklü bir değişim olmasına bağlı olarak eskiden kalma tüm planlar ve programların pek bir önemi kalmadığı ve yeni durumda yapılacak olanlara geçmiş durumun pek katkısı olmadığıdır.

1.1.5.Yönetimin Yerinde Uygulamayı İzlemesi

Planlar, uygulama için yapılır ve prosedürler formüle edilebilir. Kağıt üstünde organizasyon herşeyi kapsamış gibi gözükebilir. Ancak bu da yeterli değildir ve modelin yerinde uygulamasını izlemek aşağıdaki noktaları yerine getirmek ve izleme ile denetim yöntemlerini geliştirmek gerekir.

*Eylemleri değiştirmek için bilinçli bir karar alınmadığı sürece, her eylem vaktinde yapılmalıdır.

*Eylemler değiştirildiğinde, değişim için ve yeni koşulların tekrar planlanması için iyi bir neden var demektir.

*Eylemlerin sonuçları beklendiği gibi olmalıdır; aksi takdirde düzeltici önlemler alınmalıdır.

*Durum değişse bile planlar hala değişim için uygundur (Argyris,1992:316).

Tüm kurumlarda izleme ve denetim işlemi vardır; ancak var olan uygulamalar değişim programını yönetmek için yeterli olmayabilir. Bu nedenle uygulama aşamasındaki eylemlerden biri de, düzenli ve zamanında bilgi alabilmek için ilave denetleme mekanizmaları oluşturmak olabilir. Denetlemeleri ele alırken hem nitel hem de nicel olmalarına özen gösterilmelidir.

İzleme ve denetim; soğuk, bilimsel işlemler gibi gelebilir. Aslında bu işlemler değişimde görev alan çeşitli ekiplerin yapması gereken bir işlem ve de şirket vizyonuna bağlılığı güçlendirmek için bir araç olarak da kullanılabilir (Hammer,1995:216).

1.2.Yeniden Yapılandırma Aşamaları

Bu konu ile ilgili araştırma yapan kişiler yeniden yapılandırmayı üç aşamada tanımlanan bir süreç olarak görmektedirler (Eren,1996:418): Ayrıntılı uygulama planı hazırlanması, Yerinde uygulamanın izlenmesi, Yeniden yapılandırma sürecine katkı sağlayanların ödüllendirilmesi.

1.2.1.Ayrıntılı Uygulama Planı Hazırlanması

Bu aşama genel olarak; vizyonun stratejilere ve ayrıntılara dönüştürüldüğü planlama aşamasıdır. Hedefler tanımlanır ve sorumluluklar dağıtılır. Burada açıklanan her yönetim, her durum için uygun olmayabilir ve yeniden yapılandırmaya önderlik eden lider, belli bir değişim durumu için gerekenleri tespit etmek durumundadır. Bu aşama sadece hedefe ulaşmak için gereken eylemleri değil; değişim süreci ile ilgili eylemleri de kapsamalıdır. Bu yüzden sadece ne yapılması gerektiğini değil nasıl yapılması gerektiği de planlanmalıdır (Baykal,1997:316).

Stratejik planların oynayacağı rol, yeniden yapılandırmanın cinsine göre farklı olacaktır. British Telecom'un yerel bir telefon şirketi yapısından dünya çapındaki iletişim sektöründe rol oynayacak bir şirkete dönüşme hedefine ulaşma uygulaması, çok dikkatlice yürütülmüş strateji ile planlama çalışmaları olmaksızın asla başlatılamadı.

Pek çok yeniden yapılandırma uygulaması kendine özgü bir hedef gerektirse de uzun vadeli stratejik planlar yerine ayrıntılı eylem planlarının kullanılmasını öngörürler. Bu yüzden bir dereceye kadar stratejik plana duyulan ihtiyaç nerede olduğunuzuza, vizyonun genişliği ve bu vizyona ulaşmak için sahip olunan zamana bağlıdır (Burock,1995:197).

1.2.2.Yeniden Uygulamasını İzlenmesi

Yerinde uygulamasını izlemek, uygulama faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülmesinin izlenmesi ve kontrol edilmesidir. Kurumların denetim sistemleri vardır; ancak bunlar, büyük kapsamlı ve anormal koşullarda her zaman yeterli olmaz. Çünkü

toparlanan bilgi, raporların düzenli olarak temin edilmesi ve raporların kaleme alınma şekli, değişim sürecini kontrol etmede uygun olmayabilir (Cüceoğlu,1991:176).

1.2.3.Yeniden Yapılandırma Sürecine Katkı Sağlayanların Ödüllendirilmesi

Yönetim sürecinin önemli bir kısmı da insanları değerlendirip, onurlandırmak ve ödüllendirmektir. Bu bölümde, takdir etmenin parasal olmayan yönünün bir değişim üstesinden gelmekte en önemli etkeni oluşturduğu savunulur (Hussey,1997:96)

2.PTT'DE YENİDEN YAPILANDIRMA UYGULAMASI

2.1.Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, ülke ekonomisine katkısı çeşitli nedenlerle azalmış, büyük bir kamu iktisadi teşebbüsü olan PTT'nin yeniden yapılandırılması çalışmalarına ışık tutmak ve çeşitli öneriler sunarak PTT'nin ülke ekonomisine katkısı olan bir kurum halini almasını sağlayabilmektir.

2.2.Verı Toplama Yöntemi

Bu çalışmada daha çok kurum tarafından çıkartılan dergi ve broşürlerden yararlanarak kurumun yapısı incelenmeye çalışılmış; kurumun personel yönetmeliği, personel ödüllendirme kriterlerine yönelik kurum prosedürleri ve kurumun hizmet içi eğitim notlarından oluşan ikincil kaynaklar kullanılmıştır. Ayrıca kurumdaki işğörenlerin yeniden yapılandırma sürecine olumlu katkılarını engelleyen bazı gelişmeler de gözlem metoduyla tespit edilmeye çalışılmıştır.

2.2.Araştırmanın Yapıldığı Kurum:PTT

2.2.1.PTT'nin Tarihçesi

1839'da Gülhane Hattı Hümayunu ile halkın ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde Teşkilatlanması öngörülmüş ve 23 Ekim 1840'da bugünkü PTT (Posta Telgraf Teşkilatı)'nin kaynağı olan Posta Nazırlığı, 1855'de Telgraf Müdürlüğü, 1871'de Posta ve Telgraf Nezareti kurulmuştur. 1864'de mektup devlet güvencesine alınmış; 1876'da milletlerarası posta nakil şebekesi kurulmuş; 1901'de koli ve havale işlemlerinin kabulüne başlanmıştır.

1881'in Temmuz ayında, 4 hatlık, 23 Mayıs 1909'da Büyük Postane'de 50 hatlık manuel telefon santrali kurularak talep edenlere verilmiştir.

1909'da Teşkilat, Posta ve Telgraf Umum Müdürlüğü haline getirilerek Maliye Bakanlığı'na bağlanmıştır. 1911'de Posta Telgraf ve Telefon Nezareti kurulmuş, 1912'de Genel Müdürlük olarak İçişleri Bakanlığı'na, 1920'de Ankara'da kurulan PTT Umum Müdürlüğü 1933'de katma bütçeli bir idare olarak Bayındırlık Bakanlığı'na, 1939'da Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğü (PTT) olarak Ulaştırma Bakanlığına bağlanmıştır. 1953'de 6145 sayılı kanun ile Ulaştırma Bakanlığı'na bağlı bir İktisadi Devlet Teşekkülü haline gelen Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğü bünyesinde 1970'de Posta Çekleri Merkezi, 1976'da Dış Havale merkezi kurulmuştur.

04.02.1924'de çıkarılan 406 sayılı Telefon ve Telgraf Kanunu, yurdun her tarafında telefon tesis etme ve işletme görevini PTT Genel Müdürlüğü'ne vermiştir.

1940'da çok kanallı elektronik transmisyon haberleşmesine girilmiş ve Ankara-İstanbul arasında 2 adet tek kanallı havai hat çoklayıcı sistemi devreye alınmıştır. 1973'de ilk teleks santrali, 23.04.1979'da Türkiye'nin ilk uydu haberleşme istasyonu açılmıştır. 28.06.1984'de elektronik mektup faaliyete geçmiştir.

09.11.1984 tarih ve 18570 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Ana Statü ile T.C. Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğü adında bir Kamu İktisadi Kuruluşu haline getirilmiştir.

04.03.1987'de Avrupa uydu sistemi üzerinden video konferansı gerçekleştirilmiştir. PTT'nin girişimleriyle 1988 yılında kablolu TV ülkemize girmiştir. İlk Türk uydusu TÜRK SAT 1 B, 1994 yılında uzaya fırlatılmış ve 3 ay içinde tüm kanalları dolmuştur. 24.02.1994'de PTT-Turkcell GSM cep telefonu şebekesinin resmi açılışı yapılmıştır.

10.06.1994 tarih ve 4000 sayılı kanun ile PTT İşletmesi Genel Müdürlüğü ve Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi şeklinde yeniden yapılanması öngörülmüş olup, 24.04.1995'den sonra Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü müstakil çalışmaya başlamıştır.

27.01.2000 gün ve 23948 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren 4502 sayılı kanun ile Kuruluşun ismi, Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü (PTT) olarak değiştirilmiş olan PTT 160 yıllık geçmişiyle, hizmetlerinin çeşitliliğinden dolayı zaman içinde bünyesinden birçok kuruluş çıkararak Türk halkının hizmetine sunmuştur. Türkiye Radyoları, Telsiz Genel Müdürlüğü, Teletaş ve Türk Telekom A.Ş. PTT'nin bünyesinden ayrılmış birer kuruluş olma vasfını taşımaktadır.

2.2.2.PTT'nin Hukuki Dayanağı

233 Sayılı KHK (Kanun Hükmünde Kararname) 'nin 2. maddesinin 1.bendinde "Kamu İktisadi Teşebbüsü "Teşebbüs"; İktisadi Devlet Teşekkülü ile Kamu İktisadi Kuruluşunun ortak adıdır." hükmüne yer verilmiştir. 4046 Sayılı kanununun 34. maddesi

ile değiştirilen 2.maddesinin 3. bendi "Kamu İktisadi Kuruluşu "Kuruluş"; sermayesinin tamamı Devlete ait olup, tekel niteliğindeki mal ve hizmetleri kamu yararı gözeterek üretmek ve pazarlamak üzere kurulan ve gördüğü bu kamu hizmeti dolayısıyla ürettiği mal ve hizmetler imtiyaz sayılan Kamu İktisadi Teşebbüsüdür" şeklinde düzenlenmiş olup bu kanunun 35. maddesinin (b) bendi ile Kuruluş 233 Sayılı KHK ekindeki B-Kamu İktisadi Kuruluşları bölümünde sayılmıştır. 233 Sayılı KHK'nin 4. maddesinde belirtilen Kamu İktisadi Teşebbüslerinin nitelikleri;

- (1) Tüzel kişiliğe sahip,
- (2) Bu KHK ile saklı tutulan hususlar dizisinde özel hukuk hükümlerine tabi,
- (3) Genel Muhasebe Kanunu ile Devlet İhale Kanunu hükümlerine ve Sayıştay' ın denetimine tabi olmaması,
- (4) Sorumlulukları sermayeleri ile sınırlıdır. Teşebbüslerin sermayesi ilgili Bakanlığın talebi üzerine Koordinasyon Kurulunca tespit edilir.

biçiminde düzenlenmiştir. ("Koordinasyon Kurulu" 304 sayılı KHK' nin 5.maddesi ile "Yüksek Planlama Kurulu" olarak değiştirilmiştir.) PTT burada anılan hükümlere istinaden 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanunu ile 5584 sayılı Posta Kanunuyla kendisine verilen görev, yetki ve sorumluluklar çerçevesinde faaliyetini sürdürür.

2.2.3.PTT'nin Organizasyon Yapısı

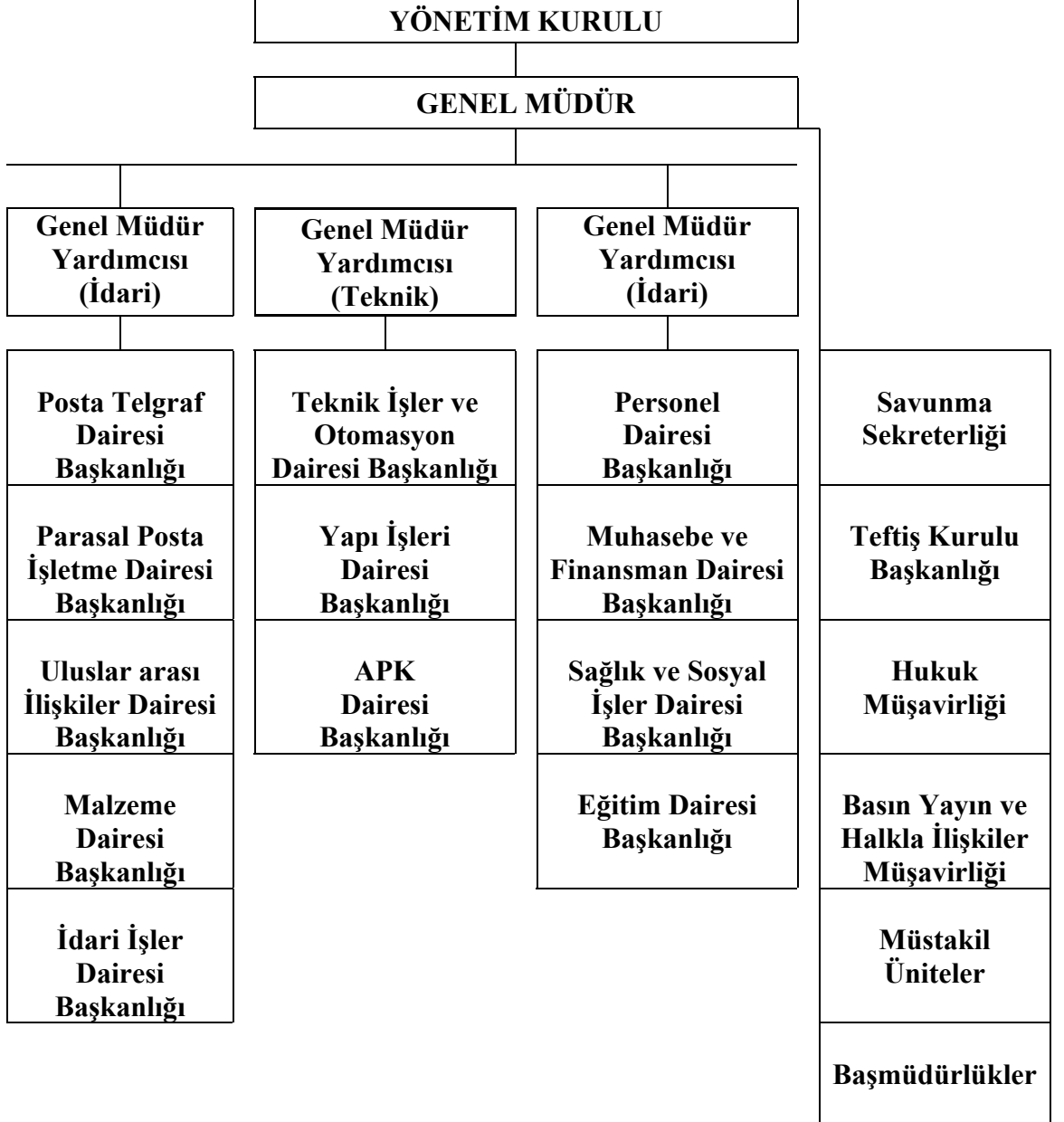
PTT Genel Müdürlüğünün her ilde bir Başmüdürlüğü, her ilçede bir merkezi, her ilçenin muhtelif yerlerinde şubeleri bulunmaktadır. PTT Genel Müdürlüğü bünyesindeki Merkez Daireler ve faaliyetleri şu şekildedir:

a)Savunma Sekreterliği:Savunma Sekreterliği yönetmeliği ve PTT Genel Müdürlüğü Savunma Sekreterliğinin Teşkilat görev ve yetkileriyle çalışma usullerini gösteren yönerge esaslarına göre çalışan Savunma Sekreterliği'nin hizmetleri "GİZLİ" gizlilik dereceli bilgileri kapsamaktadır. Genel Müdürlüğe bağlı Savunma Sekreteri, Şube Müdürleri, Sivil Savunma Uzmanları ile Savunma Uzmanlarından oluşur.

b)Teftiş Kurulu Başkanlığı:Görev, yetki ve sorumlulukları, müfettişlerin göreve alınma, atanma koşulları PTT Teftiş Kurulu Yönetmeliğinde belirlenen Teftiş Kurulu Başkanlığı, PTT'nin Merkez ve Taşra Teşkilatı ile denetimi PTT'ye ait birimlerde teftişin etkin olarak yürütülmesi için genel prensipleri saptamak ve personelin verimli çalışmasını özendirici teftiş sistemlerini geliştirmek, teşkilat içinde denetim, PTT'ye ait kuruluşlarda teftiş, inceleme ve soruşturma yaptırmakla yükümlüdür. Müfettişler Genel Müdürlük makamına bağlı olup, Genel Müdür adına Merkez ve Taşra Teşkilatında mali denetim yapmak, işlemlerin kanun, tüzük ve mevzuata uygun olarak yürütülmesini, işlerin çabuk, güvenli ve düzenli yapılmasını, personelin görev ve yükümlülüklerini gereğince yerine getirmesini denetlemek ve sonuçları hakkında rapor düzenlemek; işlemlerini denetlediği personelin verim, bilgi ve yetenekleri hakkında bilgi edinmek ve gerektiğinde bu amaçla rapor hazırlamak, öğrenecekleri her türlü yolsuzluğu derhal Teftiş Kurulu Başkanlığına bildirerek, alacakları emir üzerine soruşturma yapmakla görevli olup görevlerini yürütürken yasa ve yönetmeliklerde açıklanan kurallara özenle uymaları, görev sırasında eğitici olmaları, takdiri gerektiren işlemler için personele özendirici davranmaları, işletmenin etkin ve verimli çalışmasına katkıda bulunmaları, tasarruf önlemlerine uyulup uyulmadığını araştırmaları, gelir artırıcı incelemeler yaparak önerilerini Genel Müdürlüğe aktarmaları, Kuruluşa ait bina, araç ve malzemelerin personel tarafından uygun şekilde kullanılmasını denetlemelerini yürütür.

c)Hukuk Müşavirliği:PTT Genel Müdürlüğünün leh ve aleyhindeki davalar, icra işleri, vergi anlaşmazlıklarını incelemek ve sonuçlandırmak, teftiş ve tahkik konusu olmuş olaylara ait raporlar hakkında gerekli kanuni yollara başvurmak, ilgili Dairelerce hazırlanacak kanun, tüzük, yönetmelik ile sözleşme, idari şartname, vekaletname ve taahhütnameleri inceleyerek hukuki görüş beyan etmek amacı ile kurulan Hukuk Müşavirliği; Genel Müdürlük tarafından intikal ettirilen konularda görüş bildirir, Genel Müdürlük tarafından veya Genel Müdürlük aleyhinde açılan davalar, hukuk işleri ve icra takiplerini yapar. Kanun, tüzük, yönetmelik, sözleşme ve protokol tasarılarını inceleyerek görüş bildirir. Müşavirliğe intikal eden teftiş ve tahkikat raporları hakkında görüş bildirir, kanuni işlemleri yapar, aleyhteki mahkeme kararlarında, hukuki yollar sonuç vermiyorsa karşı tarafa kanun yoluyla vazgeçilmesi ve tahsili mümkün olmayan

alacakların terkini için teklifte bulunur. Hukuki alanlardaki gelişmeleri izler, süreli ve süresiz yayınlara abone olur ve mevzuatta kendine verilen görevleri yerine getirir.



Şekil-1: PTT'nin Organizasyon Şeması

d) Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği: Basın ve Halkla İlişkiler, Yayın ve Propaganda, Protokol ve İdari İşler Müdürlükleriyle PTT Genel Müdürlüğü'nün basın ve

halkla ilişkilerle ilgili problemlerin çözümüne yardımcı olmak; yayın, tanıtım, propagandalarla Genel Müdürlük politikasına uygun çalışmalar yapması için kurulan Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği; Genel Müdürlüğün basın ve halkla ilişkiler faaliyetlerini organize ederek yürütür, Kuruluş hizmetlerinin tanıtımına dair yayın organlarını hazırlayıp bastırılması ve dağıtımını sağlar. PTT yayın yönetmeliği esaslarına göre telif ve tercüme işlerine ait icabı yapar, günlük gazetelerin takibi, kuruluş hakkında yayınlanan tenkit ve temenni mahiyetindeki haberlerin kupür halinde derleyerek Makama sunar ve ilgili Kurul veya Daire Başkanlığı'na sevk eder, Kuruluşun her türlü mesleki, sosyal ve kültürel faaliyeti gelişme ve yenilikleri Basın bülteni ve ilgili organlarıyla kamuoyuna duyurur, Kuruluşun hizmetleriyle ilgili (açılış, temel atma vs) törenlerin medya ile koordine sağlayarak kamuoyuna yansıtır, basın mensuplarından gelen soruları değerlendirerek cevap hazırlar, talep edilen, röportaj, bilgi gibi hususlarda basın mensuplarına yardımcı olur, PTT'nin yayın organı olan PTT Dergisi'nin hazırlanması, basımı ve dağıtımını sağlayarak Kuruluşun hedef kitlesi ile olan ilişkilerini canlı tutar; Genel Müdürlüğün fotoğraf hizmetini, Genel Müdürlük'çe düzenlenen her türlü toplantı ve törenin koordinatörlük, kontrol ve takibi ve Genel Müdür adına gönderilen mesajların gereğini, Kuruluş ve diğer kamu kuruluşlarındaki üst düzey yöneticilerin yer aldığı protokol listelerini yapar. Türk ve kurum amblemli bayraklara ait icabı, şilt, çelenk, vefat, duyuru formları her türlü davetiye işlerine bakar.

e)Parasal Posta İşletmesi Dairesi Başkanlığı:Parasal Posta İşletme Dairesi; Teşekkülün görev ve sorumluluklarını belirleyen 5584 sayılı Posta Kanunu ile Posta Tüzüğü, Yönetmelik Rehber, Yönerge el kitabı ve diğer mevzuatta yer alan paralı posta hizmetlerinin uygulanmasına ilişkin vasıf ve esasları düzenlemek ve yürütmek amacıyla kurulmuştur. Posta Kanunu, Posta Tüzüğü ve yönetmelikler, Rehber El Kitabı, Yönerge ve diğer yurtiçi, yurtdışı mevzuat ile verilmiş veya verilecek olan görevlerin yürütülmesi için gereken tüm işletme yöntemlerinin belirlenmesi, kullanılması, koordinasyon ile organizasyon sağlanması ve tanıtımın yapılmasını sağlar. Havale Şubesi, Çek Şubesi, Araştırma Geliştirme ve Planlama Şubesi, Pul Şubesi, Filateli Şubesi, Tanıtım ve Pazarlama Şubesi ile İdari İşler Şubesi Müdürlüklerinden oluşur.

f)Posta Telgraf Dairesi Başkanlığı:Posta Telgraf Dairesi Başkanlığı Mektup Postası, Koli Postası, Taşıma Hizmetleri, Kalite Kontrol, Etüt-Plan ve Tarife, Telgraf, İşyerleri, Personel ve İdari İşler Şubelerinden oluşmuştur. Yurtiçi mektup postası gönderileri mevzuatı, gönderilerin kabul ayırım, sevk ve dağıtımını, dağıtım işlemleriyle ilgili personel ve araç gereç temini, mektup postalarına ait yakınma ve şikayetlerle ilgilenme, ücret alma makineleri ihtiyacı ve ödeme makinelerine işletme izninin verilmesi, şehir ve köy dağıtım hizmetleri organizasyonu, posta yolu ile gönderilen tebligat işlerinin yürütülmesi, yurtiçi koli postası mevzuatı, kabul, ayırım sevk ve dağıtımını, personel, araç gereç temini, koli postalarıyla ilgili yakınma ve şikayetlerin tespiti ve giderilmesi konusunda gerekli çalışmalar, postayla satış hizmetleri ve yurtiçi APS mevzuatı, posta gönderilerinin varış noktalarına çabuk şekilde ulaşması için deniz ve hava yollarını da içeren şebekeler kurulması, sevk yollarının optimal olmasıyla ilgili çalışmalar, APS hizmeti açılacak merkez ve şubelerin tespiti, posta taşıtları yatırım ve dağıtım programları yapılması, dağıtım için şehir içi ring seferleri, taşıt eksikliği durumunda kiralama yetkisi verilmesi, kabul, işleme, sevk ve dağıtım hizmetlerinin hızlı, kaliteli ve sürekli sağlanması, postada geçen ulaşım sürelerinin belirlenmesi, iller ve ilçeler arası ulaşım sürelerini belirlemek amacıyla çalışmalar yapılması, standart ulaşım süresini tespit eder. Telgraf ve Tele-post hizmetlerine ait mevzuatı iş yerlerinin teleme ve gentekse açılması veya kapatılması işlemleri, telgraf ve tele-post hizmetlerindeki değişiklikler, tele-post ve gişe teleksi hizmetleri, tele-post hizmetine açılacak

işyerleriyle cihaz sayılarının belirlenmesi, gişe telefonu ve kontrollü gişe telefonu işletmesi, posta ve telgraf hizmetlerini yürüten işyerlerinin hizmete açılması ve işyeri değişikliği, posta ve telgraf işyerleri çalışma saatlerinin düzenlenmesi görevlerindedir.

g)Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı:Uluslararası posta hizmetleri mevzuatı, üye olunan Posta Birlikleri ile yabancı kuruluşlarla ilişkilerin yürütülmesi, Türkiye çıkış ve varışlı posta, telgraf ve bürofaks ve yurtdışı paralı posta işletmesinin yürütülmesi, yurtdışı posta, telgraf ve bürofaks ücret ve posta sevk tarifelerinin düzenlenmesi, etüt ve planlamalar, hizmetlerin hesaplaşmasının yapılması, istatistikler yapılarak gelişimde verimliliğin sağlanması genel olarak Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı'nın görevleridir. Bu işlemler konularına göre şubeler aracılığıyla gerçekleştirilir. UPU ve CEPT, SWAPU, POSTEUROP, CERP, CSFPE ve diğer posta kuruluşları ile ilişkiler ve kuruluşun temsili, UPU kararlarının mevzuata uyarlanması, gerektiğinde yabancı posta idareler birliği ile anlaşmalar yapılması, uluslararası toplantı, seminer ve resmi ziyaret organizasyonları, Türkiye çıkış ve varışlı postaların düzenlenmesi, sevki, güzergah tespitinin yapılması, yurtdışı posta ve telgraf işletmesinin yürütülmesi, akıbeti belirlenemeyen ülkemiz çıkış ve varışlı gönderilere ödenecek tazminat işlemlerinin, yurtdışı telgraf ve bürofaks işletmesine ait istatistik, telgraf transit yolları, bürofaks açma ve kapama işlemlerinin yapılması, gümrüklemede verimli ve eksiksiz çalışmanın sağlanması, gönderilerin işletilmesinde kullanılan formüllerin bastırılması, işlemlerdeki aksamaların tespiti, mevzuatın güncelleştirilmesi,gümrük problemlerinin çözümünde yabancı posta gümrükleriyle uyum sağlanması Dairenin görevleri arasındadır.

h)Teknik İşler ve Otomasyon Dairesi Başkanlığı:Teknik İşler ve Otomasyon Dairesi; Posta hizmetleri için gereken ve PTT işyerlerine ihtiyaç duyulan makine ve sistemlerin temin edilmesi, verimli hizmet verebilmesi ve sistemlerin güncelleştirilmesi ile kesintisiz hizmet sağlanması amacıyla kurulmuş olup; Enerji, Klima, Motorlu Taşıtlar, Teknik Destek, Sistem Geliştirme, Posta Telgraf Sistemleri, Mektup Koli Ayrım Sistemleri ve Etüt Planlama Grup Başmühendislikleri ile İdari İşler Şubelerinden oluşmuştur. Kuruluş bünyesindeki jeneratörlerin ve kesintisiz güç kaynaklarının bakım, onarım ve işletme temini, resmi ve kiralık araçların, iş makinelerinin bakım,onarım, tasfiye ve temini, Posta Makineleri ve Bank Sistemlerinin teknik hizmeti görevlerinden olup, ayrıca, Posta hizmetlerinin otomasyonu projesi kapsamında çalışmalar yapar.

ı)Yapı İşleri Dairesi Başkanlığı:Genel Müdürlüğün yatırım programındaki bina inşaatlarının yapımını gerçekleştirmek, mevcut binaların bakım, onarım ve tadilatını yapmak, istimlak etmek, kiralamak, kiraya vermekle yükümlü Yapı İşleri Dairesi Başkanlığı, bu faaliyetlerini kanun, kararname, tüzük, yönetmelik, şartname, genelge ve yönetim kurulu kararları doğrultusunda yürütür, yönlendirir, takip eder ve önlemler alır, bina yatırım programının belirlenip uygulanmasını sağlar, yapımına başlanacak binaların “statik hesap ve betonarme tatbikat projeleri ile elektrik ve makine tesisat projeleri ve detay resimlerini hazırlar ve uygulanmasını temin eder, bina inşaatları ile mevcut binaların bakım, onarım ve tadilatlarının keşiflerini hazırlar, tetkik ve ihale işlemleri yapar. Ayrıca inşaatlara ödenek ayırmak, takip etmek ve malzeme etütleri yapmak, gayrimenkul satın almak, satmak, istimlak etmek, kiralamak ve kiraya vermek işlemlerini yürütmek, emlak konularında meydana gelecek, hukuki ihtilafları sonuçlandırmak, Yapı İşleri Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

ii)Muhasebe ve Finansman Dairesi Başkanlığı:Kuruluşun yıllık işletme bütçesini hazırlayıp Yönetim Kurulu'nun onayına sunan Muhasebe ve Finansman Dairesi Başkanlığı İşletme bütçesindeki yatırımla ilgili ödenek taleplerini karşılamak, harcamaların takibi, harcama durumunu yatırımcı dairelere bildirmek, Ünitelerden gelen ödenek taleplerini tetkiki, tekdüzen muhasebe hesap düzenine uygun hesap planını hazırlanması ve uygulamaların kontrolü, gerekli değişikliklerin yapılmasıyla yükümlü olup bilanço bilgilerini hazırlar, banka kredi teşvikleriyle ilgilenir, gelir gider

tahminlerini yapar, finansman program ve raporları hazırlar, kanuni defter ve kayıtların tutulmasını sağlar, aylık mizanlarla yıl sonunda bilanço ve eklerinin düzenlenmesini temin eder, maddi duran varlık ve demirbaşları takip eder, kanuni kesintileri öder, iç ve dış alım ödemeleri ve Genel Müdürlük personeline ait maaş, harcırah, ek mesai, avans gibi tediyeleri yapar ve mahsupları temin eder, günlük ve haftalık mali durum raporu hazırlar, para ve pul hareketlerini sağlar, banka kredileri takip eder, geri ödemeleri sağlar. Genel Müdürlük ve bağlı birimlerin mali mevzuatına ait problemleri gidermek, kuruluşun sorumluluklarını tayin etmek ve bu sorumlulukların yerine getirilmesini sağlamak, muhasebeyle ilgili el kitapları ve matbu formları hazırlamak, kuruluş personelinin ücret ve ihtiyaçları konusunda aydınlatıcı bilgi vermek, mesai saat kontenjanlarını ayarlamak, tüm vergi mevzuatını incelemek ve konu hakkında açıklamalar yapmak, ünitelerden alınan mizan ve bilanço sonuç hesaplarını birleştirmek, tekdüzen hesap planına göre Genel Müdürlüğün bilanço ve netice hesaplarının iktisadi ve mali analiz raporlarını Yönetim Kurulunun onayına sunmak ve onanmasını takiben yayımlamak Muhasebe Finansman Dairesi Başkanlığının görevleri arasındadır.

j)Malzeme Dairesi Başkanlığı:PTT Genel Müdürlüğünün yıllık yatırım programındaki iç ve dış alım mevzuatına göre her türlü mal ve hizmet alımı ile işletme malzemesi ihtiyacının tespit, tedarik, depolama ve dağıtımının yapılmasıyla kayıtlarının tutulması için kurulup; Genel Müdürlüğün çeşitli hizmetlerde kullandığı ya da kullanılmasında yarar gördüğü, ihtiyaç bildiren Dairelerce belirtilen ve alım kararı verilen her türlü cihaz, makine ve diğer malzemelerin alım, satım, teslim, tesellüm, sevk, muhafaza, ambarlama, gümrük ve sigorta işlerini yapıp stok seviyelerini piyasa şartları göz önünde bulundurularak tespit ve temin eden Satınalma, Etüt ve Planlama, Malzeme, Sigorta Gümrük, Nakliyat ve İdari İşler Şubesi Müdürlüklerinden oluşan Malzeme Dairesi Başkanlığı; taşıt, büro malzeme ve cihazları, giyim eşyası, silah, mermi, yangın söndürme malzemeleri ve posta hizmetlerine ilişkin alımlar ile Teşekkülden yapılan satışlara ait icabı yapar. Bilgisayar, posta hizmetlerinin mekanizasyonuna ilişkin alımlar, otomasyon-enerji-klima sistemleri, muhtelif elektronik eşya alımlarına bakar. İş programının ödenek ayırma ve aktarma işlerini yapıp hesapların Muhasebe ve Finansman Dairesi ile uygunluğunu sağlar. İç ve dış satınalma ile ilgili malzeme hareketlerine ait faaliyet raporu hazırlar, istatistiki derlemeler yapar. Alınan

malzemelerin depolarda saklanması, Ünite ihtiyaçlarının depolardan karşılanması için ihtiyaç miktarını belirler ve ünitelere gönderilen malzemelerin teslimini sağlar. Teşekkülün iç ve dış sigorta işlemlerini takip eder. İthal edilen malzemenin döviz tahsisi için Gümrük Tarife ve istatistik pozisyonlarını tespit edip gümrüklenmesini sağlar.

k)Personel Dairesi Başkanlığı:Personel Dairesi Başkanlığı, kuruluşun kalifiye personel temini, tayin, terfi, nakil ve işten çıkarma gibi konularda uyulması gereken usuller ile ilgili üst kademe yöneticilerle istişari yardım sağlamak, personelin yıl içindeki ihtiyacına göre kadro ve pozisyon ilavesi, tenkisi ve tadili tekliflerine ait işlemler yapmak, ataması Genel Müdürlüğe ve Yönetim Kuruluna ait merkez ve taşra teşkilatı personelinin işe alınması, nakil, becayiş, terfi, taltif, tecziye, izin, intibak, işten çıkarma, emekliye sevk gibi özlük işlemlerini yürütmek, personelin sicil işlemlerini yürütmek, ihtiyaç halinde personel temini için gerekli ilan, sınav ve seçim işlemlerini yürütmek, personelin alacağı aylık ücret ve gündeliği tespit etmek, emeklilik vs. gibi durumlarda derece ve kademelerini belirlemek, değişiklikleri izlemekle yükümlüdür. Merkez Teşkilatı personelinin istihkak işlerine ait, tahakkuk işlemlerini yapmak, personel konularında faaliyet raporları ve istatistikleri hazırlamak, personel konularında kullanılan formları güncelleştirmek, iş, sendika, toplu iş sözleşmeleri, sosyal sigortalarla ilgili konularda Teşkilatı aydınlatmak, Eğitim Ünitesiyle işbirliği yapmak, personel mevzuatı konusunda eğitim programları hazırlamak ve yönetmek, gerektiğinde Hukuk Müşavirliği ve ilgili dairelerin görüşlerini almak, ünite ve daire başkanlıklarının personel mevzuatı ve işlemlere ilişkin tereddütlerini gidermeye yönelik talimat ve mütalaa vermek de Personel Daire Başkanlığının başlıca görevleridir.

l)Araştırma Planlama ve Koordinasyon Dairesi Başkanlığı:Genel Müdürlüğün kalkınma planlarını düzenlemek, uygulamaların programlara uygun olarak gelişmesini sağlamak, hizmetlerin daha yaygın, verimli ve ekonomik olması için araştırmalar yapmak, bu konularda gerekli işbirliğini temin etmek, Kuruluşun kalkınma planlarını hazırlamak, yatırımların plan ve programlara uygunluğu ve konuda yatırımcı dairelerle koordinasyonu sağlamak, yatırımların ekonomik ve mali değerlendirmesini yapmak, yapılabilecek projeleri incelemek, ekonomik araştırma etüt ve proje çalışmaları yapmak, kuruluşun yıllık ve uzun vadeli yatırım programlarını hazırlamak, yıllık programların

sistemli gelişmesini sağlayan tedbirler almak, bu faaliyetlere ilişkin istatistik ile ilgili bilgiler toplamak ve ihtiyaç duyulan birimlere aktarmak, yatırım programları ile ilgili yıllık, altı aylık, üç aylık ve bir aylık raporları değerlendirerek Ulaştırma Bakanlığı ve Devlet Planlama Teşkilatı'na sunmak Plan Program, İzleme ve Koordinasyon, İstatistik, Organizasyon ve Metot, İdari İşler Şube Müdürlüklerinden oluşan Araştırma Planlama ve Koordinasyon (APK) Dairesi Başkanlığının sorumluluğundadır.

m)Sağlık ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı:Sağlık ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı, Kuruluş personeli arasında sıkı bir işbirliği kurulması, aralarında dayanışmanın sağlanması ve pekiştirilmesi hizmetin yürütülmesi açısından oldukça büyük önem arz etmekte olup, bu birlik ve beraberliğin sağlanabilmesi, personele yeterli ve dengeli sosyal hizmet verilmesine bağlıdır. Sosyal hizmetler, aynı zamanda personelin kuruma bağlılık duygusunu artıran, çalışma istek ve arzusunu güçlendiren bir unsur olarak her zaman ağırlığını hissettiren bir faaliyet alanı ve personelin maddi ve manevi sıkıntısının olumsuz etkisini gidermede önemli olup; sunulan sağlık hizmetleri ile personelin iş veriminin artması, rasyonel bir çalışma düzeninin kurulması ve de kuruluş hizmetlerinin olumlu şekilde yürütülmesi sağlanacaktır. PTT Genel Müdürlüğünde bu işleri planlayan, organize eden, kuruluşlarını gerçekleştiren, ihtiyaçları tespit ve temin eden, tesislerin personele en geniş kapsamda hizmet vermesini sağlayan Daire; PTT Sanatoryum ve Hastanesi, Misafirhaneler, Kantinler, Kreş ve Gündüz Bakımevleri, Kamplar, Huzurevi, Lokaller, Berberhaneler, Çay Ocakları ile de ilgilenir.

n)Eğitim Dairesi Başkanlığı:Başkanlık; eğitim kapsam esaslarını, Kuruluşun genel ilke, hedef ve politikalarına uygunluğunu tespit eder, eğitim ihtiyaçlarına kısa ve uzun vadeli eğitim, plan ve programlarını hazırlar ve uygulanmasını sağlar, eğitim uygulamasını izler, etkinliği artırıcı ve geliştirici tedbirler alır, öğretim görevlilerinin seçimi, yetiştirilmesi ve istihdamı çalışmalarını yürütür, uzun vadeli eğitim ihtiyaçlarına göre gerekli bina ve yardımcı eğitim araçlarını tespit eder ve temini için yatırım projeleri hazırlayıp, gereğini yapar. Yurtiçi ve yurtdışı kuruluşlarla irtibat ve koordinasyon sağlayarak eğitime ilişkin imkan kaynaklarını tespit ederek personelin yararlanmasını sağlar. Personel ve yakınlarının kültürel ve sportif etkinliklerini artırmak için çeşitli faaliyetler düzenler. Gelişen şartlarda eğitim birimlerinin organizasyonu ile

ilgili çalışmalar yapar. Ankara, İstanbul Eğitim Merkezi Müdürlükleri ile İzmir, Trabzon Eğitim birimlerinde oluşturulan sınıflarda hizmet içi eğitim devam etmektedir.

o)İdari İşler Dairesi Başkanlığı:Daire; Genel Evrak, İç Hizmetler, Kurum Arşivi, Motorlu Araçlar, Güvenlik Hizmetleri ile Bakım Onarım ve İşletme Grup Başmühendisliği ile Personel ve İdari İşler Şube Müdürlüklerinden oluşmuş olup; evrak kaydı, evrakların silsile yoluyla tasnifi, posta ve kurye işleri, Genel Müdürlüğün 24 saat yazılı iletişimin sağlanması, temizlik işleri, her türlü bakım onarım işleri, iç hizmetler (berber, lostra gibi), arşiv hizmetler, personel sistem hizmetlerinin organizasyonu, mevcut araçların işletme ve bakımı, güvenlik hizmetlerini gerçekleştirir.

PTT Genel Müdürlüğü bünyesinde Kefalet Sandığı Müdürlüğü, Değerli Kağıtlar Depo Müdürlüğü, Dış Havale ve Havale Kontrol Merkezi Müdürlüğü, Ana Depo Müdürlüğü, Sanatoryum ve Hastanesi Başhekimliği, Erdek Eğitim ve Dinlenme Tesisleri Müdürlüğü, Lara Eğitim ve Dinlenme Tesisleri Müdürlüğü, İstanbul Eğitim Merkezi Müdürlüğü, Ankara Eğitim Merkezi Müdürlüğü Müstakil Üniteleri bulunmaktadır.

2.2.4.PTT'nin Uluslararası Faaliyetleri

T.C.Posta İdaresi'nin uluslararası düzeydeki hizmetlerinin tarihi çok eski olup 5584 Sayılı Posta Kanununun 9.maddesinin verdiği yetkiye istinaden hazırlanan mevzuat doğrultusunda uluslararası ilişkileri ve işletmesini düzenlemek üzere Yönetim Kurulunun 16.05.1996 Tarih 111 Sayılı Kararı ile kurulan Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı'nca sürdürülmekte olup mevcut yurtiçi posta sistemi de uluslararası mevzuatlardan yararlanılarak oluşturulmuştur. PTT'nin üye olduğu posta kuruluşlarına kısaca değinecek olursak:

a)UPU:Dünya Posta Birliği (Universal Postal Union:UPU), Ülkemizin de bulunduğu 15 ülke tarafından 1874'de kurulmuş, posta hizmetlerinin geliştirilmesi, mevzuatın güncelleştirilmesi, gelişmekte olan ülkelerin Posta İdarelerine teknik ve mali yardım sağlamakla görevlidir.

b)CEPT: Posta ve Telekomünikasyon İdareleri Avrupa Konferansı (Conference of European Postal and Telecommunications Administrations:CEPT) 1959'da aralarında Ülkemizin de olduğu Avrupa Ülkeleri Posta ve Telekomünikasyon İdareleri tarafından kurulmuştur. Avrupa'daki posta ve telekomünikasyon hizmetlerinin gelişmesine yönelik çalışmalarıyla birlikte üye ülke topraklarının posta alınıp verilmesinde tek bir ülke sayılması, transit serbestliği, posta ücretlerinin yeknesak olması gibi amaçları vardır.

c) CSFPE: CEPT bünyesinde bir çalışma grubu olan Avrupa Paralı Posta Hizmetleri Komisyonu (Commission of Service Financial Postal of European: CSFPE) üye ülkeler Posta İdare ve bankaları arasında paralı servislerin modernizasyonu, bilgi alışverişi, pazar payının arttırılması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve güvenliğin sağlanması amaçlanmaktadır.

d)SWAPU:Güney ve Batı Asya Posta Birliği (South and West Asia Postal Union: SWAPU); Türkiye, İran ve Pakistan tarafından kurulup; bölgedeki Posta İdareleri arasındaki posta hizmetlerinin daha organize ve sağlıklı yürütülmesi gibi amaçları olan, 1964-1979 yılları arasında Bölgesel İşbirliği Teşkilatı (Regional Cooperation for Development: RCD); 1980'den sonra ise Ekonomik İşbirliği Teşkilatı (Economic Cooperation Organization: ECO) bünyesinde faaliyet gösteren bir posta kuruluşudur.

e)POSTEUROP: Avrupa Kamu Posta İşletmecileri Birliği (Postal of European Public Organizations Union: POSTEUROP), 42 Avrupa ülkesinin üye olduğu yeni bir Posta İşletme Birliği kurulmuş olup ülkemiz de bu birliğin kurucu faal ülkeleri arasında yer almıştır. Posta işlemlerini iyileştirmek, kolaylaştırmak, modernize etmek, İdareler arasındaki işbirliğini güçlendirmek, piyasa gelişimini izlemek, hizmet kalitesi normlarını sağlamak, bilgi alışverişinde bulunmak, kalite/ücret ilişkisini iyileştirmek için alınan önlemleri desteklemek amaçlanmaktadır.

f) CERP:1992'de CEPT bünyesindeki yeni bir düzenlemeye gidilerek CEPT ve Avrupa Posta Mevzuatı Komitesi (Committee of European Rules of Postal: CERP) adı altında bir mevzuat düzenleyici birliğe dönüştürülmüştür. PTT de başlıca görevi Avrupa Posta Mevzuatını düzenlemek olan bu komitenin kurucu ve daimi üyesi olmuştur.

g)EUROGIRO:Avrupa Posta Bankaları ve Çek Merkezleri Bilgisayar Şebekesi (European Giro: EUROGIRO), Avrupa Posta Bankaları ve Çek Merkezleri arasında bilgi ve fon transferine sağlayan; yabancı Posta Bankaları ve çek merkezleri arasındaki karşılıklı anlaşmalar uyarınca; uluslararası nakit/çekle çekle ödemeler, uluslararası hesaplaşmalar, interbank ödemeleri, idari talimatlar, posta havaleleri, müşteri hesaplarında idari işbirliği araştırma istek ve cevapları gibi hizmetler sunulan bilgisayar sistemi olup kuruluşuna 1990'da 12 Batı Avrupa Ülkesince oluşturulan Avrupa Tek Pazarında mal, hizmet ve sermaye alımının serbestçe dolaşımı etkisiyle diğer ticari bankalarla rekabet etme ve pazar paylarını artırma gereğini duyan Avrupa'daki Posta Bankaları ve Çek Merkezleri amacıyla kurulmuş; ülkemiz 1997'de üye olmuştur.

h)Telematik Birliği:UPU Posta İşletme Konseyince Seul Kongresinde alınan bir kararla üye ülkelere metot, sistem uygulama ve hizmetler hakkında bilgi ve beceri kazandırma, ek finansman kaynaklarına ulaşma, hizmet kalitesini iyileştirme ve yurtiçi maliyetleri düşürmeye yardımcı araçları sağlama, yurtdışı posta trafiğini artırma imkanlarını amaçlayan ülkemizin 1997'de üye olduğu Telematik Birliğinin Posta Dağıtım, kayıt ve izleme sisteminde oluşan Uluslararası Posta Sistemleri (International Postal Systems:IPS), UPU tarafından kurulan; Posta İdareleri, havayolu ulaşım şirketleri, gümrükler vb. kuruluşlarla fiziksel bağlantı sağlayan Küresel Haberleşme Ağı (PostNet), birbirinden farklı elektronik haberleşme sistemlerine sahip Posta İdarelerinin haberleşmesini sağlayan PostMail, Posta İdarelerine PTC haberleşme yöntemi ve kütük aktarım hizmetleri sağlayan Poststar, istatistik, sirküler, haber bülteni, genel ve özel bilgileri (yasak maddeler, adres listesi) kapsayan merkezi, dağınık veri tabanlı bir Bilgi Sistemi (Postal Information:PostInfo) gibi başlıca işlevleri bulunmaktadır.

PTT'nin uluslararası posta hizmetleri alanındaki yükümlülükleri şu şekilde sıralanır:

- (1)Uluslararası posta ve paralı posta hizmetlerine ait mevzuatı düzenlemek, işletmesini sağlamak ve yurtiçi mevzuata uyarlamak,
- (2)UPU, CEPT, CERP, POSTEUROP, CSFPE, SWAPU vs. gibi üyesi olduğumuz posta birlikleri, yabancı posta idareleri ve ilgili yabancı kuruluşlarla ilişkileri yürütmek,
- (3)Türkiye çıkış ve varışlı posta, telgraf ve bürofaxs işletmesini yürütmek,

- (4)Yurtdışı paralı posta işletmesini yürütmek,
- (5)Yurtdışı/ paralı posta, telgraf ve bürofax ücret ve posta sevk tarifelerini düzenlemek,
- (6)Yurtdışı posta ve paralı posta hizmetlerine ilişkin etüt ve planlama yapmak,
- (7)Uluslararası posta ve paralı posta, telgraf, bürofax hesaplaşmasını yapmak,
- (8)Yurtdışı gönderilerle ilgili gerekli istatistikleriyle gelişimde verimliliği sağlamak.

UPU ve CEPT'in faaliyetlerine aktif olarak katılıp uluslararası posta ilişkilerini en iyi şekilde sürdürmeye çalışıp, edindiği deneyimleri yurtiçi posta mevzuatına da aksettiren PTT; uzun yıllar Posta Kolilerine İlişkin Çalışma Grubunun Başkanlığını sürdürmüştür.

2.2.5. PTT' nin Verdiği Hizmetler

PTT'nin hizmetleri, merkez teşkilatı dışında yurdun en ücra köşesine yayılmış olan her ilde Başmüdürlük, 9 müstakil ünite ve 1152' si merkez ve 2596' sı şube olmak üzere toplam 3748 adet işyeri ile yürütülmektedir. Ankara, İstanbul gibi, gönderi trafiği yoğun olan illerimizde kurulan ve modern araç ve gereçlerle teçhiz edilmiş ve bugün sayıları 15 olan işleme merkezlerini karlılık ve verimlilik prensipleri ön planda tutularak ülke geneline yayma çalışmaları sürmektedir. PTT'nin faaliyetlerine kısaca değinirsek:

a)Acele Posta Gönderileri: Güvenli ve süratli posta taşımacılığını gerçekleştirmek için 08.07.1983'de öncelikle Adana, Ankara, İzmir ve İstanbul ve bu iller arasında hizmet vermek üzere kurulan, belirli saatlerde verilmek şartıyla ilan edilen günde teslim edilmesi gereken, özel ücrete tabi posta olan Acele Posta Servisi (APS)'nde kabul edilen gönderiye Acele Posta Gönderisi (APG) denilir. APS ile ek ücret alınmaksızın taahhütlü, özel ulak, konutta teslim ve uçakla yollama; ek ücretleri ödenmek şartıyla alma haberli, ödeme şartlı özel hizmetlerinden yararlanan APG, mektup postası ve koli ile gönderilebilen her türlü eşyayı kapsar. Değerli eşya veya elinde bulundurmanın faydalanabileceği değerli maddelerin tam güvenliğinin sağlanması için postaya değer konulmuş (sigortalı) APG olarak verilmesi gönderici ve alıcının menfaatinidir. Nadiren de olsa kayıp veya hasar halinde kusurlusunu tespit mümkün olduğunda gönderici veya hakkını devrettiği alıcıya tazminat ödenir. Sigortalı APG'lerde ise; kayıp veya hasar

durumunda ödenecek tazminat konulan değerle orantılı olup, gönderici veya alıcıların zararı yoktur. Hizmette kalitenin yükseltilmesi amacıyla otomasyon çalışmaları süren APS, PTT Genel Müdürlüğünün en hızlı ve güvenli posta servsidir.

b)Tele-Post Hizmeti: Haberleşme hizmetlerinde önemli bir yeri olduğuna inanılan Tele-Post(faks) hizmeti ilk olarak 1984 yılında, Adana, Ankara, İstanbul ve İzmir illeri arasında uygulanmaya başlamış olup, bugün 842 PTT işyerinde uygulanmaktadır.

c)Alo-Post Hizmeti:Daha kaliteli ve süratli hizmet sunmak amacıyla 16.10.1989'dan itibaren kapıdan kapıya posta hizmeti diye adlandırılabilen bu hizmet ilk olarak Ankara, İstanbul ve İzmir illeri belediye hudutlarında verilmiş; bugün Ankara, İstanbul, İzmir, Adana ve Antalya illerinde ve bu illerden birbirine kabul edilmektedir.

d)Toplu Posta Gönderileri Ücret İndirimi:Piyasada rekabet koşullarına uygun hizmet verebilmek için; posta tekelinde olmayan, koli, APG, küçük paket, kitap, gazete, dergi ve broşür gibi basılmış kağıtlara, aynı anda ve gönderici tarafından tarifesinde belirtilen sayıda postaya verildiğinde ücret indirimi uygulanmasını sağlayan Toplu Posta Gönderileri Ücret İndirimi Yönergesi hazırlanmış ve 20.05.1998'den itibaren uygulanmak üzere yürürlüğe konulmuştur..

e)Post - Shop Hizmeti: Avrupa Posta İdarelerinde olduğu gibi posta işyerine gelen müşterilerin posta gönderisi yollaması sırasında filatelik malzeme, posta ambalajı ve kırtasiye vb. ihtiyaçlarına cevap verebilmek amacıyla ilk olarak Ankara Ulus Merkezinde oluşturulan Post-Shop uygulamasına yoğun ilgi gösterilmiştir.

f)Adresbank: Ülkemizde bilgisayarların her alanda yaygınlaştırılması ile güncel, sistematik ve doğru bilginin önemi daha fazla artmıştır. Kişi ve kurumlar bu özellikteki bilgiyi gerektiğinde büyük paralar ödeyerek satın almaktadır. İşte adres bilgisi de bu nitelikte bir özellik kazanmıştır. Yurt genelinde belirli meslek gruplarının adreslerinin tespit edilip, ücreti karşılığında sözleşme yapılarak satılması ve İdaremiz gelirlerinin artırılması amacıyla başlatılan Adresbank hizmeti uygulamaya konulmuştur.

g)Fakstel hizmeti:Telekomünikasyon araçlarında oluşan gelişme ve çeşitlenmeye paralel olarak telgraf trafiğindeki düşüşün giderilerek Kuruluş gelirin artırılması, halka gelişmiş sistemlerden istifade imkanı sunmak için Fakstel Hizmeti uygulamaya konulmuştur. Kişi ve kuruluşların çoğunluğunun faksimil cihazı sahibi oldukları günümüzde, fakstel servisinin yaygınlaştırılması İdarenin gelirini artırabilecektir.

h)Postnet Hizmeti:İlk etapta pilot olarak sosyal ve ekonomik yapı itibariyle diğer kentlerimize kıyasla daha sınırlı imkanlara sahip, üniversitesi bulunan, turistik özelliğe sahip 20 ilimizin Posta Telgraf Müdürlükleri Temmuz 1998'den itibaren İnternet'e bağlanarak halkımızın hizmetine sunulmuş ve yaygınlaştırılması için çalışılmaktadır.

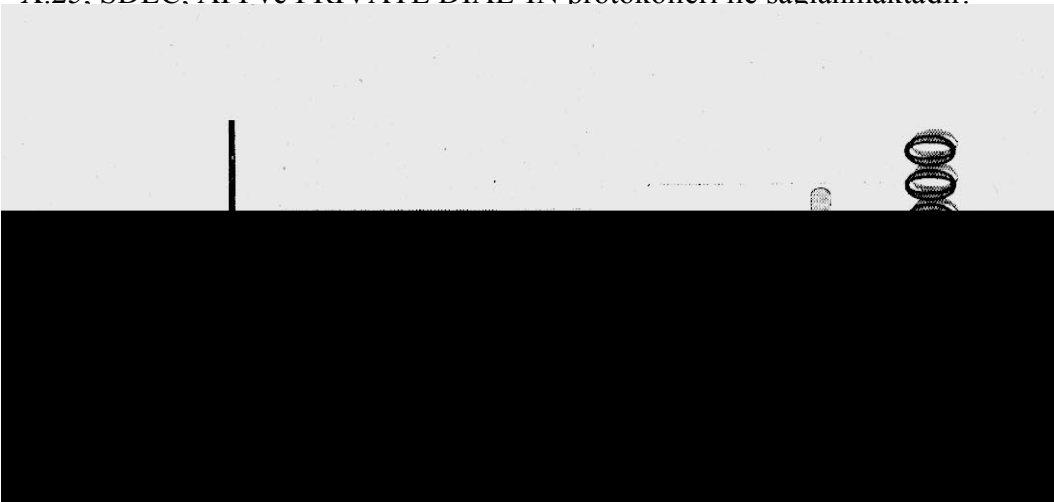
ı) Posta Kodu:İlk olarak 23.10.1985'de uygulanan Posta Kodu, adresin ayrılmaz bir parçası olup; otomatik ayırım makinelerinden yüksek verim alınabilmesi için gönderiler üzerine posta kodlarının yazılması gerekip ülkemizde yazım ortalaması %64 civarındaki posta kodu kullanımının Avrupa Ülkelerinde olduğu gibi %90-95'e çıkarılması çalışmaları sürdürülmekte olan bu numaralar 119 Posta Kodu Danışma Servisinden telefonla, semt dağıtıcıları ve Türkiye Posta Kod Rehberinden öğrenilebilir.

i)Ödeme Şartlı Gönderiler:Alıcıya belirli bir bedel karşılığı teslim edilmesi, tahsil edilen paranın göndericiye havale olarak ödenmesi veya posta çeki hesabına işlenmesi istenen ödeme şartlı gönderilerden ücret alınmamakta olup; kayıtlı mektup postası gönderileri, kayıtlı, kayıtsız koliler ile bunların değer konulmuş olanları kabul edilebilir. Gönderinin türüne göre (Mektup, koli) "Konutta teslim, Özel ulak, APS, Uçak, Postrestant, Alma Haberli, Alıcının kendisine verilecek" ek hizmetler sunulan bu hizmetle PTT; ürünü tanıtır, siparişleri kabul ederek iş sahiplerine iletir, satılacak ürünleri kabul edip alıcılarına teslim eder, ürün bedelini bir havale ücreti karşılığında öder, ürün bedelinin posta çeki hesabına işlenmesi istenirse hiçbir ücret alınmaz, yurtiçi ve yurtdışında iş sahiplerine satış imkanı sağlar. PTT Merkezleri bireylere de bulunduğu yerde temin edemediği ihtiyaçlarını, yurtiçinde ve yurtdışında güvenli, süratli ve ekonomik olarak temin eder.

j)Telgraf: PTT Genel Müdürlüğü'nün 24.04.1995'den itibaren temel hizmetlerinden biri olarak ifa ettiği Kuruluşa adını veren "Telgraf" güvenilir ve süratli iletişim aracı olma niteliğini korumaktadır (Samadi,2000:18). 1847'de Beylerbeyi Sarayı'nda Sultan Abdülmecit Han'ın huzurunda Samuel Mors tarafından ilk deneme yapılmış; 1974'de otomatikleştirilen teleks santrallerinden numara alarak telgraf muhaberesine açık merkezlerde otomatik olarak (Alıcı ve yazıcı cihazlar vasıtasıyla) telgraf alınıp yazılmasına (GENTEKS) başlanmıştır; 600 teleks numarası ile halen, iller ve büyük ilçeler gentekse açılmış olup, telefon veya telemle çalışan işyerlerinde en yakın gentekse açık merkeze irtibatlandırılarak en modern sistem içinde yürütülmektedir.

2.2.6.PTT'nin POSTA@Net 2000 Otomasyon Sistemi

1995'de PTT'nin Posta İşletmesi ve Türk Telekom olarak ayrılmasıyla Genel Müdürlük ciddi çalışmalar ortaya koymuş; merkezler arasında tüm hizmetlerin otomasyon ağı üzerinden yürütüleceği bir network ağı kurulması için başlatılan çalışmalara hız vermiştir. 2000 yılında tüm PTT işyerlerinin otomasyona dahil edilmesi hedeflendiği için POSTANet@2000 olarak isimlendirilen projenin ana sistemi, merkez sistemleri ve yardımcı sistemler, 1995 yılında 27 merkezin otomasyona açılması ile devreye alınmıştır. 81 il, 406 merkez, 2551 gişe, 240 şubede Posta Çeki İşlemleri, Telefon Tahsilatı, Yurtiçi ve Yurtdışı Havale İşlemleri, Yabancı Seyahat Çeki İşlemleri, Döviz İşlemleri, Körfezbank İşlemleri 'nin on-line ortamda yürütülmesini sağlayan ve Yönetim Karar Destek sisteminin de entegrasyonunun yapıldığı otomasyon ağıdır. Merkezler arası data transferinde kullanmak için Türk Telekom A.Ş.'ye üyelik yaptırdığı yurt içi ve yurt dışındaki çeşitli hız ve tipteki bilgisayarların birbirleri ile veri iletişimini hızlı ve kolay biçimde ekonomik, güvenilir ve kaliteli iletişim sağlayan TURPAK (Türkiye Paket Anahtarlamalı Data Şebekesi) servisine erişim ITI, DIAL-UP, X.25. SDLC. API ve PRIVATE DIAL-IN protokolleri ile sağlanmaktadır.



Şekil-2:POSTANet@2000 Network Yapısı

[POSTANet@2000](#) sistemi ana bilgisayar donanımı şu şekildedir:

a)TANDEM HİMALAYA K1006 :6*RISC BASED CPU, 6*128 MB MEMORY, 8* MULTIFUNCTION CONTROLLER, 15 I/Q CONTROLLER, 112 GB EXTERNAL HARDDİSK

b)TANDEM HİMALAYA K1002 :2*RISC BASED CPU, 2*128 MB MEMORY, 2*MULTIFUNCTION CONTROLLER,4*I/Q CONTROLLER

c)NETWORK YAPISI : X-25 TCP/IP

[POSTANet@2000](#) projesi kapsamında yürütölmekte olan projeler ve sistemin sağlayacağı kolaylıklar şu şekilde sıralanabilir:

a)On-line Posta Çeki Projesi: Posta çeklerinde hesap açtıran kişi veya kuruluşların hesaplarının bilgisayar ortamında tutulduğu; ödeme, yatırma, aktarma, hesap açma ve düzeltme işlemlerinin on-line olarak yapıldığı otomasyon projesidir. Hesap sahiplerinin otomatik ödeme talimatı vermeleri durumunda hesap sahiplerinin borçları takip edilerek faturaları hesaplarından ödenir. Hesap sahipleri alacaklılarına önceden hazırlanmış yatırma çeki göndererek tahsilatlarını sağlayabilirler.

b)On-line Havale:Havale, belirli miktardaki bir paranın alıcısının bulunduğu Merkeze ücreti karşılığında gönderilmesi ve alıcısına ödenmesidir. Yatırılan havale, otomasyona açık merkezlerden on-line olarak aynı gün alıcısına ulaştırılmaktadır. On-line havale projesi ile yurtiçi ve yurtdışına:Havale Kabul (Havalenin kabul ve düzeltilmesi), Havale Geliş (Geliş kayıt düzeltilmesi, geçici havale geliş kaydı ve düzeltilmesi), Havale Ödeme Sorgulama, Havale İade (İade/ Resen iade hazırlama, Eksik bilgi nedeniyle havale iade), Elde kalan havaleleri hazırlama işlemleri yapılmaktadır.

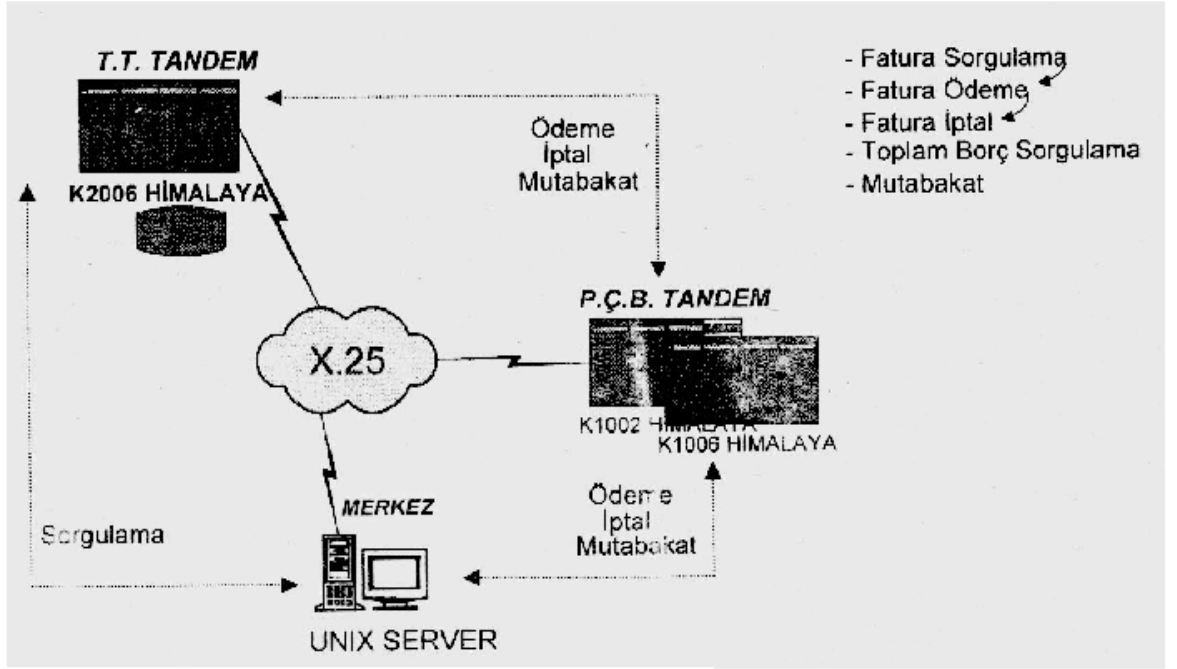
c)Posta Havalesi:Otomasyona açık merkezlerde kabul edilen off-line havalelerde tüm ek hizmetler istenebilir. Havalenin haber kağıdı, kabul edilışinin ertesi günü alıcısına ulaştırılır ve alıcısının müracaatında ödenir. Otomasyona açılmamış merkezlerde posta, telgraf ve telefaks yoluyla kabul edilen havaleleri; hızlı, güvenli ve ucuz olarak alıcısına ödenir. Havalelerde; Konutta Teslim, Özel Ulak, Telefonla Haber, Postrestant, Ödeme Haberli özel hizmetleri sunulur.

d)Efektif Döviz Alış İşlemleri: Otomasyona açık merkezlerde Efektif döviz alış, düzeltme ve TANDEM'den kur getirme işlemleri bilgisayar ortamına aktarılmıştır.

e)Yabancı Seyahat Çeki İşlemleri: Otomasyona açık merkezlerde seyahat çeki bozma işlemi bilgisayar ortamına aktarılmıştır.

f)Emekli Maaşlarının Konutta Ödenmesi:PTT ve Emekli Sandığı Genel Müdürlüklerince 60 yaş ve üzeri isteyen emeklilerin aylıklarının ve vergi iadesi tutarlarının konutta teslim havale olarak ödenmesine Ankara ve İstanbul'da 03.04.2000'de başlandı (ÇINAR A.,2000:4-5). Ayrıca emekliler,özel gider indirimine ait zarfları doldurup fişler içine konulduktan sonra ağzı kapatılıp imzalanarak, zarf maaş ödemeye gelen PTT görevlisine veya emekli aylığının ödendiği PTT işyerine teslim edilebilecektir. Bu uygulamanın Türkiye çapında yaygınlaştırılması, banka önü çilelerinin sona ereceği çağdaş bir hizmet olacaktır.

g)Merkezi Tahsilat Sistemi Projesi:Türk Telekom A.Ş.'nin Merkezi Tahsilat Sistemi (MTS)'ne bağlı 39 ildeki otomasyona açık PTT merkezinde on-line olarak telefon tahsilatı yapabilmek için çalışmalar başlatılmıştır. Türk Telekom A.Ş.'nin haberleşme araçlarına ait faturaların otomasyona açık Posta işyerlerinde ve TANDEM ana bilgisayarını üzerinden Türk Telekom MTS'ye bağlanarak on-line tahsilatın yapılmasını teminen 25.05.1998'de yazılım sözleşmesi imzalanmıştır (Şekil-3). Pilot uygulama yeri olan Dikmen PTT Merkezinde merkez programları, Posta Çekleri Başmüdürlüğü'nde de ana modüllerin 23.10.1998'de geçici kabulleri yapılmıştır. Bu merkezlerde artan trafiği karşılamak ve tahsilat gişe sayısını artırmak amacıyla 2000 yılında 39 ildeki PTT merkezlerine ilave tahsilat terminalleri kurulmaktadır. Tahsilat Kurumun geliri açısından özel bir öneme haizdir. 1998'de Türk Telekom A.Ş.'nin haberleşme gelirleri 870 trilyon olarak gerçekleşen tahsilatının %52'si PTT işyerlerinde yapılmış; Kurum %4.5 kar payı ile 20.5 trilyon gelir elde etmiştir. Sistemin sonraki amacı, elektrik, telefon, vergi vb. tahsilatların mevcut ağ üzerinden yapılmasıdır.



Şekil-3: On-line Tahsilat İş Akışı

h) Bankacılık İşlemleri: Kamu bankalarının özelleştirildiği bir dönemde PTT Genel Müdürlüğü yeni bir bankanın temellerini atmak için çaba sarf ediyor. Devletin cebinden beş kuruluş çıkmadan devlete trilyonlar kazandırması için çalışmaları yürütülen Postbank'ın 2001 yılında hizmete girmesi planlanıyor. PTT'nin Resmi Gazete'de 22.02.2000'de yayımlanarak yürürlüğe giren Ana Statüsüyle: Sigorta acenteliği ile döviz alım ve satımı yapabilecek, Hazine bonusu, hisse senedi, döviz, tahvil gibi menkul kıymetlerin satışına aracılık edebilecek, İstihdamı geliştirme çalışmaları kapsamında düzenlenen beceri kazandırma programlarının uygulamasını sağlayabilecek, "Uluslararası ticari cevap servisi", "adresbank" gibi hizmetleri kurup işletebilecek, Faaliyet alanı ile ilgili ürün ve malzemelerin tanıtımı, pazarlanması, yörelerin özelliğine uygun eşyaların satımı için bayilik verilebilecek.

PTT tarafından sunulan çağdaş bankacılık hizmetleri şu şekilde sıralanabilir: Vatandaşın kendi hesabından tüm merkezlerden ücretsiz olarak para çekebilmesi, Hesaplar arası aktarmanın ücretsiz yapılması, Alacaklılara borç çeki verilebilmesi, Yurtiçi havale işlemlerinin yanı sıra, 24 ülkeyle karşılıklı, 6 ülkeyle de tek taraflı yurtdışına havale

gönderilebilmesi, Efektif ve döviz işlemlerinin yapılabilmesi. PTT zaten bankacılık hizmetlerinin birçoğunu yıllardır yapıyor; ancak yenilikleri takip etmeyen kuruluş on-line hizmet veren merkez sayısını arttırarak, parasını transfer etmek isteyenler için en az bankalar kadar hızlı fakat daha ucuz bir imkana sahip olduğunu gösterebilecektir. Bankalarla anlaşarak, bankacılıkta söz sahibi olmaya hazırlanan PTT, otomasyona bağlı merkezlerinden bankacılık hizmeti vermeye başlıyor ve bu kapsamda ilk anlaşmasını imzaladığı 9 şubesi olan Körfezbank'ın Çek toplama, Toplanan çeklerin bilgilerini Körfezbank'a gönderme, Körfezbank işlemleri için kur getirme, Posta çeki yatırma havalesi, Borç sorgulama/tahsilat, Sigorta tahsilat, Hesap numarası sorgulama işlemlerini yapmaktadır. Bugüne kadar hızlı ve güvenilir haberleşme felsefesi ile hizmet veren PTT, halen 81 bankanın faaliyet gösterdiği Türk bankacılık sisteminde isteyen bankalara bireysel bankacılık hizmeti vermeye hazırlanıyor. Bu kapsamda ilk olarak yaygın şube ağını bankalara açacak ve bu bankalarla yapılan anlaşmalar çerçevesinde, otomasyona açık merkezlerde, her türlü bankacılık hizmetlerini verecektir. PTT, az şubeli küçük bankaların da hizmet ağını ülke geneline yayacak bankacılık hizmetleri alt yapısını hazırladı. Projeye göre, bankalarla anlaşmalar yapılarak, bu bankaların ülke genelinde hizmet vermesi sağlanacak, az şubeli bankalar geniş şube ağı olan bankalarla rekabet şansını yakalarken, PTT'de yeni gelirler elde edecektir. Türkiye'de faaliyet gösteren 81 bankanın 33'ünün 10'dan az şubesi, 40 bankanın da 20'den daha az şubesi bulunmaktadır. PTT'nin bankacılık hizmetlerinde aracılık yapmasının doğru; az şubeli bankaların kurumun bankacılık hizmetlerine büyük ilgi gösterdiği aşikardır.

ı)Yurtdışı Havale (Eurogiro) Projesi:Yurt dışından gelen EUROGIRO havalelerinin EUROGIRO sisteminden alınarak gerekli kontrollerin sağlanmasının 22.06.1998'de geçici kabulü yapılarak sistem Temmuz 1998'de hizmete alınmıştır. 27 ülke ile karşılıklı, 4 ülke ile Türkiye yurtdışı yönünde tek taraflı verilen uluslararası posta havalesi ile posta yoluyla gönderilen ve 15-20 günde alıcılarına ödenebilen havale bedelleri 1-3 gün gibi kısa bir sürede ödenerek düşüş sürecinde olan havale trafiği artabilecektir. Mevcut 50 milyondan fazla işkolu ve özel müşterinin faydalanacağı bu proje; hızlı, ucuz, yüksek kaliteli hizmet, zamanında transfer ve ileri teknoloji sunar. Yurtdışından gelen havale, aynı günde alıcısının bulunduğu şehre ulaşmaktadır.

i)Yurtdışı Kayıtlı Posta Projesi:Yurtdışı Kayıtlı Posta Projesi (International Postal Systems: IPS), UPU tarafından hazırlanan kayıtlı gönderilerin takibine dair bir yazılım olup bu proje ile yurt dışından gelen ve yurt dışına giden gönderiler bilgisayar ortamında takip edilip; reklamasyon talepleri anında cevaplandırılır. Projenin ülkemizde hizmete konulması çalışmalarının son aşamasına gelinmiş, sistemin ilk aşamada APG'lerin sevk ve takibinde kullanılması amacıyla Ankara Posta İşleme Merkezi, İstanbul Avrupa Yakası Posta İşleme Merkezi ve Genel Müdürlük Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığına montajı tamamlanmış; Ankara Posta İşleme Merkezi'nde 19.05.1999'den, İstanbul Avrupa Yakası İşleme Merkezi'nde 26.05.1999'den itibaren test amaçlı olarak bilgisayar ortamında ilgili dokümanlar alınmaya başlanmıştır. IPS uygulamaları Posta Dağıtım Sistemi ile Kayıt ve İzleme sisteminden oluşur. IPS'nin Uluslararası Bilgisayar Destekli Posta ağına Ülkemizin de dahil olması ve uluslararası kayıtlı gönderilerin takibi ve reklamasyonu için çalışmalar UPU teknik personeli ile sürdürülmektedir.

j)Yönetim Bilgilendirme Sistemi:Yönetim Bilgilendirme Sisteminin (Management Information Systems:MIS) içeriğinde Karar Destek, Daha Sağlıklı Denetim, Sistemlerin Verimli Şekilde İşletilmesi, Personel Yönetim ve Denetimi alt modülleri bulunmaktadır.

k)Muhasebe Finansman Yönetim Sistemi:PTT Genel Müdürlüğü, Başmüdürlük ve müstakil ünitelerine bağlı 1152 PTT merkezi ile 2577 şubesindeki muhasebe işlemlerinin yapılacağı Muhasebe Finansman Yönetim Sistemi (MFYS) ile Yönetim Karar Destek Sistemine yönelik olarak istatistiksel bilgi ve raporları almayı ve tüm muhasebe işlemlerinin on-line ortamda kontrol ve denetimi amaçlanmaktadır.

l)Personel İşlemleri Yönetim Sistemi ve Evrak Takip Projesi:Personel İşlemleri Yönetim Sistemi ve Evrak Takip Projesi (PIYS), PTT Genel Müdürlüğü kendi iç hizmetlerinde de otomasyona geçerek daha sağlıklı ve kolay yönetilebilir bir işletme yapısına sahip olacaktır. MIS için gerekli alt ağı oluşturulacaktır.

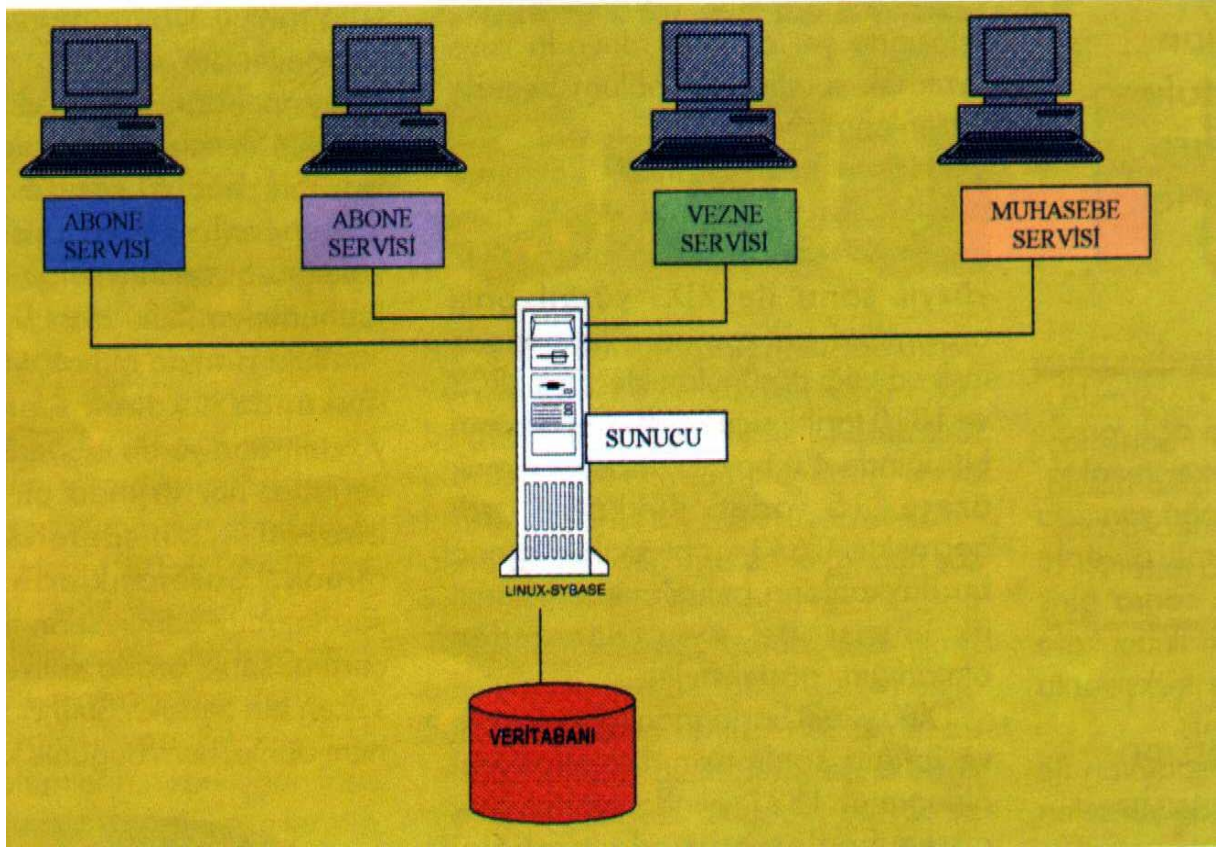
m)PostNet(Internet):Özellikle üniversitelerin bulunduğu küçük illeri kapsayan 20 ildeki posta merkezinde Mart 1998 itibariyle internet hizmeti devreye girmiştir. 2000 yılında Türkiye çapında internet hizmeti veren Posta merkezlerini artırmak amacıyla,

Ekim 2000'de başlatılan internet hizmeti, 9 ilde de internet cafe kurulması çalışmaları neticelendirilmiştir. Ayrıca kuruluşa yeni bir vizyon kazandırmak ve teknolojiye ayak uydurarak hizmetlerini WEB ortamına taşımak amacıyla Genel Müdürlük tarafından PostNet (Internet) sisteminin kurulması için gerekli çalışmalar sürmektedir. Bu konu ile ilgili ileriye yönelik çalışmalar arasında Internet Servis Sağlayıcı (Internet Service Protocol:ISP) olarak hizmet vermek amaçlanmakta ve tüm posta merkezlerinde internet erişimini sağlayacak internet kabinlerinin kurulması planlanmaktadır.

n)Filateli:Postada kullanılan ve değerli kağıtlar yönetmeliği kapsamındaki resmi ve sürekli posta pulu, anma pulu, uçak pulları, ilk gün ve özel gün damgalı zarfların filatelik amaçlarla satışı, tanıtımı ve sergilenmesi Kuruluş tarafından verilen hizmetler arasında yer almaktadır. Filatelistlere verilen hizmetlerin daha kaliteli ve sağlıklı olabilmesi, abone sayısının artırılması yönünde günümüz koşullarında artan ihtiyaca cevap verecek ve gelecekte çeşitlenecek talepleri de dikkate alarak artan talepleri karşılaması için yazılım geliştirilmiştir (Başaran,2000:22).

Bu proje ile filatelik ürün (resmi ve sürekli posta pulları, anma pulları, posta kartları, ilk ve özel gün damgalı zarflar, maksimum kartlar, poşetler...) ve malzemelerin yurtiçi ve yurtdışındaki abone ve acentelere tanıtım ve satışı yapılmakta; hizmetlerin kusursuz olabilmesi, abone sayısı ve Kuruluş için önemli gelir kaynağı olan bu hizmetlerin artırılması amaçlarına ulaşabilmek ve verilen tüm hizmetlerin kaliteli, güvenli ve hızlı olarak yerine getirilebilmek için istemci-sunucu (client-server) mimarisinde birimler arası görevler tanımlanmış ve dağıtılmış, on-line olarak hizmet verecek şekilde kurulan bu yapıda aynı anda sisteme birden fazla kullanıcı ulaşabilmektedir.

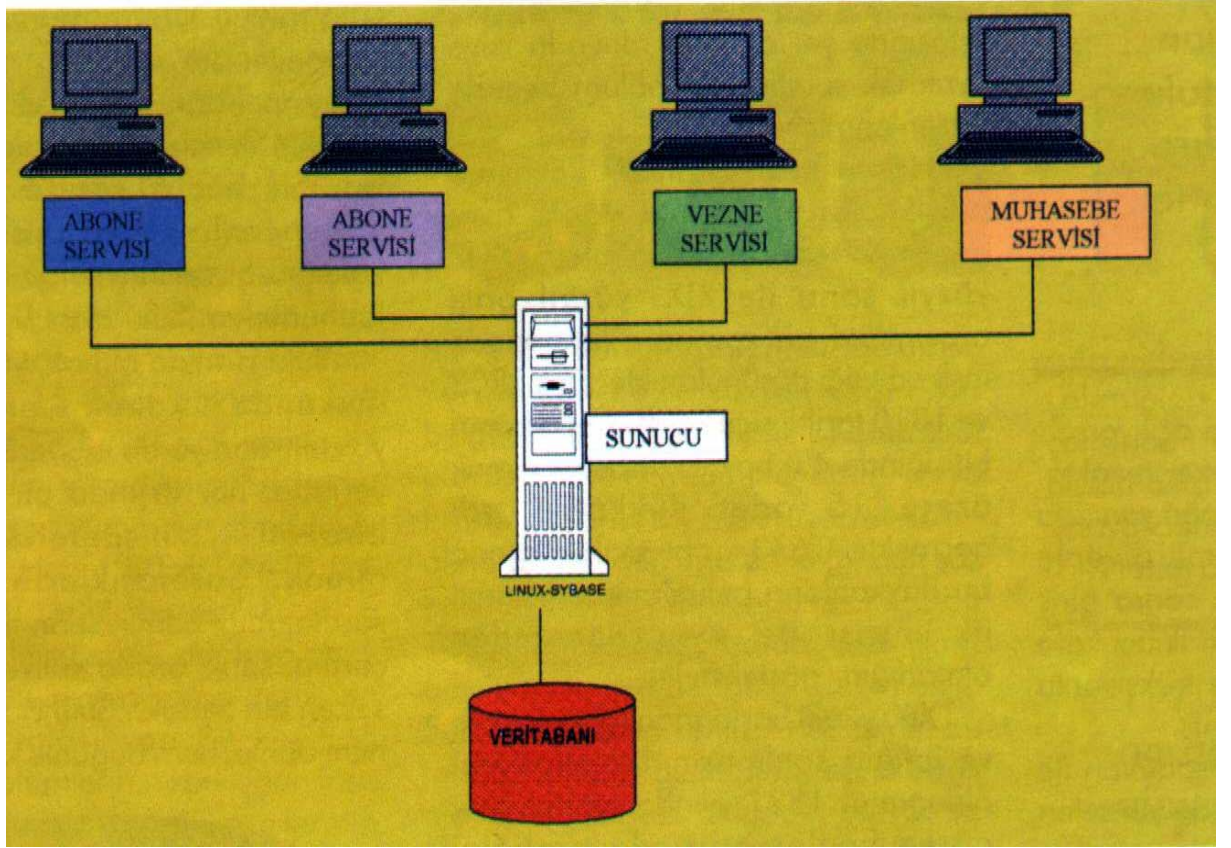
FİNET 2000 yazılımı Abone ve gönderi, Muhasebe, Stok modüllerinden oluşmaktadır (Şekil-4). Alt yapısı hazır DNS Server yardımıyla internet üzerinden de hizmet vermesi sağlanacak; web sayfaları üzerinden filatelik ürünler dünyaya tanıtılacak, etkili duyuru ve ilanlar ile kurumların malzeme siparişleri, abone başvuruları internetle gerçekleştirilebilecektir.



Şekil-4: FİNET2000 Yazılımı Modülleri

o) Kontrol ve Denetim Sistemi:POSTANet 2000 ağı ve otomasyon merkezlerinde oluşan sorunların çözülmesine yönelik olarak 1997 yılında devreye alınmış olup halen ihtiyaçlara göre modüller eklenen bu sistem; Arıza bildirme ve takip, İstatistik, Merkez server'ları denetim ve yönetimi, Muhasebe ana modüllerinden oluşmaktadır(Şekil-5). Tüm arızalar sistem üzerinden on-line ortamda iletilmekte ve giderilmektedir. Arızalara ve tahsilata ilişkin istatistiki bilgiler günlük, aylık, yıllık olarak alınabilmektedir.

ö)Eğitim Sistemleri:Üç ayrı eğitim merkezinde tüm projelere ilişkin simülasyon ortamı oluşturularak her düzeydeki merkez personeline gerekli eğitim bu sistemler üzerinden verilmektedir. Eğitim sistemleri, otomasyon sistemleri ile benzer nitelikte olup eğitim araçları ilave edilmiş olup gerektiğinde sistemle irtibatı sağlanmaktadır.



Şekil-4: FİNET2000 Yazılımı Modülleri

o) Kontrol ve Denetim Sistemi:POSTANet 2000 ağı ve otomasyon merkezlerinde oluşan sorunların çözülmesine yönelik olarak 1997 yılında devreye alınmış olup halen ihtiyaçlara göre modüller eklenen bu sistem; Arıza bildirme ve takip, İstatistik, Merkez server'ları denetim ve yönetimi, Muhasebe ana modüllerinden oluşmaktadır(Şekil-5). Tüm arızalar sistem üzerinden on-line ortamda iletilmekte ve giderilmektedir. Arızalara ve tahsilata ilişkin istatistiki bilgiler günlük, aylık, yıllık olarak alınabilmektedir.

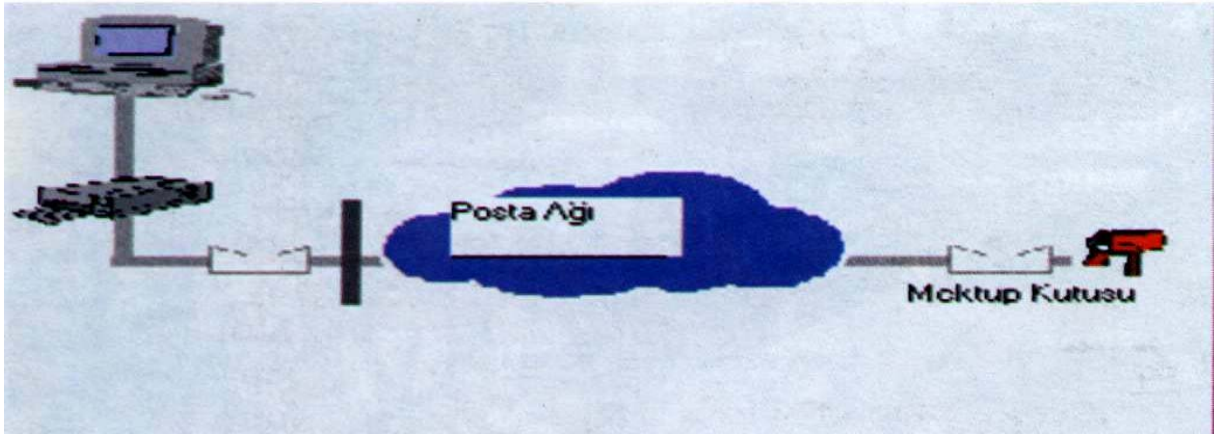
ö)Eğitim Sistemleri:Üç ayrı eğitim merkezinde tüm projelere ilişkin simülasyon ortamı oluşturularak her düzeydeki merkez personeline gerekli eğitim bu sistemler üzerinden verilmektedir. Eğitim sistemleri, otomasyon sistemleri ile benzer nitelikte olup eğitim araçları ilave edilmiş olup gerektiğinde sistemle irtibatı sağlanmaktadır.

2.2.7.PTT'nin Hedeflediği Projeler

PTT'nin kısmen alt yapılarını hazırladığı ve yakın gelecekte uygulamaya almayı planladığı otomasyon (Elektronik posta, Kayıtlı Posta Otomasyon Sistemi, Kayıtlı Posta Otomasyon Sistemi, e-kimlik&e-noter) alanındaki projeler şu şekilde sıralanabilir:

a)Elektronik Posta (Hybrid Mail):Elektronik Posta (Hybrid Mail) data transferi ile gelen verilerin direkt olarak PTT Genel Müdürlüğü'nde basılıp zarflanarak en kısa sürede alıcısına ulaşmasını sağlayan geleneksel posta sistemine elektronik olarak girişine olanak veren ileri teknolojik otomasyon sistemidir (Karaca,2000:10-11). Bilgi teknolojisiyle geleneksel posta servislerini geliştirerek üretim ve kalitede en iyi seviyeye gelmeyi isteyen PTT, Hybrid Mail ile Geleneksel Posta servisleri ve modern bilgisayar teknolojilerinin avantajlarını kullanarak, elektronik data gönderimiyle kalitesi ve gelişen posta pazarında rekabet gücü arttırabilecektir.

Geleneksel postanın mantığı, gönderilerin dökümü ve daha sonra sevk edilmesi olup en çok kullanılan iletişim sektörüdür. Günümüzde bilgi teknolojisinin gelişmesi ile birlikte gönderiler büyük oranda elektronik ortamda ve yaklaşık %70'i bilgisayarlar tarafından üretilmektedir. Ticari mektuplarda bu oran, %95'e kadar çıkmaktadır (Şekil-6).



Şekil-6 : Geleneksel Posta Mantığı

Hybrid Postanın mantığı, gönderileri oluşturan verilerin sevk edilmesi, sonra dökümü olup Hybrid Mektup, elektronik postadır (Şekil-7,8). Elektronik Posta ile göndericiler kendi bilgisayarlarından Win95 veya 98 yazılımına ekleyecekleri pc e-post adındaki ek

dünyadaki tüm posta hacmini %6.5'idir. UPU'nun tahminlerine göre bu oran 2005 yılında %15'e çıkarak tüm dünyada 18milyar/yıl seviyesine gelecektir.

Elektronik Postanın yararları şu şekilde sıralanabilir:

-Teslimat süreleri kısalmış, gönderiler elektronik olarak alıcıya en yakın olan yere data olarak aktarıldığından mektup sevkıyatı olmayacaktır. Dağıtıcılar sadece bu merkezde basılıp zarflanan gönderileri alıcılarına ulaştırırlar. Ankara, İstanbul, İzmir gibi gönderilerinin büyük bir kısmının oluşturulduğu şehirlerde mektup datalarının posta ağına gönderildiği gün içerisinde mektuplar basılıp, zarflanıp, ayrımı istenilen şekilde yapılarak aynı gün içerisinde alıcısına ulaştırılacak ve diğer iller için teslimatları mümkün olan en kısa sürede gerçekleştirilecektir.

-Mektupların toplama ve ayırma maliyetlerine son vererek gönderilerin maliyetlerinin düşmesini sağlar.

-Kalitenin artması ve değerli servislerin eklenmesi ile birlikte gelişen posta pazarında PTT Genel Müdürlüğü'nün rekabet gücünün artması sağlanacaktır.

-Göndericiler istedikleri takdirde, gönderi içerisinde yer alan dokümanlara her türlü logo, şekil ve formlar oluşturulabilecek ve istenirse birden fazla kopya olarak alıcılarına ulaştırılabilecektir.

-Herhangi bir kişiden diğerine istenilen zamanda, istenilen yere ve kişiye gönderilerin ulaşabileceği şekilde tasarlanmıştır.

-PTT Genel Müdürlüğü'nün basım merkezlerinde dataların adreslerine göre ayrılıp basılarak bu merkezlerde ek ayırma işlemine tutulmamasının hem işgücü hem de zaman olarak büyük avantajlar sağlayacağı muhakkaktır.

-Pul maliyeti sona erecektir.

-PTT Genel Müdürlüğü bu posta ağının içerisinde yer aldığı takdirde yurtdışında sözü edilen 18 ülke ile Elektronik Posta alıp sevk edebilecektir.

-Kurum, kuruluş ve özel firmalar kendilerine gerek insan gücü gerekse ekipman açısından aşırı yük getiren basma, zarflama işlemini terkedebileceklerdir. Bu işlemleri dağıtım konusunun uzmanı olan PTT Genel Müdürlüğü'ne bırakabileceklerdir.

-PTT Genel Müdürlüğü elindeki adres verileri ile kurum, kuruluş ve özel firmalar eğer talep ettikleri takdirde Posta Bankası oluşturarak bu verilerde her türlü reklamı alıcılara en kısa zamanda ulaştırabilecektir.

Dünyada yaklaşık on senedir kullanılan ve şu anda toplam 18 ülkede faaliyette bulunan ileri teknolojik Elektronik Posta Sisteminin özellikle toplu gönderilerde, göndericilerin posta verilerini PTT Genel Müdürlüğü'ne gönderildiği anda veya istenildiği zaman alıcılara en yakın merkezlerde basılarak zarflanıp dağıtılacağından zaman ve maliyet açısından ileride PTT Genel Müdürlüğü'ne büyük yararlar sağlayacağı kuşkusuzdur. Globalleşen dünyada gelişen teknolojiler ile çalışıp bu 18 ülkeyle aynı sistemde yer almak PTT Genel Müdürlüğü'nün bu ülkelerin deneyimlerinden faydalanılmasını ve 2000'li yıllarda ileri teknolojiler ile gönderilerin sevk edilmesini sağlayacaktır.

b)Kayıtlı Posta Otomasyon Sistemi:Adi Tebligat, APS, koli, taahhütlü ve değerli gönderilerle kayıtlarının on-line olarak bilgisayar ortamında tutulmasını amaçlayan proje ile gönderiler; kabul merkezinde kayıt altına alınacak ve gideceği merkeze on-line olarak bildirilebilecek, gönderilerin takibi ve reklamasyonu bilgisayar ortamında sağlıklı olarak yapılabilecek olup gönderilerin kaybolması engellenebilecektir.

c)Posta Tahsilat Sistemi:Posta Tahsilat Sistemi (PTS) Projesi ile Fatura Tahsilatı (İletişim araçları, elektrik,su, doğal gaz) ve Nakit Tahsilatı (Körfezbank Projesi, İhlas Finans Projesi, Kredi Kartı ödemeleri, Vergi tahsilatı (KDV,emlak,gelir vb.), sigorta poliçeleri) hedeflenmektedir.

d)e-kimlik&e-noter:PTT, e-posta kullanıcılarına bir sertifikasyon hizmeti sağlayacak ve kayıtlı kullanıcılarına birer e-kimlik verecektir. Üye kullanıcıların e-postalarının güvenliği ve teyidi PTT tarafından sağlanacaktır. Böylece e-postaların yasal bir zemine oturtulmasının ilk alt yapısı oluşturulacaktır.

PTT'nin mekanizasyon (Otomatik Mektup Ayırım Sistemleri, Otomatik Veri Giriş ve Arşiv Sistemi) alanındaki projeleri şunlardır:

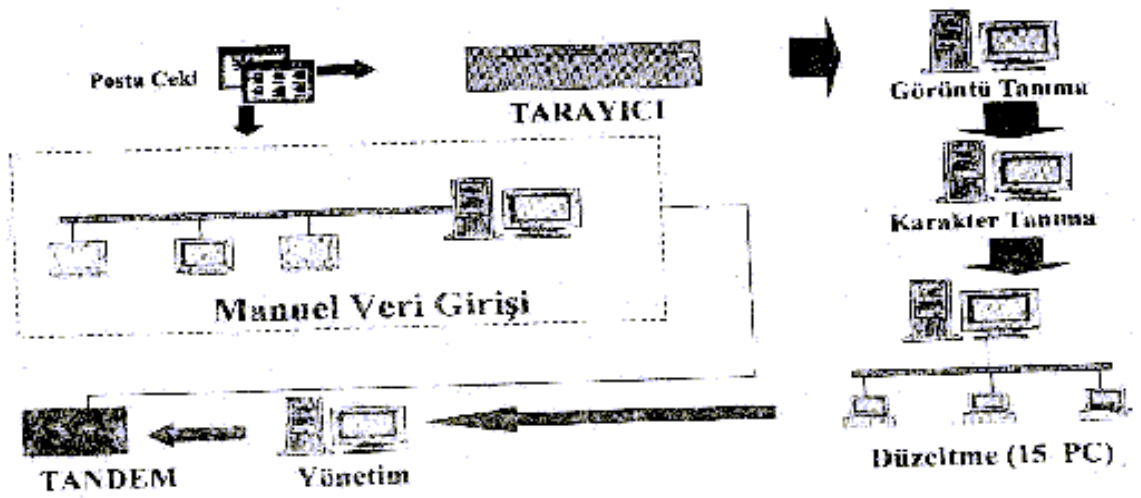
a)Otomatik Mektup Ayırım Sistemleri:Otomatik Mektup Ayırım Sistemleri (OMAS) Ankara, İstanbul, İzmir PİM(Posta İşleme Merkezi)'lerinde kuruludur. Standart boyutlu mektup postası üzerindeki posta kodu ve adreslerinin otomatik olarak okunarak ayırımının sağlayan Optik Karakter Okuyucu/Kodlama Sistemleri (Optic Character Reader/Coding Systems:OCR/CS) 1998 Yılı Mayıs ayından itibaren, Ankara PİM'de 06.04.1999, İstanbul Avrupa Yakası PİM'de 20.04.1999, İstanbul Anadolu Yakası 150.Yıl PİM'de 21.06.1999'da geçici kabulü yapılarak hizmete verilmiştir.

OCR/CS, baskılı olarak (daktilo yazıları) ve elle yazılan posta kodları ile şehir adlarını tanımlar. Tarayıcılar tarafından tanımlanan datalar hafıza bölümünde bulunan CPU (Central Processing Unit:Merkezi İşlem Birimi)'lara aktarılır. OCR, kendi içinde bulunan şehir adları ve posta kodlarını içeren database programına göre karşılaştırarak doğru olan posta kodunu doğru bularak, tanımlama sonuçlarına göre mektupların üzerine barkodlarını basarak barkodları ilgili gözlere gönderir. Maksimum verimliliği sağlayacak şekilde tasarlanan OCR/CS iki operasyon modunda çalıştırılır. Barkodsuz beslenen mektuplar için OCR modunda çalıştırılarak OCR posta kodunu saptayarak ilgili gözlere mektuplara gönderir. Barkodlu gelen mektuplar için SORTING modunda çalışarak hafıza kısmı devreden çıkarılır ve mektup üzerinde bulunan barkodları okuyarak ilgili gözlere mektupları gönderir. Beslemeyi yapacak kişi mektupların özelliğine göre uygun olan iki operasyondan birini seçer.

OCR/CS'nin çalışmasında mektuplar besleme modülünden konulur. Toplama makaraları mektupları birer birer (Mektuplar sıkışık olursa ayırarak) besleme modülünden içeri alır. Bir sonraki modül mekanik iade kısmıdır. Normal standartların dışındaki mektupları (Çok geniş,küçük,ince,sert vb.) makinada hasar olmaması ve sıkışıklığı önlemek için geri çevirerek besleme modülünün önündeki kısma ayırır. Mekanik iade modülüne gitmeyen mektuplar, tarayıcı modülüne gönderilir. Tarayıcı mektupların görüntüsünü çıkararak OCR/CS' min hafıza kısmına gönderir. İlerleyen mektuplar erteleme modülündeyken OCR/CS posta kodlarını tanımlamaya çalışır. Mektuplar baskı/kod okuyucuya ulaştığı zaman OCR işlem sonuçlarını göz önüne alarak varış posta kodlarını saptayarak bu kodlara uygun barkodlarını mektupların üzerine basar. Mektupların üzerine basılan kodların doğru olduğunu saptamak için

barkod basılan mektuplar barkod okuyucunun önünden geçirilir. Varış kodları temel alınarak mektuplar ilgili gözlere gönderilir. Gözlerden alınan mektuplar paketlenerek varış noktalarına gönderilmek üzere hazırdır.

b)Otomatik Veri Giriş ve Arşiv Sistemi:Posta Çeki müşterilerine A kuponunu gönderilmesi ve manuel veri girişine son vermek; optik ortamda arşiv oluşturmak ve uygulamada görülen ilave yazılım ihtiyaçlarının tanımlanmasını müteakip tüm çeklerin veri girişi bu sistem ile otomatik olarak yapmak bu sistemin amacıdır (Şekil-9).



Şekil-9: Otomatik Veri Giriş ve Arşiv Sistemi İş Akışı

PTT'nin otomasyon ve mekanizasyon alanındaki hedeflerinin yanısıra posta telgraf hizmetleri ve parasal posta işletmesi yönünden hedeflerini sıralarsak:

a)Posta Telgraf Hizmetleri Yönünden PTT'nin Hedefleri:Gelişmiş ülkelerde uygulanan; manyetik (disket) veya elektronik ortamda iletilen gönderilerin hizmetin verildiği, alıcıya en yakın yere elektronik ortamda aktarılarak, verilen adreslere göre yazıcılarda çoğaltılıp, özel hazırlanmış pencerele zarflara konularak alıcılarına dağıtılması (elektronik mektup) hizmetinin Ülkemizde de uygulanması ve mektup trafiği kadar yoğun gönderi trafiği olan Ankara ve İstanbul için gazete, dergi, kitap vb.

kaba maddeleri de otomatik olarak ayıracak sistemin (OKGAS:Otomatik Kitap Gazete Ayırım Sistemi) hizmete verilmesi için çalışmalar yapılmaktadır. Otomasyona açık merkezlerde otomasyon projesinin 2.aşamasının hayata geçirilerek Çek ve Havalelerde olduğu gibi Mektuplar, APG, Koli ve Tebliğ evrakı gibi her türlü kayıtlı gönderinin kabulünden teslimine kadar her evresinin bilgisayar ortamından takibi düşünülmektedir.

b)Parasal Posta İşletmesi Yönünden PTT'nin Hedefleri: Posta Çeki İşlemlerinde kullanılmak üzere, manuel merkezlerden kabul edilip yollanan yatırma çeklerini okuyup hesaba işleyecek, görüntü ve veriler arşivleyebilecek Otomatik Form Tarayıcı ve Arşiv Sistemi (OFTAS) devreye alınan sistemle uzun vadede otomasyona açık merkezlerden kabul edilen ve ödenen çek yatırma havalelerine ait görüntülerin arşivlenmesi ve kontrollerinin yapılması amaçlamaktadır. Posta Çeklerinin mikrofilme alınmasını, tiryajını, A kuponlarının çeklerden ayrılıp hesap bildiriyle birleştirilmesi işlemlerini ortadan kaldıracak, çeklerin okutulması havale ve çeklerin arşivlenmesi sağlanacaktır. Ayrıca OFTAS için özel çek yatırma havalesi formülü basılmıştır.

Sistemin tüm PTT işyerinde uygulanması ile daha az işgücü maliyetle hizmet kalitesinin artması, veri giriş hatalarının en aza indirilmesi, yüksek kapasitede işlerin alınması hedeflenmektedir. Otomasyon ağının belirli bir alt yapıya kavuşmasının yanısıra OFTAS'ın da devreye alınması, başta sigorta şirketleri ve müşteri konumundaki diğer kurumlarla yapılan görüşmeler sonucunda dizayn edilerek otomasyon ve OFTAS' a uygun hale getirilen otokopili iki nüsha posta çeki yatırma havalesi formülü basım aşamasına gelmiştir. Bu formül sayesinde müşteri tarafından üç bölüme ayrı ayrı yazılan bilgiler otokopili formül sayesinde tek bir bölüme yazılabilecektir.

Tahsilat projelerine de önem veren PTT; elektrik, su, doğalgaz, telefon, sigorta primleri ve kredi kartı gibi tahsilatın ortak bir programdan yapılabilmesi için çalışmalar yapmaktadır. Vergi Tahsilatının T.C. Maliye Bakanlığının Tahsilat Genel Tebliğinde

30.06.1996'den itibaren Devlete ait alacaklardan Vergi Dairelerince tahsil edilen kamu alacaklarının Postanelerden ödenmesine son verildiği hükme bağlamıştır. Ancak Belediye Başkanlıklarına ait alacaklardan Çevre Temizlik Vergisi ile Emlak Vergisinin tahsilatının PTT'den yapılmasına devam edilmektedir. Havale ve çek trafiği açısından son derece önemli olan vergi tahsilatının PTT'den alınmasıyla birlikte düşen gelirlerin artırılması için vergi tahsilatını tekrar yapmak için çalışmalar devam etmektedir. Posta tasarruf sandığı (POSTBANK) kurulabilmesi için mevzuatın hazırlanması ve ilgili işlerin yürütülmesi hedeflenmektedir. Sigorta ve Kambiyo işlemleriyle ilgili genel mevzuatı hazırlamak, bu konudaki işletme yöntemlerini tespit etmek, sigorta şirketleri adına sigorta primleri tahsil etmek, başvuru kabul etmek ve gerekiyorsa ödeme yapılmasını sağlamak amacıyla çalışmaların genişletilmesi planlanmaktadır.

3.PTT'DE YENİDEN YAPILANDIRMA ÇALIŞMALARI

Teknolojinin hızla değişmesi, rekabetin hızlanması, müşterilerin bilinçlenerek taleplerinin artması, Kamuya ait şirketlerin özelleştirilerek tekelciliği önleyici korumacılığın ortadan kalkması, ülkelerin nüfus ve toplumsal yapısının değişmesi nedeniyle şirketlerin kendilerini yenilemek zorunda kaldığı günümüzde, adeta yıllardır yerinde sayan PTT'nin de yeniden yapılandırma sürecine girmesi gerekmektedir.

3.1. Eğitim

Teknolojik gelişmeler ve çevre faktörlerindeki hızlı gelişmeler nedeniyle PTT'de insan kaynaklarının eğitilmesi ve geliştirilmesinde önemli sorunlar yaşanmaktadır. PTT gelişme ve değişmelere uyum sağlayabilmek için yapması gereken eğitim faaliyetlerini sistemli, ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yapamadığından rekabet gücünü iş görenden alacağı verimi ve teknoloji kullanımını azaltmakta olup yaşadığı en önemli problem eğitim faaliyetleri yerine getirilirken eğitim ihtiyaç analizlerinin yapılmaması ve eğitim sonuçlarının tam olarak değerlendirilmemesidir. Hizmet içi eğitimi zorunlu kılan nedenler şu şekilde sıralanabilir:

- Bireylerin yaptıkları iş ve teknolojinin hızla değişmesi:Teknoloji ve iş sistemindeki hızlı değişim endüstri ve hizmet sektöründeki işleri de hızla değiştirmekte; yeni işler yaratıcılık, hizmet ve iletişim temeline dayanmaktadır.
- Kısa ve uzun dönemli beceri yetersizliği:Teknolojik gelişmeler becerili ve işe ilişkin bilgi düzeyi yüksek işgücüne olan talebin giderek artmasına yol açmıştır.
- İnsangücü yapısı ve beklentilerdeki değişimler:Geçmişte insanlar aldıkları eğitimin tüm iş yaşamları boyunca yeterli olmasını beklerdi. Günümüzde ise okullarda alınan eğitimin iş yaşamı gereklerinin yalnızca bir bölümünü karşıladığı anlaşılmıştır.
- Ürün ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için pazar baskısı: Yüksek nitelikli üretim yalnızca bilgi ve uzmanlığı gelişmiş insanlar eliyle gerçekleştirilebilir.
- Teknik ve uzmanlık becerileri: Üretim sürecinde kullanılan karmaşık ve pahalı makinalar daha yüksek teknik becerilere sahip işgörelere gereksinim doğurmuştur.
- Kavramsal beceriler: Son yıllarda bilgisayarın üretim ve iletişim sürecine girmesiyle kavramsal beceriler önem kazanmıştır.
- İletişim becerileri: İşgörelere açısından kurumun kimliği, uygulamaları ve dönütlerin alınması açısından önem taşıyan iletişim becerileri, yönetici ve denetçiler açısından da stratejik amaçların geliştirilmesi, bilgilerin astlarla paylaşılması, astların dinlenilmesi, özerk kararlar alınmasına yardım edilmesi bakımından önemlidir.

Eğitim programında etkinlik ve verimlilik sistemli çalışma ile mümkün olup umulan faydayı sağlamak veya ulaşılmak istenen hedeflere ulaşabilmek için programı birbiriyle irtibatlı üç aşama olarak ele almalıyız. Bu aşamaların birinde meydana gelebilecek bir aksaklık eğitimin amacına ulaşmasına engel olacaktır (BİNGÖL D.,1997). Eğitim faaliyetlerinde birinci aşama eğitim ihtiyaç analizlerinin yapılması, ikinci aşama yapılan analizlerinin sonuçlarına göre eğitim programının geliştirilmesi ve yürütülmesi, üçüncü aşama ise eğitim programının değerlendirilmesi olarak özetlenebilir.

3.1.1.Eğitim İhtiyaç Analizleri

Eğitim programlarının örgütlere katkısını görebilmek için eğitim ihtiyaç analizinin başarılı bir şekilde yapılması gerekmektedir. Eğitim ihtiyaç analiziyle örgüt ve

çalışanların mevcut performansı saptanmakta, mevcut ile olması gereken arasında fark ortaya konulmaktadır. Bir işin gerektirdiği bilgi ve yetenekle, bu işi yapan kişinin sahip olduğu bilgi ve yetenek arasında işgören aleyhindeki farka eğitim açığı denilmektedir (Akdemir,1993:119).

Mevcut performansı yalnızca bugün olması gereken performansla değil, gelecekteki olası ihtiyaçları karşılayabilecek performansla da karşılaştırarak aradaki farkların bulunması olup bu yönüyle mevcut performans düşüklüğünü saptamaya ve gelecekte gerekli olacak ihtiyaç ve performans düzeyini belirlemeye yardımcı olan eğitim ihtiyaç analizi genelden özele doğru üç aşamada gerçekleşir. Öncelikle örgütsel düzeyde mevcut ile olması gereken performans ve stratejik planlar karşılaştırılarak performansın düşük olduğu bölümler tespit edilir. Sonra performansın düşük olduğu bölümlerde işlerin belirli standartlara uygun olarak yapılıp yapılmadığına bakılır. Son olarak, işgörenlerin iş gerekleriyle belirlenen özelliklere sahip olup olmadıkları ve işi yaparken görülen bilgi ve beceri eksiklikleri ortaya çıkarılmaya çalışılır. Örgüt, iş ve kişi düzeyinde eğitim ihtiyaç analizine örgüt düzeyinde analiz ile başlanır.

a)Örgüt Düzeyinde Analiz:Örgüt düzeyinde analizin asıl amacı örgütte performans düşüklüğü görülen alanlar ve buna neden olan faktörlerin belirlenebilmesi için örgütsel amaçlar, işgören envanterleri, örgüt kültür ve iklimi, etkinlik ve verimlilik endeksleri incelenmelidir. Analiz yapılırken örgütün bugünkü ve gelecekteki durumu tespit edilmeye çalışılır. İşletme misyon, amaç ve stratejileri örgütün geleceği ile ilgili iken, işgören envanterleri örgüt kültür ve iklimi, örgütsel etkinlik ve verimlilik örgütün mevcut durumunu gösterir. Örgütsel düzeyde analizde şu hususların değerlendirilmesi ve konuyla ilgili bilgi toplanması gerekir: İşletme misyon amaç ve stratejileri, İşletme kültürü, İşletmenin etkinlik ve verimliliği, İşletmenin maddi ve beşeri kaynakları, İşletmenin çevre kısıtları. Örgütün bugünkü ve gelecekteki durumunu analiz ederken dikkate alınacak faktörleri dört grupta sıralayabiliriz: Strateji, Çevre, Yapı ve Kültür.

-Strateji : Örgütlerde misyon, amaç, strateji ve politikalar hiyerarşik bir yapı gösterir. Misyon örgütün varoluş amacını gösteren ve somut olarak tanımlanmayan en üst hedeftir. Faaliyet gösteren sektörün en iyisi olmak bir misyonu gösterir. Amaçlar

örgütün ulaşılabilir hale getirilmiş daha somut hedeflerdir. Strateji amaçlara nasıl ulaşılacağını gösterir (Bernardin,1993:85).

-Çevre : Ekonomik faaliyetler, sektördeki randıman ve rekabet düzeyi, teknolojinin gelişmişlik düzeyi, sosyopolitik istikrar, makro düzeyde insan kaynağının nitelik ve niceliği, hükümet uygulamaları, kaynaklara ulaşma ve uluslararası eğilim ve gelişmeler çevre faktörlerinin başlıcalarıdır(Bernardin,1993:86).

-Yapı : Örgüt yapısı, iletişim biçimleri, işletmenin etkinlik ve verimliliği, gerekli bilgi ve beceri düzeyi, örgütün işgören envanterleri, örgütteki işgörenlerin nitelik ve niceliğini gösteren kayıtlar örgütsel yapı ile ilgili faktörlerdir. Günümüzde işgörenlerle ilgili kayıtlar bilgisayar yardımıyla tutularak gerekli bilgilere ulaşma ve kayıtlardaki bilgilerin güncelleştirilmesi daha kolay olmaktadır (Bernardin,1993:86).

-Kültür : Örgüt kültür ve iklimi, örgütteki çalışma yaşamı kalitesi göstergeleri, işten ayrılmalar, devamsızlık, şikayet, kaza, tutum araştırmaları ve işgörenlerin önerileriyle ilgilidir (Bernardin,1993:88).

b)İşler Düzeyinde Analiz:Organizasyon ve bireylerin performanslarının düşüklüğüne karar verebilmek için bazı kriterlere göre mevcut performansın değerlendirilmesi gerekmektedir. Davranışlardaki değişiklik ve performanstaki iyileşmelerin hangi düzeyde olması gerektiği iş düzeyindeki analizlerle belirlenmeye çalışılır. İş düzeyinde analizde iş tanımları, iş gerekleri ve başarı standartları ortaya konur. Örgütte daha önce iş analizi yapılmışsa o analizde elde edilen iş tanımları, iş gerekleri ve başarı standartları kullanılabilir. Örgüt düzeyinde performans düşüklüğü görülen alanlar belirlendikten sonra bu alanlarda işlerin yapılışı, iş tanım ve gereklerinde belirlenen standartlar ile karşılaştırılır. Performansın iş tanım ve gereklerinde belirlenen standartların altında olduğu işler tespit edilerek, performans düşüklüğünün işlerin yapılış biçiminden mi yoksa o işleri yapan kişilerin yetersizliklerinden mi kaynaklandığı araştırılır. İş tanımlarında işin kimliği, özeti, yapılış biçimi, iş akışı, kullanılan araç ve gereçlerle işin çalışma koşullarıyla ilgili bilgiler bulunur. İş gereklerinde ise, işi yapacak kişide bulunması gereken zihinsel ve bedensel beceriler eğitim düzeyi, tecrübe, çaba ve sorumluluk gibi faktörler bulunur. İş tanım ve gerekleri aynı formda olabileceği gibi,

herbirisi için de ayrı formda hazırlanabilir. Rutin ve değişimin yavaş olduğu yerde iş tanım ve gerekleri yoluyla başarı standartlarını belirlemek kolay olmaktadır. Teknolojinin çok hızlı geliştiiği ve kıyasıya rekabetin yaşandığı günümüzde bazı işlerin yapısı ve iş gereklerinde görülen hızlı değişim süreci başarı standartlarını geliştirmeyi güçleştirmektedir. Bu kriterler ve yeterlilikler iş düzeyinde analiz ile ortaya konularak eğitim ihtiyaç analizinin üçüncü aşaması olan kişi düzeyinde analize gelir (Açıkalın,1994:76).

c)Kişi Düzeyinde Analiz:İşgörenin mevcut performansı ile potansiyel olarak sahip olduğu performans ele alınan kişi düzeyinde analize bilgi sağlayacak kaynaklar arasında belli dönemlerde yapılan başarı değerleme faaliyetleri, kişinin örgüte sağladığı katkı ve ilk amirin değerlendirmeleridir. Bu kaynaklardan sağlanan bilgi yöneticiyi mevcut ve potansiyel performans hakkında bilgi sahibi yapacaktır. Kişi düzeyinde analizde, öncelikle kişilerin değer ve ihtiyaçları analiz edilir. Kişiler değerlerine uygun olmayan konularda iyi bir performans göstermezler. Kişilerin performansı ile yaptıkları işin değerleri arasında doğrudan bir ilişki vardır; değerler gibi ihtiyaç ve beklentiler de performans ile irtibatlıdır. Analize değer ve ihtiyaçların tespitinden sonra devam edilir. Kişi düzeyinde analiz yapılırken hem mevcut hem de potansiyel performans düzeyi şu hususlara göre belirlenmeye çalışılır: Beceri ve yetenek, Kişiler arası ilişki, Mesleki bilgi ve beceriler, İşgörenin işe uyum becerisi (Açıkalın,1994:74).

Kariyer planları, kişi düzeyinde analizde ele alınan önemli bir olgu olup örgütsel ve bireysel olmak üzere ikiye ayrılır. Örgütsel kariyer planlarında, örgütün işgören ihtiyaçlarının örgüt içinden karşılanması hedeflenir. Bireysel kariyer planlarında ise, kişinin kim olduğu, güçlü-zayıf yönleri belirlenerek ileride gelebileceği görevler planlanır. Bireysel kariyer planları ile örgütsel kariyer planları uyumlu hale getirilerek kişi örgüt bütünleşmesi gerçekleştirilmeye çalışılır.

Kişi düzeyinde analizde kişileri üç grupta toplamak mümkündür: Yetersiz, yeterli ve yeterlinin üstü. İşgörenler bu üç sınıflamanın birinde yer alacaklardır. Her üç durum için farklı eğitim çalışması veya terfi yoluna gidilir. Bu sınıflar:

- Yetersiz : Yetersiz olunan alanların belirlenerek yetersizliği giderecek eğitim çalışmalarının yapılması.
- Yeterli : Bir üst düzey yeterlilik için eğitim çalışmalarının yapılması.
- Yeterlinin üstü : Terfi ve atamalar yoluyla bir üst görevin verilemesi.

3.1.2.Eğitim Programını Geliştirme

Eğitim programının başarısı doğru planlama yapılması, eğitimin uygun kişilere doğru zaman ve yerde verilmesine bağlı olup bunu sağlamanın yolu eğitim ihtiyaç analizinin çok iyi yapılmasından geçer. Eğitim programının etkin ve verimli olabilmesi için analiz sonucunda şu planın net bir şekilde ortaya konması gerekir: Eğitim konu ve yöntemleri, Katılımcılar, Eğitimciler, Uygulama düzeyi, Öğrenme ilkeleri, Eğitim yeri, Eğitim zamanı ve süresi, Eğitim değerleme şekli ve notları, Eğitim takip sorumlusu.

Eđitim programını geliştirirken ihtiyaçlar genel sınıflar yerine ayrıntılı bir şekilde ortaya konulmalıdır. Bu çerçevede eğitim yöneticisi řu maddelerin işletmesi için önemli olduğunu dūřündüđu kalemlere öncelik verecektir: Kiřilerin/Gurubun ihtiyaç, Hemen/gelecekte karşılanması gereken ihtiyaç, Resmi/İnformel eğitim faaliyetlerini gerektiren ihtiyaç, İşbaşında/İşdışında eğitim gerektiren ihtiyaç, İşletmenin kendi içinde karşılaşabileceği ihtiyaç, İşletmenin dış kaynaklar gerçekteşirebileceği ihtiyaç, Bir kişinin diğerleriyle görüşerek ya da yalnız başına giderebileceği ihtiyaç.

Eğitim ihtiyaç türlerinin ayrıntılı olarak sınıflanması eğitim programının etkin takibi açasından gereklidir. Herkese aynı eğitimi aynı yöntemlerle vermek yerine ihtiyaç olan kişilere uygun eğitimi vermek eğitim ihtiyaç analizinin temel felsefesidir.

3.1.3.Eğitim Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

Eğitim programını değerlendirirken aşağdaki kaynaklardan faydalanabiliriz

- Eğitim programı ile ilgili kişilerin program ve sonuçları hakkındaki genel izlenimleri,
- Yönetici ve danışman raporları,
- Alt kademe yönetici ve ustabaşıların eğitime katılanlarla eğitime katılmayanların gözlemleri ve değerlendirmeleri,
- Eğitime katılanların gözlenebilir davranışları,
- Eğitim programı sonrası testlerde aldığı sonuçlar,
- Eğitime katılanlarla yapılan mülakatlar,
- Eğitime katılanların doldurdıkları anketler,
- Eğitime katılanların eğitim programı öncesi ve sonrası ölçülmesi,
- Eğitimin maliyeti ve beklenen faydalar.

Eğitim programı tamamlandıktan sonra eğitim amaç ve hedefleriyle bunlara ulaşma derecesi objektif bir şekilde değerlendirilmelidir. Değerlemenin objektif olabilmesi için bazı kriterler olmalıdır. Bu kriterler iç ve dış kriterler olmak üzere ikiye ayrılır (Beach,1980:116).

a)İç Kriterler:Eğitim sonuçlarının değerlendirilmesinde dikkate alınan iç kriterler:

- Tepki : Eğitime katılanların program hakkında görüş ve duygularını yansıtmaları
- Öğrenme: Öğretilenleri katılanların öğrenme dereceleri

b)Dış Kriterler:Eğitim sonuçlarının değerlendirilmesinde dikkate alınan dış kriterler:

- Davranış : Eğitim sonucu iş davranışlarında görülen değişiklikler
- Sonuçlar : Maliyetle ilgili davranışsal sonuçlar

3.1.4.Hizmet İçi Eğitimin Yararları:

Hizmet içi eğitimin yararlarını kurum ve birey bazında ayrı ayrı ele almak gerekir.

a) Hizmet İçi Eğitimin Sağladığı Kurumsal Yararlar:

- Ürün maliyeti azalırken miktarı ve kalitesi artar,
- Makine ve araçlar daha az yıpranır, bakım ve onarım giderleri azalır,
- Kurum kendisini kolaylıkla yeniler ve gelişmelere uyum sağlar,
- İş kazaları azalır, meslek hastalıkları önlenir,
- Personel şikayetleri azalır, disiplin sorunları en aza iner ve çözülür,
- Kurumun her düzeyinde işe ilişkin bilgi ve beceriler gelişir,
- Kurum ortamında moral artar,
- İşgörenlerin kurumsal amaçları tanınması ve benimsemesi kolaylaşır,
- İşgörenlerin değişime olan direnci azalır,
- Kurumun prestiji yükselir.

b) Hizmet İçi Eğitimin Sağladığı Bireysel Yararlar:

- Kendine güven ve başarı duygusunu geliştirir,
- Gelişme, sorumluluk alma ve ilerleme düşüncesini geliştirir,
- İletişim becerilerini artırır,
- Kişinin kendine yönelik yaklaşımını geliştirir,
- Kişiyi kendi geleceğini belirleme ve gelişme için olanak sağlar,
- Karar verme ve sorun çözme yeteneğini geliştirir,
- İş tatminini yükseltir,
- Kariyer gelişimine yardımcı olur,
- Diğer personelin bilgi, beceri ve tutumları hakkında bilgi edinmeyi sağlar,
- İşte yeterlilik kazandırır.

3.1.5. Hizmetiçi Eğitim Programı Yaklaşımları

Hizmetiçi eğitim, kurum yapısındaki insan kaynakları biriminin temel ve vazgeçilmez görevlerinden biri olup eğitim uzmanlarınca desteklenmezse istenen verimlilik elde edilemez. Hizmetiçi eğitim programlarının düzenlenmesinde en önemli çıkış noktalarından biri iş analizleri ve bunlara dayanılarak yapılan görev tanımlarıdır. İş analizleri, kurum amaçlarının gerçekleştirilebilmesi için yapılması gereken görevlerin neler olduğu ve bu görevlerin kurum amaçlarının hangi yönünü nasıl etkileyeceğinin saptanması ve işlerin en iyi nasıl yapılacağına iş analizi çalışmalarıyla ulaşılabilir (Kelly,1987:196).

Görev tanımı ise iş analizlerine dayanılarak her çalışanın yerine getireceği görev içeriğinin belirlenme, ayrıntılandırılma ve personelde bulunması gereken bilgi, beceri ve davranış özelliklerinin belirlenmesidir. Görev tanımları, hizmet içi eğitim ihtiyaçlarının saptanmasındaki temel dayanaklardandır. Personelin görev tanımı ile karşılaştırılması, hizmetiçi eğitime gerek olup olmadığını, varsa hangi alanlarda olduğunu ortaya çıkaran iş analizleri ve görev tanımlarına dayanmayan hizmetiçi eğitim programlarının verimliliğe katkısı tartışılmalıdır (Schuler,1987:183). Bir işgören geliştirme yöntemi olan hizmet içi eğitim ile işgörenin geliştirilebilmesi için etkinliklerin içermesi gereken aşamalar:

- Kurum üyelerinin birbirleriyle ilişki kurma yeteneklerinin geliştirilmesi,
- Üyeler arasında karşılıklı güven ve destek sağlama alışkanlığının geliştirilmesi,
- Kurum üyelerindeki mevcut olumlu değer yargılarının geliştirilmesi,
- Yöneticilerin, işgörelere bakış açısının olumlulaştırılıp geliştirilmesi,
- İşgörelerin grupta çalışabilme yeteneklerinin geliştirilmesi,
- İşgörelerin iş doyumlarının ve morallerinin yükseltilmesi,
- Üyelerin kurumu tanımalarının sağlanması,
- İşgörelerin yönetime bakış açısının olumlulaştırılıp geliştirilmesi,
- Kurum amaçları ile üyelerin bireysel amaçlarının uyumlaştırılıp geliştirilmesi,
- İşgörelerde kuruma dönük vizyon oluşturulması,
- Kurum vatandaşlığının oluşturulması ve geliştirilmesi,

- İşgörenlerde kendini aşma ve sürekli gelişme bilincinin oluşturulması,
- İşgörenlerde görevini gereğince yapabilecek teknik yeterliliğin oluşturulması.

Yönetici personel başta olmak üzere tüm personelin gerekli eğitim ve öğretimden geçmesine yönelik çalışmalar planlanıp, ilgili dairesiyle gerekli koordine sağlanarak bu süreç en iyi koşullarda işletilmelidir. Otomasyon sistemlerinde çalışan personel ile kontrolde görevli olanlar ve teknik personelin işletme özellikleri, işletme bilgileri ve çıkabilecek sorunların çözümü konusunda eğitilmelidirler. İşe alınan personel mutlak surette mesleki eğitim almalı; müşterilere saygılı, güleryüzlü ve güven verici olmalıdır (Cascio,1995:13).

3.2.İş Analizleri

İşletmelerde geçmişte uygulanan geleneksel yönetim biçimi işletmecilik ve diğer ilgili alanlardaki yeniliklere uygun olarak değişmektedir. Bir iş örgütünde çalışanların daha etkin olarak yönetilmeleri koşulu, artan rekabet ortamı, beşeri ilişkilerdeki gelişmeler, insanların öğrenim ve eğitim düzeylerinin yükselmesi ve böylelikle beklenti ve isteklerinin değişmesi gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır. Bu problemin kuruma getirdiği en önemli olumsuzluk günümüzde çok önemli bir yeri olan insan kaynaklarının etkin kullanılmamasıdır. İnsan kaynaklarını daha etkin kullanarak işgörenlerden daha fazla verim alınabilmesi için bu problemin mutlak suretle çözülmesi gerekir (Miner,1992:117).

Personel tedariki ve seçimi, ücretlendirme, iş değerlemesi, eğitim ve geliştirme, başarı değerlemesi vb. süreçlerin yürütülmesinde bilimsel yöntemlerle elde edilen veriler kullanılmalıdır. Bu yöntemlerin en önemli ve geçerli olanı insangücü yönetim programının esasları olan iş analizlerinde mühendislik ve sosyal bilimlerden faydalanarak görülen işlerin teknik ve sosyal analizleri yapılmaktadır. Daha açık bir ifade ile iş analizi, işlerin doğru, etkin ve sağlıklı biçimde değerlendirilmesi amacıyla örgütte yer alan her işin ayrı ayrı niteliği, niceliği gerekli sorumlulukları ve çalışma koşullarını bilimsel yöntemlerle inceleyen ve bilgi toplayan bir teknik; işlerin nasıl

yapılacağı değil, nasıl yapıldığı, ayrıntıları ve çevresel durumunun ortaya konulmasıdır (Miner,1992:118).

Örgüt faaliyetleri, genelde, işletmenin hedef ve amaçlarına yöneliktir. İş analiz sonucu elde edilen veriler örgüt üyelerinin davranışlarının değerlendirilmesine önemli ölçüde katkıda bulunur. Belirtilen davranışların değerlemeye alınması da aynı sonuca yöneliktir. İşyerleri verimlilik ve koruma gayelerine azami katkıda bulunulacak şekilde tasarlanır, bireysel davranışlar bu beklenen kalıplarla karşılaştırılır (Miner,1992:119).

İş analizi ile elde edilen verilerin en yaygın kullanım alanlarından biri iş değerlemesidir. Belirtilen verilerin elde edilmesi sonucu hazırlanan iş tanımları işlerin işletmeye olan katkıları açısından değerlemeye alınır. Maaş ve ücret farklılıkları, iş gereklerindeki mevcut farklılıkları yansıtmak biçimde oluşturulur. Bu bakımdan iş analizi, iş değerlemesi ile bireysel değerlendirme arasındaki farkı ortaya koyması açısından önemlidir.

İş analizi, rol gereklerinin somutlaştırılmasını yansıtır. İş değerlendirme, ücretlendirme amacıyla işlerin sınıflandırılmasını, bireysel değerlendirme ise rol gereklerine göre çalışanların sınıflandırılmasını gerçekleştirir. İş analizi eğitim ve geliştirme ihtiyacının bir kanıtıdır. Eğitim programları, eksik olan fakat etkili veya önemli derecede başarı düzeyi ile uygun moral için gerekli bulunan beceri, bilgi vs dürtüleri sağlayacak biçimde tasarlanmalıdır. Eğitim fiili ve beklenen davranış arasında bir uyum meydana getirir. İş analizi sonucu elde edilen veriler kimin hangi konularda ve ne derece eğitime ihtiyaç duyduğunun saptanmasına yardımcı olur (Miner,1992:121).

Bir diğer kullanım alanı ise personel seçimidir. Bir işletmenin izlediği personel politikasının en zor yönü işe alma ve yerleştirmedir. Yeni eleman alınırken; başvuran adayların yetenekleri ile boş bulunan veya boşalacak işin gerekleri arasında uygunluk olup olmadığının belirlenmesi gerekir. Bu işe göre adam alma politikasının izlenmesini ortaya koyar. Bunu sağlayabilmek için nesnel ölçütler olarak kabul ettiğimiz işin yapısı, özellikleri ile ustalık, sorumluluk ve çalışma koşullarının bilinmesi gerekir. Bunu gerçekleştirmek tanımlanmasına olanak sağlayan iş analizinin yapılmasına bağlıdır (Miner,1992:121).

Bunların yanı sıra iş analizi, her bir pozisyonun görevleri konusunda yönetim ile işçi sendikaları arasında ortak bir anlayış sağlamak suretiyle iş uyuşmazlıklarını ortadan kaldırır ya da en aza indirir. Böylece program çok iyi biçimde oluşturulup yaygın kabul gördüğünde iş analizi iş çatışmasının azaltılmasına katkıda bulunur.

İş analizinin başka bir kullanım alanı da çatışma süreçleri ile ilgilidir. Analiz sonucu elde edilen veriler en uygun iş süreçleri olarak varsayılanların bir göstergesini sağlar. Bir iş üzerinde ayrıntılı olarak inceleme yapıp, insan makine dengesindeki belirli değişmelerin ekonomik olarak uygun ve arzu edilebilir olması gözler önüne serilerek iş analiz pozisyonlarını yeniden oluşturmak için bir temel hazırlanabilir.

İş analiziyle geliştirilen ve çeşitli işletmelerin iş tanımları, mesleklerin ücret hadlerini karşılaştırma yöntemini ortaya koyar. İşletmeler iş tanımlarıyla kendi ücret ölçeğini diğer işletmelerle karşılaştırarak karşılaştırılabilir işler için ayarlamalara gidebilir. İş analizlerine dayalı iş tanımları, mesleki bilgiler vererek işletme dışında işlev görmektedir. Özellikle bunlar; okullarda öğrencilerin meslek seçimi ve rehabilitasyon-danışmanlık gibi alanlarda önemli ölçüde değerlere sahiptir.

İş analizleri örgütte her pozisyonun görevleri ile pozisyonlar arası ilişkiler belirtilip uygun yetki ve sorumluluk dağıtımı ve bu konudaki çatışmaları önleme ve personel kayıt ve istatistiklerini hazırlama vb. alanlarında da kullanılmaktadır.

PTT'de personel tedarik ve seçimi, ücretlendirme, iş değerlendirme, eğitim ve geliştirme, başarı değerlendirme vb süreçlerin yürütülmesinde nesnel veriler ve bilimsel kaynaklar kullanılmamaktadır. İş analizleri bu problemlerin PTT'de çözümünde çok faydalı olacaktır.

PTT'nin içinde bulunduğu kötü gidiş ve kısır döngüden kurtulması için her kademedeki personelin özveriyle çalışması gerekmektedir. Bu çalışma, kişilerin morallerinin iyi olması ile gerçekleşebilecektir. Bunun için personelin ücret, sosyal haklar ve çalışma koşullarının yeniden gözden geçirilerek iyileştirilmesi gerekmektedir.

3.3. Personelin Ödüllendirilmesi

Kurumdaki işgörenlerde gözlenen motivasyon eksikliğinin nedeni görevini tam anlamıyla yerine getiren, getirmeyen ve getirmemekte ısrar eden personelin amirleri tarafından hemen hemen aynı başarı notu ile ödüllendirilmeleri veya görevini tam anlamıyla yerine getirip kurumun amaçlarının gerçekleşmesi için azami seviyede katkıda bulunan işgörenin çeşitli fiillerle veya maddi varlıklarla ödüllendirme sisteminin bulunmamasıdır. Gerek 399 sayılı KHK' de gerekse İşletme Personel Mevzuatında yer almasına karşılık bugüne kadar çok dar kapsamda uygulanmış olan başarılı personelin ödüllendirilmesi hususuna ilişkin hükümlerin yeniden düzenlenerek her yıl başarılı personele ödüllendirme yapılmalıdır (Taşkın,1993:66).

Kurumda çalışan personeli takdir etme beraberinde parasal ödül getirirse, bu, ihtiyaç duyulan şeyin en ufak parçasıdır. Bir yöneticinin katkısının başkalarının (amirleri veya üst düzey yöneticilerince) fark edilmesi, yapılan işin takdir edildiğini gösterir. Değişimde büyük rol oynayan birisinin terfi ettirilmesi, değişimi gerçekleştirmeye yardımcı olmak için gösterilen performansın bir sonucu olabilir. "Teşekkür ederim", şu iki sözcüğün, saygı duyulan bir liderin tüm içtenliği ile söylemesi durumunda, motivasyona katkısı oldukça çok olacaktır. Bu kutunun olumsuz yanı da değişime karşı olan değerli bir insanın değişimi etkileyemeyeceği bir göreve aktarılması olabilir.

Bazı durumlarda değişimin başarılmasını engelleyerek, işlemi yavaşlatan kişinin işten çıkarılması da söz konusu olabilir. Pek çok köklü değişimde böyle kayıplarla karşılaşılabilir. Her ne kadar ortak görüşü paylaşmayı sağlama girişimleri bu tip problemlerin oluşumunu engelleyebilirse de, yönetim kademelerinde kayıp olmayacağını söylemek gerçeğe pek uygun olmaz(Hussey,1997:75).

Personel ödüllendirmede dikkat edilmesi gereken ödüllendirmenin çağımız insan kaynakları yönetiminde zorunlu bir personel politikası olması ya da kurumda ödüllendirme olduğu izlenimini vermek değil kurum içinde kurum amaçlarına yönelik hareket eden personelin çalışmalarına süreklilik kazandırmak, katkıda bulunmayan personeli ise amaçlara katkıda bulunmaya sevk etmek olmalıdır.

3.4. Görev Tanımları

Görev tanımı, her görevin kapsamına giren eylem ve işlemlerin, sorumluluk ve ödevler ile çalışma koşullarının açıklanması yani belirli bir işin yapılmasına ilişkin yetki, ödev ve sorumlulukların belirli bir düzen içinde belirlenmesidir. Görev tanımları ile iş analizleri birbirleri ile ilişkili kavramlardır. Her göreve ait hususlar eksiksiz olarak ortaya konulan iş analizi sonuçlarından büyük ölçüde faydalanan görev tanımlarının personel yönetimindeki yeri ve faydaları şu şekilde özetlenebilir:

- İş değerlemesi planı meydana getirilmede bir temel ortaya konur.
- Çağdaş bir işe alma ve yerleştirme, unvan yükselmesi ve hizmet içi eğitime ilişkin etkin ve objektif bir kılavuz oluşturur.
- Personelin yetenek ve verimliliğinden maksimum derecede yararlanılmasını sağlayacak bir eğitim programının planlamasında, eğitim birimlerinin ihtiyaç duyduğu bilgileri verir ve personeli kendini ilerletmeye özendirir.
- İş gereklerini ve personelin işteki başarısını birbirinden ayıran sınırı tanımlamada, başarı ve liyakat değerlendirilmesinde etkin bir yardım sağlar
- Görev tanımlarına dayanan temel ücret uygulaması ile taraf tutma kuşkusu ortadan kaldırılır; işveren ve çalışan arasında diyalog ve çalışma başarısının tesisini sağlar.

3.5.İnsangücü Planlaması

PTT’de mevcut sistem incelenirken karşımıza çıkan bir diğer sorun da insangücü planlamasının gereken şekilde yapılmamış olmasıdır. İnsan kaynakları yönetimi veya izlediği insan kaynakları stratejisi kurumun üretmek istediği hizmeti destekleyecek ve belirlediği amaca ulaşmasını sağlayacak şekilde değildir. Kurum hedeflerine ulaşmak, mevcut hizmeti daha kaliteli verebilmek için bir insangücü planlaması yapmamaktadır. Belli dönem ve şubelerde fazla işgören bulunmakta, bazı dönemlerde ve iş yükünün yoğun olduğu bölgelerde sayı ve nitelik olarak daha az personel bulunmaktadır. Yapılacak olan bir insangücü planlaması ile bu durum ortadan kalkacaktır (Robinson,1988:101).

Devlet mülkiyeti ve kontrolünün söz konusu olduğu tüm kuruluşlarda aşırı istihdam yani gizli işsizlik bulunmaktadır. Anayasamızın 49. maddesi devlete işsizliği önleyici tedbirler alma vazifesi verdiğinden, devlet işsizliğe çare olarak yeni iş sahaları açmak yerine çok kısa vadeli çözüm olarak mevcut kamu kuruluşlarına, ihtiyaç olup olmadığına bakılmaksızın işçi, geçici işçi, sözleşmeli gibi binlerce fazla eleman istihdamına gitmiştir. Bu durum PTT için de geçerlidir. PTT'nin işyerleri gereği çalışanlarının konularında uzman kişiler ve okullarda alınan eğitimlerinin dışında, konunun özelliği itibariyle kurum içi eğitime de çok önem vermesi gerekmektedir. Politik tercihlere göre eleman alınmasıyla PTT'de dengesiz kadrolaşma oluşmuş, uzman ve teknik kadrolarda eleman ihtiyacı olmasına karşın vasıfsız eleman çokluğu dikkati çekmekte olup; maaş ödediği personelin yaklaşık %30-40'ından yararlanamamaktadır.

İşletmelerin işgören bölümlerinin önemli görevlerinden biri de faaliyetlerini etkileyecek istenilen çalışan işgöreni nitelik ve nicelik yönünden belirli bir düzen içinde sağlamaktır. İşletmenin üretim çabalarını destekleyecek ve amacına ulaşmasını sağlayacak işgörenin nitelik ve nicelik yönünden sağlayabilme amacıyla yapılan planlı çalışmalara insangücü planlaması çalışmaları denir.

Belli bir dönemde işletmede gereğinden fazla işgörenin bulunması mal ve hizmet maliyetlerini olumsuz yönde etkileyerek işletmenin rekabet gücünü azaltırken, gereğinden az iş görenle mal ve hizmet üretiminde aksamalara ve siparişlerin zamanında karşılanmaması sonucu müşteri kayıplarına neden olabilmektedir. Bu nedenle sistemli bir insangücü planlaması işletmeler için önem taşımaktadır. İnsangücü planlamasının etkinliği, işletmenin öteki planlama faaliyetleri ile insangücü planlaması arasındaki uyumluluk sağlanması ölçüsünde arttırılabilir. Noksan kadrolarla çalışan, işyükü fazla olan merkezlere personel takviyesi yapılmalıdır. Personel eksikliği olan yerlere personel fazlası olan yerlerden takviye yapılmalıdır.

İnsangücü planlaması çalışmaları, işletmelerin işgören arayışlarını rasgelelikten kurtarır. Zorunluluk nedeniyle acele olarak, birkaç gün içinde işgören bulmanın sakıncalarını ortadan kaldırır. Çünkü bu tür acelelikler doğal olarak personel seçiminin etkinliğini ortadan kaldırır. İşgören arayışlarını daha geniş alanlara ulaştırmaya engel olur. Adaylar

ve eğitim kuruluşlarıyla ilişkileri güçleştirirler. İşletmenin gelecekte ortaya çıkacak işgören gereksinimlerinin karşılanmasında, gençlerin ilgili sektör ve mesleklere yönlendirilmesi için eğitim kuruluşları ile uyum sağlamayı güçleştirirler.

İnsangücü planlaması sürecine başlamadan şu temel bilgilerin elde edilmesi gerekir:

a)Plan dönemindeki işletme hedef ve stratejileri ile her bölüm hedeflerinin bilinmesi zorunludur. Bu hedef ve stratejiler genelde şu şekilde ifade edilebilirler: Mevcut mal ve hizmet üretimindeki genişleme ya da daralmalar, Mamul farklılaştırma, Organizasyondaki önemli fonksiyonlarda muhtemel yeniden düzenlemeler, Üretim yöntem ve usullerinde yapılan değişiklikler, Karlılık artışları.

b)Örgütteki işlerle ilgili bilgiler : Bu bilgiler, mevcut ya da ortaya çıkacak her işle ilgili faaliyetler dizisinin bir tasviri ve aynı zamanda işi yapacak olanda bulunması gereken niteliklerin neler olduğundan ibarettir. Bu bilgiler genellikle, iş analizleri, iş tanıtım ve gerekleri yolu ile elde edilmektedir.

c)Örgütte çalışan iş gücünün nitelikleri hakkında bilgiler : İş gören dosyalarında bu amaçla İşgücü ile ilgili genel bilgiler (Adı, yaşı, cinsiyeti, halen çalıştığı görev vb.), Bitirdiği okullar ve kurumda çalışırken kazandığı formasyon, Tecrübesi(Daha önce çalıştığı işler ve tecrübe kazandığı işletme türleri), Başarısının ve potansiyel başarısının değerlendirilmesi, Kişinin mesleki geleceği ile ilgili projeleri ve ücret yönünden ilerlemesi bilgileri bulunmalıdır.

Hizmet Standardı tanımlanarak her kademede buna uyum gösterebilecek personel seçilip yetiştirilerek, doğru zaman ve zeminde gerekli görevlere getirilmelidir.

3.6. İş Değerlemesi

PTT'de karşımıza çıkan bir diğer problem de işgörenler arasında motivasyon eksikliğine neden olan bir ücret dengesizliğinin olmasıdır. Kurumda testiyi taşıyan ile testiyi kıran ücret konusunda birbirinden ayrılmamaktadır. Bu problemin çözümünde yapılması gereken iş değerlemek, ücret adaletinin gerçekleştirilmesi amacına ilişkin

olarak öncelikle dikkat edilecek husus, işletmede benzer işler ile diğer işler için personele ödenen ücretlerin adil bir nitelik göstermesidir. İşletmede karşılaşılan bir diğer problem ise, motivasyon eksikliğine yol açtığı için aynı başlık altında ele alınabilecek olan çalışanların yeteneklerine uygun işlerde istihdam edilmemesi, terfilerde yetenek ve iş gereklerinin değil de daha çok siyasi dengelerin olduğudur. Bu sorun da insan kaynakları yönetimi literatüründe görev tanımları olarak geçen sistemin uygulamaya geçirilmesiyle ortadan kalkacaktır.

İş değerlemesi, işlerin ayrıntılı analiz ve tanımlarının yapılarak aralarındaki farklılıkların, kolaylık ve zorluk temeline göre ortaya konmasıdır. İş değerlemesi, görev tanımları ve iş gerekleri elde etmek için iş analizleri ile başlar. İşlerin ve iş kümelerinin nispi değerlerini belirleyip, sözkonusu tanımlardan faydalanarak her bir iş ve iş kümesinin en az ve en çok ücret düzeylerini saptayarak, işlere ilişkin değerlemelerin fiyatı aşamasını kapsar. Eylem ve sistemin en son denetimi ile biter (Erdoğan,1990:45).

İş değerlemesi, bir personelin bir işi nasıl yaptığıyla değil, bir işin nasıl yapılması gerektiği ile ilgilenir. Amaç; personel arasında bir karşılaştırma değil işler arasında nesnel bir karşılaştırma yapılarak onların gerçek değerini bulmaktır. Ancak iş değerlemesi çalışmaları yapılırken personelin kişisel durumları göz önüne alınarak ya da onların etkisinde kalınarak işler değerlendirirse iş değerlemesi amacından saptırılmış olur. Bu nedenle, bu çalışmayı yürüten kimselerin tarafsız, nesnel değerlendirme yapabilecek ölçüde iyi seçilmiş, eğitilmiş kişiler olması zorunluluğu vardır. İş değerlemesinde daha adil, dürüst ve nesnel davranılmasını sağlamak amacıyla çalışmaların kişisel yürütülmesi yerine, değerlendirme kurulu veya komiteleri aracılığıyla yapılması yararlıdır (Miner,1992:116).

İş değerlemesi çalışmaları, planlama aşamasından uygulamaya dek her aşamada tüm personele açık olmalıdır. Gizlilik; çalışma ve çalışanlara karşı güvensizlik ve kuşku oluşturabilir, bazı tepki ve direnmelere yol açabilir. Bu nedenle personele sürekli bilgi verilmelidir. Sistemin esasları, özellikleri ve uygulama biçimi üzerinde yeterince aydınlanan personel, çalışmalara güven duyacak ve katkıda bulunmak isteyecektir.

İş değerlemesine ait çok sık söz edilen amaç ve yararların başlıcaları şunlardır:

- İşlerin nispi değerini tayin ederek sistemli ve fiili verileri sağlamak,
- Personel seçim, yerleştirilme, unvan yükseltme, nakil ve eğitimine esas oluşturmak,
- Kuruluştaki adil ücret sisteminin sağlanmasına esas olmak,
- Personel giderlerinin denetim planlamasının doğru yapılmasına imkan sağlamak,
- İşletmede istikrarlı bir ücret politikası oluşturmaya imkan sağlayarak eşit işe eşit ücret ve işe uygun personel istihdamı ilkelerinin yerleştirilmesi ilkelerine uygun olarak personelin verimliliğini artırmak,
- Çeşitli işler arasında tespit edilen değer ilkelerinin, işlerin ücretleri arasında da muhafazası suretiyle işe göre ücret prensibinin gerçekleştirilmesini sağlamak,
- Kişilere iş vermede kayırmaları önlemek,
- Göreve ilişkin gerçeklerin toplanması sonucu yeni işe gireceklerde aranacak niteliklerin tayinine, iş kazalarının önlenmesine, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve yönetim organizasyonuna yardım etmek,
- Yönetimin işlevlerini, yetki ve sorumluluğunu belirlemek suretiyle bürokrasiyi azaltmaya yardımcı olmak,
- Şikayetlere yol açan durumları azaltıp personelin moralini artırarak İdare-personel ilişkilerini düzeltmek,
- Görevin değerini belirleyerek, personeli daha üst düzeye geçebilmeye özendirme.

3.7. Yönetici Atamaları

Tüm kamu kurumlarında olduğu gibi PTT’de de en önemli sorunlardan biri yönetim birimlerine yapılan atamalarda ortaya çıkmaktadır. Kurumlarda yükselmelerde genellikle tahsil şartına uyulmakla birlikte liyakat, kariyer ve çalışkanlık gibi unsurlar çok fazla önemsenmemekte; bunun yerine politik tercihler geçerli olmaktadır. Bu durum işletmenin performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Yönetici ve çalışanların ufukları geniş ve atılgan kişilerden seçilmesi gerekir. Postbank’ın geleceğine, PTT’nin elinde olan imkanlar penceresinden bakıldığında ortaya enteresan bir tablo çıkıyor. PTT’nin silik bir kurum olması, tamamen kurumun

yöneticiliğini yüklenen şahıslardan kaynaklanıyor. Ufuk darlığı sebebiyle de Türkiye'nin imkanları çarçur ediliyor.

Her kademedeki yönetici personele ilişkin tüm kayıt ve belgeler taranarak bir "Kariyer Planlaması" yapılabilmesi, boşalan görevlere kimlerin layık olduğunun önceden saptanarak, bu tür yerlerin gecikmeksizin doldurulabilmesi, bazı görevlerde yetersiz kalanların ayrıca gözönünde tutulabilmesi için gerekli envanter çalışmaları yapılarak böylece, kimin, ne zaman, niçin, nereye getirileceği önceden planlanabilecek, bu "Kariyer ve liyakat" esasına göre yükselme olabilecektir. Bu çalışmada personelin işe nasıl girdiği, nasıl yükseldiği, hangi eğitim ve öğretim kuşaklarından geçtiği, hangi hizmet içi kursları gördüğü, hizmet süresi, ceza ve ödülleri gibi temel ölçütler değerlendirmeye alınmalıdır.

Başardığı görev, taşıdığı yetki ve sorumluluklar bakımından toplumda çok önemli yeri olan yöneticilerin fonksiyonlarını etkin ve verimli şekilde yapabilmeleri için sahip olmaları gereken nitelikleri üç grupta toplayabiliriz(Erol,1996:8):

a)Yöneticinin entelektüel özellikleri:Yöneticinin düşünen, yorumlayan, akıl yürüten, karar veren, plan yapan bir kimse olabilmesi için birçok konuda ve işletme fonksiyonu hakkında bilgi sahibi olacak şekilde genel kültürlü; genelden ayrıntılara, ayrıntılardan genele ulaşabilecek düzeyde mantıklı; analiz ve sentez ruhuna sahip; sezgi gücü, hayal gücü, muhakeme gücü yüksek; düşüncelerini konu ve sorunlara odaklaştırabilme ve açık seçik ifade edebilme yeteneğine sahip olmalıdır. Bu nitelikler yöneticiye, çevresindeki insanları etkileme, onlara yol gösterme, düşünce ve kararlarını kabul ettirerek yönlendirme becerisi sağlayacaktır.

b)Yöneticinin karaktere ilişkin özellikleri:Bir yöneticinin başladığı işi başarı ile bitirebilmesi için, hareketlerinde dengeli, etrafına güven veren bir kimse olabilmesi için akıl ile duygu arasında denge kurabilen; değişken koşul, ortam ve değişik kişilikteki insanlara uyum gösterebilen; dikkatli, ihtiyatlı, girişken, süratli, ciddi, yöntemli, tertipli, sabırlı, dinamik ve hafıza gücü yüksek olmalıdır.

c)Yöneticinin sosyal özellikleri:Yönetici kendisini işletme içindeki ast ve varsa üstlerine kabul ettirebilmek için gruplara hitap edebilen; grubun yapı,ortak amaç, değer ve duygularını anlayabilme, kendisi ile birlikte çalışacak her elemandan faydalanarak onlarla işbirliği yapabilen; iş disiplinine sahip; kişi ve olayların özelliğine göre ölçülü ve dengeli hareket ederek ne zaman ileri gidip ne zaman geri çekileceğinin bilincinde olan; bilgi, tecrübe, adalet, hakkaniyet, güven, özel hayatındaki dikkatlilik ile çevresinde etkili, otorite sahibi ve ikna gücüne sahip dış görünüşü, giyim kuşamı ile çevresinden kabul gören bir kişi olmalıdır.

Bir yöneticinin tüm bu özelliklere sahip olması zor görünse de kendisini tahlil etmesi, eksikliklerini görmesi ve kuruma gereken faydayı verebilmesi için şarttır.

3.8. Merkeziyetçi Devlet Yönetimi

Diğer kamu kurumları gibi PTT de en üst düzeyde hükümete bağlı olarak yönetilmektedir. Genel Müdür, Ulaştırma Bakanına bağlı olarak görev yapmaktadır. Ülkenin içinde bulunduğu ekonomik duruma göre Başbakanlığın aldığı tedbirler ve diğer talimatlar tüm kamu kuruluşlarına gönderilmektedir. Ancak PTT bazı kamu kuruluşları gibi farklı bir yapı ve işlev içermektedir.

Öncelikle PTT'nin gelişmesini ve yatırımlarını sürekli sürdürmesi zorunlu olduğu gibi, yatırımlarını çok kısa zamanda amorti ederek kara geçmesi de mümkün olabilmelidir. Merkeziyetçi devlet yönetimi ile kamu kuruluşlarının tümüne birden bir emir çıkarılarak, kurumların faaliyetleri zaman zaman kısıtlanmakta ve sınırlandırılmaktadır.

Bir kamu teşekkülü olan PTT özel değil özerk olmalıdır. Denetimini hükümet yapmalı, yönetim kurulu asli hakim sayılmalı, ancak eksik yaptığı işler için hesap sorulmalı; yapısı ve işlevleri gereği bağımsız bir Genel Müdürlük tarafından yönetilmelidir.

3.9. Mevcut Teşkilat Yapısı

PTT'nin bütün vilayetlerde Başmüdürlük teşkilatı bulunmakta olup, bu uygulama genel anlamda işletme için önemli mali külfetlere ve açmazlara neden olmaktadır. Bu açmazların giderilmesi için Başmüdürlüklerin kaldırılarak konumları itibariyle uygun olan yerlerde "Bölge Başmüdürlüğü" oluşturulmasına yönelik bir çalışma yapılarak burada tüm vilayetlerin belirli kriterlere göre bağlanacakları Başmüdürlüklerle karşılaştırılmasının yapılması ve her bir kriter için en iyi olan vilayetin "Bölge" olarak saptanılması esasının getirilmesi yol gösterici olabilir.

Bölge Başmüdürlüğü olarak teşkilatlandırılması gereken yeni organizasyon yapısında, Başmüdürlük merkezi olarak saptanacak yerlerin kendisine bağlı vilayetlere göre karşılaştırmalı farklılığı şu kriterlere göre ortaya konulmaya çalışılmalıdır: Coğrafi konum, İl ve şehir merkezi nüfusu, Posta şebekesi içindeki (Hava, demir, deniz, karayolu bağlantısı) konumu, Posta trafiği, Bina durumu, Personel sayısı, Daha önce Bölge Başmüdürlüğü bulunup bulunmadığı, Gelir-gider durumu, Kar-zarar durumu, PİM bulunup bulunmadığı, Vilayette tüm ihtisas servislerinin bulunup bulunmadığı.

PTT Başmüdürlüklerinin coğrafi kriterlere göre gruplanmasının asıl nedeni eşgüdümün etkin bir şekilde yapılabilmesi ve halkın taleplerinin başka bir ile gitmeden kendi ili içinde takip edilebilmesini sağlamak amacıyla. Her ilde PTT Başmüdürlüğü kurulması, illerde iş ölçümü yapılarak o il için gerekli insangücü, ekipman, gerekli malzemelerin nitelik ve niceliklerinin belirlenmesini gündeme getirmiştir. Bunun yerine ikinci bir tip PTT Başmüdürlük örgüt yapısı oluşturulmuş ve uygulamaya konmuştur.

PTT Başmüdürlüklerinin Genel Müdürlük Bünyesine benzer bir örgüt yapısına sahip olması, her ilde yardımcı ve danışma hizmet birimlerinde personel sayısının artmasına, merkezlerin birden fazla ihtisas müdürlüğünden Başmüdürlük aracılığıyla emir alması, yönetim birliğinin bozulmasına neden olmaktadır. Ayrıca ne eskiden kurulmuş bulunan ne de yeni kurulmuş olan Başmüdürlükler kendilerinden beklenen işlevi yapacak bir teşkilat yapısına sahiptir.

PTT'nin çok çeşitli hizmetler sunması ve hizmetlerin ülkenin her tarafına götürülmeye çalışılması kurumun Mamudizm (Büyüme) hastalığına yakalanmasına neden olmuştur. Mamudizmde merkez amirlerinin alt birimlerde anlaşılmaması ve yerine getirilememesi şeklinde bir durum ortaya çıkmıştır. Bunun sonucu olarak koordinasyonu sağlamak güçleşmiş ve her müdürlük kendi sorumluluğunda olan işleri yürütebilmek için ayrı bir Genel Müdürlük veya holdinge bağlı şirketler gibi çalışmaya başlamış; bu da teşkilat birimlerindeki yönetim birliğinin bozulmasına yol açmıştır. Böylece PTT, günübirlik kararlarla yönetilebilen ve durumu kurtaran bir yönetim yapısına sahip olmuştur. Taşra kuruluşları çok yerden emir aldıklarında asıl olan işletme ve üretim görevlerinin dışında başka işlerle de uğraşmak zorunda kalabilmekte ve amaç birliği bozulabilmektedir.

PTT'de yetki ve sorumluluk alt birimlere inildikçe belirginleşmekte ve artmaktadır. Yönetim birliği ihlallerini artıran nedenlerden biri de bu durumdur. Kişiler sorumluluğunda olan işleri yapmak için genellikle yetkisinin olup olmadığını düşünmeden gerekli gördüğü yetkiyi kullanır. Fakat üstlerinin yetkisi olsun veya olmasın onların isteklerine göre de hareket eder. Bu da yüksek işe yönelik ve düşük insana yönelik önderlerin oluşmasına neden olmuştur.

3.10. Hizmetlerin Tanıtılması

Halkın istek ve gereksinimlerini anında belirleyen, sürekli kendini yenileyen, teknolojik gelişmeleri yakından takip eden firmalar, kurumlar piyasada tutunup belirleyici rol oynayabilmektedir. Çağın gerektirdiği kurallara uymayanlar ise eriyip yok olmaktadır. PTT, 5584 sayılı Posta Kanunu ile sağlanan yazılı haberleşmeyi yürütme tekeli, uygulamada yasadışı da olsa önemli ölçüde sekteye uğramıştır. Çünkü çağın gereklerine göre çalışmalarını sürdüren özel kargo şirketleri artık paket ve kolinin yanında yasanın engel hükmüne rağmen mektup taşımaya da başlamıştır.

PTT yaptığı hizmetleri ilgili kesimlere tanıtamamanın sıkıntısını çekmektedir. Havale ücretlerinin bankalara ve benzeri kurumlarına göre çok düşük olmasına karşılık havale

trafiğindeki artış istenen seviyede değildir. Vatandaşların büyük çoğunluğu havalelerin bankalarda olduğu gibi varış yerine on-line olarak ulaştığından habersizdir.

On-line havalenin varış merkezi ekranına anında gideceğini ve alıcı telefon numarası varsa kendisine haber verilmek suretiyle ödemenin aynı gün yapılabileceği hususu bilinmemektedir. Diğer taraftan off-line (Posta) havalesinin ertesi gün PİM'den suret havale dökümlerinin alındığını ve bunların haber kağıtlarının dağıtıcılar vasıtasıyla alıcılara ulaştırıldığı ve havalelerin adrese en yakın PTT merkezinden alınabileceği bilinmemektedir. PİM olmayan yerlerde ise bu havalelerin Posta Telgraf Merkezlerindeki yazıcılardan dökümü alınmaktadır.

Yürütülen hizmetlerin yasal düzenlemelerin yanında hizmetlerin kalitesi, güvenilirliği, sürat ve fiyat uygunluğunun (hizmet, amaç olduğu için) sağlanması ile mümkün olabilir. PTT; hizmetleri yürütürken sürat, güven ve kalitenin yanında bankalar ve özel firmaların da varlığını kabul ederek rekabet etmek zorundadır. İşte bu rekabetin sağlanabilmesi için mutlak surette hizmetlerin tanıtımına ve hizmetler için pazar oluşturulmasına gerek vardır. Bu düşünceden hareketle, Genel Müdürlük Parasal Posta İşletme Dairesi Başkanlığı bünyesinde, tüm hizmetlerin tanıtım ve pazarlamasını yapmak üzere "Tanıtım ve Pazarlama Şube Müdürlüğü" oluşturulmuş ancak bu birimin çalışmalarının tam olarak amacı karşılamadığı gözlenmiştir.

İleri teknoloji ve çağdaş işletme yöntemleri kullanılarak tüm hizmetlerin bilgisayar ortamında yapılmasını, haberleşme araçlarının tahsilatını ve havale çek işlemlerinin tüm posta işyerlerinde on-line gerçekleştirilmesini sağlayacak olan PostaNet2000 hizmeti projesinin sunulması ve bu çerçevede PostaNet2000 projesini desteklemek amacı ile bir tanıtım kampanyası başlatılması gerekmektedir.

Televizyon, radyo ve sinema yoluyla hizmetlerin geniş bir izleyici kitlesinin dikkatini çekmesi sağlanmalı ve gazete, deri ve açık hava ilan panolarıyla yapılacak reklam faaliyetleri ile PTT'nin gündemdeki yerini alması için çalışılmalıdır.

En ekonomik şekilde reklam ve tanıtım işlemini yapabilmek için hizmetleri tanıtan güncellenmiş broşürler bastırılması, bastırılan bu broşürlerin dağıtıcılar marifetiyle adreslere ulaştırılması gerekmektedir. Broşürleri hazırlama ve baskı işinin Genel Müdürlükçe yapılması hem ucuz hem de tek elden olacağı için muhtemel karışıklıkları da önleyecektir.

PostaNet2000 projesinin tanıtımı ile ilgili olarak, bütün merkezlerin giriş kapılarına ve müşteri salonlarına halkın kolayca görebileceği yerlere konulmak üzere Türkçe ve İngilizce afiş bastırılarak belirtilen yerlere konulmak üzere dağıtımı yapılmıştır. Müşterilere PostaNet2000 hizmetinin sağladığı kolaylıkları anlatan ve hangi merkezlerden bu hizmetleri alabileceklerini öğrenmelerini teminen hazırlanan broşürlerin otomasyona açık merkezlerde halkın ulaşabileceği yerlere konulması ve dağıtıcılar vasıtasıyla ev ve işyerlerine dağıtımların sağlanması amacıyla bastırılıp Başmüdürlüklere gönderilen broşürler tanıtım için önemli bir atak olmuş ancak uygulamada karşılaşılan aksaklık ve denetim eksikliği nedeniyle yeterli olamamıştır.

3.11. Otomasyon Programı

[POSTANet@2000](#), öncelikle gerçek bir otomasyon etkileşim programı olarak gözümüze çarpmaktadır. Fonksiyonel ve görsel olmasının yanı sıra etkileşimli ekranıyla kullanıcıya büyük kolaylık sağlamaktadır. Ancak programın sürekli çalışması çoğu zaman bilgisayarlarda tıkanıklığa neden olmakta ve zaman kullanıcıdan kaynaklanan hatalar server üzerinden sağlanan linklerin kaybolmasıyla sonuçlanmaktadır. Özellikle son ödeme günlerinde artan müşteri yoğunluğu nedeniyle menüler arasındaki geçiş hızının düşmesi nedeniyle müşteri memnuniyetsizliğine neden olmaktadır.

Otomasyon sisteminde öngörülen yazıcı ve programın bağdaşmaması nedeniyle sık sık kaynağı belirlenemeyen yazıcı arızaları ile karşılaşmaktadır. Yaptığı iş için yeterli eğitimi almamış olan personel ve sistemden kaynaklanan sorunlar nedeniyle de uzun süren sistem tıkanıklıkları yaşanmaktadır. Sadece MTS işlemlerini yapmak için değil,

Postbank projesinin uygulama alanının genişletilmesi düşünüldüğünde kurulu bulunan sistemden amaca hitap etmeyecektir.

Müşterinin bekleyebileceği varsayılan ortalama işlem sürelerini dikkate alınarak yapılacak bir yazılımla mevcut sistem iyileştirilerek hem yapılmakta olan işlerden alınacak verim artacak hem de bankacılık işlemlerine adaptasyonda zorlanılmayacaktır. Mevcut POSTANet2000 programının artan tahsilat yapabilirlik, servis ve sistem yaygınlaştırması, kalifiye personel seçim ve eğitimi, internet açılımı ile sistemin performansını artırma yönünde çalışmalarda bulunulmalıdır.

3.12. Teknolojiye Adaptasyon

Rekabetin gerek hizmet gerekse ürün üreten kurumlar üzerinde son derece etkili olduğu düşünülürse PTT'nin de bir kurum olarak rekabette olumsuz etkilenmemesi ve yoğun rekabet şartlarında ayakta kalabilmesi için değişen her türlü şarta ayak uydurabilmesi ve teknolojiyi yakından takip etmesi gerekir. Ancak ülkemizdeki birçok kamu kuruluşunda olduğu gibi PTT de teknolojiyi yakından takip edememekte, bu konu ile ilgili gerekli Ar-Ge faaliyetleri ve teknolojinin üretim/transferi için yeterli kaynak ayrılmamaktadır.

Gelişmiş ülkeler, posta teşkilatları ile ilgili planlarını, teknolojiyi ilk planda tutarak 5 yıllık, 10 yıllık planlarla değişen şartlara adapte etmeye çalışmaktadır. Posta teşkilatları artık gelişen ve çağın her alanda kullanımını gerektirdiği bilgisayar teknolojisi çok ciddi şekilde kullanılmakta ve telefon bankacılığı sunan kurum olarak görülmektedir.

Modern ve bağımsız bir finansal servis sağlayıcı olarak Hollanda'daki işyerlerinin yaklaşık %75'inin ödeme, tasarruf, kredi, yatırım, sigorta ve ipotek etkinliklerini içeren çok geniş bir işlem alanında iş bağlantılarını süratli bir şekilde akşamları ve cumartesi günleri de dahil olmak üzere anlaşılır ve güvenilir bilgilerle müşterilerinin finansal işlemlerini yönetmeleri için çok geniş imkanlar sunan Postbank modern teknoloji kullanımıyla telefon ve mail servislerine ilave olarak Postbank Online adı verilen bilgisayar ve internet kullanımını da yaygınlaştırmıştır (Profile of a bank of distinction,

2000). Hollanda'da kısmen gözleri gören ya da kör müşterilerin yararlanabileceği özel olarak hazırlanmış kabartma yazılardan oluşan servis olanağı sunan Postbank text(yazım) telefonu ile klavye ve monitör kullanan sağır müşterilerin Postbank'la elverişli iletişim kurmaları için özel olarak bir servis tasarlamıştır. Alman Postası, 14.000 şubesiyle 7 gün 24 saat tüm bankacılık hizmetlerini sunan Almanya'nın en büyük satış organizasyonu, on-line ve telefon bankasıdır.

Günümüzde telefon kullanımı gibi yaygın hale gelen; her türlü bilgi alışverişi sağlanabilen; yazılı ve sözlü haberleşmenin yerini alan; yakın gelecekte görsel haberleşmenin de yerini alacak, ticari anlamda büyük bir güç olan internetle yapılacak alışverişe E-commerce denir ve temeli ödemeleri kredi kartı numarasıyla yapmak olan sistemin yaygınlaşmasıyla diğer kurum ve kuruluşlar ticari anlamda büyük kayba uğrayacaklardır. PTT hizmetlerini yaygınlaştırmak, halka çağdaş ve güvenli hizmet vermek, gelirlerini artırmak için internet ve yeni teknolojileri adapte etmelidir.

PTT de artık yeni bir dönem başlatmalı, yeni yeni kullanmaya başladığı on-line sistemi geliştirerek postayı sadece mektup, telgraf, telefon tahsilatı işlerini gören bir kurum olmaktan çıkartarak daha modern ve daha fazla hizmeti vatandaşına sunan bir kurum haline getirilmelidir. Bu da bilgisayar teknolojisinin daha etkin ve daha sistemli bir şekilde kullanımı ile olacaktır. Şayet PTT çağın gerektirdiği teknolojiyi kullanarak Avrupa'da örnekleri bulunan posta teşkilatlarının seviyesine gelmezse, sadece mektup transferi yaparak insanımıza nostalji yaşatan bir kurum olmaktan kurtulamayacaktır. Gelişmiş ülkelerdeki Posta Teşkilatlarının incelenerek buralardaki yapılanma ve uygulamalardan ülkemize ve PTT'nin bünyesine uyanların uyarlanması gerekmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

160 yıllık geçmişi ile ülkemizin en eski kurumları arasında yer alan PTT'nin asli görevi her ne kadar yazılı haberleşmeyi güvenli, süratli bir şekilde yürütmek ise de bunu gerçekleştirebilmek için parasal posta hizmetlerinin sağlayacağı gelire büyük ihtiyaç duyulmaktadır. Bu alanda yeterli gelir elde etmenin ilk şartı ise güvenli, süratli ve kaliteli bir hizmet verebilmektir. Çünkü parasal posta çok yoğun rekabetin hüküm sürdüğü bir alanda faaliyet göstermektedir.

Yatırımlarını 1980'li yıllardan itibaren ağırlıklı olarak telefon hizmetlerine kaydırılması ile posta hizmetlerinde çağa ayak uyduramayarak geleneksel (manuel) yöntemlerle işlemlerine devam eden PTT'de yatırımların azlığı nedeniyle kalite düşmesiyle müşteriler değişik alternatifler aramaya başlamış ve 1995 yılında telefon hizmetlerini Türk Telekom A.Ş.'ye devretmesi ile 1995 yılından itibaren posta ve telgraf hizmetlerini yürütmeye devam etmiştir.

Serbest piyasa ekonomisi içinde birçok girişimci bu müşterilerin yeni adresi olmuştur. Yeni yatırımların yapılamaması veya eksik kalmasıyla, hizmet kalitesinin düşmesi ve hantal yapıya bir de PTT'nin Posta ve Telekom olarak iki kuruma ayrılması sırasındaki sancılar eklenince, PTT'nin gelir ve gelir kaynakları önemli ölçüde azalmıştır.

15-20 yıl öncesine baktığımızda haberleşmede mektup, telefon ve telgraf kullanılıyordu. Özellikle mektup asıl haberleşme aracıydı. Teknolojinin baş döndürücü bir hızla gelişmesiyle son zamanların gözdesi faks, çağrı cihazı, araç telefonu, cep telefonu derken internet gündeme gelmiştir. Bu gelişmeye paralel olarak PTT'nin tekelinde olması gereken mektup ve koli trafiğine de tersine bir gidiş yaşanmıştır. Teknolojinin nimetlerinden haklı olarak yararlanmak isteyen insanlar bedeline bakmaksızın mektuptan uzaklaşarak bu yeni ürünleri kullanmaya başlamışlardır. Özel kurye ve kargo şirketlerinin çoğalmasıyla paket ve koli trafiği yok denecek seviyeye düşmüştür. Oysa ki dünyada posta hizmetleri kapsamında parasal posta hizmetleri yürüten benzer kuruluşlar ülkemizden çok farklı konumlarda bulunmaktadır. Teknolojik gelişmeleri işletme araçlarına ve yapılarına taşıyabilen kurumların güçlü olacağı muhakkaktır.

Kuruluşun temel amacı hizmet üretmek olup üretilen posta hizmetleri genel olarak, kabul hizmetleri, ayırım hizmetleri, taşıma ya da sevk hizmetleri ile dağıtım ve teslim hizmetleri olarak gruplandırılmaktadır.

Kabul hizmetinin müşterinin talep ettiği hizmet türüne göre (APG, adi, taahhütlü, özel ulak vb.) kurumun mevcut personel ve taşıt kapasitesine göre belirlediği belirli merkez ve şubelerde ayırım hizmetlerinde çalışan personelin ABC nöbet sistemine göre çalışmasına rağmen belirli saatler dahilinde yapılması, taşıma mesafe ve sürelerinin transferde kullanılan taşıtların kalitesinden kaynaklanan olumsuz etkileri nedeniyle ekonomik ve güven verici olduğu için talep edilen hizmetlerinde müşterinin ücretine bakmaksızın daha geniş zaman diliminde kabul yapan özel taşıma firmalarına kaymasına neden olmakta ve PTT kendi kazancını yine kendisi engellemektedir.

1983'de uygulamaya alınarak gönderinin bir sonrası gün alıcısına ulaşması hedeflenen APS ekonomik ve güven verici olduğu için halkımızın ilgisini çekmiştir. Ancak APG kabulünün merkezlerden belirli saatlerde alınması müşterilerin yakınmasına neden olmakta ve kurumun özel kargo şirketleriyle rekabet gücünü azaltmaktadır. Personel ve taşıt sıkıntısına ilaveten yaşanan organizasyonel sorunlar nedeniyle hızlı, ekonomik ve güven verici olduğu için tercih edilen APG bazen normal posta niteliğinde işlem görmektedir. Gerçekten de kazançlı bir faaliyet olan APG kabulü yapılan merkez ve şube sayısının tahmini işlem talebine göre belirlenecek yeni hizmete verilecek merkez ve şubelerde ve mevcut işyerlerinde daha uzun süreyle yapılması, kabul ve ayırım işlemlerini yapacak personel mesai saatinin buna göre belirlenmesi gerekmektedir.

Posta kodunun ülkemizde uygulamaya konulması aşamasında 2000 yılı hedef alınmış ve buna göre planlaması yapılmıştır. Uygulamaya ilk başlanıldığında adreslerdeki genişleme hızı dikkate alınarak 80 ve üzerindeki rakamlar yedek posta kodu olarak öngörülmüş; bu numaralardan 80 ve 81 ile başlayan numaralar İstanbul'a tahsis edilerek kullanılmıştır. Ülkemizde mevcut il sayısı da 80'a ulaştığından halen 5 rakam olan posta kodundaki ilk iki rakam il bilgisini, son üç rakam dağıtım grubu ya da dağıtım birimi bilgisini sağlamaktadır. Bu da otomatik ayırım makinalarının yalnızca giden servislerinde kullanılmasını olanaklı kılmaktadır.

PTT, OMAS ve OCR/CS gibi teknolojilere büyük yatırımlar yapmış olmasına karşılık, bu sistemlerden beklenen verimin alınabilmesi posta kodunu da içeren doğru adres bilgisine bağlı durumdadır. Adresler konusunda güncel ve doğru bir adres veri bankası oluşturmada en avantajlı kuruluşlardan birisi olan PTT'nin yerel yönetimlerle yapacağı işbirliği ve dağıtıcıların yapacağı tespitlere göre bu bilgilerin güncel tutulması bir avantajdır. Bu nedenle ilçe sınırları ve mülki-idari yapının doğru olarak tespiti yapılmalı, bunlar liste haline getirilip düzenli olarak takip edilmelidir.

Posta koduyla ilgili çalışmalarda, posta kodu değişikliklerinde, adreslerin mülki-idari yapıya uygun il, ilçe, semt ya da bucak, mahalle, cadde ya da sokak bilgilerini içerecek şekilde olması gerekmekte olup posta kodu verilirken mülki-idari yapının sınırları kesinlikle dikkate alınmalıdır. Adresbank ve posta kodunun alt yapısını oluşturan böyle bir çalışmadan sonra, posta kodunu yaygınlaştırma çalışmaları önem kazanacak olup tanıtım ve yaygınlaştırılması faaliyetleri bu doğrultuda devam ettirilmelidir.

PTT'nin yerel yöneticilerle yapacağı işbirliği çerçevesinde sokak isim levhaları yapılırken posta koduna da yer verilmesi ve değer konulmuş ve değer konulmamış gönderi adreslerinde posta kodunun da yer alması zaten yeterli olan posta ring trafiğinin gönderinin kolay cihetleşmesi ile daha hızlı işleme sağlanacaktır.

Teknolojinin hızla değişmesi, rekabetin hızlanması, müşterilerin bilinçlenerek taleplerinin kaliteli ve farklı hizmetler doğrultusunda artması, kamuya ait şirketlerin özelleştirilerek bazı hizmet sahalarında tekelliliğin ortadan kalkması, ülkelerin nüfus ve toplum yapılarının değişmesi nedeniyle şirketlerin kendilerini yenilemek zorunda kaldığı günümüzde adeta yıllardır yerinde sayan PTT'nin yeniden yapılandırma çalışmalarını başarıyla sürdürmesi ve bunu hedeflediği noktaya ulaştırması gerekir.

PTT'de mevcut çalışmalar incelendiğinde; yapılan çalışmanın bilinçli, bilimsel temellere uygun bir yeniden yapılandırma çalışması olduğunu söylemek pek mümkün değildir. Yeniden yapılandırmada yaptığı önderlikle bu sürecin en önemli kademesi olan üst yönetim, yeniden yapılandırmada gerekli olan önderliği olması gerektiği gibi yerine getirememektedir. PTT'nin bir değişime gere duyduğunun herkes tarafından gözlenen

bir vizyonu yoktur. Oysa herkes tarafından bilinen ve kabul edilen bir vizyon belirlemek, yönetimin yeniden yapılandırmaya önderlik etmesinin en önemli noktasıdır. Üst yönetim, yeniden yapılandırmanın önemli bir noktası olan, herkes tarafından bilinen ve kabul edilen bir vizyonu acilen belirlemelidir. Daha sonra yönetim, kurum çalışanlarını harekete geçirmelidir. Üst yönetim tarafından belirlenen vizyon, kurum çalışanlarına tam olarak aktarılmalıdır. Ancak günümüzdeki PTT yapısında belirlenen vizyonun kurum çalışanlarına tam olarak akmasıyla kurulmuş bir iletişim ortamı olmayıp üst yönetim bu ortamı sağlayacak çabayı göstermede yetersizdir.

Kurumda ihtiyaç duyulan yeniden yapılandırmanın gerçekleşmesi için gerekenler tam olarak yapılmamıştır. Yeniden yapılandırmayla birlikte gelecek olan değişimin ne getireceğini yönetim anlatmamıştır. İnsanlar da bu hususta değişimin kendileri için olumsuz olacağına dair bir karamsarlık hakimdir. Yönetim yeniden yapılandırma esnasında, yapılacak işlerde bir sorumluluk dağıtımını yapmamıştır. Bu hususta bütün sorumluluğu çağdışı bir yönetim anlayışı ile kendi üzerine alınan yetki göçerme yoluna gitmemiş;bu da hantallığa, yapılandırma sürecinin yavaş işlemesine neden olabilecektir.

Yeniden yapılandırma sürecinde yapılması gerekli değişik işlerin özellikleri, bunların nasıl yapılacağı gibi bir çalışma kurumda yapılmamıştır. Bu durum da yeniden yapılandırma çalışmalarında bazı aksaklıklar doğuracaktır.

Yeniden yapılandırma ile ilgili çalışmaları gerçekleştirmek için profesyonel ekipler ve gerekli yapılar oluşturulmamıştır. İşleri gerektiği gibi yapmak için doğru bir insan kaynakları planlaması yapılmamakta; kurumda bu işi profesyonelce yapacak eleman sıkıntısı bulunmakta; buna rağmen danışman kullanılmamakta olup yapılan çalışmaları tam bir yeniden yapılandırma olarak nitelendiremeyiz.

Yeniden yapılandırmanın önemli noktalarından biri olan eğitim programları gerektiği şekilde planlanamamaktadır. Kurum, bu eğitim programlarını belirlerken; katılmasını istediği bütün bireyleri müsait olacağı, motivasyon ve fiziksel durumlarının en uygun olacağı bir zamanı seçmelidir. Ancak şimdiye kadar yapılan eğitim çalışmalarında bu durum gözardı edilmiştir. Üst yönetim, yaptığı eğitim çalışmalarında bunları dikkate

almadan eğitim programı oluşturduğu için programa çalışanların tamamı katılamamıştır. Yapılan eğitim ihtiyaç analizleri kağıt üzerinde kalmıştır. Bunların tamamı dikkate alınarak bir eğitim programı geliştirilmemiştir. Yapılan eğitimlerin sonuçları tam olarak değerlendirilmemekte, ulaşılmak istenen hedeflere ne kadar ulaştıkları ölçülmemektedir.

Kurumda iş analizleri gerçek anlamıyla yapılmamaktadır. İş analizi sadece bazı kişilerin kafasında olup tam anlamıyla uygulanmamaktadır. Personelin ödüllendirilmesinde bilimsel kriterler kullanılmamaktadır. Bu durum, bütün kamu kurum ve kuruluşlarında var olan bir sıkıntıdır. PTT’de personel ödüllendirilmesi ve başarı değerlemesi, kurumda çalışanlar yeniden yapılandırma sürecine önemli katkı sağlayacak şekilde motive edici bir yapıda değildir.

Yeniden yapılandırmayı gerçekleştirecek ve yeniden yapılandırmanın getireceği yeniliklere adapte olabilecek, gerekli hedefleri gerçekleştirebilmek için gerekli insangücü planlaması da tam olarak yapılmamaktadır. Yapılmaya çalışılan veya kağıt üzerinde çok önceleri yapılmış olan iş değerlemesinde, işlerin ayrıntılı analiz ve tanımlarının yapılmadığı görülmektedir.

Ayrıca merkeziyetçi bir devlet yönetimi ve kurumun mevcut teşkilat yapısı, yapılması gerekli veya yapılması düşünülen yeniden yapılandırma çalışmalarının etkinliğini azaltmaktadır. Yönetici atamalarında politik tercihlerin etkili olması da yapılması zorunlu olan yeniden yapılandırma çalışmalarını olumsuz derecede etkilemektedir.

Kurumun geleceğinin ancak iyi eğitim ve personel politikası, daha sağlıklı denetim, sistemlerin verimli şekilde işletilmesi, hizmetlerin yaygınlaştırılması, çağdaş araç ve gereç donanımı, asgari gider, azami hizmet ile kar politikası ve serbest piyasa ortamında hizmetlerin en iyi şekilde tanıtılması ile sağlanacağı unutulmamalıdır.

Posta hizmetlerinde otomasyona geçişte beklenen faydanın sağlanabilmesi işyerlerinin gerçek durumunu ortaya koyan istatistiklerin ve bilgilerin analiz edilip ülke genelini kapsayan takvime bağlanmış program ve yatırıma dönüştürülmesine bağlıdır.

Mevcut hizmetlere yeni hizmet alanları eklemek suretiyle ayrılmadan sonra ortaya çıkan hizmet alanındaki daralmanın genişletilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda PTT'nin ekonomik olan faaliyetlerinde kalite, hız, ileri teknoloji düzeyini artırıp müşterilerin güvenini sağlayarak, hizmette sürat ve verimi artırırken çalışanlardan en yüksek verimi almak ve bunlar yapılırken hizmetin aksatılmasına meydan vermeden maliyet ve gelir dengesi kurarak aşağıda sıralanan alternatif çalışma alanlarında faaliyet göstererek karını arttırabilecektir:

*PTT Ana Statüsü ile Posta Kanununun ivedilikle çıkartılması ve buradan alınacak yetkiyle yeni eylem ve işlem alanlarına girilmesi,

*Borsa işlemlerine aracılık yapılması için gerekli yasal düzenleme ve alt yapının oluşturulması,

*Bankacılık alanında faaliyet gösterilmesi,

*Bankalar adına ve bankaların olmadığı ya da faaliyet göstermediği yerlerde (Belde, köy ve mezra) acentelik işlemlerine aracılık edilmesi,

*Bankacılık alanında bir ihtisas ve fon bankacılığı olarak "Günlük Faiz" uygulamasını başlatacak olan Postbank'ın gerekli yasal düzenlemeleri yapılarak faaliyete geçirilmesi,

*Sigortacılık alanında Batılı ülkeler düzeyinde faaliyet gösterilerek sigorta acenteliği yapılması,

*Post Shop (İşyerlerinde belirli konularda mağazacılık) uygulamasının yaygınlaştırılarak yeni bir sektörün oluşturulması,

*Havale işlemlerinin sadece telefonla yapılması için merkezler arasında şube ve acenteler dahil buna uygun bir şifre ve otomatik görüşme düzeninin kurulması ve sistemin yoğun bir reklam kampanyasıyla tanıtımının yapılması,

*Otomasyon sisteminde menüler arasındaki geçişlerin hızları artırılmalıdır.

*Milli Piyango İdaresi ile karşılıklı işbirliği ve koordinasyon içerisinde: Sayısal Loto (Spor Toto ve Süper Gol Bayiliği dahil) Bayiliği, Kazı Kazan ve Piyango Bileti Bayiliği, "Biletmatik" Bayiliği, Milli Piyango İdaresinin işletmecilikle ilgili evrak ve malzemelerinin posta araçlarıyla taşınması,

*Maliye ve belediye vergileri ile SSK ve Bağ-Kur primlerinin tahsil edilmesi ile hem devlet kurumlarının bu yöndeki gereksiz giderlerinin önlenmesi, hem de işletmenin yeni

işlem ve gelir kalemlerine kavuşturulması, aynı şekilde bir sermaye ve fon birikimi işletmeciliği işlevi üstlenilmesi,

*GSM, telefon, elektrik, su, doğalgaz, kira, yakıt vb. her ay periyodik olarak işlem gören ödemelerin ihbarlarının tek elden dağıtımı ile tahsilatlarının yapılması; hatta Posta Çekleri Merkezine açtırılacak hesaplardan abone borçlarının karşılanmasının sağlanması,

*Ulusal ve uluslar arası düzeyde kargo taşımacılığını hız ve kalitesini artırarak geliştirip yaygınlaştırmak ve posta ile pazarlama yapılması,

*Asli işi olan gönderi kabullerinin iş kapasitesi yüksek olan örneğin süreli yayınlar, bankalar gibi sektörler ile gönderilerin yerinde kabul edilmesi ve güvenlik sigortası sağlayan anlaşmalar yapılarak piyasada rekabete gidilmesi,

*Adres bilgilerinin pazarlanması anlamında bir "Adresbank" oluşturulması,

*Filatelinin yeterince tanıtılıp, hisse senedi piyasası gibi bir piyasanın oluşturulması ayrıca; PTT Müzesindeki ulusal ve uluslar arası düzeydeki pul koleksiyonunun bir envanterinin çıkarılıp bedellendirilmesi ve kamuoyuna duyurulması suretiyle filateli olayının kültür boyutu dışındaki ticari boyutunun da ön plana çıkarılması,

*Gelişmiş ülkelerde Posta İdareleri incelenerek beğenilen PTT normlarını yakalamak için ülkemize ve bünyemize uyan yapılanma ve uygulamaların uyarlanması için teknolojiye ve onu kullanacak olan personele sürekli ve süratle yatırım yapılmalı,

*Yetki, sorumluluk ve görev tanımlarının yeniden yapılması, örgüt sisteminin yeniden düzenlenmeli ve kimin, nereye kadar, nasıl ve hangi koşullarda yetkili ve sorumlu olduğu belirlenmeye çalışılmalıdır.

*Norm Kadro Analizinin ilgili bilimsel kuruluşlara yaptırılması için gerekli çalışmalar yapılarak, beraberinde unvan standardı sağlanması yerinde olacaktır.

*Posta ücretlerinde il içi, bölge içi ve ülke içi kademelendirme yapılması,

*Türk Telekom A.Ş.'nin özelleştirilmesi sonrasında Kuruma bırakılan %10'luk payın devralınması suretiyle Posta İşletmeciliğinde çağı yakalamış en yüksek hizmet kalitesini üreterek, yeni eylem ve işlem alanlarında faaliyet gösterilmesi,

*Kamu hizmeti gören bir kurum olmasının yanında iktisadi bir kurum olduğu da göz önüne alınarak hizmet özelliğini yitiren birimler ile sürekli zarar eden birimlerin tasfiyesi cihetine gidilmelidir.

KAYNAKLAR

HOGETTS, Richard and D.KURATKO, Management, 3rd Ed., Harcourt Brace Javanovich, N.Y., 1991.

SCHEIN, Edward, Management by Results, Mcclorum Hill, N.Y., 1993.

LUTHANS, Fred, Introduction to Management, McGrow Hill, N.Y., 1996.

KELLY, Joe, Organizational Behavior: It's Data, First Principles and Applications, R.D.Irwin, Hpmewood, III, 1995.

CAN, Halil, Organizasyon ve Yönetim, Adım Yayıncılık, No:19, Ankara, 1994.

LUDGREN, Earl, Organizational Management Systems and Process, Canfield Press, 1997.

OLUÇ, Mehmet, İşletme Organizasyonu ve Yönetimi, Sermet Matbaası, İstanbul, 1993.

ARGYRIS, Chris, Personality and Organization, Harper and Row Publishers, Inc. N.Y., 1992.

HAMMER, Michael, Değişim Mühendisliği Devrimi, Sabah Kitapları, İstanbul, 1995.

BAYKAL, Besin, Organizasyonların Yönetimi: İlkeler ve Süreçler, İstanbul, 1997.

BUROCK, Elmer, Organization Anlysis: Theory and Application, The Dryden Press, Hinsdale, III, 1995.

CÜCEOĞLU, Doğan, İnsan ve Davranış, 2. Baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1991.

HUSSEY, D.E., Kurumsal Değişimi Başarmak, Rota Yayınları, 1997.

KOÇEL, Tamer, İşletme Yöneticiliği, Beta Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul, 1995.

EREN, Erol, Yönetim ve Organizasyon, Beta Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul, 1996.

AÇIKALIN, A., Çağdaş Örgütlerde İnsan Kaynağının Yönetimi, Pegem Yayını No:7, Ankara, 1994.

ALDEMİR, C., A.ATAOL, G.B.SOLAKOĞLU, Personel Yönetimi, Barış Yayınları, İzmir, 1993.

BEACH, S.D., Personnel, 4th Edition, McMillian Pub., Co., Inc., New York, 1980.

BERNARDIN, H.J., Human Resource Management: An Experiential Approach, McGraw-Hill, Inc., Singapore, 1993.

CASCIO, W.F., Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, McGraw-Hill, Inc., Singapore, 1995.

ERDOĞAN, İ., İşletmelerde Kişi Değerlemede Psikoteknik, İşletme Fakültesi Yayını No:243, İstanbul, 1990.

KELLY, J.M., Building Cost-Effective Training Programs, Modern Business Reports by Alexander Hamilton Institute, Inc, New York, 1987.

ROBINSON, K.R., A Handbook of Training Management, 2nd Edition, Kogan Page, London, 1988.

SCHULER, R.S., Personnel/Human Resource Management, West Publishing Company, St. Paul, 1987.

TAŞKIN, Erdoğan, İşletme Yönetiminde Eğitim ve Geliştirme, Der Yayınları, İstanbul, 1993.

MINER,J.B., Industrial and Organizational Psychology.,McGraw-Hill,Singapore,1992.

PTT Dergisi, PTT'nin Kilometre Taşları, Sayı:119, Ekim:92.

PTT Mesleki kültür ve Aktüalite Dergisi, Ağustos-2000.

PTT Mesleki kültür ve Aktüalite Dergisi, Ekim-2000.

SAMADİ, Seher, “Telgraf ve Tarihçesi”, PTT Mesleki kültür ve Aktüalite Dergisi,Sf: 18-19, Haziran-2000.

ÇINAR, Adalet, “Emekli Maaşında PTT Kolaylığı”, PTT Mesleki kültür ve Aktüalite Dergisi, Sf:4-5, Nisan-2000.

BAŞARAN, Beril Pınar, “FİNİT2000”, PTT Mesleki kültür ve Aktüalite Dergisi, Sf:22, Nisan-2000.

KARACA, Ali İhsan, “Hybrid Mail (Elektronik Posta)”, PTT Mesleki kültür ve Aktüalite Dergisi, Sf:10-11, Nisan-2000.

İLHAN, Süleyman, Dünyada ve Türkiye’de Özelleştirme Uygulamaları, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya-1995.

BİNGÖL, Dursun, Personel Yönetimi, Sf:167-240, Beta Yayınevi, İstanbul, 1997.

YILDIZ, Gültekin, İşletmelerde İşgören Yönetimi, Sf:83-147, Adapazarı, 1989.

Introducing the Postbank, Deutsche Post&World Net, July 2000, Presse und Öffentlichkeitsarbeit.

Profile of a bank of distinction, Postbank N.V.PR and Information Department, Haarlemmerweg 520, 1014 BL Amsterdam.

Ek-A:5584 Sayılı Posta Kanunu

02.03.1950 tarihinde kabul edilip 08.03.1950 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 5584 Sayılı Posta Kanunu:

Madde1(1986 sayılı yasa ile değişik): PTT' nin görevleri;

- (A) Açık ve kapalı mektuplar, kartlar, gazetelerle belli zamanlarda çıkan dergiler, kitaplar, her türlü basılmış kağıtlar, küçük paketler, değer konulmuş mektuplar ve kutular, değer konulmuş veya değer konulmamış posta kolileri ve tebliğ kağıtları kabul etmek, taşımak ve dağıtmak,
- (B) Bedelleri postanelerde ödenecek posta bonoları ile posta ve telgraf havaleleri düzenlemek,
- (C) Gerektiğinde posta merkezlerine gönderilmek üzere "kimlik kartı" vermek,
- (D) İmkan bulunan yerlerde ve demiryolları, denizyolları ve havayolları iş alanları dışında kendi taşıtlarıyla yolcu ve bagaj taşımak
- (E) Posta Çekleri işlemleri ve Bankalar Kanunu hükümleri dairesinde her türlü işleri yapmak üzere "Posta Biriktirme Sandığı" kurmak olarak sayılmıştır,

Madde2: PTT'nin tekelinde olan maddeler şunlardır:

- (A) Açık ve kapalı mektuplar,
- (B) Üzerlerinde haberleşme mahiyetinde yazı bulunan kartlar

Şu kadar ki, aşağıda yazılı olanlar tekel dışındadır:

1. Postaca kabul edilemeyecek veya kabulü şarta bağlı bulunan maddeler,
2. Göndericinin kendi ihtiyaç ve işiyle ilgili olarak beraberinde taşıdığı ve ya bir adamıyla gönderdiği maddeler,
3. Kara, deniz ve hava taşıma idarelerinin kendi işleri hakkında ve teşkilleri arasından kendi araçlarıyla taşıyacakları maddeler,
4. Aynı ilçenin ve sınırları bir olan ilçelerin posta bulunmayan ve işlemeyen yerleri arasında gönderilecek maddeler.

Madde3(1986 sayılı yasa ile değiştirilen): Posta maddelerinin yollanma şekilleri:

I-Mektuplar, kartlar, gazeteler, dergiler, kitaplar, basılmış kağıtlar ve küçük paketler taahhütlü olarak da kabul edilir. Taahhütlü maddeler ve değer konulmuş mektuplar ve koliler ile posta kolileri ödeme şartlı ve havaleler ibranameli olarak dahi kabul edilir.

II-Adressiz basılmış kağıtlar taahhütlü ve ödeme şartlı olarak gönderilemez.

Madde4: Konutta verilme, özel ulak ile gönderilme

I-Gönderenler tarafından ayrıca ücreti verilirse değerli mektup ve kutular, değerli ve değersiz posta kolileri ve havaleler şehrin dağıtma çevresi içindeki alıcılarına konutlarında verilir. Alıcıların istekleri halinde de ücret bunlar tarafından verilmek şartıyla sözü geçen maddelerle havaleler yine konutta verilir. PTT İdaresi imkan bulduğu yerlerde bu maddeleri hususi ücret almadan alıcıların konutlarına gönderebilir.

II-Konutta verilmesi adet olan maddelerle değerli mektuplar ve kutular, değerli ve değersiz posta kolileri ve havaleler buna ait ücreti verilirse şehrin dağıtma çevresi içindeki alıcılarına özel ulakla da gönderilir.

Madde5(1986 sayılı yasa ile değişik): PTT İdaresi posta ve telgraf havaleleri ile değerli maddeler, çekler ve ödeme şartlı maddeler şart edilecek bedellerinin ihtiyaca göre değer ve sayılarını kısmaya ve bütün posta maddelerinin ağırlık ve büyüklüklerini, kabul şartlarını ve abone kutuları bakımından merkezlerin sınıflarını belirtmeye yetkilidir.

Madde6: PTT İdaresi, lüzum göreceği yerlerde posta merkez ve şubeleri, bir memur veya dağıtıcı yahut bakıcı tarafından mahdut işlemler yapılacak küçük şubeler, pul satıcılıkları, acentalıklar, (özel kişiler veya dağıtıcılardan vücuda getirilecek) gezici postacılıklar kurmak, bakıcıları tevziat işlerinde çalıştırmak, uygun göreceği yerlere posta kutuları koymak ve bütün merkez, şube ve acentalıklarda ne türlü işlerin yapılabileceğini belirtmek, bunları değiştirmek ve azaltmak ve gereken yerler arasında posta alınıp verilmesini sağlamak için belediyelere ve köy ihtiyar kurullarına izin vermek, lüzum göreceği kurumlara veya memurlara (Satışları için bayiye de vermek şartıyla) pul avansı vermek ve kendi araçları bulunmayan bucak ve köy acentalık ve pul satıcılıkları ile posta bulunan en yakın yerler arasındaki alıp vermelerde mülkiye ve jandarma teşkillerinden ve kendi rızalarıyla köy araçlarından faydalanmak ve açtığı merkez, şube, acentalık ve pul satıcılıkları ile gezici postacılıkları kaldırmak yetkisindedir. Bu fıkra mucibince küçük şubelerde çalıştırılacak olanlarla acentalar görevlerinin yapılmasında PTT memurları gibi sorumludurlar.

Madde7: PTT İdaresi, postaca alınacak ücretleri gösteren pullar, kartlar, zarflar ve kuşaklar ve ücret ödeme makinaları için değerli fişler bastırmaya ve satışa çıkarmaya ve sayaçlı, damgalı ücret ödeme makinaları ile pul ve kartpostal verme makinaları kullanmaya ve kullandırmaya ve bunlardan kullanılmakta bulunanlar ile illerde kullanılacak olanların geçerlik sürelerini ve şartlarını belirtmeye ve ücret ödeme damgaları kullanmaya ve her türlü müraselat ile posta vasıtalarında, binalarında, pul karnelerinde ve sair neşriyatında ücret mukabili ilanlar yapmaya ve bazı kurumların reklam için bastıracakları küçük etiketleri ayrıca ücret alarak posta maddeleri üzerine yapıştırmaya ve bastıracağı pullardan münasip görülecek yerlere her yıl Genel İdare Encümenince tespit edilecek miktarı geçmemek üzere armağan vermeye izinlidir.

Madde8: Posta pullarıyla ücret almada kullanılan değerli kağıtlar PTT İdaresinin izni olmadıkça satılamaz. Acentalara gördükleri işin mahiyetine göre, İdarece belirtilecek miktarda bir ücret ve pul satıcılarına da yine İdarece belirtilecek bir nispet dairesinde bayiye verilir.

Madde9: Hükümet, UPU esaslarına göre yabancı memleketlerle posta işlerini kurup düzenlemeye ve bu yolda özel sözleşmeler ve anlaşmalar yapmaya yetkilidir.

Madde10: PTT İdaresi posta ulaştırmalarını düzenlemek için gerçek ve tüzel kişilerle ve taşıma ortaklarıyla sözleşmeler yapabilir.

Madde11: PTT İdaresi demiryolu istasyonunda, tren ve gemilerde posta işlerinin Devlet Demir ve Denizyolları İdareleri ve gemi sahipleriyle ortaklıkların memurları tarafından görülmesi için bu İdarelerle ve gemi sahipleri ve ortaklıklarıyla sözleşmeler yapabilir.

Madde12: Devlet Demir, Deniz ve Havayolları İdareleri ve taşıma ortaklıkları PTT İdaresinin taşımakla ödevli olduğu maddeleri ve eşyayı ve bunları götürmekle görevli olanları taşımakla ödevlidirler. Demiryolları İdare ve ortaklıkları PTT İdaresine ait özel posta vagonlarını da yolcu katarlarına bağlayıp çekmek ödevindedirler. Bunların taşınmasına ait ücretlerin miktarlarıyla taşıma, ödeme tarz ve şekilleri ve diğer hususlar PTT İdaresiyle ilgili İdareler arasında yapılacak ve Ulaştırma Bakanlığınca onanacak anlaşmalarla tespit edilir. PTT İdaresi, değerli olmayan posta maddelerini ve eşyasını yanına kendi memurunu koymadan bu İdarelere vermek suretiyle dahi taşıtırabilir. Bunlardan kaybolan ve hasara uğrayanların sahiplerine PTT İdaresinin vermekle ödevli olduğu tazminat taşıyıcılar tarafından PTT İdaresine ödenir.

Madde13: Şehiriçi taşımaldaki muafiyetler:

I-Şehiriçi postayı taşıyan memur ve dağıtıcılar, resmi idareler, belediyeler ve ortaklıklar tarafından alınan yolculuk ücretlerini ve bu ücretlere zam olunan vergi ve resimleri vermektten muaftırlar. taşımalarındaki muafiyetleri

II-Postanın kendi taşıtları da özel idare ve belediyelerce alınan resimlerden muaftır.

Madde14: Devlet Demir, Deniz ve Havayolları İdareleri ve demiryolu ve gemi ortaklıkları ile sahipleri tren, gemi ve uçakların durdurdukları yerlerde postaların kolaylık ve çabuklukla boşaltılmasını ve son dakikaya kadar aynı çabuklukla yüklenmesini sağlayacak esasları PTT İdaresiyle birlikte tespit ederler.

Madde15: Postaların yollarda beklemeleri, barındırma, koruma ve kurtarılması gerektiğinde ve bunlar için başvurulduğunda veya haber alındığında polis, jandarma ve köy ihtiyar kurullarıyla askeri mülki Devlet memurları hertürlü yardımı yapmakla ödevlidir.

Madde16: Kendilerine posta servisinde bir iş verilmiş olanların, belli kişilerin posta münasebetlerini açığa vurmaları, kapalı mektupları açmaları, içlerinde ne olduğunu araştırmaları veya haberleşme kağıtlarındaki yazılar hakkında üçüncü kişilere bilgi vermeleri veyahut birinin bunları yapmasına meydan bırakmaları yasaktır.

Madde17:Posta maddelerinin yetkili yerlere verilmesi:

I-İlgililer aleyhine verilmiş mala elkoyma veya akçalı haciz kararları halinde PTT İdaresi, yazılı istek üzerine değersiz kolileri, değerli posta maddelerini, havale paralarını ve yürütölen hesaplardaki alacakları kanunla tayin edilenlere verir.

II-Resmi surette mal belirtilmesi halinde PTT İdaresi, yazılı istek üzerine yetkili makama hesaptaki alacak miktarı hakkında bilgi verir.

III-Velilik ve vasilik altında bulunanların adlarına gelen bütün maddeler kanuna göre bunları almaya yetkili olanlara verilir.

Alıcılar veya yukarda bildirilen kişiler konutlarında bulunmazlarsa taahhütlü maddeler ve havale, koli, değerli mektup ve kutuların haber verme kağıtları kendisiyle birlikte oturan ailesinden veya hizmetçilerinden yetişmiş olan birine, bunların da bulunamamaları halinde aynı yerde oturan müdür, katip, mal sahibi gibi kimselere verilebilir. İçlerine serbestçe girilemeyen kurumlarda ve otellerde bulunanların adlarına gelen taahhütlü maddeler ve havale, koli ve değerli mektup ve kutuların haber verme kağıtları bu kurumların müdürlerine veya bunların yazı ile gösterecekleri memurlarına verilir. Okullardaki öğrencilere, mahpuslara ve hastanelerdeki hastalara gelen bütün

maddeler ve paralar bu kurumların müdürlerine veya bunların vekili olarak gösterecekleri memurlara verilebilir. Subaylara erlerin adlarına gelen bütün maddeler ve paralar Ulaştırma ve Sivil Savunma Bakanlıkları arasında kararlaştırılan esaslar dairesinde verilir.

IV-Büyük ticaret hanlarıyla kapıcı veya odabaşı bulunan apartmanlarda oturanlar cümle kapısı methalinde özel mektup kutuları bulundurmaya mecburdurlar. Böyle kutu bulundurmayanlara ait adi maddeler, han ve apartmanların kapıcı veya odabaşı gibi daimi hizmetlilerine verilir.

Madde18: Yanlışlıkların düzeltilmesi:

I-Ücretler, resimler ve kambiyo değerleri ile avans paralarda ve yürütülen hesaplarda yanlışlıklar olursa PTT İdaresi eksik kalan paraları ister ve fazlasını geri verir.

II-Bir yıl içinde yazı ile yapılmayan istekler zamanaşımına uğrar. Zamanaşımı hesabın yanlış yapıldığı tarihin ertesi gününden başlar.

Madde19: PTT İdaresi tarafından posta maddelerinin ve paraların kabulünde verilen makbuzlarla, teslim veya ödemede kullanılan haber verme kağıtları, senetler, posta çekleri, biriktirme sandığı cüzdanları, posta maddelerine veya paralara ait olarak talimatları gereğince İdare veya ilgililer tarafından doldurulan formüller, postaya verilen maddeler ile paralar hakkındaki her türlü istek ve şikayetleri bildiren yazılar, tazmin edilen maddelere ve havalelere ait senetler posta maddeleriyle paralar hakkında PTT İdaresince ilgililerden istenilen belge ve bildirimler, PTT servisleri hakkında halk tarafından yapılabilecek teklifler ve bunların ilişkileri ve posta vasıtasıyla yapılan ilanlar damga resmi ile her türlü vergi ve resimden muaf olduğu gibi posta maddeleri veya içlerinde bu maddelerin bulunduğu çuval, sandık vb. rıhtım, iskele ve müruriye resimleri ile özel idare ve belediyelerce alınan diğer her türlü vergi ve resimlerden muaftır.

Madde20: Genel bütçeye giren dairelerle katma ve özel bütçeli dairelerden ve belediyelerden ve bunlara bağlı İdare ve kurumlardan postaya verilen her türlü posta maddelerinden ve bunların ilgili posta ve ardiye hizmetlerinden tarifesinde yazılı ücretlerin tamamı peşin olarak alınır.

Madde21: PTT İşletme Müdürlüğü yukarıdaki maddede yazılı posta maddeleriyle hizmetlerinde kullanılmak üzere özel pullar bastırır. Bu pullar resmi olmayan madde ve hizmetlerde kullanılmaz.

Madde22: Tenzilatlı maktu ücrete tabi maddeler:

I-Askeri okullar, öksüz yatılı okulları ve Darüşşafaka öğrencileri ile onbaşıya kadar (onbaşı dahil) asker ve jandarma eratının gönderecekleri 100 grama kadar ağırlıktaki yurt içi mektup ve kartlarla aile ve akrabaları tarafından sözü geçen öğrenci ve erata gönderilecek aynı ağırlığa kadar olan adi mektup ve kartlar,

II-Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığında gönderilip doktorlar tarafından doldurularak postaya verilen ve bulaşıcı hastalıkları bildiren adi kartlar

Tam ücretin binde beşi nispetinde ücrete tabi tutulur. Bu tenzilatlı ücretler her beş yılda bir PTT İdaresince tutulacak istatistiklerle tespit edilir ve yıllık miktarları her yıl başında ilgili Bakanlıklar bütçelerinden ödenir.

Madde23: 20.ve 22. maddelerde yazılı posta maddeleri hava yolu ile gönderilmek istenirse uçak ücreti tam olarak alınır.

Madde24:Cumhurbaşkanı tarafından yurt içinde gönderilecek posta maddelerinden ücret alınmaz.

Madde25(1986 sayılı yasa ile değişik): Ücretlerin ödenmesi:

I-Genel olarak ücretler çıkış yerinde tam ödenir. Ancak;

A)Ücretleri eksik verilen veya hiç verilmeyen adi mektuplarla posta kartları,

B)Ücretleri eksik verilen gazeteler, dergiler, kitaplar, basılmış kağıtlar ve küçük paketler de kabul edilir.

II-Verilmemiş veya eksik verilmiş ücretler alıcılarından ya da alıcılar kabul etmediği takdirde göndericilerinden iki kat olarak alınır.

Madde26(1986 sayılı yasa ile değişik): Bir posta maddesi içinde gazete, dergi, kitap ve basılmış kağıtlar (körlere mahsus basılmış kağıtlar hariç) toplanabilir. Böyle bir araya toplanarak gönderilen bir posta maddesinin tamamının ücreti içinde bulunanlardan ücreti en yüksek olana göre alınır.

Madde27: Geri alma, adres değiştirme, haber isteme:

I-Göndericiler postaya verilip alıcılarına henüz verilmemiş olan maddelerin ve paraların geri alınmasını veya başka birisine verilmesini veyahut başka bir yere yollanmasını isteyebilirler. Gerek bu istekler ve gerek posta maddeleri hakkındaki haber istemeler için ayrıca ücret alınır.

II-Kanuni hükümler gereğince yetkili makamlar tarafından istenilmiş olan posta maddeleriyle paralar göndericiler tarafından geri alınamaz ve bunların adresleri gönderici ve alıcılar tarafından değiştirilemez.

Madde28: Adi ve taahhütlü haberleşme maddelerinin göndericilerine geri verilme veya alıcılarının yerlerini değiştirmeleri dolayısıyla başka bir yere tekrar yollanması için yeniden ücret alınmaz. Ancak tekrar yollama, ücreti daha yüksek olan bir yere yapılırsa fark ücreti alınır.

Madde29: Değerli mektup ve kutularla posta kolilerinin geri gönderilmesi ve tekrar yollanması ve ardiye ücreti:

I-Çıkış yerlerine geri çevrilen veya başka yere tekrar gönderilen değerli mektup ve kutulardan yalnız değerlendirme ücreti alınır.

II-Değerli ve değersiz kolilerin tekrara yollanması ve geri gönderilmesi için yeniden ücret alınır.

III-Posta İdaresinin göstereceği süre içinde kolilerini almayanlardan tarifesine göre ardiye ücreti alınır. Kolisini alacak olanın kusuru olmamak şartıyla gümrükleme işinin veya diğer işlemlerin yapılması için geçecek günler hesaba katılmaz.

IV-Onbaşıya kadar olan(onbaşı dahil) asker ve jandarma eratına gönderilen değerli mektup ve kutulardan ikinci defa değerlendirme ve değerli, değersiz posta kolilerinden tekrar yollama, geri çevirme, değerlendirme ve ardiye ücretleri alınmaz.

Madde30: Göndericiler tarafından geri alınan veya zorlayıcı sebepler dolayısıyla yerlerine kadar götürülemeyerek göndericilere geri verilen her türlü posta maddeleriyle havalelerin ücretleri geri verilmez. Zorlayıcı sebeplerle havayolundan gönderilemeyerek başka taşıtlarla yollanan maddelerin havaya ait ücretleri de geri verilmez.

Madde31: Postrestant:

I-Postrestant olarak gönderilen maddelerin postrestant ücreti çıkış yerinde ödenmemiş ise gerek ilk gelişinde ve gerek tekrar gönderilişinde varış postanesince alıcıdan ve çıkış yerine geri çevrilmesi halinde göndericiden alınır.

II-Adlarına gelecek olan maddelerin sonradan kendi taraflarından alınmak üzere postanelerde tutulmalarını yazı ile isteyenler postrestant ücretini vermeye mecburdurlar.

III-PTT İdaresince çıkarılacak "Postrestant abonman kartları"nın yıllık abonman bedelini ödeyenlerin adlarına bir yıl içinde gelecek postrestant maddelerinden bunların sayısı ne olursa olsun ayrıca postrestant ücreti alınmaz.

IV-(1986 sayılı yasa ile değişik fıkrâ) Tebliğ kağıtları postrestant olarak gönderilemez.

V-Alıcının adı yerine ilk harfleri, rakamları, takma adları ve sözleşilmiş işaretlere taşıyan maddeler postrestant olarak kabul edilmez.

VI-Reşit olmayanların adlarına gelen maddeler ancak veli veya vasilerinin bu yolda verecekleri yazılı izin üzerine kendilerine verilir.

Madde32:Posta maddeleri acele işaretleyle kabul edilebilir, bunlar için ayrıca ücret alınmaz.

Madde33: Çok yer tutan veya özel tedbirler alınmasını gerektiren koliler ancak imkan dahilinde ve ayrıca ücret alınarak kabul edilir.

Madde34: Ödeme şartlı maddeler:

I-Ödeme şartlı maddelerde havaleye ait olandan başka ücretler gönderici tarafından peşin ödenir. Havale ücreti tahsil edilen paranın içinden alınır.

II-Şart edilen bedelde kuruş kesirleri olmayacaktır.

III-Şart edilen bedel para olarak ödenebileceği gibi posta çekleri hesabından hesaba geçirilme suretiyle de ödenebilir.

Madde35: 1986 sayılı kanun ile Alacak tahsili kaldırılmıştır.

Madde36: Posta havalelerinin kuponları arkasına göndericinin alıcıya yazacağı yazılar için ayrıca ücret alınmaz.

Madde37: Posta çekleri:

I-Adına bir çek hesabının açılmasını isteyen kimse bu hesap için belirtilecek en az parayı vermeye mecburdur.

II-(6145 sayı ve 17.7.1953 tarihli yasa ile kaldırılmıştır).

III-Hesaptan hesaba geçirilme işi için ücret alınmaz.

IV-Para yatırma kağıtları ile ödeme havalelerinin kuponları arkalarında göndericinin alıcıya yazacağı yazılardan da ücret alınmaz.

V-Posta çekleri düzenlendikleri günle beraber iki ay içinde muteberdir. Bu süre bitince kabulleri keşidecinin onamasına bağlıdır.

VI-PTT İdaresi belli paraları gösteren “Yolculuk posta çekleri”ni de çıkarabilir. Posta çek hesabı sahibi olanlar hesapları üzerinden işlem görölmek, hesap sahibi olanlar hesapları üzerinden işlem görölmek, hesap sahibi olmayanlar da çek karnelerinde yazılı paralarla posta ücretleri tarifesinde yazılı ücreti vermek suretiyle “Yolculuk posta çekleri”ni alabilirler.

Madde38: Gönderici, tahsil ve ödemeye ait emirlerini ve çek hesabı sahibi de bu hesaba dair olan tebliğlerini işlem tamamlanmamış olmak ve buna ait ücret de verilmek şartıyla değiştirilebileceği gibi iptal dahi edebilir.

Madde39: Bagaj taşınması:

I-Posta taşıtlarıyla götürülen yolcuların yiyecek ve içeceği ile beraber 10 kilogramı geçmeyen el eşyası parasız taşınır.

II-33-40-41. maddelerin hükümleri yolcuların bagaj taşınmalarına da bağlanır.

Madde40(1986 sayılı yasa ile değişik): Gerek PTT İdaresi ve gerek kişiler ve taşıma kurumları tarafından taşınan paketlerin ve gazeteler ile her türlü basılmış kağıtların içlerine açık olsa bile mektup veya bu mahiyette kağıtlar konulamayacağı gibi bunların içlerine, zarf ve kuşakları üzerine haberleşmeye ait işaretler veya yazılar yazılamaz.

Madde41: Posta ile gönderilmesi yasak maddeler:

I-Aşağıda gösterilen maddelerin posta ile gönderilmesi yasaktır:

a)Tabiat ve mahiyetleri veya ambalajları dolayısıyla kişileri tehlikeye düşürebilecek, posta maddelerini kirletebilecek veya bozulabilecek parlayıp alevlenebilecek veya patlayabilecek ve bunlara benzer tehlikeli maddeler,

b)Afyon, morfin, kokain vb. başka uyuşturucu maddeler(Ancak tıbbi veya fenni bir amaçla gönderildikleri ve göndericilerinin bu gibi yollamalara izinli olduğu resmi belgelerle belirtilirse posta kolileri veya değerli kutular içinde kabul edilip gönderilirler)

c)Üzerlerinde hakaret veya tezyif edici adresler veya yasak lakap, unvan ve deyimler yazılı maddeler,

d)Üzerlerinde genel edep ve töreye uymayan veya güvenliği bozucu ve bir suç yapılmasını teşvik edici işaret, resim ve yazılar taşıyan maddeler,

e)Kanun, tüzük ve kararlarla alınması, satılması, taşınması veya elden ele geçmesi yasak edilen her türlü maddeler,

f)Canlı ve (kurutulmuş veya muhafaza edilmiş olanlar hariç) cansız hayvan ve böcek (Ancak arı, ipekböceği ve sülüklerle Sağlık ve Sosyal Yardım ve Tarım Bakanlıklarınca gönderilmesine izin verilen ve tehlikeleri önlenmiş canlı böcekler kabul olunur).

II-Bundan başka:

a)Kapalı mektuplar dışındaki haberleşme maddeleri içine posta pul ve bonoları, her türlü adi ve taahhütlü posta maddeleriyle değersiz koli ve değerli kutulara banknot, kağıt para veya elinde bulundurmanın faydalanabileceği her türlü değerli kağıt konulması,

b)Değerli kolilerden veya kutulardan başka maddelerin içlerine madeni paralar ve işlenmiş veya işlenmemiş platin, altın, gümüş ile değerli taşlar ve mücevherler ve bu gibi maddeler konulması dahi yasaktır.

Madde42: Hal ve hareketleriyle başka yolcuları tedirgin edenler veya bunlar için tehlikeli olan kimseler İdare malı taşıtlarla taşınmazlar ve yolda böyle hali görülenler de indirilirler.

Madde43: Kolay kırılabilen veya eksik ambalaj edilen veya tabiatları gereğince kolayca bozulabilecek veya hasara uğrayabilecek maddeleri kabule PTT İdaresi mecbur değildir.

Madde44: Yasak maddelere çıkış yerinde uygulanacak işlemler:

I-Posta merkezleri, içlerinde yasak maddeler bulunduğu zan olunan zararlı maddelerin açılıp gösterilmesini göndericilerinden isterler. Gönderici buna razı olmazsa bu gibi maddeler kabul edilmez. Ancak gösterilmek istenilmeyen şeylerin bu kanunun 41/1 fıkrasının B,D,E bentlerinde yazılı olduğu hissedilirse bunları havi olan madde bir tutanakla ilgili makama tevdi olunur.

II-Yoklanılmasına razı olunan maddelerin içinde 40 ve 41/I'in A,C,F bentleri ve 41/II'de yazılı şeyler görülürse kabul olunmaz.41/I'in b,D,E bentlerinde yazılı maddeler görülürse bunlar müsadere olunarak yok edilir veya ilgili makama verilir.

Madde45: Yasak maddelere varış yerinde uygulanacak işlemler:

I-İçinde 40.-41. maddelerde sayılan yasak şeylerden biri bulunduğu sezilen yurt içi ve yurt dışı posta maddelerinin açılması varış postanesince alıcılarına teklif olunur. Razı olmaları halinde gelen maddeler postanece teşkil edilecek bir kurul tarafından kendi önlerinde açılır; razı olmazlarsa yurt içinden gönderilmiş maddeler yine bu kurulca doğrudan doğruya açılır ve içlerinde yasak bulunmayanlar alıcılarına verilir. Açılmasına razı olunmayan yabancı yerlerden gelmiş maddeler çıkış yerlerine geri gönderilir. 40.maddede yazılı yasaklara rastlanırsa bu türlü yazılar bulunan kağıtlardan ve kapalı mektuplardan ağırlıklarına göre iki kat mektup ücreti alınır. Tahta, kumaş vb. üzerinde bulunan haberleşmeye ait yazılar için, adi bir mektubun iki katı nispetinde ücret alınır.

II-Yurt içi ve yurtdışı posta maddelerinden 41/1.fıkrasının A bendinde yazılı tehlikeli maddeler, F bendinde yazılı hayvan ve böcekler çıkarsa bunlar, kanun ve tüzük hükümleri engel olmadıkça alıcılarına verilir. Ötekileri yok edilir veya ilgili makama verilir. Sözü geçen posta maddeleri içinde 41/I. Fıkrasının B,D,E bentlerinde yazılı yasaklara tesadüf edilirse bunlar alınarak yok edilir veya ilgili makamlara verilir.

Yurtiçi adi veya taahhütlü haberleşme maddelerinden veya değersiz posta kolilerinden 41/II.fıkrasının A bendinde yazılı değerli kağıtlar çıkarsa değerlerine göre değerlendirme ücreti iki kat alınarak alıcılarına verilir. Yabancı memleketlerden gelmiş kapalı taahhütlü mektuplardan başka değersiz posta maddelerinden çıkacak değerli kağıtlar, değerlendirme ücreti alındıktan sonra alıcılarına verilir. Değerli koliler ve kutular ayrık olmak üzere açılan yurtiçi posta maddeleri içinden 41/II.fıkrasının B bendinde yazılı şeyler çıkarsa posta veya gümrük memurları tarafından biçilecek değerlerine göre değerlendirme ücreti iki kat alınarak alıcılarına verilir. Anılan fıkrada yazılı şeylere yabancı yerlerden gelen haberleşme maddeleri, değerli mektuplar ve değersiz koliler içinde tesadüf edilirse biçilecek değerlerine göre değerlendirme ücreti alınarak alıcılarına verilir. 41/I. Fıkrasının C bendinde yazılı adresleri taşıyan maddeler nerede görülürse görülsün yollanamaz ve dağıtılamaz. Bu türlü maddelerden üzerlerinde hakaret ve tezyif edici adresler bulunanları göndericiye geri verilir, gönderen belli değilse yok edilir. Üzerlerinde yasak lakap, unvan ve deyimler yazılı maddeler de geri gönderilir veya yok edilir. Sözü geçen 41/I. Fıkrasının A,B,D,E,F bentlerinde yazılı yasak şeyleri taşıdıkları ara merkezlerince anlaşılan posta maddeleri alıkonularak yok edilir veya ilgili makamlara verilir.

Madde46: Sorum;

I-(1986 sayılı yasa ile değişik fıkra) PTT İdaresi üzerine aldığı görevleri kanun dairesinde yapmamaktan, posta ve telgraf havaleleri, posta çekleri hesabı ve ödeme şartlı maddeler ve diğer işlemler dolayısıyla tahsil ettiği paralardan ancak bu kanunda tayin edilen hadler dahilinde sorumludur.

II-Zarar veya hasar posta servisinden dolayı milletlerarası sözleşme veya uzlaşmalara göre sorum kabul eden bir memlekette vukua geldiği takdirde PTT İdaresi ilgili yabancı memleketin vereceği tazminat derecesinde sorumludur.

III-Zarar veya hasar posta servisinden dolayı milletlerarası sözleşme veya uzlaşmalara göre sorum kabul etmeyen yabancı bir memlekette vukua geldiği veya Türkiye toprakları dışında olup da PTT İdaresi tarafından ilgili özel nakliye teşebbüsleri aleyhine dava açılmadan bu zararın ödenmesi mümkün olmadığı takdirde PTT İdaresi sorumdan kurtulur. Bu halde gönderici isterse PTT İdaresi dava hakkını kendisine devreder.

IV-PTT İdaresi kanuni hükümler gereğince yetkili makamlara verdiği maddelerle paralar için de sorumlu değildir.

Madde47: Başvurma hakkı ve zamanaşımı:

I-PTT İdaresinden herhangi bir talepte bulunmak, İdarenin sorumlu olduğu hallerde dava etmek hakkı göndericininindir. Gönderici bu hakkını alıcıya devredebilir.

II-Bu kanunda hilafına hüküm yoksa talep ve dava hakkı bir yıl sonunda zamanaşımına uğrar.

III-Zamanaşımı posta ile gönderilen maddelerin ve paraların postaya verildiği tarih,in ertesi günü başlar. Bu süre posta merkez veya makamlarından birine yahut mahkeme veya icraya müracaatla kesilir. Müracaat üzerine yapılan inceleme ve araştırmaların sonunun ilgililere bildirildiği tarihte yeni bir süre başlar. Bu süre yeni bir başvurma ile tekrar kesilmez.

IV-Mahkeme veya icraya müracaat edildiği ilgili PTT İdaresine tebliğ edilen hallerde İdare buna ait evrak ve vesikaları ihtilafın halline kadar muhafazaya mecburdur.

V-PTT İdaresi ihtilaf mevzuu ile ilgili olmayan posta servisine ait evrakı iki yıldan fazla süre ile muhafazaya mecbur değildir.

Madde48: Tazminat verilmesine dair olan istekler zarar veya hasarın İdarece kesin olarak anlaşılmasından sonra sonuçlandırılır. Tanzimat verilip verilmeyeceğini gerektirecek araştırma ve soruşturmalar altı ay içinde bitirilmediği takdirde PTT İdaresi göndericiye haklı olmadığı anlaşıldığında geri vermek şartıyla tazminatı öder. İdare lüzum gördüğü takdirde tazminatı ödmeden evvel kanuni teminat isteyebilir. Tazminat verilmesi kararlaştırıldıktan sonra gönderici bunu iki yıl içinde isteyip alabilir. İki yıldan sonra bu husustaki isteği kabul edilmez.

Madde49: Sorumdan kurtulma:

I-Aşağıdaki hallerde PTT İdaresi sorumdan kurtulur:

A)Zarar ve hasar zorlayıcı sebeplerden veya göndericinin kusurundan ileri gelirse,

B)Zarar ve hasar o maddenin tabiatı gereğinden bulunursa,

C)Gönderilen maddenin içinde yasak şeyler varsa,

D)Zorlayıcı sebeplerle kayıtların ve belgelerin elden çıkması yüzünden gönderilen maddelerin ve paraların sahibine verildiğini ispat mümkün olamıyorsa ve sorum da başka suretle tespit olunamıyorsa,

E)Değerlendirilmiş maddelerin içlerinde değerli bir şey bulunmadığı veya gönderilen maddeye hile ile gerçek değerinden fazla değer gösterildiği anlaşılırsa.

II-Tabiat ve mahiyetleri bakımından hasar (kırılma, bozulma, kokma) tehlikesi kuvvetli bulunan maddelerde, zararın bu yüzden ileri geldiği kabul olunur. Ancak gönderme sırasında alınacak özel bir tedbir için, fazla ücret alınmış olursa PTT İdaresi yine sorumludur.

III-Hak sahipleri tarafından itirazsız kabul edilen posta maddelerinden PTT İdaresi sorumlu değildir.

Madde50: Tazminat:

I-PTT İdaresi haberleşme maddelerinin taahhütlü olmayanları için tazminat vermez.

II-(1986 sayılı yasa ile değişik fıkra) Taahhütlü olarak gönderilen bir maddenin kaybı halinde PTT İdaresince taahhüt ücretinin 50 katı tutarında tazminat verilir.

III-(1986 sayılı yasa ile değişik fıkra) Değer konulmamış bir kolinin kaybolması, çalınması veya hasarı halinde PTT İdaresi, kolinin postaya verildiği yerdeki ve zamandaki gerçek değerini ve hasar halinde, uğradığı zarar derecesini göz önüne alarak bir taahhütlü mektup tazminatından az olmamak üzere, kolinin adi posta ücretinin 10 katı tutarında tazminat verir.

IV-Değerli bir mektup veya kutu ile değerli bir kolinin kaybolması, çalınması veya hasarı halinde, konulmuş olan değeri geçmemek şartıyla hasar veya eksiklik derecesinde tazminat verilir. Ancak PTT İdaresi gönderilen posta maddesi içindeki eşyanın postaya verildiği zaman konmuş olan değerden az değerde olduğunu ispat ederse bu eşyanın gerçek değerine göre tazminat verilir. Kaybolan maddede kanun yollarıyla hükümsüzlendirilmesi mümkün olan kağıtlar bulunuyorsa PTT İdaresinin bu kağıtları hükümsüzlendirmek yoluna gidebilmesi için sahibinin bunlara koydurduğu değere kadar olan haklarını PTT İdaresine bırakması lazımdır.

V-PTT İdaresi büsbütün kaybolma, çalınma veya hasara uğrama halinde yukarıda gösterilen tazminattan başka değerlendirme ücreti dışında kalan posta ücretlerini de geri verir.

VI-Tazminat verildikten sonra bulunan maddeler, verilen tazminat geri alınarak sahibine teslim olunur. Eksiklik, bozukluk hallerinde geri alınacak tazminat bu eksiklik ve bozukluk nispetlerinde azaltılır. Maddenin bulunduğu yazı ile haber verildiği tarihten başlayarak üç ay içinde ilgili gelip bunu almazsa bütün hakları PTT İdaresine geçer. Şu

kadar ki bulunan maddede bir eksiklik veya bozukluk bulunmaz ve buna değerinden fazla tazminat verilmiş bulunduğu anlaşılırsa PTT İdaresi genel hükümlere dayanarak bu fazlanın geri verilmesini ilgiliden isteyebilir.

Madde51:Yukarıdaki maddede yazılı tazminatı istemeden ölenlerin bu isteme hakları 47.maddede yazılı süre içinde yapılmak şartıyla mirasçılarına geçer.

Madde52: Ödeme şartlı maddelerle postaya verilen maddeler için sorum:

I-(1986 sayılı yasa ile değişik) Ödeme şartlı maddelerin kaybolması, çalınması veya hasarı halinde PTT İdaresi bu maddelerin ödeme şartlı olmayanları derecesinde sorumludur. Tahsili şart edilen para miktarı “değer konulma sayılmaz”.

II-PTT İdaresi şart edilen bedelden, buna ait maddenin alıcısına tesliminden sonra sorumlu olur. Ödeme şartlı maddeler bedelleri alınmadan verildiği ve alıcıdan bu maddeleri ne geri almak, ne de bedellerini tahsil etmek mümkün olmadığı takdirde dahi PTT İdaresi yine hak sahiplerine karşı şart edilen bedelden sorumlu olur.

III-PTT İdaresi, göndericilere ve hesap sahiplerine karşı havale paralarından ve başka suretlerle yatırılan paralardan ve yapılan hesap devirlerinden ödeme yapılınca veya hesapların alacak kaydı işleninceye kadar sorumlu olduğu gibi çek hesabı sahibinin alacağından dolayı da sorumludur.

IV-Posta çeklerinin kaybindan ve her ne suretle olursa olsun kötüye kullanılmasından ileri gelen zararlardan çek sahipleri sorumludur. Ancak üçüncü bir kişi tarafından çekin kötüye kullanılması üzerine yapılacak ödemelerde, hesaba geçirilmelerde ve hesaptan hesaba devirlerde PTT memurlarının suç ortaklığı veya ağız kusurları da bulunduğu anlaşılırsa PTT İdaresi dahi soruma katılır.

Madde53: Yolcu taşınmalarında kaza olursa PTT İdaresi, yolculara veya mirasçılara karşı, genel hükümlere göre sorumludur.

Madde54:Bagaj taşımaları için PTT İdaresinin sorum değersiz koliler için belirtilen miktarın yarısı kadardır.

Madde55:Üçüncü kişiler aleyhine başvurma, tazminatın ödenmesi:

I-PTT İdaresi tarafından tazminat isteklerinin sonuçlandırılması, İdarenin üçüncü kişiler aleyhine başvurma hakkını kaldırmaz.

II-İdarenin göndericilere vermekle ödevli olduğu tazminat bedellerini her zaman için sebep olanlardan olmaya hakkı vardır. Göndericiler tazminat istemezler ve bu haklarını

herhangi bir suretle kaybederlerse kusurlulardan alınan paralar, istemeleri beklenmeksizin kendilerine geri verilir.

Madde56:8.maddede yazılı yasaklığa aykırı olarak posta pullarıyla ücret alınmakta kullanılan değerli kağıtları satanlar ve 7.maddede yazılı ücret alma makinalarını izinsiz satan ve kullananlara uygulanacak para cezasını düzenler.

Madde57:Posta levazımının benzerinin yapılması:

I-Posta İdaresinden izin almadan postada kullanılan pulların ve ücret ödeme formülleriyle mühürlerin benzerlerini yapanlara uygulanacak cezayı belirler. Ancak bu yapılda pul, formül ve mühürleri kullanıp faydalanmak gibi bir suç kastı varsa Ceza Kanununun pul ve damgaları taklit ve tağyir edenler hakkındaki hükümleri uygulanır.

II-İzin almadan posta kutularını, abone kutularını ve bunları açacak anahtarları yapan veya bunları kullananlar veya taşıtlara posta taşıtları şeklini veren ve bunları kullananlara uygulanacak cezayı düzenler.

Madde58:Tehlikeli oldukları için kabulü yasak olan maddeleri posta ile gönderenlerden hukuki ve cezaya ait umumi hükümler mahfuz olmak üzere mücerret bu fiilden dolayı uygulanacak cezayı hükme bağlar.

Madde59:Posta tekeline bozma;

I-A)Posta tekeline bulunan maddeleri kaçak olarak götürülenlerle bilerek bunlarla gönderenler,

B)Başkası adına olan tekele bağlı maddeleri bir araya toplayıp posta ile yollayanlar,

C)22. madde hükmünü ihlal edenler

50 liraya kadar hafif para cezası ile cezalandırılırlar.

II-Bu sebeplerle verilmemiş olan posta ücretleri de dört kat alınıp dörtte üçü kaçağı tutana verilir.

Madde60:Bu kanunda yazılı olmayan ve cezayı gerektiren haller hakkında Türk Ceza Kanunu hükümleriyle diğer genel hükümler uygulanır.

Madde61: Kanuni ödevler ve yardımlar:

I-Posta memurları bu kanunla yasak edilen eylem ve hareketleri araştırmak ödevindedir,

II-Devlet memurları ve bilhassa kolluk ve gümrük memurları ödevlerini yaptıkları sırada bu kanunda gösterilen yasak eylemleri araştırıp meydana çıkarmakla ödevlidirler,

III-Kanunsuz bir şekilde Posta İşletmesine kalkışanların gerekirse taşıtları da mahkeme kararıyla müsadere olunarak bu işi yapmaları önlenir.

Madde62: Görevi esnasında vahşi hayvanlar ve her türlü tehlike ihtimaline karşı kullanılmak üzere hat bakıcıları, şehirlerarası çalışan seyyar memur ve ulaklara silah verilebilir.

Madde63: Elde kalan maddeler ve havaleler:

I-Her ne sebeple olursa olsun alıcılarına verilmemiş olan maddeler hakkında aşağıda yazıldığı gibi işlem yapılır;

A)Adres bırakmaksızın başka yere giden veya bulunamayan alıcılara ait olan veya bunlar tarafından kabul edilmeyen adi ve taahhütlü haberleşme maddeleriyle değerli mektup ve kutular ve havaleler hemen çıkış yerlerine geri gönderilir.

B)Alıcıları ölmüş olup 15 gün içinde mirasçılar tarafından kabul edilmeyen adi mektup ve kutular ve havaleler hemen çıkış yerlerine geri gönderilir. Alıcıları ölmüş olan değerli mektup ve kutular ve havaleler için göndericilerin istekleri sorulur.

C)Alıcıları konutlarında bulunmadığı için verilemeyen taahhütlü haberleşme maddeleriyle değerli mektup ve kutular bir hafta sonra çıkış yerlerine geri gönderilir.

D)Alıcıları postaneye çağrılan değerli mektup ve kutular geldikleri tarihten başlayarak 15 gün içinde alınmazlarsa yine çıkış yerlerine geri gönderilir.

E)Alıcıları konutlarında bulunmayan havalelerle çağrı üzerine postaneden alınmayan havaleler de geldikleri tarihten başlayarak bir ay sonra çıkış yerlerine geri yollanır.

II-Postrestant işaretiyle gelen veya saklanmaları alıcıları tarafından yazı ile istenilen adi ve taahhütlü haberleşme maddeleriyle değerli mektup ve kutular ve havaleler sahipleri tarafından alınmak üzere iki ay bekletildikten sonra çıkış yerlerine geri gönderilir.

III-Abone kutularına ait posta maddeleri kutu kira süresinin bitmesine kadar alınmazsa çıkış yerlerine geri gönderilir. Ancak kayıtlı maddeler ve havaleler bir ay içinde alınmazlarsa geri gönderilir.

IV-Ödeme şartlı postrestant maddeler 15 günden fazla bekletilemez.

V-Çıkış yerine geri gelen posta maddelerinden göndericileri belli olanlar merkezce sahiplerine verilebileceği gibi belli olmayanlar da bunlar tarafından aranmaları beklenerek adiler 3 ay, taahhütleriyle değerli mektup ve kutular bir yıl saklanır ve kayıt edileceği listelerle postane içinde ilan edilir. Bu sürelerin sonunda sahipleri çıkmayanlar PTT İdaresince tayin edilecek özel kurullar tarafından açılır ve içlerinden sahipleri anlaşılabilenler kendilerine verilir; sahipleri anlaşılamayanlar ve bir değeri olmayanlar yakılır. Değerli olanlar satılır ve bedelleri, gerekirse postaca alınan ücret ve resimler

alındıktan sonra sahiplerinin aramaları beklerek iki yıl saklanır. Bu süre içinde sahipleri çıkmayan paralar İdareye gelir kaydedilir. Göndericileri bulunmayan havale bedelleri havalenin verildiği tarihten başlayarak üç yıl saklanır. Bu süre içinde sahipleri çıkmayan havale paraları da yine İdareye gelir kaydedilir.

Madde64: Elde kalan posta kolileri:

I-Göndericiler kolilerinin alıcılara verilmemesi halinde bunlara uygulanacak işlemi yollama kağıtlarının arkasında ve koliler üzerinde göstermelidirler. Göndericiler tarafından bu yapılmadığı ve koliler de alıcılara verilemediği veya göndericilerinin yollama kağıtları ve koliler üzerindeki istekleri yerine getirilemediği takdirde koliler elde kalmış sayılır.

II-Geldikleri alıcılara haber kağıdı gönderilmek suretiyle bildirilen posta kolileri, haber verildiği tarihin ertesi gününden başlayarak bir ay içinde sahipleri tarafından alınmak üzere bekletilir. Bu süre içinde alınmayacağı bildirilen koliler bu tarihte alıcılara haber verilemeyen veya haber verildiği halde alınmayan koliler de bir ayın sonunda elde kalmış sayılır.

III-Postrestant işaretiyle gelen veya saklanmaları alıcıları tarafından yazı ile istenilen posta kolileri geldikleri tarihten başlayarak iki ay içinde alınmazlarsa elde kalmış sayılır. II.-III. Fıkralardaki süreler ödeme şartlı koliler için 15 gündür.

IV-Yukarıdaki fıkralar hükümlerine göre elde kalmış sayılan posta kolileri aşağıda yazılı işlemlere tabi tutulur:

A)Alıcıları ölmüş olan değerli ve değersiz koliler için göndericilerin istekleri sorulur.

B)Göndericiler tarafından terkedilmiş veya kendi hesaplarına satılmaları istenilmiş olan koliler varış yerlerinde satılır.

C)Bozulabilecek veya çürüyebilecek maddeler varış merkezince göndericileri hesabına satılabilir. Bununla beraber içlerinde yakın zamanda bozulacağından veya çürüyeceğinden korkulan maddeler bulunan koliler varış yerlerinde elde kalmış sayılmadan önce ve hatta orta merkezlerce dahi göndericileri hesabına olarak satılabilir.

A,B,C bentlerinde yazılı olanlar dışında kalan koliler çıkış merkezlerine geri gönderilir ve göndericilerine haber verilir. Haber vermek mümkün olmazsa kolinin geri geldiği postanede ilan edilir. Üç aylık süre içinde aranmayanlar çıkış merkezlerinin bağlı olduğu Başmüdürlüğe gönderilerek orada içlerindeki eşya bir komisyon tarafından belirtilir. Belirtilen şeyler para ise aynen, değilse satılarak bedelleri postaca alınan ücret

ve resimler çıkarıldıktan sonra göndericilerinin hesaplarına emanet olarak saklanır. Bu maddelerin postaya verildikleri tarihin ertesi gününden başlayarak üç yıl içinde sahipleri tarafından istenilmeyen bedelleri İdareye gelir kaydedilir. Ancak İdareye terkedilen maddelerin satışından elde edilen paralar için üç sene beklenmez.

V-İdareye terkedilen kolilerden dolayı göndericilerden ardiye ve saire ücretleri istenilmez. Elde kalarak satılan kolilerin satışından elde edilen paralar göndericiler tarafından alınmadıkça bunlardan da eksik kalmış ücret ve resimler aranmaz.

Madde65: PTT İdaresine geçen paralar:

I-PTT İdaresince alınıp herhangi bir sebeple sahiplerine verilemeyen paralarla tahsil ve ödeme servislerinin elinde kalan paralar üç yıla kadar sahiplerinin emrinde tutulur. Bu süre paraların postaya verildiğinin ertesi gününden başlar. Bu süre sonunda aranmayan paralar PTT İdaresine gelir kaydedilir.

II-Sahibi yahut kanuni mirasçısı bulunmayan çek hesapları son kayıttan bir yıl sonra İdarece kapatılır. Bu suretle kapatılan çek hesabındaki alacak üç yıl içinde sahibinin emrinde kalır. Bu süre son kaydın deftere geçirilmesinden başlar. Bu sürenin sonunda alınmayan paralar PTT İdaresine gelir kaydedilir.

Madde66: Taşınan postalar PTT İdaresinin yetkili memurlarından başka hiçbir kimse tarafından alıkonulamaz, açılmaz ve yoklanamaz.

Madde67: Kanunu uygulama alanı:

I-Yabancı memleketlerle olan genel ve özel sözleşme ve anlaşmalarda ve bunlarla ilgili kanun ve tüzüklerde başka türlü gösterilmedikçe bu kanun hükümleri milletlerarasındaki posta işlerinde de uygulanır.

II-Posta işlemlerine ait olup bu kanunda veya posta tüzükleriyle yönetmeliklerinde açıklanmamış olan hususlarda milletlerarası sözleşme ve anlaşmalar ve bunların tüzüklerinin hükümleri uygulanır.

III-Bu kanun hükümlerinin uygulanış ve emrettiği işleri belirtmek için tüzükler çıkarılır.

Madde68: Kaldırılan kanunlar hususlarını hükme bağlamıştır.

Madde69: Bu kanun hükümleri yayımı tarihinden 3 ay sonra yürürlüğe girer.

Madde70: Bu kanun hükümlerini Adalet ve Ulaştırma Bakanları yürütür.

Ek-B: T.C. Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğü Kuruluşu Hakkında KHK/120

Türkiye Cumhuriyeti Posta,Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğünün yeniden düzenlenmesi; 17/6/1982 tarihli ve 2680 sayılı Kanunun verdiği yetkiye dayanılarak Bakanlar Kurulunca 10/10/1983 tarihinde kararlaştırılmıştır.

BİRİNCİ KISIM

Genel Hükümler

Amaç ve Kapsam

Madde 1- Bu KHK'nin amacı,11/4/1983 tarih ve 60 sayılı İktisadi Devlet Teşekkülleri ve Kamu İktisadi Kuruluşları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname hükümlerine tabi olarak ve söz konusu Kanun Hükmünde Kararname hükümleri çerçevesinde faaliyette bulunmak üzere Türkiye Cumhuriyeti Posta,Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğü adı altında teşkil olunan Kamu İktisadi Kuruluşu'nun hukuki bünye, amaç ve faaliyet konuları, organları ve teşkilat yapısı, müessese,bağlı ortaklar ve iştirakleri ve bunlar arasındaki ilişkiler ve ilgili diğer hususları düzenlenmektedir.

Hukuki Bünye

Madde 2- Bu Kanun Hükmünde Kararname ile Türkiye Cumhuriyeti Posta,Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğü (PTT) adında,tüzel kişiliğe sahip,faaliyetlerinde özerk ve sorumluluğu sermayesi ile sınırlı bir Kamu İktisadi Kuruluşu kurulmuştur.

Kuruluş, bu kanun Hükmünde Kararname hükümleri saklı kalmak üzere özel hukuk hükümlerine tabidir. Kuruluşun Merkezi Ankara'dır. Sermayesi 200 milyar TL.olup tamamı Devlete aittir. Kuruluşun ilgili olduğu bakanlık Ulaştırma Bakanlığıdır.

Kuruluşun Amaç ve Faaliyet Konuları

Madde 3- Posta,telgraf ve Telefon hizmetlerini ifa etmek amacı ile teşkil edilen Kuruluşun faaliyet konuları aşağıda gösterilmiştir.

1)5584 sayılı Posta ve 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanunu ile diğer Kanunlarda:

A-Tekel olarak verilen: Yurdun her tarafında açık ve kapalı mektuplar ve posta kartlarını kabul etmek,taşımak ve dağıtmak,Telgraf ve Telefon ve her türlü haberleşme tesislerini kurmak ve işletmek,

B-Tekel dışı olarak verilen :Gazete,dergi ve kitaplar ile her türlü basılmış kağıtlar,tebliğ kağıtları,küçük paketler,değer konulmuş mektuplar ve kutular,değer konulmuş,değer

konulmamış posta kolilerinin kabulü taşınması ve dağıtılması,posta bonoları ile posta ve telgraf havale işlemleri,yolcu ve bagaj taşımacılığı,posta çekleri işlemleri ve Bankalar Kanunu hükümlerine bağlı olmamak üzere Posta biriktirme Sandığı kurmak gibi hizmetleri düzenlemek ve yürütmek,

2) Haberleşme hizmetlerini modern bir düzeye ulaştırmak için tedbirler almak ve uygulamak,

3) Kuruluşun faaliyet konuları ile ilgili olmak ve her türlü haberleşme malzeme ve teçhizatı yapmak ve üretmek üzere:

A-Tesisler kurmak ve işletmek,

B-Müessese, bağlı ortaklık kurmak, iştiraklerde ve gerekli diğer faaliyetlerde bulunmak,

4) Kurulup oluşturulabilecek müesseselerini, bağlı ortaklıklarını ve iştiraklerini, Kanun, tüzük ve yönetmelikler, kalkınma planı ve yıllık programlar çerçevesinde yönlendirmek ve işbirliğini sağlamak,

5) Bakanlığın tespit edeceği esaslar çerçevesinde, haberleşmenin tüm ihtisas alanlarında dünya standartlarına göre personel yetiştirmek üzere eğitim tesisleri kurmak, kurdurmak ve bu tesisleri işletmek veya işlettirmek,

6) Kanun, tüzük ve bunların uygulanmasına ilişkin yönetmeliklerle kendisine verilen diğer görevleri yerine getirmek,

7) Faaliyet konuları ile ilgili Bakanlar Kurulu tarafından verilen görevleri yapmak, Kuruluş, bu amaç ve faaliyetlerini doğrudan, müesseseler ve bağlı ortaklıklar eliyle yerine getirir.

Kısaltmalar

Madde 4-Bu Kanun Hükmünde Kararnamede geçen;

1)“Kuruluş Kanunu” deyimi, bu Kanun Hükmünde Kararnameyi,

2)“60 İktisadi Devlet Teşekkülleri ve Kamu İktisadi Kuruluşları hakkında 11/4/1983 tarih ve 60 sayılı Kanun Hükmünde Kararname’yi

3)“Tüzük” deyimi, 60 sayılı KHK’nin 64. maddesinde öngörülen tüzüğü,

4)“Koordinasyon Kurulu” deyimi, Ekonomik İşler Yüksek Koordinasyon Kurulunu,

5)“Bakanlık” deyimi Ulaştırma Bakanlığı’nı,

6)“Kuruluş” deyimi, T.C. Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğünü,

7)“Müessese”, “Bağlı Ortaklık”, “İştirak” deyimleri 60 sayılı KHK’deki tanımları,

8) "İşletme" deyimi çalışma konuları nitelikleri ve kuruluş yerleri bakımından yetkileri dahilinde bağımsız olarak yönetilen Bağlı Ortaklık veya müessese tüzel kişiliğine bağlı olarak çalışan mal ve hizmet üreten fabrikaları ve diğer birimleri ifade eder.

İKİNCİ KISIM

Kuruluşun Organları

Yönetim Kurulu

Madde 5-Yönetim Kurulu Kuruluşun en üst düzeyde yetkili ve sorumlu Karar organıdır. Bir başkan ve dört üyeden oluşur. Genel Müdür Yönetim Kurulunun başkanıdır. Üyelerinden üçü Ulaştırma Bakanınca, biri Maliye Bakanınca önerilir ve Başbakan, Maliye Bakanı ve Ulaştırma Bakanının imzalarını taşıyan ortak kararname ile atanırlar. Ulaştırma Bakanınca önerilecek iki üyenin posta, telgraf ve telefon konularında ihtisas sahibi olması şarttır. Yönetim Kurulunun görev ve yetkileri, çalışma esasları, üyelerinin nitelik ve şartları, görev ve yetkileri hakkında 60 sayılı KHK hükümleri uygulanır. Genel Müdür gerekli gördüğü takdirde, yargı mercileri nezdindeki temsil yetkisini doğrudan, diğer görev ve yetkilerini tüzük hükümleri çerçevesinde kısmen daha ait kademelere devredebilir.

Yetki Verme

Madde 7- Yönetim Kurulu gerekli gördüğü takdirde, tüzük hükümleri çerçevesinde görev ve yetkilerine giren konularda Genel Müdür veya müessese yönetim organlarını yetkili kılabilir. Yetki verme, Yönetim Kurulunun sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

Genel Müdür Yardımcıları

Madde 8-Kuruluşun en çok dört Genel Müdür Yardımcısı bulunur. Genel Müdür Yardımcıları arasındaki işbölümü Genel Müdürece belirlenir. Genel Müdür Yardımcılarının atanma, nitelik ve şartları konusunda 60 sayılı KHK uygulanır.

ÜÇÜNCÜ KISIM

Teşkilat

Genel Müdür Birimleri

Madde 9-60 sayılı KHK dairesinde kuruluşun yapacağı görevleri yürütmede gerekli Genel Müdürlük birimleri Yönetim Kurulu kararıyla kurulur. Ancak üst birimlere ilişkin Yönetim Kurulu kararları koordinasyon kurulunun tasvibiyle yürürlüğe konulur.

DÖRDÜNCÜ KISIM

Müessese, Bağlı Ortaklıklar ve İştirakler

Müesseseler, Bağlı Ortaklıklar ve İştiraklere İlişkin Hükümler

Madde 10-Müessese, bağlı ortaklık ve iştiraklerin kurulması, nitelik ve şartları, yönetimleri ve organları hakkında 60 sayılı KHK uygulanır. İştiraklerin Yönetim Kurulu üyeleri ve denetçilerinde, Kuruluş Yönetim Kurulu üyeleri için gerekli nitelik ve şartlar aranır. Denetçiler de ihtisas şartı aranmayabilir. Kuruluş veya bağlı ortaklarını temsilen bağlı ortaklık veya iştiraklerde Yönetim Kurulu üyesi olarak görev alacakların hisse senedi tevdi yükümlülüğü temsil ettiği kuruluş tarafından yerine getirilir.

Bağlı Ortaklık ve İştiraklerin Faaliyet Konuları

Madde 11-Kuruluş bu KHK’de yer alan amaç ve faaliyet konuları dışında bağlı ortaklık kuramaz ve iştirakte bulunmaz.

BEŞİNCİ KISIM

Çeşitli Hükümler

Mali Hükümler, Tasfiye ve Denetim

Madde 12-Plan, program ve bütçeler, yatırım projelerinin hazırlanması, yatırım ve finansman programları, küçük tamamlama, idame ve yenileme yatırımları, fiyat ve tarifeler, muhasebe sistemleri, hesap dönemleri, bilançolar, netice hesapları ve faaliyet raporları, kar dağıtımı, tasfiye ve denetim konularında 60 sayılı KHK uygulanır.

Devlet Malı Sayılma

Madde 13-Kuruluş, müessese ve bağlı ortaklıklara ait her türlü taşınır ve taşınmaz malları, paraları ile her türlü hak ve alacakları Devlet Malı hükmündedir.

Tahvil Çıkarma

Madde 14-Kuruluş Maliye Bakanlığının izni ile ve ödenmiş sermayesini geçmemek üzere tahvil çıkarmaya yetkilidir. Bu şekilde çıkarılacak tahvillere gerektiğinde hazine kefaleti verilebilir.

Personele İlişkin Hükümler

Madde 15-Kuruluş personeli 60 sayılı KHK’ye uygun olarak çıkarılacak İktisadi Devlet Teşekkülleri personel rejimi esaslarını düzenleyen kanuna tabidir.

Çalışma Saatleri

Madde 16-Kuruluş işyerlerinin günün hangi saatlerinde işletmeye açık bulunacakları ve Kuruluş görevlilerinin çalışma saatleri 60 sayılı KHK’ye göre çıkarılacak İktisadi Devlet Teşekkülleri personel rejimi esasları da dikkate alınmak suretiyle işyerlerinin gereklerine ve personelin tabi olduğu statülere göre Kuruluşça tayin ve tespit olunur.

Haklar

Madde 17-Kuruluşa tanınan haklar aşağıda gösterilmiştir:

- a)Kuruluşun nakit ve üçüncü şahıslardan olan alacakları hariç olmak üzere tekel hizmetlerine tahsis edilen malları ile telefon ve teleks intifa hakları haczedilemez.
- 2)Kuruluşça abonelere bırakılan telefon ve teleks intifa hakları başkalarına devrolunamaz. Ancak veraset yolu ile intikallerde Kuruluşça tespit olunan esaslar uygulanır.
- 3)Kuruluşça düzenlenen ve abonelerden tahsili gereken ücretleri gösteren faturalar, icra ve İflas Kanununun 68.maddesinde yazılı belgelerden sayılır.
- 4)Kuruluş, müessese ve bağlı ortaklıklar ihtiyacı için lüzumlu taşınmaz malların kamulaştırılması Devlet Kamulaştırma hükümlerine tabidir.
- 5)Kuruluş bazı hizmetler için avans ve depozito almaya, iş ve hizmetin özelliği bakımından tarifeye bağlanamayacak hallerde özel anlaşmalar yapmaya ve ücretler tespit etmeye yetkilidir.

Eğitim İşleri

Madde 18-3.maddedeki konular için PTT ihtiyaç duyduğu personeli sağlamak amacıyla yurt içinde ve dışında öğrenci okutabileceği gibi personelini bilgi ve görgülerini artırmak amacıyla yurtdışına gönderebilir. Ayrıca orta dereceli meslek okulları, eğitim merkezleri ve kurslar açabilir.

Posta Biriktirme Sandığı

Madde 19-3.maddede kurulması öngörülen Posta Biriktirme Sandığının kuruluş ve işleyişi, biriken mevduatın kullanılma şekli Maliye Bakanlığının uygun görüşüne dayanan bir tüzükle tespit edilir.

Muafiyetler

Madde 20-Posta Telgraf ve Telefon İşletme Genel Müdürlüğünün faaliyetleri ile ilgili olarak yapmış olduğu hizmetler için kanunlarla tanınmış her türlü imtiyaz, hak ve muafiyetlerden (Kurumlar vergisi hariç) PTT faydalanır.

Ücretsiz ve Tarife Altı uygulama

Madde 21-Personel görevlerini ifa ederken Kuruluş hizmetlerinden karşılıksız yararlanır. Kuruluş hizmetlerinden karşılıksız veya indirimli tarifeler konusundaki yetkisi münferit ve bir defaya mahsus uygulamalar ile sınırlıdır. Özel kanunlar veya uluslar arası ilişkiler hükümleri saklıdır.

Oda ve Sicillere Kayıttan Muafiyet

Madde 22:Genel Müdürlük hariç PTT Bölge ve Telefon Başmüdürlükleri ile PTT Müdürlükleri ve Şubeleri ticaret oda ve sicillerine kaydedilmezler.

Yönetmelik

Madde 23-Bu KHK'nin uygulanmasına ilişkin yönetmelikler yapılır.

ALTINCI KISIM

Geçici ve Son Hükümler

İntibakta Muafiyet

Geçici Madde 1-Kuruluşun bu KHK'ye intibakını sağlamak için yapılacak işlemler her türlü vergi, resim ve harçlardan muafır.

Devirde Devamlılık

Geçici Madde 2-Devredilen kuruluş, müessese, bağı ortaklık, iştirak ve işletmelerin unvan değişikliği, Vergi Usul Kanunu, Kurumlar Vergisi Kanunu ve diğer kanunlar yönünden eski kuruluş, müessese, bağı ortaklık, iştirak ve işletmelerin devamı addolunur.

Kefalet Sandığı, Sağlık Yardım Sandığı ve Mevcut Sağlık ve Sosyal Tesisler

Geçici Madde 3-PTT'nin sahip olduğu Kefalet Sandığı ile Sağlık Yardım Sandığı ve Sağlık ve Sosyal tesislerinin faaliyetleri konu ile ilgili yeniden düzenlemeye kadar devam eder.

Geçici Madde 4-Kuruluşun ihtiyacı olan Yönetim Kurulu üyesi ve Genel Müdürlük kadrolarını ihdas etmeye ve mevcut kadrolardan gerekli görülenleri iptal etmeye 1 yıl süreyle Maliye Bakanlığı yetkilidir. Bu şekilde ihdas edilen kadrolarda görevlendirilenlerin özlük hakları, 60 sayılı KHK'nin öngördüğü Personel Kanunu çıkıncaya kadar yürürlükten kaldırılmış olan 440 sayılı Kanun çerçevesinde benzeri İktisadi Devlet Teşekküllerindeki uygulamaya göre yürütülür.

Kaldırılan Hükümler

Madde 24-6145 sayılı PTT Kuruluş Kanunu ile ek ve değişiklikleri ve diğer kanunların bu KHK'ye aykırı olan hükümleri yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

Madde 25-Bu KHK'nin 17. maddesinin 1-2-3. bentleri bu KHK'nin kanunlaştığı tarihte, diğer maddeleri yayımı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme: Madde 26-Bu KHK hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

Ek-C: 4000 Sayılı Kanun

Telgraf ve Telefon Kanununun Bir Maddesinin Değiştirilmesi ve Bu Kanuna Bazı Ek ve Geçici Maddeler Eklenmesine Dair Kanun

MADDE-1: 4.2.1924 tarihli 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanununun 1. maddesi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

Madde-1:Posta ve telgraf tesis ve işletmesine ilişkin hizmetler T.C. Posta İşletmesi Genel M¼d¼rl¼ę¼nce (P.İ.), telekom¼nikasyon hizmetleri ise T¼rk Telekom¼nikasyon Anonim şirketi (şirket) tarafından y¼r¼t¼l¼r.

şirket, ana s¼zleřmesi Ulaştırma Bakanı tarafından onaylandıktan sonra faaliyete geçer. şirket, bu kanun ile 233 sayılı KHK, T¼rk Ticaret Kanunu (Kuruluş ve tescile ilişkin h¼k¼mleri hariç) ve ¼zel hukuk h¼k¼mlerine tabi olup merkezi Ankara'dadır.

T¼rk Silahlı Kuvvetlerinin sadece askeri amaçlara y¼nelik olarak kendi imkanları ile kurduğu ve kuracağı her ęeřit haberleşme sistemleri bu Kanun kapsamı dışındadır.

2813 sayılı Telsiz Kanunu ile radyo ve televizyona ilişkin kanun h¼k¼mleri saklıdır.

MADDE-2: 4.2.1924 tarihli ve 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanununa aşağıdaki maddeler eklenmiştir.

Ek Madde17: T¼rk Telekom¼nikasyon Anonim şirketi hisselerinin %49'unun satılmasına, PTT ęalıřanları ve emeklileri ile k¼çük tasarruf sahiplerine tanınacak ayrıcalıkları da kapsayacak şekilde satışa ilişkin usul ve esasların belirlenmesine Ulaştırma Bakanlıklarınca karar verilebilir. Satışa arzedilecek hisselerden T.C. Posta İşletmesi Genel M¼d¼rl¼ę¼ne ayrılacak payı belirlemeye Ulaştırma Bakanı yetkilidir.

T¼rk Telekom¼nikasyon Anonim şirketince y¼r¼t¼len hizmetlerden ek Madde 18'e g¼re sermaye şirketlerine verilen işletme lisans ve ruhsatları karşılığı alınan ücretler ile hisse senetlerinin satış hasılatlarından T¼rk Telekom¼nikasyon Anonim şirketine ayrılacak paylar ¼zerinden Ulaştırma Bakanının belirleyeceği kısmı ile T.C.Posta İşletmesi Genel M¼d¼rl¼ę¼ne ait hisselerden elde edilecek gelirler ¼ncelikle posta hizmetlerinin geliştirilmesinde kullanılır.

EK MADDE 18:Bakanlık mobil telefon, ęaęrı cihazı, data şebekesi, akıllı şebeke, kablo TV, ankes¼rl¼ telefon, uydu sistemleri, rehber basım ve benzeri katma değerli hizmetler konularında sermaye şirketlerine tekel oluşturmayacak koşulları da dikkate almak

suretiyle işletme lisans ve ruhsatı (sermaye şirketlerinin devralacakları ve bizzat kuracakları tesislerin işletilmesine yönelik olarak) verebilir.

İşletme lisans ve ruhsatlarından alınacak ücretler ile sermaye şirketlerinin işletme hasılatından Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketine ayrılacak pay Ulaştırma Bakanının onayı ile belirlenir. İşletme lisans ve ruhsat ücretleri ile hisse senedi satış hasılatından Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketine ayrılacak paydan elde edilecek gelirlerin Telekomünikasyon hizmetlerinin geliştirilmesinde kullanılmasına öncelik verilir. Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi ile lisans ve ruhsat alan sermaye şirketlerinin yapacağı iş ve hizmetlerinin karşılığı olarak alınacak ücretlere ve uygulamaya ilişkin usul ve esaslar Ulaştırma Bakanının onayı ile yürürlüğe konulur.

MADDE 3:04.02.1924 Tarihli ve 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanununa aşağıdaki geçici maddeler eklenmiştir.

Geçici Madde1: Türkiye Cumhuriyeti Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğünün Telekomünikasyonla ilgili hizmetleri yürüten personeli ile taşınır ve taşınmaz malları, her türlü araç, gereç ve cihazları, hak ve alacakları ile borçları Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketine devredilmiştir. Bununla ilgili devir işlemi protokolla sağlanır. Kuruluşlar arasında devirle ilgili işlemler her türlü vergiden muaftır. Türkiye Cumhuriyeti Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğüne hazinece tahsis edilmiş gayrimenkullerden telekomünikasyonla ilgili olanları şirkete tahsis edilmiş sayılır.

Geçici Madde 2:Türkiye Cumhuriyeti Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğünden Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketine devredilen personelin mevcut statüleri ve özlük haklarıyla istihdamlarına devam olunur.

Geçici Madde 3:406 sayılı Kanun ile diğer kanunlarda Türkiye Cumhuriyeti Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğüne yapılan atıflar, hizmet alanları itibariyle Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi veya Türkiye Cumhuriyeti Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğüne (P.İ.) yapılmış sayılır.

Geçici Madde 4:Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketinin kuruluş işlemleri tamamlanıncaya kadar mevcut hizmetler T.C. Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğüne yürütülür.

Madde 4:Bu Kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Madde 5:Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

ÖZGEÇMİŞ

1976 yılında Tarsus'da doğdu. İlk ve orta öğrenimini Adana'da tamamladı. 1997 yılında Sakarya Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Endüstri Mühendisliği bölümünden mezun oldu. Özel bir şirkette Kalite Güvence sorumlusu olarak iki yıl çalıştı. Halen bir Kamu kuruluşunda mühendis olarak çalışmaktadır. Evli ve bir çocuk annesidir.