

**T.C.  
POSTA VE TELGRAF TEŞKİLATI  
ANONİM ŞİRKETİ**



**Ptt**

**İŞLETME YILLIĞI**  
ANNUAL BUSINESS REPORT

**2013**



2013

Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi  
İşletme Yıllığı

*Post and Telegraph Corporation  
Annual Business Report*



Hiçbir Őeye ihtiyacımız yok,  
yalnız bir Őeye ihtiyacımız vardır; çalıŐkan olmak!

*K. Atatürk*



**Lütfi ELVAN**

**Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı  
Minister of Transport, Maritime and Communication**

Son yıllarda dünya üzerinde yaşanan politik, ekonomik, kültürel ve teknolojik gelişmelerin gerisinde kalmamak ve sürekli ileriye gitmek adına, ülke olarak tüm bu yenilikleri yakından takip etmemiz gerekmektedir.

Ülkemiz dünyadaki önemini hergeçen gün artırmakta ve genç nüfusu sayesinde her daim değişime ayak uydurmayı başarabilmekte, sadece tüketim toplumu olarak değil sektörel gelişmelere de yön veren bir ülke olma yolunda hızla ilerlemektedir.

Ülkemizin en eski tarihe sahip Kurumları arasında bulunan PTT, bugün baktığımızda yaşının verdiği tecrübeyi, işletme prensipleri ile birleştirmiş ve en dinamik kurumlar arasında olmayı başarmıştır. PTT, bizleri posta, kargo ve lojistik hizmetleriyle her an bir yenilikle tanıştırmakta ve hizmet sektöründe sınırın olamayacağını, müşteri odaklı hizmet anlayışının her zaman kazandığını göstermektedir.

İstikrarın önemini kavradığımız son yıllarda tüm sektörler gibi hizmet sektöründeki kurum ve kuruluşlarda rekabetlerini bu yönde geliştirmektedir. Bu rekabet ortamında geçen son yıllar bizlere göstermiştir ki, PTT taşıdığı liderlik bayrağını kolay kolay kimseye vermeyecek ve daha uzun yıllar öncü Kuruluş olarak anılacaktır.

Dinamik kadrosuyla her geçen gün başarı grafiğini artıran PTT gibi Kuruluşlara ve başarıya giden yolda ülke olarak her insanımızın özverisine, çalışkanlığına ihtiyacımız bulunmaktadır.

Saygılarımla.

*In order to move forward continuously and not to stay behind the political, economical, cultural and technological developments in the world in recent years, we should follow all these improvements closely.*

*Our country increases its importance day by day and thanks to its young population, can always manage to adapt itself to change, rapidly progressing in the way of being not only a consumption society but also being a country leading sectoral developments.*

*PTT, being one of the institutions having the oldest history in our country, has today merged its historical experience with operational principles and succeeded to be among the most dynamic institutions. PTT continuously introduces us an innovation with its postal, cargo and logistics services and shows that no boundaries can be present in service sector and customer oriented service approach always wins.*

*In latest years that we understood the importance of stabilization, like in all sectors, the institutions and enterprises in service sector develop their competitiveness in this direction. The latest years have shown us that PTT will not give its leadership flag easily to anybody and will be remembered as the leader institution for long years.*

*We need such institutions like PTT which increases its success graphic everyday with its dynamic staff and the self-sacrifice and diligence of everyone.*

*Cordially.*

# İÇİNDEKİLER

## CONTENTS

<b>Sunuş / Foreword</b>	14
<b>Organizasyon Yapısı / Organizational Structure</b>	15
<b>Vizyonumuz, Misyonumuz, Kalite Politikamız, Müşteri Memnuniyet Politikamız</b> <i>Our Vision, Our Mission, Our Quality Policy, Our Customer Satisfaction Policy</i>	17
<b>Tarihçe / History</b>	19
<b>Hukuki Statü / Legal Status</b>	20
<b>Kalite Yönetim Sistemi / Quality Management System</b>	21
<b>Posta ve Kargo Hizmetleri / Postal and Cargo Services</b>	27
<b>Bankacılık Hizmetleri / Banking Services</b>	61
<b>Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri / Activities Of Promotion And Marketing</b>	99
<b>Uluslararası Faaliyetler / International Activities</b>	131
<b>Destek Hizmetleri / Support Services</b>	143
<b>İnsan Kaynakları Yönetimi / Human Resources Management</b>	177
<b>Ekonomik Göstergeler / Economic Indicators</b>	205



### **Osman TURAL**

#### **PTT Yönetim Kurulu Başkanı / Genel Müdür Chairman of the Board Director / General of PTT**

Sürekli gelişim ve değişime odaklı yaşayan insanoğlu yaşadığı dünyayı da bu isteğine bağlı olarak sürekli geliştirip yenilemektedir. Sektörler arasındaki ilerlemelere baktığımızda belki de en keskin değişim hizmet sektöründe yaşanmaktadır. Kuruluşlar, müşterilerine sundukları hizmetlerde farkındalık oluşturmak adına, hedef kitlelerine her zaman en iyiyi en yeniyi sunmak zorundadırlar.

Ülkemizdeki tarihsel sürecin her anına tanıklık eden PTT, bu gelişme sürecinin gerisinde kalmamayı başararak çağın hızına ayak uydurmuş ve adeta zamanı kendi lehine kullanarak sektörün genç aktörleri arasında bulunmayı başarmıştır.

PTT, sadece teknolojik gelişmelerle değil, değişen hizmet anlayışı ve dinamik kadrosunun güleryüzü ile müşteri ihtiyaç ve beklentileri karşılayabilme anlayışını kurumsal kimliğinin ayrılmaz bir parçası haline getirmiştir. Müşterilerine her zaman en iyi hizmeti, en hızlı şekilde ulaştırmak gayesini taşıyan PTT, artık sektörde öncü olma misyonunu da taşımakta ve bu bilinçle hareket etmektedir.

PTT olarak, değerli müşterilerimize sadece kaliteli hizmet sunmak için değil yeni ufuklar açmak için de var gücümüzle çalışmaya devam ediyoruz. Taşdığımız misyonun bilinci içinde hep birlikte daima ilerlemek dileğiyle PTT Ailesi adına değerli müşterilerimize teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

*Mankind who live oriented to continuous improvement and change, continuously changes the world he lives in according to his will. When we look at the improvements among sectors, the most drastic change is lived in the service sector. The institutions always have to serve their target group the best and the newest in order to create awareness of the service they offer to their customers.*

*PTT which witnessed every moment of our country's historical process has succeeded to keep up with the age not falling behind in this development process and has found a place among the young actors of the sector by using the time in its favor.*

*PTT has made its changing service mentality, good-humoured dynamic staff and its approach to meet customer needs and expectations, an inseparable part of its institutional identity. Having always the aim of offering the best service in the fastest way, PTT bears the mission of being the leader of the sector and acts with this awareness.*

*As PTT, we work with all our power not only to offer qualified service to our customers but also to open new horizons. With the awareness of the mission we have undertaken and the wish to move always forward together, I thank to our valuable customers and pay my respects on behalf of PTT Family.*



## ORGANİZASYON YAPISI

### ORGANIZATIONAL STRUCTURE



**Osman TURAL**

Yönetim Kurulu Başkanı / Genel Müdür  
Chairman of the Board / General Director



**Celile Özlem TUNÇAK**  
Yönetim Kurulu Başkan Vekili



**Prof. Dr. Ender Ethem ATAY**  
Yönetim Kurulu Üyesi  
Member Of The Board



**Dr. Ahmet GENÇ**  
Yönetim Kurulu Üyesi  
Member Of The Board



**Mutlu KOÇ**  
Yönetim Kurulu Üyesi  
Member Of The Board



**Yusuf TOPRAK**  
Genel Müdür Yardımcısı  
Deputy General Director

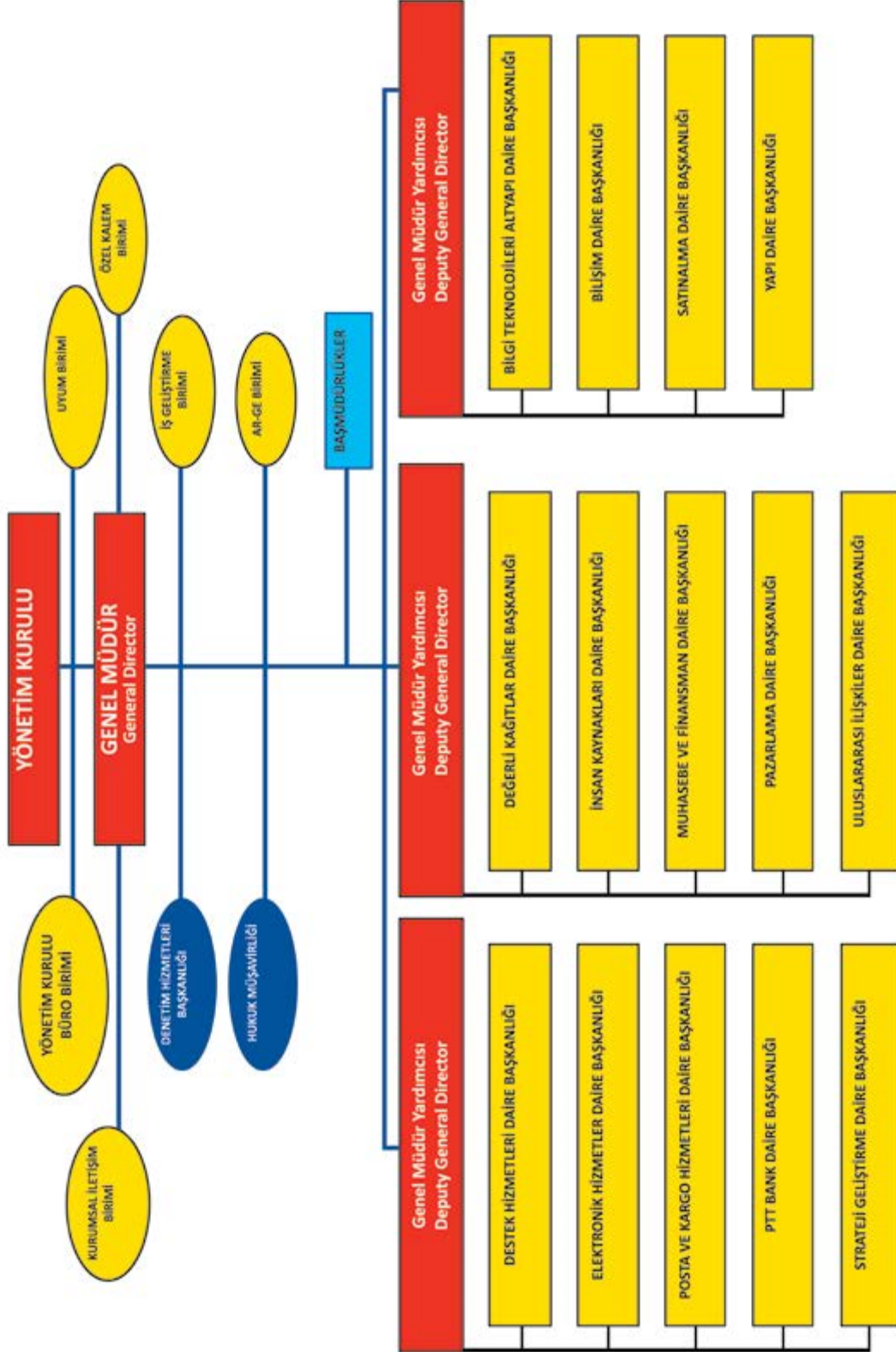


**Özay ATBAŞ**  
Genel Müdür Yardımcısı  
Deputy General Director



**Ali İhsan KARACA**  
Genel Müdür Yardımcısı  
Deputy General Director

## ORGANİZASYON ŞEMASI ORGANIZATIONAL CHART







## Vizyonumuz

Posta, PTTBank ve Lojistik alanlarında yetkin personel ile etkin hizmet sunan öncü Kuruluş.

## Misyonumuz

Posta, PTTBank ve Lojistik alanlarında; Tecrübesi, Teknolojisi, Türkiye çapında yaygınlaşmış hizmet ağı ile Ekonomik, hızlı, güvenli ve Kaliteli hizmet sunmak.

## Kalite Politikamız

Hizmette kaliteyi bir değer kabul ederek hizmetlerimizin gelişim ve sürekliliğini, Müşteri ihtiyaç ve beklentileri ile çalışanlarımızın iş tatmini ve yetkinliğini en üst seviyede sağlamak, Kalite Yönetim Sistemimizi sürekli iyileştirerek Kuruluşumuzu geleceğe taşımaktır.

## Müşteri Memnuniyet Politikamız

PTT Genel Müdürlüğü; müşterilerinin talep, şikayet ve önerilerini hızlı, adil, objektif ve gizlilik ilkeleriyle değerlendirir.

Tüm başvuruları, kişisel bilgileri koruyarak kalıcı çözüme kavuşturur ve gerekli bilgilendirmeyi yapar.

Taleplerin karşılanması ve şikayetlerin tekrar oluşmaması için sürekli iyileştirmelerin yapıldığı müşteri odaklı bir yaklaşımı benimser.

**GENEL MÜDÜR**



## **Our Vision**

**Leader institution offering efficient service with qualified staff on Postal, PTTBank and Logistics fields.**

## **Our Mission**

**To offer Economic, fast, reliable and qualified service through its Experience,  
Technology and widespread service network throughout Turkey on Postal, PTTBank and Logistics fields.**

## **Our Quality Policy**

**To provide improvement and continuity of our services by accepting service quality as a value,  
To meet customer needs and expectations and to provide job satisfaction and efficiency of our personnel at highest level,  
To carry Our Administration to the future by permanently improving our Quality Management System.**

## **Our Customer Satisfaction Policy**

**General Directorate of PTT evaluates the demands, complaints and suggestions of customers in a fast, fair, objective way  
and through its privacy policies.**

**PTT brings permanent solution to all application by protecting personal information and makes necessary notification.**

**PTT adopts a customer-oriented approach where continuous improvements are being made in order to meet the demands  
and to prevent the reoccurrence of complaints.**

**GENERAL DIRECTOR**



## TARİHÇE

### HISTORY

İlk Posta Teşkilatı, Tanzimat Fermanı ile yaşanan gelişmelerin sonucu olarak Osmanlı Devleti'nin tüm halkının ve yabancıların posta ihtiyaçlarına cevap vermek amacıyla Nezaret olarak 23 Ekim 1840 tarihinde kurulmuştur.

İlk Postahane ise İstanbul'da Yeni Camii avlusunda Postane-i Amire adı ile açılmış, ilk memurlar Süleyman Ağa, tahsildar Sofyalı Ağyazar, Türkçe dışında yazılmış gönderilerin adreslerini tercüme etmek üzere mütercim olarak atanmışlardır.

1843'de Telgrafın icadının 11.yılında ülkemizde de telgraf hizmetleri başlamış, bu hizmeti disipline etmek üzere 1855 yılında ayrı bir Telgraf Müdürlüğü kurulmuştur.

1871 yılında ise Posta Nazırlığı ile Telgraf Müdürlüğü birleştirilerek Posta ve Telgraf Nezareti'ne dönüştürülmüştür.

1876 yılında Milletlerarası Posta Nakli Şebekesi kurulmuş, 1901 yılında ise koli ve havale işleminin kabulüne başlanmıştır.

23 Mayıs 1909 tarihinde ilk manuel telefon santralinin İstanbul'da hizmete verilmesinden sonra Posta ve Telgraf Nezareti, 1909 yılında Posta, Telgraf ve Telefon Nezareti haline dönüştürülmüş, 1913 yılında da Posta, Telgraf Telefon Umum Müdürlüğü adını almıştır.

Cumhuriyetimizin ilk yıllarında İçişleri Bakanlığı'na bağlı olarak görev yapan PTT Genel Müdürlüğü 1933 yılında katma bütçeli bir idare olarak Bayındırlık Bakanlığı'na, 1939'da ise Ulaştırma Bakanlığı'na bağlanarak hizmetine devam etmiştir.

23.05.2013 tarih ve 28655 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 6475 sayılı "Posta Hizmetleri Kanunu" ile Kuruluşumuz görevleri yeniden düzenlenmiş ve "Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi" adı ile yeniden yapılandırılmıştır.

## HUKUKİ STATÜ

### LEGAL STATUS

6145 sayılı Kanun ile kurulan, Türkiye Cumhuriyeti Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi; 4000 Sayılı Kanun ile Türk Telekomünikasyon A.Ş. ve Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü şeklinde yeniden yapılandırılmış olup 4000 sayılı Kanun ile Posta ve Telgraf Tesis ve İşletmesine ilişkin hizmetlerin T.C. Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü (P.İ.) tarafından yürütüleceği hükme bağlanmıştır.

29/01/2000 tarihli ve 23948 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 27/01/2000 tarihli ve 4502 sayılı Kanununun 24. maddesi ile 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanunu ve diğer mevzuatta geçen "T.C. Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü (P.İ.)" ibareleri "T.C. Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü (PTT)" olarak değiştirilmiştir.

233 Sayılı Kamu İktisadi Teşebbüsleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 2'nci maddesinin 3'üncü fıkrasında; "PTT, '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 iktisadi teşebbüsüdür" şeklinde tanımlanmıştır.

Ülke genelinde posta hizmetlerinin kaliteli, sürekli, tüm kullanıcılar için karşılanabilir bir ücretle, etkin rekabete dayalı esaslar çerçevesinde sunulması, sektörün serbestleştirilerek mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaf hale getirilmesi, düzenleme ve denetim mekanizmasının kurulması, PTT'nin anonim şirket şeklinde yeniden yapılandırılarak sektördeki diğer hizmet sunucularıyla eşit koşullarda rekabet edebilmesini teminen PTT' nin de A.Ş. olarak yeniden yapılanmasını düzenleyen "Posta Hizmetleri Kanun Tasarısı" 09/05/2013 tarihinde TBMM Genel Kurulunda görüşülerek kabul edilmiş ve 23 Mayıs 2013 tarihli ve 28655 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.



## KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

## KALİTE VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ ÇALIŞMALARI

PTT, hizmet kalitesini arttırmanın yanı sıra bürokratik işleyişindeki iş ve işlemlerinde kaliteyi arttırmak ve tescil ettirmek amacıyla yaptığı çalışmalar sonucu 2005 yılında **TS EN ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi** almıştır.

Genel Müdürlüğümüzde 10-11/11/2010 tarihinde yapılan Belge Yenileme (Geçiş) tetkiki sonucu **TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi** alınmasına hak kazanılmıştır. Belgenin kapsamını genişletmek amacıyla, Burdur PTT Başmüdürlüğünün 2008, Ankara PTT Başmüdürlüğünün 2009 yılında belgelerini almaları sağlanmış, 2010 yılında Ankara PTT Başmüdürlüğü ve Burdur PTT Başmüdürlüğüne, bağlı işyerleri ile birlikte, 2012 yılında ise Yalova ve Konya PTT Başmüdürlükleri ile bağlı işyerleri ve Antalya PTT Başmüdürlüğü **TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi** almışlardır.

İstanbul Anadolu Yakası, İstanbul Avrupa Yakası, Denizli, İzmir ve Adana, Kocaeli, Bolu, Eskişehir, Bursa, Gaziantep ve Mersin PTT Başmüdürlükleri ile bağlı işyerlerinde, Kalite Yönetim Sistemi Belgesi alma çalışmaları devam etmekte olup 2014 yılı içerisinde belgelendirme için TSE'ye müracaat edilecektir.

2013 Yılı Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında alınan karar gereğince; 2014 yılı içerisinde Malatya, Kahramanmaraş, Kayseri, Sivas, Trabzon, Samsun, Erzurum, Erzincan, Diyarbakır, Şanlıurfa, Balıkesir,

## KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Çanakkale, Muğla PTT Başmüdürlükleri ile bağlı iş yerlerinde, belge alma çalışmalarının başlatılması kararı alınmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi belge alma çalışmaları devam eden İstanbul Anadolu Yakası, İstanbul Avrupa Yakası, Denizli, İzmir ve Adana PTT Başmüdürlüklerinden toplam 26 personele 28-29/03/2013 tarihinde **İç Tetkik Uygulama Eğitimi** verilmiştir.

2012 Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında alınan karar gereğince; 15.04-15.05/2013 tarihleri arasında Genel Müdürlük birimlerinde, 10.06-03.07/2013 tarihleri arasında belge alma çalışmaları devam eden Başmüdürlüklerde toplam 325 personele **Kalite Çemberleri Eğitimi** verilmiştir.

Müşterilerden gelen tüm şikayet/yakınma, teşekkür, soru, bilgi talebi ve önerilerin kayıt altına alınması, sistemli ve etkin bir şekilde değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve müşterilere geri bildirim sağlayan **TS ISO 10002 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Müşteri Şikayetlerinin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standardı** çalışmaları başlatılmış olup yazılım ve eğitim aşamaları tamamlanmış ve İno yazılımı üzerinden uygulanmaya başlanmıştır. 23.09-10.10/2013 tarihleri arasında Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi iç tetkik ve takip tetkiki faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. 2014 yılında **Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi** belgesinin alınması için TSE'ye müracaat edilmesi planlanmaktadır.

Ayrıca; 11-13/11/2013 tarihleri arasında KALDER tarafından düzenlenen **22. Kalite Kongresi**'ne katılım sağlanmıştır.





**2013** Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi  
İşletme Yıllığı  
*Post and Telegraph Corporation  
Annual Business Report*



# Posta ve Kargo Hizmetleri



### Uluslararası gönderiye Türk markası geliyor

**PTT Genel Müdürü Osman Tural**, Türkiye'den tüm dünyaya gelen paket gönderilerine yönelik olarak, Türkiye Paket Ekspresi (TURPEX) adıyla kendi markasını oluşturduğunu söyledi.

174 ülke için ülke genelinde 600'den fazla acente kurulan Türkiye Paket Ekspresi (TURPEX) adıyla, öncelikle yabancı posta kargo ve paketi taşıma sektörüne ilk adım olarak hizmet vermeye başlayacak. Uluslararası gönderiye yönelik olarak, Türkiye Paket Ekspresi (TURPEX) adıyla, öncelikle yabancı posta kargo ve paketi taşıma sektörüne ilk adım olarak hizmet vermeye başlayacak. Uluslararası gönderiye yönelik olarak, Türkiye Paket Ekspresi (TURPEX) adıyla, öncelikle yabancı posta kargo ve paketi taşıma sektörüne ilk adım olarak hizmet vermeye başlayacak.

### Resmi yazılar artık zarfla değil KEP'le gönderilecek

**EKONOMİ SERVİSİ**

Uluslararası ve yerli kamu kurumlarına, üniversitelere, sivil toplum kuruluşlarına ve özel sektöre yönelik olarak, Türkiye Posta Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan KEP (Kısa Erişimli Elektronik Posta) sistemi, 2013 yılının başlarında kullanılmaya başlanacak. KEP sistemiyle, resmi yazışmaların daha hızlı ve güvenli bir şekilde yapılmasını sağlayacak. KEP sistemi, 2013 yılının başlarında kullanılmaya başlanacak. KEP sistemi, 2013 yılının başlarında kullanılmaya başlanacak.

### "Mektup Sepeti Projesi" Hizmet Veriyi Başlayacaktır.

**AŞKARANLIK SERVİSİ**

PTT Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan Mektup Sepeti Projesi, 2013 yılının başlarında kullanılmaya başlanacak. Mektup Sepeti Projesi, 2013 yılının başlarında kullanılmaya başlanacak. Mektup Sepeti Projesi, 2013 yılının başlarında kullanılmaya başlanacak.

### Yerel gazete dağıtımında PTT-BİK işbirliği

**TEKİRDAĞ**, Basın İlan Kurumu (BİK) Genel Müdür Yardımcısı Cem Elgin, Tekirdağ Valiliği toplantı salonunda gerçekleştirilen yerel gazetelerle bir araya geldiği görüşmede yaptığı açıklamada, PTT ile "Yerel Gazete Dağıtım Protokolu" imzalayacaklarını belirterek, imzalanacak anlaşmaya ilişkin bilgiler verdi.

Anlaşımın gazetelerin sabah erken saatte postaneye verilerek abonelerine dağıtımını sağlamak olacağını belirten Elgin, şöyle devam etti: "Pilot olarak seçilen Tekirdağ'da ekim ayı boyunca gazetelerin PTT marifetle dağıtım sağlanacak ve burada çıkan aksaklıkları göre PTT ile yapılacak protokolde iyileştirme yapacağız. Gazetelerin dağıtımını yaparken en uygun fiyatla bu dağıtım amacınıyoruz. Tekirdağ'da gazetelerin çoğunluğu PTT aracılığıyla dağıtıldığından pilot olarak bu bölgeyi seçtik ve çıkarıcı sorunların en iyi çözülmesini buradan öğreneceğiz. PTT mesai saatleri dışında dağıtım yapacak. Gazeteler 10.00'a kadar abonelere ulaşacak" dedi. Elgin, Konya ve Rize'de de pilot bölge uygulanmasını beklediğini vurguladı.

### Adalette e-tebligat dönemi

**KAMUDA e-veçerlik**

Yüksek Mahkeme Kurulu tarafından hazırlanan e-tebligat dönemi, 2013 yılının başlarında başlanacak. E-tebligat dönemi, 2013 yılının başlarında başlanacak. E-tebligat dönemi, 2013 yılının başlarında başlanacak.

### PTT "Hizmet dediğin böyle olur..." dedi

**PTT Genel Müdürü Osman Tural**, "Hizmet dediğin böyle olur..." sloganıyla kampanya başlattı. Tural, "Hizmet dediğin böyle olur..." sloganıyla kampanya başlattı. Tural, "Hizmet dediğin böyle olur..." sloganıyla kampanya başlattı.



### Marmaray'a özel pul ve para

**PTT Genel Müdürlüğü**, Marmaray ve S'inci İzmir İhtisar Kongresi için pul ve para bastırdı. Darphanesi ve Damga Matbaası Genel Müdürlüğü ile İhtisar Kongresi'ne özel 50 lira değerinde para bastırdı.

### PTT'den yılbaşına %10 indirim kampanyası

**ANKARA**- 27-31 Aralık 2013 tarihleri arasında "Yılbaşına Özel", tüm özel günlerde olduğu gibi Yılbaşından Önceki 5 (beş) gün içerisinde Postaya verilecek olan Kargo, Kurye ve Kayıtlı Küçük Paket gönderim ücretlerinde %10 indirim kampanyası uygulanacaktır. Bununla beraber vatandaşlarımızca: - Gönderici ve alıcı adreslerinin tam, doğru ve okunaklı yazılması, - Posta kodu yazımının unutulmaması, - Tebrik kartı yazılarının Jet hızında tebligat dönemi

### PTT, depolama ve dağıtım için lojistik üsler kuracak

**YAMA TAŞIYAN ÜSİ**

PTT, depolama ve dağıtım için lojistik üsler kuracak. PTT, depolama ve dağıtım için lojistik üsler kuracak. PTT, depolama ve dağıtım için lojistik üsler kuracak.

### Tebligatlar 'gelen kutusu'na

Tebligatlar 'gelen kutusu'na

Tebligatlar 'gelen kutusu'na

### PTT'den web mektup hizmeti

**PTT Genel Müdürü Osman Tural**, bireysel ve kurumsal müşterilerinin web mektup hizmetini kullanmalarını sağladı. Tural, bireysel ve kurumsal müşterilerinin web mektup hizmetini kullanmalarını sağladı. Tural, bireysel ve kurumsal müşterilerinin web mektup hizmetini kullanmalarını sağladı.

### PTT'den yılbaşına %10 indirim kampanyası

**ANKARA**- 27-31 Aralık 2013 tarihleri arasında "Yılbaşına Özel", tüm özel günlerde olduğu gibi Yılbaşından Önceki 5 (beş) gün içerisinde Postaya verilecek olan Kargo, Kurye ve Kayıtlı Küçük Paket gönderim ücretlerinde %10 indirim kampanyası uygulanacaktır. Bununla beraber vatandaşlarımızca: - Gönderici ve alıcı adreslerinin tam, doğru ve okunaklı yazılması, - Posta kodu yazımının unutulmaması, - Tebrik kartı yazılarının Jet hızında tebligat dönemi

### PTT, depolama ve dağıtım için lojistik üsler kuracak

**YAMA TAŞIYAN ÜSİ**

PTT, depolama ve dağıtım için lojistik üsler kuracak. PTT, depolama ve dağıtım için lojistik üsler kuracak. PTT, depolama ve dağıtım için lojistik üsler kuracak.

### AVM GÜNÜLÜDÜ

**Dünya posta gününü Ankara'da kutuluyor**

Dünya posta gününü Ankara'da kutuluyor. Dünya posta gününü Ankara'da kutuluyor. Dünya posta gününü Ankara'da kutuluyor.

### Mektubunuzu bilgisayardan postalayın

**PTT Genel Müdürü Osman Tural**, bireysel ve kurumsal müşterilerinin mektubunuzu bilgisayardan postalamalarını sağladı. Tural, bireysel ve kurumsal müşterilerinin mektubunuzu bilgisayardan postalamalarını sağladı. Tural, bireysel ve kurumsal müşterilerinin mektubunuzu bilgisayardan postalamalarını sağladı.

### PTT Gazete Dağıtacak

**Basın İlan Kurumu ve PTT arasında imzalanacak protokolle yerel gazeteler, PTT ile aynı gün öğle vaktine kadar ve ekonomik olarak abonelere ulaştırılacak. Uygulama ile yerel gazetelerin yan maliyetle ve ulusal gazeteler gibi zamanında abonelere ulaştırılması amaçlanıyor.**

### PTT AŞ kurularak posta tekeli rekabete açılıyor

**ANKARA**- Hızlı kargo taşımacılığı yapan şirketler ile Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü'ne (PTT) eşyaların gümrük beyanı dahil tüm gümrük işlemlerinin temsil yoluyla takip edilip sonuçlandırılmasına ilişkin dolaylı temsil yetkisi tanıandı. Resmi Gazete'nin dünki sayısında yayımlanan Gümrük Genel Tebliği'nde (Posta ve Hızlı Kargo Taşımacılığı) hızlı kargo taşımacılığı yapan şirketler ile Posta İşletimine, dolaylı temsil yetkisi tanımlandı.

### PTT, kargo ücretinde %10 indirim yaptı

**PTT, Ramazan Bayramı süresince postaya verilen kargo, kurye, şehir içi ekspres kurye ve küçük paket gönderilerinde yüzde 10 oranında indirim yaptı. 7 Ağustos'a kadar geçerli olacak indirimden müşteriler, il ve ilçelerdeki 75 şubeden kuruma ücretsiz verilen ambalaj hizmetleri ile gönderilerini göndererek bu indirimden yararlanabilecek.**

### PTT dünyanın en önd gelen posta teşkilatı

**PTT Genel Müdürü Osman Tural**, Vali Alaaddin Yılmaz ile birlikte dünyanın en önd gelen posta teşkilatı olarak kabul edildi. Tural, Vali Alaaddin Yılmaz ile birlikte dünyanın en önd gelen posta teşkilatı olarak kabul edildi. Tural, Vali Alaaddin Yılmaz ile birlikte dünyanın en önd gelen posta teşkilatı olarak kabul edildi.

### Tebrik kartı kampanyası

**PTT Genel Müdürlüğü**, yılbaşı öncesi "Kart Belden Göndermek Sadık" kampanyasını başlattı. Kart Belden Göndermek Sadık kampanyasını başlattı. Kart Belden Göndermek Sadık kampanyasını başlattı.

### PTT'den yılbaşına indirim kampanyası

**ANKARA**- 27-31 Aralık 2013 tarihleri arasında "Yılbaşına Özel", tüm özel günlerde olduğu gibi Yılbaşından Önceki 5 (beş) gün içerisinde Postaya verilecek olan Kargo, Kurye ve Kayıtlı Küçük Paket gönderim ücretlerinde %10 indirim kampanyası uygulanacaktır. Bununla beraber vatandaşlarımızca: - Gönderici ve alıcı adreslerinin tam, doğru ve okunaklı yazılması, - Posta kodu yazımının unutulmaması, - Tebrik kartı yazılarının Jet hızında tebligat dönemi

### PTT'den yılbaşına indirim kampanyası

**ANKARA**- 27-31 Aralık 2013 tarihleri arasında "Yılbaşına Özel", tüm özel günlerde olduğu gibi Yılbaşından Önceki 5 (beş) gün içerisinde Postaya verilecek olan Kargo, Kurye ve Kayıtlı Küçük Paket gönderim ücretlerinde %10 indirim kampanyası uygulanacaktır. Bununla beraber vatandaşlarımızca: - Gönderici ve alıcı adreslerinin tam, doğru ve okunaklı yazılması, - Posta kodu yazımının unutulmaması, - Tebrik kartı yazılarının Jet hızında tebligat dönemi

### PTT'den yılbaşına indirim kampanyası

**ANKARA**- 27-31 Aralık 2013 tarihleri arasında "Yılbaşına Özel", tüm özel günlerde olduğu gibi Yılbaşından Önceki 5 (beş) gün içerisinde Postaya verilecek olan Kargo, Kurye ve Kayıtlı Küçük Paket gönderim ücretlerinde %10 indirim kampanyası uygulanacaktır. Bununla beraber vatandaşlarımızca: - Gönderici ve alıcı adreslerinin tam, doğru ve okunaklı yazılması, - Posta kodu yazımının unutulmaması, - Tebrik kartı yazılarının Jet hızında tebligat dönemi

### Tebrik kartı nostaljisi yaptılar

**Antalya'nın Manavgat ilçesinde Toros Sema Koleji öğrencileri, PTT Genel Müdürlüğü'nün "Bu bayram kartlarımız biden" kampanyasına destek verdi. Sevdiklerinin**

### PTT'den yılbaşına indirim kampanyası

**ANKARA**- 27-31 Aralık 2013 tarihleri arasında "Yılbaşına Özel", tüm özel günlerde olduğu gibi Yılbaşından Önceki 5 (beş) gün içerisinde Postaya verilecek olan Kargo, Kurye ve Kayıtlı Küçük Paket gönderim ücretlerinde %10 indirim kampanyası uygulanacaktır. Bununla beraber vatandaşlarımızca: - Gönderici ve alıcı adreslerinin tam, doğru ve okunaklı yazılması, - Posta kodu yazımının unutulmaması, - Tebrik kartı yazılarının Jet hızında tebligat dönemi

### PTT'den yılbaşına indirim kampanyası

**ANKARA**- 27-31 Aralık 2013 tarihleri arasında "Yılbaşına Özel", tüm özel günlerde olduğu gibi Yılbaşından Önceki 5 (beş) gün içerisinde Postaya verilecek olan Kargo, Kurye ve Kayıtlı Küçük Paket gönderim ücretlerinde %10 indirim kampanyası uygulanacaktır. Bununla beraber vatandaşlarımızca: - Gönderici ve alıcı adreslerinin tam, doğru ve okunaklı yazılması, - Posta kodu yazımının unutulmaması, - Tebrik kartı yazılarının Jet hızında tebligat dönemi

### PTT'den yılbaşına indirim kampanyası

**ANKARA**- 27-31 Aralık 2013 tarihleri arasında "Yılbaşına Özel", tüm özel günlerde olduğu gibi Yılbaşından Önceki 5 (beş) gün içerisinde Postaya verilecek olan Kargo, Kurye ve Kayıtlı Küçük Paket gönderim ücretlerinde %10 indirim kampanyası uygulanacaktır. Bununla beraber vatandaşlarımızca: - Gönderici ve alıcı adreslerinin tam, doğru ve okunaklı yazılması, - Posta kodu yazımının unutulmaması, - Tebrik kartı yazılarının Jet hızında tebligat dönemi

### Tebrik kartı nostaljisi yaptılar

**Antalya'nın Manavgat ilçesinde Toros Sema Koleji öğrencileri, PTT Genel Müdürlüğü'nün "Bu bayram kartlarımız biden" kampanyasına destek verdi. Sevdiklerinin**

### PTT'den yılbaşına indirim kampanyası

**ANKARA**- 27-31 Aralık 2013 tarihleri arasında "Yılbaşına Özel", tüm özel günlerde olduğu gibi Yılbaşından Önceki 5 (beş) gün içerisinde Postaya verilecek olan Kargo, Kurye ve Kayıtlı Küçük Paket gönderim ücretlerinde %10 indirim kampanyası uygulanacaktır. Bununla beraber vatandaşlarımızca: - Gönderici ve alıcı adreslerinin tam, doğru ve okunaklı yazılması, - Posta kodu yazımının unutulmaması, - Tebrik kartı yazılarının Jet hızında tebligat dönemi

### PTT'den yılbaşına indirim kampanyası

**ANKARA**- 27-31 Aralık 2013 tarihleri arasında "Yılbaşına Özel", tüm özel günlerde olduğu gibi Yılbaşından Önceki 5 (beş) gün içerisinde Postaya verilecek olan Kargo, Kurye ve Kayıtlı Küçük Paket gönderim ücretlerinde %10 indirim kampanyası uygulanacaktır. Bununla beraber vatandaşlarımızca: - Gönderici ve alıcı adreslerinin tam, doğru ve okunaklı yazılması, - Posta kodu yazımının unutulmaması, - Tebrik kartı yazılarının Jet hızında tebligat dönemi

### PTT'den yılbaşına indirim kampanyası

**ANKARA**- 27-31 Aralık 2013 tarihleri arasında "Yılbaşına Özel", tüm özel günlerde olduğu gibi Yılbaşından Önceki 5 (beş) gün içerisinde Postaya verilecek olan Kargo, Kurye ve Kayıtlı Küçük Paket gönderim ücretlerinde %10 indirim kampanyası uygulanacaktır. Bununla beraber vatandaşlarımızca: - Gönderici ve alıcı adreslerinin tam, doğru ve okunaklı yazılması, - Posta kodu yazımının unutulmaması, - Tebrik kartı yazılarının Jet hızında tebligat dönemi



**Posta**  
**Banka**  
**Lojistik**



## Posta ve Kargo Hizmetleri

*Postal and Cargo Services*

### POSTA HİZMETLERİ KAPSAMINDAKİ FAALİYETLER

Dağıtım hizmetleri Posta İşleme Merkezleri ve PTT Merkezlerince gerçekleştirilmekte iken, gönderilerin yerinden dağıtımının sağlanarak gönderilerin alıcılara kısa sürede ulaştırılması amacıyla Posta Dağıtım Merkezleri oluşturulması çalışmalarına devam edilmiş ve 56 adede ulaştırılmış olup yaygınlaştırılması hususundaki çalışmalar sürdürülmektedir.

#### Posta Gönderileri Hizmeti

Postası gönderileri; kayıtlı ve kayıtsız haberleşme gönderileri ile kitap, katalog, gazete ve süreli yayınları içeren en fazla 5 kg ağırlığa veya 50 desi m<sup>3</sup> hacme sahip posta maddesi ile posta kolisi veya kargosunu kapsamaktadır.

Şirketimiz Evrensel Hizmet Yükümlüsü olarak belirlenmiş olup, 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanununun 6. Maddesinde,

- a) Temel ücret göz önünde bulundurularak Kurumun önerisi ve Bakanlığın teklifi ile Bakanlar Kurulu tarafından ağırlığı veya ücreti belirlenen yurt içi ve yurt dışı haberleşme gönderilerinin kabulü, toplanması, işlenmesi, sevki, dağıtımı ve teslimi.
- b) 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun elektronik tebliğe ilişkin hükümleri saklı kalmak kaydıyla, 7201 sayılı Kanun ve diğer kanunlar kapsamındaki elektronik ortam dâhil her türlü tebligatın kabulü, toplanması, işlenmesi, sevki, dağıtımı ve teslimi.
- c) Barışta Türk Silahlı Kuvvetlerinin posta hizmetleri.
- ç) Postada alınacak ücretleri gösteren posta pulları, kişisel pul, anma pulları, posta kartları ve ilk gün zarflarının bastırılıp satışa çıkarılmasının tekelinde olduğu hüküm altına alınmıştır.

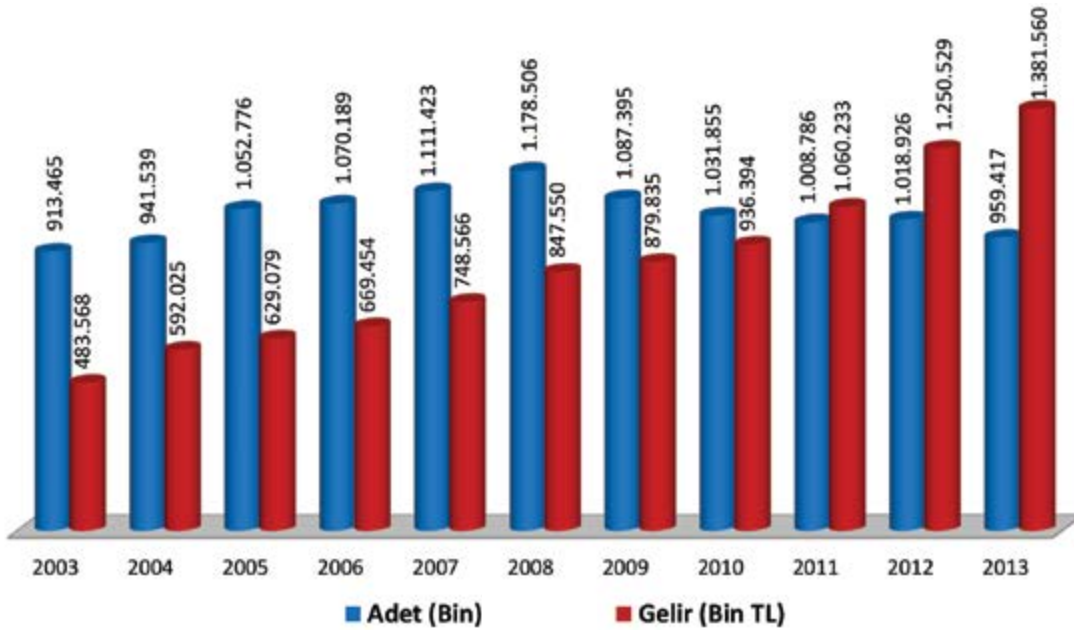
Buna ilaveten Yargıtay'ın 2001-721 sayılı kararı gereğince kredi kartları, hesap ekstreleri de haberleşme maddesi olarak tekel kapsamında değerlendirilmektedir.

## Posta ve Kargo Hizmetleri

Postal and Cargo Services



Yıllara göre mektup postası gönderileri adet ve gelirleri  
Numbers and incomes of letter mail items by years



2012 yılında kabul edilen 1 milyar 18 milyon 926 bin adet mektup postası gönderisi karşılığı 1 milyar 250 milyon 529 bin TL gelir elde edilmiş iken, 2013 yılında 959 milyon 417 bin gönderi karşılığı, 1 milyar 381 milyon 560 bin TL gelir elde edilmiş olup 2012 yılın göre adette %5,84 azalışa karşılık gelirde %10,48 artış kaydedilmiştir.



## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

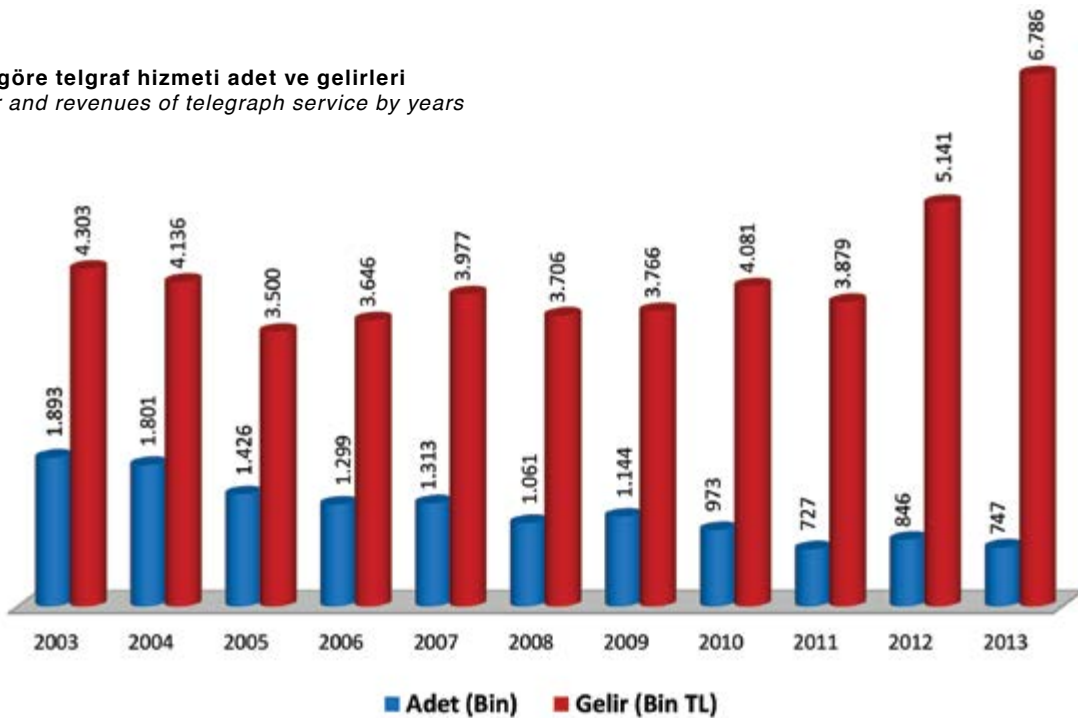
#### Telgraf Hizmeti

Haberleşmenin gelişiminde önemli bir nokta olan ve yıllar öncesinde alternatifi sadece mektup olan telgraf hizmeti, gelişen internet ve iletişim teknolojilerinin karşısında yıllar itibariyle adetsel olarak azalma göstermiştir.

Telgraf hizmetinde yenilikler sürdürülmekte olup bu çerçevede internet kullanan müşterilerimize <http://www.ptt.gov.tr> kurumsal sayfamızdan gerekli bölümler doldurularak telgraf gönderme imkanı sunulmakta olup hizmetin ücreti ise kredi kartından tahsil edilmektedir.

PTT işyerlerinden (tüm Türkiye'de 444 1 788 numaralı Çağrı Merkezi üzerinden ücreti telefon faturasından tahsil edilerek Fonotelgraf), 28 adet Fakstel Servisinden ve internet üzerinden Ankara Telgraf Merkezindeki "Telgraf Kontrol" birimi aracılığı ile telgraflar kabul edilmekte, kelime sayım ve ücretlendirilmesi otomatik olarak yapılarak varış yerine sistem vasıtasıyla iletilmektedir. Bu telgrafların teslimine kadar her aşaması bilgisayar ortamında takip edilerek kayıt altına alınmakta, müşteriler tarafından sistemden sorgulanarak teslim bilgileri edinilmektedir.

**Yıllara göre telgraf hizmeti adet ve gelirleri**  
Number and revenues of telegraph service by years



## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

Ayrıca, müşterilerimize internet üzerinden telgraf göndermede daha da kolaylık sağlamak amacıyla e-Telgraf Abonelik Hizmeti verilmesine başlanmıştır. Herhangi bir PTT işyerinde "e-Telgraf Abonelik Sözleşmesi" imzalayarak abone olunması halinde gerekli belgelerdeki abonelik bilgileri ile gerçek veya tüzel kişiler olarak sistemimize internet üzerinden telgraf kabul edilmekte ücretinin de kredi kartından ödemesinin yanı sıra posta çeki hesabından tahsil edilmesi alternatifi de sunulmaktadır.

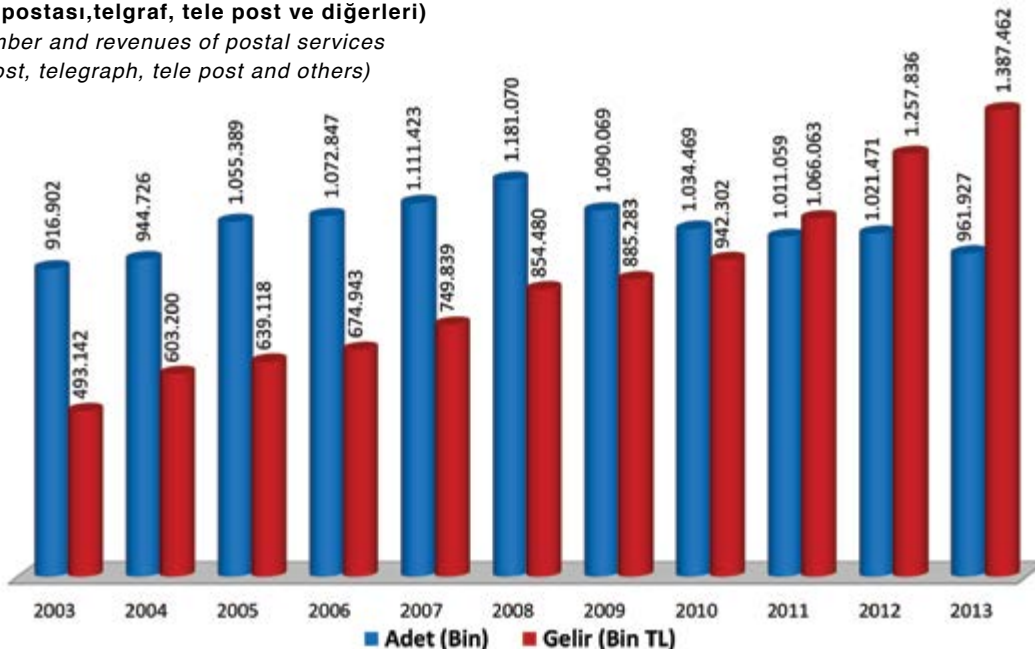
2012 yılında 846 bin adet telgraf kabulü karşılığında 5 milyon 141 bin TL gelir elde edilmiş iken, 2013 yılında 747 bin adet telgraf karşılığı 6 milyon 786 bin TL gelir elde edilmiş olup adette %11,70 azalışa karşılık gelirden %32 artış kaydedilmiştir.

### Posta Hizmetleri Toplam Gönderi Adet ve Gelirleri ( Mektup Postası, Telgraf, Tele Post ve Diğerleri )

2012 yılında kabul edilen toplam posta hizmetlerinden 1 milyar 21 milyon 471 bin adet gönderi karşılığında 1 milyar 257 milyon 836 bin TL gelir elde edilmiş iken, 2013 yılında 961 milyon 927 bin adet gönderi karşılığı, gelir ise %10,31 artışla 1 milyar 387 milyon 462 bin TL gelir elde edilmiş olup adette %5,83 azalışa karşılık gelirden % 10,31 artış kaydedilmiştir.

### Posta hizmetleri toplam gönderi adet ve gelirleri (Mektup postası, telgraf, tele post ve diğerleri)

Total number and revenues of postal services  
(Letter post, telegraph, tele post and others)





## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### Kayıtlı Posta Maddeleri Otomasyonu

Kayıtlı Posta Maddelerinin Otomasyonu ile yurtiçi ve yurtdışı kayıtlı gönderiler; kabullerinden teslimine kadar geçen sürede [www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr) adresinden izlenebilmektedir.

Yurtdışı gönderilerde 90 ülke posta idaresi ile acele posta, 122 ülke posta idaresi ile koli ve 83 ülke posta idaresi ile mektup postası gönderileri için IPS (Uluslararası Posta Sistemi) vasıtasıyla bilgi transferi gerçekleştirilmektedir.

Bu ülkelere yollanan veya bu ülkelerden gelen kayıtlı gönderileri PTT'nin internet sayfasının "Yurtdışı gönderi takibi" menüsünden takip etmek mümkündür.

#### Uluslararası Posta Sistemi (IPS)

Şirketimizin üyesi bulunduğu yurtdışı tüm kayıtlı gönderilerin bilgisayar ortamında takibini sağlayan Uluslararası Posta Sistemi (IPS) aracılığı ile yurtdışı çıkış ve varışlı tüm kayıtlı gönderiler alınıp verilmekte ve hesaplama işlemleri bu sistemden alınan verilere göre yürütülmektedir.

- » 90 Ülke Posta İdaresi ile APG,
- » 122 Posta İdaresi ile Koli,
- » 83 Posta İdaresi ile Mektup Postası Gönderileri

#### Prime Sistemi

İdaremizce yurt dışı çıkış ve varışlı taahhütlü mektuplar için PRIME, kolier için IBIS ve APG'ler için RUGBY haber isteme sistemleri kullanılmaktadır. Bu sistemler internet bazlı olup, Prime sistemini 87, RUGBY sistemini 172, IBIS sistemini ise 156 posta işletmecisi kullanmaktadır.

Bu sistemlerin kullanılmaya başlanması ile araştırmaların çok kısa sürede sonuçlandırılarak müşterileri memnuniyeti sağlanmasının yanı sıra yazışmaların azalması nedeniyle işgücünden tasarruf sağlanmıştır.

## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### Yurtdışı Kalite Belgesi

2012 yılı içerisinde Dünya Posta Birliği (UPU) tarafından üye ülkelere verilen UPU Hizmet Kalitesi Yönetim Sistemi Sertifikasına başvurulmuştur. Sertifika, posta hizmetlerinde kalitenin artırılmasına yönelik birtakım düzenlemeler ve zorunluluklar getirmekte, bu düzenlemeleri yerine getiren Posta İdareleri, Dünya Posta Birliği (UPU) tarafından görevlendirilen bir denetçi tarafından iki aşamalı denetime tabi tutulmaktadır. Denetim sonrası Posta İdareleri, en çok posta alışverişi yaptığı 6 ülkenin Posta İdareleri tarafından puanlamaya tabi tutulmaktadır. Denetim ve ülke puanlamaları sonucu UPU Yönetim Kurulu tarafından yapılan değerlendirme ile Posta İdarelerinin kalite seviyesi belirlenmektedir.

Şirketimiz, bu değerlendirme sonucu B seviyesinde Hizmet Kalitesi Yönetim Sistemi Sertifikası almaya hak kazanmış olup sertifika, 1 Ekim 2012 tarihinde Katar'ın başkenti Doha'da düzenlenen 25. Dünya Posta Kongresi'nde Şirketimize takdim edilmiştir. Sertifikanın geçerlilik süresi 3 yıl olup bu süre zarfında Şirketimiz hizmet kalitesi açısından sertifikanın gerekliliklerini yerine getirmekle yükümlüdür. Şirketimiz yakaladığı bu seviyeyi koruyacak her türlü önlemi alarak hizmet kalitesini bir üst seviyeye çıkarmak için gerekli çalışmaları sürdürmektedir.







## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### Hızlı Tebligat

Ağırlık sınırı aranmadan tüm PTT işyerlerinden kabul edilerek postaya verildiği şehir dağıtım alanı içerisinde 1 gün (24 saatte), il sınırları içinde kabulden itibaren en geç ertesi gün, iller arasında ise kabulden itibaren en geç 2 gün sonra tebliğ edilmektedir.

Şehir dağıtım alanı dışında kalan yerler varışlı olan, posta sevk saatinden sonra kabul edilen ve yalnızca resmi çalışma gün ve saatlerinde kendilerine tebliğ yapılabilecek olan avukatlara gönderilen Hızlı Tebligatlar taahhüt edilen bu sürenin dışındadır.

Göndericiler, [www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr) web sayfası üzerinden, Çağrı Merkezini arayarak veya herhangi bir PTT işyerine giderek Hızlı Tebligat hizmetinden yararlanmaktadır. Ayrıca çok sayıda Hızlı Tebligat vermek istediğini bildiren kişi ve kuruluşların tebligatları adreslerinden kabul edilmektedir.

#### Otomatik Ayırım Sistemleri

Şirketimizin tekelinde olan mektup postasının (gönderi) kabulünden teslimine kadar geçen süreçte, en çok zaman ve iş gücü ayırım işlemleri sırasında harcanmaktadır. Ayırımında geçen sürenin kısaltılarak gönderilerin daha kısa sürede alıcılarına ulaştırılmasını teminen; işlem trafiği yüksek olan İstanbul Hadımköy'de tesis edilmiş olan Avrupa Yakası Posta İşleme Merkezine Otomatik Mektup Ayırım Sistemleri alınarak 15.09.2011 tarihi itibarı ile hizmete verilmiştir. İleri teknolojinin kullanıldığı bu sistemler, gönderi üzerindeki adres veya posta kodunu okuyarak Grup (İl, İlçe, Semt gibi) veya Cihet (dağıtıcı dağıtım sorumluluk alanı; cadde, sokak, bina gibi) düzeyinde hızlı ayırım yapabilecek kapasitede olup saatte 160.000 gönderinin 920 göze ayırımını yapabilmektedir.

Diğer taraftan gönderilerin kaba ve ince ayırımlarını yapmak amacıyla Hadımköy Posta İşleme Merkezinde bulunan Otomatik Mektup Ayırım sistemlerine ilave olarak Harmanlama Makinesi alınarak 19.07.2012 tarihinde hizmete verilmiştir. Söz konusu makinede gönderilerin kaba ayırımları yapılarak ayrılan gönderilerin Otomatik Mektup Ayırım Sistemlerinde detaylı ayırma tabi tutulmaları sağlanmaktadır.

## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

Hizmet kalitemizin daha da artırılması amacıyla 2012 yılı Yatırım Programı kapsamında; işlem trafiği yüksek olan Ankara, İstanbul Anadolu Yakası ve İzmir Posta İşleme Merkezlerine Otomatik Mektup Ayrım Sistemi alınması için 24.07.2012 tarihinde ihale yapılmıştır. Yüklenici firma ile 22.10.2012 tarihinde sözleşme imzalanarak yüklenici firmaya makinelerin üretimi ve teslimi için 420 gün süre tanınmıştır. 2013 yılında Otomatik Mektup Ayrım Sistemlerinin üretim, montaj ve kurulumu tamamlanarak test çalışmaları başlamıştır.





## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### Adres Standartlarının Oluşturulması Projesi

Şirketimiz tarafından verilen hizmetlerden elde edilen adreslerin mevcut durumu ile tüm bu adreslerin uygun bir yapıda tek bir çatı altında toplanması ve pazarlanabilir hale getirilmesi gerekmektedir. Söz konusu proje ile ilgili oluşturulan komisyon, çalışmalarını tamamlayarak, hazırlanan sonuç raporunda yazılım ihtiyacı olduğu tespit edilmiş olup, konuyla ilgili Teknik Şartname hazırlama komisyonu çalışmalarını tamamlamıştır. Bu kapsamda Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün (NVI) Ulusal Adres Veritabanı (UAVT) ile ilgili web servis çalışmaları tamamlanmış olup elde edilen UAVT ile Şirketimiz sistemlerinin entegrasyon işlemleri devam etmektedir.

Söz konusu çalışmaların başarı ile neticelendirilmesi sonucunda Şirket personeli tarafından adres güncellemesi yapılmayacak olup sadece cihet ve posta kodu veri güncellemeleri yapılacaktır. Böylelikle hem sağlıklı bir adres verisine sahip olunacak hem de Şirketimiz önemli bir iş gücünden tasarruf sağlamış olacaktır.

#### Cihet İyileştirme Sistemi Projesi (CİS)

Cihet İyileştirme Sistemi Projesiyle, dağıtıcı hizmetlerinin etkin olarak yürütülmesi ve cihetlerin dağıtım yönüyle dengeli dağılımının sağlanarak, dağıtım ve teslimde yaşanan gecikme veya aksaklıkların en aza indirilerek hizmet kalitesinin artırılması amaçlanmaktadır.

07.02.2013 tarihinde kabulü yapılarak Türkiye genelinde kullanılmak üzere devreye alınan 5760 adet GPS cihazı üzerinden alınan konum bilgileri sayesinde cihet organizasyonu/reorganizasyonu yapılması sağlanmıştır. Sistemin Türkiye geneline yaygınlaştırılması yönünde çalışmalara devam edilmektedir.

## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### Diagnostik Sistem Projesi

Radyo Frekanslı Tanıma (RFID) sistemi kapsamında yurt içi kayıtsız gönderilerin teslim süreleri ile ilgili aksaklıkların tespit edilebilmesi amacıyla 2013 yılında; ek donanım alımı ile RFID Diagnostik Sistemi yaygınlaştırılmış ve Sistemin kurulmadığı diğer iller ile birlikte posta trafiğinin yüksek olduğu belirlenen 98 merkezde sistemin kurulumu sağlanmıştır. Böylelikle yurt genelinde 81 ilde 173 merkezde sistem aktif hale getirilmiştir.

#### Cihet Dağıtım Dolabı

Vatandaşların iş yerlerimize uğramadan pullu gönderilerini postaya verebilmeleri amacıyla şehirlerin merkezi noktaları ile alışveriş merkezleri, üniversite kampüsleri, çok katlı iş hanları, turistik yerler, nüfus yoğunluğu fazla olan mahalleler ile trafiği yüksek olan iş yerlerimizin önüne konulan Mektup Atma Kutuları ile postacıların dağıtım esnasında yüklerini hafifletmek, hareket imkanlarını artırmak, dağıtım sahasına ait gönderilerinin bir bölümünü dağıtım sırasında bırakabilecekleri ve ayrıca mektup atma kutusu işlevi de görecek 992 adet Cihet Dağıtım Dolabı ile 976 adet Mektup Atma Kutusu hizmeti vermektedir. Ayrıca, sözkonusu mektup atma kutularının düzenli olarak açılıp açılmadığının elektronik olarak kontrol edilebilmesi için devriye sistemi kurulmuştur.





## Posta ve Kargo Hizmetleri

*Postal and Cargo Services*

### Kayıtlı Elektronik Posta Projesi

Kayıtlı Elektronik Posta Projesi (KEP) posta hizmetlerinde PTT'nin mevcut teknoloji düzeyini ileri götüren bir proje olup geleneksel posta pulunun elektronik ortamda eşdeğeridir. Tarih, saat, dijital tanımlama logosu, içerik doğrulama ve kriptolama özelliklerinin yanı sıra en önemli özelliği, yapısının değiştirilemez olmasıdır.

25.08.2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik gereğince 01.05.2012 tarihinde Şirketimizin Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcısı (KEPHS) olarak yetkilendirilmesi için Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna başvuruda bulunulmuştur. Anılan Kurumca Şirketimizde yapılan inceleme ve denetleme çalışmaları sonucunda Şirketimiz 10.09.2012 tarihi itibarıyla ilk KEPHS olarak yetkilendirilmiştir.

KEP hizmetimiz 17.01.2013 tarihinde kamuoyuna duyurulmuş olup aynı tarih itibarıyla Ulus PTT Merkezinde pilot uygulamaya başlanmıştır. Söz konusu hizmetin yaygınlaştırılmasını teminen gerekli işlemler tamamlanarak 22.04.2013 tarihi itibarıyla yurt çapında 82 Başmüdürlüğümüze bağlı tüm PTT Merkez Müdürlüklerinde kayıt hizmeti vermeye başlanmıştır.

Şirketimizden KEP hesabı almış olan kullanıcı sayısı 2013 yılı sonu itibarıyla 2.487 'dir.

**ŞİMDİ DEVİR**  
**KAYITLI**  
**ELEKTRONİK**  
**POSTA**





**PttKep ile elektronik postalarınızı  
hukuken geçerli hale getirebilirsiniz.**

[www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr)  
[www.pttkep.gov.tr](http://www.pttkep.gov.tr)  
[pttkep@ptt.gov.tr](mailto:pttkep@ptt.gov.tr)

## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### e-Tebliğat Projesi

7201 sayılı Tebligat Kanununda yapılan değişiklik ile anonim, limited ve sermayesi paylara bölünmüş şirketlere elektronik yolla tebligat yapılması zorunlu hale getirilmiş olup düzenlenen yönetmelik ile elektronik tebligatın KEP sistemi kullanılarak yapılması ve fiziki tebligatta olduğu gibi elektronik tebligatta da muhataplarına iletilmesi görevi PTT'ye verilmiştir.

Söz konusu Kanun düzenlemesi 19 Ocak 2013 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiş olup bu tarihten itibaren sermaye şirketleri elektronik tebligata elverişli KEP adresi edinmeye başlamışlardır.

#### E-Ticaret

E-Ticaret Projesi kapsamında Türkiye'nin ilk 3 boyutlu alışveriş sitesi [epttavm.com](http://epttavm.com) 17.05.2012 tarihinde fiilen hizmete açılmıştır. Bir alışveriş merkezinde bulunan bütün ürün yelpazesini kapsayacak şekilde tasarımı yapılan [epttavm.com](http://epttavm.com); internet üzerinden çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren şirketlere ait ürünlerin satıldığı, müşterilerin internet üzerinden kolayca erişim sağlayarak çok sayıda ve farklı sektörlerdeki markaları 2 boyutlu ve 3 boyutlu platform üzerinden tercih edebildiği bir e-ticaret projesidir. [epttavm.com](http://epttavm.com) ile internet kanalıyla alışveriş yapan tüketiciye "kamu güvencesi" sunularak güvenilir bir platform sağlanmıştır. [epttavm.com](http://epttavm.com), gerçek bir alışveriş merkezinin görselliğini bilgisayar üzerinden animasyon şeklinde sağlayan sanal bir ortam olan 3 boyutlu kısmı ve içerisinde KOBİ'lere ait ürünlerin satış ve sunumunun gerçekleştirildiği 2 boyutlu kısmı ile büyük bir e-ticaret platformu olarak kurulmuştur.

2013 yılı sonu itibarıyla 351 adet firma ile anlaşma sağlanmış olup, toplam 405.000 adet ürün [epttavm.com](http://epttavm.com)'da satış amacıyla sergilenmiştir.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Geleneksel El Sanatları ve Mağazalar İşletme Müdürlüğü ile protokol imzalanmış olup; proje kapsamında kültürel ürünlerimizin sunum ve tanıtım görevinin yerine getirilmesi amacıyla hizmet eden söz konusu Kuruma ait geleneksel el sanatları ve kültürel ürünlerin [epttavm.com](http://epttavm.com) üzerinden satışı yapılmaktadır.





## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. (BKM) ile [epttavm.com](http://epttavm.com) sitesinin BKM Express uygulaması kapsamına girmesi, siteye ait sistemlerde ve süreçlerde uygulama ile alakalı değişiklik ve entegrasyon çalışmalarının gerçekleştirilmesi, kart bilgisi ve kullanıcı bilgisi verilerinin saklanması ve kullanılmasına ilişkin 29.11.2012 tarihinde "BKM Express İşyeri Sözleşmesi" imzalanmıştır.

İninal ödeme sisteminin [epttavm.com](http://epttavm.com) alışveriş sitesine entegrasyonunun sağlanması amacıyla 20.06.2013 tarihinde Ekart Elkt.Kart Hizm.Paz. A.Ş. ile Üye ve Sanal POS Sözleşmesi imzalanmıştır.

[epttavm.com](http://epttavm.com) satış hacminin artırılması amacıyla 02.07.2013 tarihinde İstanbul Altın Rafinerisi A.Ş. ile protokol imzalanarak site üzerinden altın satışları başlatılmıştır.

# GÜVENİLİR MARKALARIN YENİ BULUŞMA NOKTASI

Altın Satışları  
PttAVM'de  
[www.epttavm.com](http://www.epttavm.com)



ekonomik • hızlı • güvenli

## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

Siteden alışveriş yapan müşterilerimize online HGS dolum hizmeti sunulması için Eylül ayında alt yapı tamamlanmış ve gerçek ortam testleri başarıyla sonuçlanmıştır. Site üzerinden online HGS dolum hizmeti verilmektedir.

E-Ticaret (epttavm) müşterilerimizin şikayet ve talepleri PTT Çağrı Merkezi 444 1 788 üzerinden karşılanmaktadır.

İnternet üzerinden yapılacak alışverişte kredi kartı kullanımını sağlayan sanal pos entegrasyonu için Denizbank, Vakıfbank, Halkbank, Akbank, Yapı Kredi, HSBC ve Ziraat Bankası ile protokol imzalanmış ve ilgili bankalara ait kredi kartları ve havale işlemleri [epttavm.com](http://epttavm.com) sitesi ödeme ekranlarında seçenek olarak son kullanıcıya sunulmuştur. PTT bünyesinde sunulmakta olan kapıdan ödeme sistemi ile de alternatif ödeme seçeneği sunulmuştur.



**ONLINE HGS YÜKLEMENİN EN HIZLI VE KOLAY YOLU**

[hgs.epttavm.com](http://hgs.epttavm.com)

İNTERNETTEN HGS YÜKLE

**e PttAVM**

Available on the App Store

ANDROID APP ON Google play





## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### Birleşik Posta (Hybrid Mail) Hizmeti

Birleşik Posta Sistemi, dijital ortamda hazırlanarak alıcılara ulaştırılmak istenilen hesap ekstreleri, faturalar, bildirimler, broşürler, reklam dokümanı gibi bilgilerin dijital ortamda verileri alınarak, baskı dizaynlarının dijital ortamda yapılıp, alıcı adresinin bulunduğu en yakın baskı merkezine dijital ortamda iletilmesi, baskı merkezlerince de önceden belirlenmiş olan format ve düzende baskısının yapılarak, katlanıp, zarflanarak posta gönderisi haline dönüştürülmesi suretiyle dağıtıcılar kanalıyla alıcısına teslim edilmesinin sağlandığı sistemdir.

Birleşik Posta Sistemi için İstanbul, Ankara, İzmir, Mersin, Erzurum olmak üzere 5 ayrı ilde Baskı Merkezi ve Ankara Operasyon Merkezi kurulmuş olup sistem 2010 Ocak ayından itibaren fiilen çalıştırılmaktadır.

#### Birleşik Posta Sisteminden;

Türk Telekomünikasyon A.Ş., TNET A.Ş., Avea A.Ş., Turksat A.Ş., İş Bankası A.Ş., Denizbank A.Ş., İngbank A.Ş. gönderileri günlük ve aylık üretilerek dağıtımları yapılmaktadır.

TBMM Başkanlığı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, SGK, TUIK, Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü, Diyanet İşleri Başkanlığı, Tütün ve Alkol Piyasası Düzenleme Kurumu, Ankara, İstanbul, İzmir, Bursa, Samsun, Edirne, Mersin, Eskişehir, Manisa, Balıkesir, Kocaeli ve Sultanbeyli Vergi Daireleri, Anadolu Üniversitesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, On Dokuz Mayıs Üniversitesi, Afyon Ticaret ve Sanayi Odası, CHP, Kadıköy Belediyesi, AGDAŞ, Uludağ Perakende Elektrik Dağıtım A.Ş., Afyon Sandıklı Belediyesi, Çelik Hukuk, Gökpınar Hukuk, Çiğâ Hukuk, Uşkay Hukuk, Aksin Hukuk, EMO, Girişim Varlık, İstanbul Maden ve Metaller İhracatçı Birlikleri, İzmir SGK İl Müdürlüğü, Manisa SGK İl müdürlüğü, MBA Grup Uluslararası Fuarçılık Ltd. Şti, Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş., Enerjisa A.Ş., Tüvtürk A.Ş., Osman Genç (Canik Belediyesi), Dicle Elektrik A.Ş., Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile Birleşik Posta Sistemi hizmet sözleşmeleri yapılmış olup, sözleşme gereği gönderilerin baskı, zarflama ve dağıtım hizmetleri yerine getirilmektedir.

## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

Diğer taraftan Turkcell A.Ş. ile görüşmeler devam etmektedir.

Birleşik Posta Sisteminde 2010 yılında 69 Milyon 44 Bin 660 adet, 2011 yılında 156 Milyon 906 Bin 898 adet, 2012 yılında 147 Milyon 739 Bin 547 adet, 2013 yılında 165 Milyon 612 Bin 310 adet olmak üzere toplam 539 Milyon 303 Bin 415 adet gönderi üretimi yapılmıştır.

Diğer taraftan Birleşik Posta (Hybrid Mail) Hizmeti kapsamında müşteri portföyünü arttırmak amacıyla yeni müşterilerle görüşmeler devam etmektedir.





## Posta ve Kargo Hizmetleri

*Postal and Cargo Services*

### Mektup Sepeti Hizmeti

Gönderi sayısı az olan bireysel müşterilere kişiselleştirilmiş baskı ve zarflama hizmetinin sunulması amacıyla Ankara, İstanbul ve İzmir Baskı Merkezlerine birer adet Kompakt Zarflama Makinesi satın alınmış, bireysel müşterilerin web ortamında gönderiyi dizayn etmesi, alıcı adreslerinin ve içerik bilgilerinin girilmesi, ücret hesaplama ve web üzerinden ödeme yapılması için bir ara yüz yazılımı ile ilgili çalışmalar tamamlanmış olup 2013 Nisan ayında proje faaliyete geçmiş ve 2014 Ocak ayı itibarıyla bireysel müşterilere ait 998 adet gönderi üretimi gerçekleştirilmiştir.

Ayrıca, bu sayede yüksek kapasiteli makinelerde düşük adetli olan üretimler sırasında ortaya çıkan zayı kağıt miktarının da azaltılması hedeflenmiştir.

**Ptt**

**Mektubunuzu**  
**[www.mektupsepeti.gov.tr](http://www.mektupsepeti.gov.tr)**  
**adresinden hazırlayın**  
**ve yollayın siz yerinizden**  
**kalkmadan biz mektubunuzu**  
**adresine ulaştıralım.**

**MEKTUP SEPETİ**

## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

## KARGO VE LOJİSTİK FAALİYETLER

### Kargo/Kurye Alanında Gerçekleştirilen Çalışmalar

PTT, ülke kalkınmasında üzerine düşen görevi en iyi biçimde yapma gayreti ve azmi ile hizmetlerini daha etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmek için 02.06.2008 tarihinde PTTKargo hizmetini hayata geçirmiştir. Ancak, mevcut hizmetlerimizin iyileştirilerek kargo alanında piyasa koşullarında hizmet verilebilmesi, daha kaliteli, etkin ve çağdaş hizmet sunularak memnuniyetin artırılması amacıyla Kargo, APS ve KKTS gönderileri olarak adlandırılan posta gönderilerinde yeni sınıflandırmaya gidilerek Kalitenin artırılması ve müşteri beklentilerinin karşılanması amacıyla 09.06.2011 tarihinde yapılan yeni düzenleme ile bu hizmet; Kargo, Kurye, VIPKargo, Şehir içi Ekspres Kurye ve Nitelikli Kurye olarak 5 şekilde verilmeye başlanmıştır. 0 – 2 kg arası gönderiler KURYE, 2kg/desi üzerindeki gönderiler ise KARGO, sürat açısından VIP KARGO ve ŞEHİRİÇİ EKSPRES KURYE, kapsamında kimlik belgesi veya kimlik belgesi yerine geçecek belgeler ile banka kartları vb. bulunan kapsamı Genel Müdürlükçe belirlenen yurt içi varışlı kurye gönderileri de bulunan gönderiler NİTELİKLİ KURYE olarak adlandırılmıştır.





## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

TEB ve Vakıfbank ile Debit kartların taşınması, İNGBank ve Finansbank ile debit kart ve kredi kartlarının taşınması, Yapı Kredi Bankası ile Senet İhbarnamelerinin taşınması hususlarında sözleşmeler imzalanmıştır.

“Her yere zamanında taşımacılık” sloganıyla hizmet veren PTT Kargo/Kurye ile kargo ve kuryeler müşterilerin adresinden alınarak hızlı ve güvenle alıcısına ulaştırılmaktadır. Kargo İşleme Merkezleri son derece modern ve teknolojik imkanlarla donatılmıştır. Sevk ve dağıtım işlemleri süratle yapılmakta olup otomasyon ağı ile gönderilerin kabul-sevk-dağıtım-teslim işlemlerinin takibi yapılmaktadır. Ayrıca, kargo/kurye gönderilerinin kabulü esnasında gönderinin ne zaman teslim edileceği bilgisi göndericilere verilmektedir.

PTT Kargo/Kurye ile kargo ve kuryelerin internet üzerinden takibi imkanı sunulmakta ve kabul-varış-teslim kısa mesaj (SMS) veya e-posta yoluyla göndericilere ücretsiz olarak iletilmektedir. Kargo ve kurye hakkında cep telefonundan 1840'a kısa mesaj göndererek bilgi edinmek mümkün bulunmaktadır. Bu kapsamda kişiler gönderileriyle ilgili olarak nerede bulunduğu, hizmet bölgeleri, gönderi ulaşım süresi, gönderi iletim ücreti gibi bilgilere anında ulaşabilmektedir.

İl merkezlerinden kabullü ve yine il merkezlerine teslimli kargo ve kuryeler için kargo/kurye ulaşım süreleri <http://www.ptt.gov.tr> internet adresimizdeki “interaktif kargo” butonunda yer alan “Yol Süresi Hesaplama” linkinden öğrenilmektedir.



## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### Kargo Hizmetini Hayata Geçirmek İçin Atılan Adımlar

Mevcut merkez ve şubeler ile birlikte 15 Kargo İşleme Merkezi, 7 Kargo Dağıtım Merkezi, 52 adet PTT Kargo Şube Şefliği/Şubesi ve Kargo Geçiş Şube Şefliği ile kargo/kurye hizmetine devam edilmiştir.

- » Kargo/kurye hizmetlerinde çalıştırılmak üzere kabul-dağıtım elemanı olarak 1596, motorlu dağıtım elemanı olarak 463, ayırım- sevk elemanı olarak 906 ve kontrol elemanı olarak 59 olmak üzere toplam 3026 firma elemanı istihdam edilmiştir.
- » Posta-Kargo hizmetlerinde çalıştırılmak üzere, toplu kabul, Ring ve Kargo-Kurye dağıtımında 1107; Motorize köy dağıtımında 904; şehir içi posta dağıtımında 880 olmak üzere toplam 2891 araç ile hizmet vermeye devam etmiştir.





## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### Neden PTT Kargo/Kurye?

- » Postaya verildiği il veya ilçe dağıtım sahasında teslim edilecek kargo ve kuryeler diğer yerler varışlı gönderilere göre daha düşük bir ücretle kabul edilmektedir.
- » PTT Kargo piyasa da fiyat düzenleyici durumunda olup ücret politikasını her zaman müşteri lehine olacak şekilde belirlemektedir.
- » Toplu kargo/kurye veren müşterilere özel fiyat indirimi uygulanmaktadır.
- » Kargo/kurye ücretleri, posta çeki veya pos cihazı bulunan işyerlerinde kredi kartı ile ödenebilmektedir.
- » Teslim ve iade bilgileri kısa mesaj (sms) veya e-posta yoluyla veya web servis aracılığı ile göndericilere bildirilmektedir.
- » Dini bayramlar, 23 Ekim Kuruluş Yıldönümümüz, yılbaşı ile Anneler Günü, Babalar Günü, Sevgililer Gününden önceki 5 gün içinde postaya verilen kargo ve kuryelere % 10 indirim uygulanmaktadır.
- » Kargo kurye hizmetleri hakkında cep telefonundan bilgi edinilebilmektedir. Bu kapsamda kişiler gönderilerinin nerede bulunduğu, süresi, ücreti ve hizmet bölgeleri gibi bilgilere Mobil Bilgi Servisi kapsamında anında ulaşılabilir. "Mobilöğren PTT Mobil Bilgi Servisi" hakkında detaylı bilgilere [www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr) ve [www.mobilogren.net](http://www.mobilogren.net) Bilgi Servisi kapsamında anında ulaşılabilir. "Mobilöğren PTT Mobil Bilgi Servisi" hakkında detaylı bilgilere [www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr) ve [www.mobilogren.net](http://www.mobilogren.net) adreslerinden ulaşılabilir.

#### Hacca ve Umreye Gidenlere Kargo Hizmeti

Şirketimiz ile Diyanet İşleri Başkanlığı ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (Gümrük Müsteşarlığı) arasında yapılan protokol gereğince hacca veya umreye giden vatandaşlarımızı yük taşıma külfetinden kurtararak hac ve umre ibadetini rahat ve huzur içinde yapmalarına yardımcı olmak, muhtemel istismar

## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

olaylarını önlemek amacıyla 2008 yılından bu yana vatandaşlarımızın umre ve hac ziyareti sırasında eşyalarının (satın aldıkları hurma ve hediyelik eşyaları) kargo olarak kabulü yapıp vatandaşlarımız hac veya umre ziyaretlerini tamamlamadan gönderdikleri kargolar ülkemizdeki alıcılarına teslim edilmektedir.

Bu kapsamda; 2011 yılı hac ve umre döneminde 140.513 adet (3.172 ton), 2012 yılı hac ve umre döneminde 86.861 adet (1.984 ton), 2013 yılı hac ve umre döneminde 153.128 adet (3.368 ton) kargo kabulü gerçekleştirilmiştir.

### TURPEX Hizmeti

TURPEX adı altında teslim süre taahhütlü yeni bir uluslararası kurye/kargo hizmeti oluşturulmuştur. 04.02.2013 tarihinde Sirkeci PTT Merkezinde teste başlanmış, 21.03.2013 tarihinde İstanbul Avrupa Yakası, Ankara ve İzmir PTT Başmüdürlüklerine bağlı toplam 11 PTT Merkezinde pilot uygulamaya geçilmiş, 03.06.2013 tarihinde ise yurt çapında kabule başlanmıştır. Evrak, doküman, hediyelik eşya, bedelli-bedelsiz geçici ihracat eşyaları, fuar ve sergilerde tanıtılacak ürün ve yayınlar, diplomatik gönderiler TURPEX gönderisi olarak kabul edilmektedir.



**YURTDIŞI KARGONUN  
YENİ ADI**

**TURPEX**  
TURKISH PARCEL EXPRESS

Turpex is a service of PTT - Turpex bir PTT hizmetidir.

turpex.com | 444 1788

**Ptt**  
Her yerde...  
Daima...





## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### Tek Gümrük Merkezi Projesi

Gümrükleme işlemlerinin basitleştirilmesi, ticari olmayan gönderilerin gümrükleme işlemlerinin tek elden yürütülmesi, gümrükleme merkezlerindeki farklı uygulamaların minimuma indirilmesi, varış gümrükleme merkezlerindeki ortalama haftada 1 gün yapılan gümrükleme işlemlerinin tek merkezde 7/24 yapılması, müşterilerimiz adına gümrükleme işlemlerini yaparak alıcılarının gümrükleme merkezlerine gitmeden gönderilerini, varsa vergilerini ödemek suretiyle adreslerinde teslim alması, bunlara bağlı olarak hizmet kalitesinin artırılması, müşteri memnuniyetinin ve dolayısıyla gönderi trafiğinin artırılması, gümrükleme merkezleri arasında transit rejimine tabi olarak sevk edilen gönderiler için düzenlenen günlük ortalama 150 olan transit refakat belgesi sayısının en aza indirilmesi ve yakınma sayısının azaltılması amacıyla;

Yurtdışı posta hizmetlerinin kolaylaştırılması için 03/06/2013 tarihinden itibaren Gümrük işlemleriyle ilgili Ankara Gümrük Bölgesinde pilot olarak uygulanmaya başlanan Tek Gümrük Merkezi Projesi, Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketinin İkitelli'deki hizmet binasında, tamamlanan altyapı çalışmaları sonucunda 02/09/2013 tarihinden itibaren tüm Türkiye'de uygulamaya konulmuştur.

#### Mikro İhracat (E-İhracat)

E-ticaret çerçevesinde kapsam değeri 7500 AVRO'ya, ağırlığı 30 kg'a kadar olan uzaktan satış gerçekleştirilmiş numune veya ticari eşyaların ticari koli/APG veya TURPEX gönderisi olarak kabulüne 04.02.2013 tarihinde başlanmıştır. Bu tür gönderilerin kabulü sırasında Gümrükten izin alınmamakta olup, e-ticaret gönderilerinin gümrük beyannameleri (ETGB) uluslararası alıp verme merkezlerince verilmektedir.

Bu hizmet ile mikro ihracat yapan müşteriler ekstra gümrük ve müşavirlik ücreti ödemeksizin salt yollama ücreti ödeyerek gönderilerini postaya verebilmekte ve alıp verme merkezlerimizde kendilerine verilen ETGB (Elektronik Ticaret Gümrük Beyannamesi) numarası ile Maliye Bakanlığı VEDOP (Vergi Dairesi Otomasyon Projesi) sistemi üzerinden vergi muafiyetinden faydalanabilmektedirler.

## Posta ve Kargo Hizmetleri

Postal and Cargo Services



**Yurtdışına  
mikro ihracat  
yapanlara müjde!**

Ticari eşyalarınızı yurtdışına göndermek için  
**PTT'ye verin, maliyetlerinizi düşürün.**

**Ptt KARGO**  
Bu kutu Ptt'nin ÜCRETSİZ hizmetidir

**444 1 788**

### Yurtdışı Koli Hizmetleri Hizmet Kalitesi Çalışmaları

Yurtdışından Ülkemize gönderilen kolilerin Ülkemize girdiği andan alıcısına teslim edilmesine kadar gerek yurtdışı sistemlerden gerekse web sitemizden her bir aşamada izlenebilmesini teminen yapılan işletmesel ve teknik çalışmalar sonucunda İdaremiz, uluslararası koli hizmet kalitesi performans kriterlerini karşılayabilir duruma gelmiştir. Yurtiçi – yurtdışı otomasyon sistemlerinin entegrasyonu ve Teşkilat performansının düzenli olarak izlenmesi, aksaklıkların tespit edilerek önlemler alınması sonucu Şirketimizde trafik ve gelirden artış sağlanmıştır.



## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### Yurtdışı APS Hizmet Kalitesi Çalışmaları

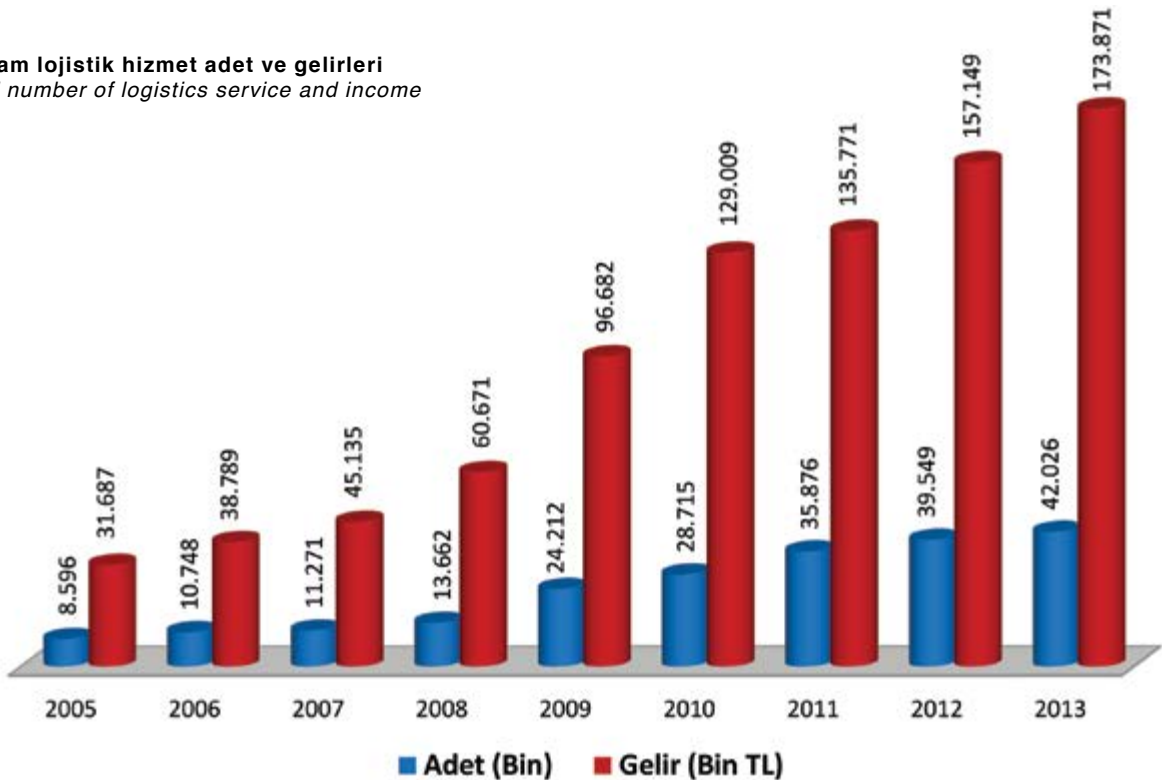
Dünya Posta Birliği APS Kooperatif ile koordinasyon halinde hizmet kalitesi çalışmaları yürütülmektedir. Bu kapsamda; İdarelerce verilen teslim standartları ile IPS (Uluslararası Posta Sistemleri) tarafından iletilen teslim bilgileri karşılaştırılarak aylık dönemler halinde rapor şeklinde bildirilmektedir.

İdaremizce de performans raporları teknik ve işletmesel olarak analiz edilemekte, buna göre varsa aksaklıkların giderilmesine yönelik önlemler alınmaktadır.

#### Toplam Lojistik Hizmet Adet ve Gelirleri

Lojistik Hizmetlerinden 2012 yılında 39 milyon 549 bin adet gönderi karşılığında 157 milyon 149 bin TL gelir elde edilmişken 2013 yılında 42 milyon 26 bin adet gönderi karşılığında 173 milyon 871 bin TL gelir elde edilmiş olup 2013 yılında adette %6,26, gelirden ise 10,64 artış kaydedilmiştir.

**Toplam lojistik hizmet adet ve gelirleri**  
Total number of logistics service and income



## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### Posta Hatlarının Optimizasyonu Projesi

Bu proje ile posta hatlarının daha verimli bir şekilde yapılandırılması, sefer tarifelerinin en uygun hale getirilmesi ve kabul edilen gönderilerin varış yerlerine en kısa sürede ulaştırılması için en uygun yolun ve alternatif yolların tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Bubağlamda, il ve ilçe olmak üzere haftada en az 5 gün düzenli sefer yapılan yaklaşık 1.300 işyeri arasındaki ulaşım süreleri, posta sevk yolları ve her bir işyerinin son kabul saatleri (Cut Off Time) optimizasyon projesi ile belirlenmekte olup, belirlenen ulaşım süreleri, posta sevk yolları ve her bir işyerinin son kabul saatleri PTT Kargo gönderilerinin kabulünün yapıldığı WEBKPAPG sistemine aktarılmaktadır.

PTT Kargo için yaklaşık 1.300 işyeri arasındaki ulaşım süreleri ve sevk yolları ile lokal işyerleri dahil yaklaşık 2.500 işyerine ait son kabul saatleri WEBKPAPG sistemine girilmiş olup, gönderilerin kabulü aşamasında müşteriye öngörülen ulaşım süresi ve teslim tarihi bilgisi verilmektedir.

Optimizasyon programı, PTT işyerlerinin kullanımı amacıyla web ortamında da yayınlanmaktadır.

#### Kaba Maddeler Ayrım Sistemi

Bireysel veya toplu kabullerde kabul, işleme ve sevk sürelerinin kısaltılmasına yönelik olarak 2012 Yatırım Programı kapsamında Ankara ve İstanbul Avrupa Yakası'na 2 adet Kaba Maddeler Ayrım Sistemi alımı yapılmış olup sistem kurulum ve test çalışmaları devam etmektedir.

Satın alınan sistem ile kabul edilen ve dağıtımı yapılacak gönderilerin işleme ve ayrımları otomatik olarak sağlanacaktır. Sistem nominal olarak en az 1 saatte 21.000 adet gönderiyi (175x250x1 mm, 20 gr format bazında) 148 farklı lokasyon için tanımlı ayırım şutlarına işleyecek iş/ürün hacmi kapasitede olacaktır. Mektuplar, evrak, broşür, dergiler, ısıyla büzüşen, yapışan filmle ambalajlanmış gönderiler, bükülmeye dayanıklı / sert gönderiler, gazeteler (ikiye katlanmış ve üst açık kenardan sabitlenmiş), ruhsat, kimlik ve banka kartları sistemde işlenebilecektir.

Sistemde uygulama yazılımı ile ihtiyaç duyulan bilgiler PTT ana sisteminden web servis aracılığı ile alınacaktır.





## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

#### EGM Pasaport Ambalajlama / Etiketleme Sistemi

Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM) ihtiyaçları doğrultusunda Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM) tarafından üretilen pasaportların en hızlı şekilde ambalajlanması, etiketlenmesi amacıyla sistem projelendirilerek satın alınmıştır.

Sistem besleme, ambalajlama, etiketleme ve çıkış ünitelerinden oluşmaktadır. Sistem işleyeceği pasaportlara ait kişiye özel bilgileri Emniyet Genel Müdürlüğünden (EGM) web servis aracılığı ile önceden alır. Sistem girişinde bulunan besleme üniteleri içerisine üst üste yerleştirilen pasaportlar otomatik olarak okutularak sistem içerisine alınır ve ambalajlanır.

Sistem devamında pasaporta özel kişisel bilgiler etiket üzerine yazdırılmak suretiyle ambalajlı pasaport üzerine yapıştırılır. Böylelikle pasaport işlenerek kabule hazır ürün haline getirilir. Sistem 29.04.2013 tarihinden itibaren Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM) tarafından kullanılmaktadır.

#### Hızlı Kabul Sistemi

İnce gönderilerde en hızlı şekilde kabul ve ayırım işlemlerini gerçekleştirmek, kabulsüz gönderileri engellemek, personelden ve zamandan tasarruf etmek amacıyla İstanbul Anadolu Yakasında bulunan bankalarla anlaşmalar imzalandıkça oluşacak iş yoğunluğunun ilave personel takviyesi gerektirmeden aşılabilmesi için alınmış bir sistemdir.

Şu an için 36 farklı çıkışa ayırım yapabilen sistem ile gönderilerin kabul, geliş kaydı, ayırım ve sevk gibi işlemlerinde hızın artması ve hata oranlarının azaltılması amaçlanmaktadır.

#### Araç Takip Sistemi ve Uyarı Panosu

PTT bünyesinde çalışan posta ve diğer işler için kullanılan araçların, GPS (Küresel Konumlama Sistemi) ve GSM/GPRS (Mobil İletişim İçin Küresel Sistem/Genel Paket Radyo Servisi) teknolojileri kullanılarak sayısal haritalar üzerinde izlenmesi,

## Posta ve Kargo Hizmetleri

### Postal and Cargo Services

raporlanması, uzaktan yönetilmesi ve benzeri işleri gerçekleştiren donanım ve yazılımlardan oluşan Araç Takip ve Yönetim Sistemi ile araç takip bilgilerinin (hareket saatlerini, nerede olduklarını ve ortalama varış sürelerini vb.) monitörlerden izlenilmesi amaçlanmıştır.

Araç Takip Sistemi (ATS) cihazlarının araçlara takılması ile Kapıdan Kapıya Teslim hizmetlerinde müşterilerden gelen taleplerin ivedilikle en yakın araç tarafından karşılanarak hizmetin rantabl yürütülmesi, Telgraf-APS hizmetlerinde kullanılan araçlardan ise personel, yakıt ve zamandan tasarruf sağlanarak maksimum verim alınması hedeflenmiştir.

Bu kapsamda 02.08.2010 tarihinde sözleşmesi imzalanarak tüm montajlar ve yazılım çalışmaları 29.08.2012 tarihinde tamamlanmış ve aynı tarihte kabulü yapılarak ayrıca proje dâhilindeki LCD monitör, bilgisayar ve sunucuların kurulumları da tamamlanarak Ülke genelindeki toplam 2.838 adet araca ATS cihazı takılmış olup Araç Takip Sistemi kullanılmaya başlanmıştır.





## Posta ve Kargo Hizmetleri

*Postal and Cargo Services*

### Lojistik Merkez Projesi

İstanbul Hadımköy' de yaklaşık 100 bin m<sup>2</sup> lik alanda; 31.270 m<sup>2</sup> lojistik depo (23.065 m<sup>2</sup> Lojistik Depolama +8.205 m<sup>2</sup> Diğer İhtiyaç Alanı),

50.650 m<sup>2</sup> Kargo İşleme Merkezi (19.800 m<sup>2</sup> Kargo İşleme Merkezi+30.850 m<sup>2</sup> Diğer İhtiyaç Alanı) yapılması planlanmaktadır.

Söz konusu lojistik depo ve kargo işleme merkezinin proje ihalesi yapılmış olup, projeler inceleme aşamasındadır.

### PTT Kuryematik (Personelsiz Posta Teslim Projesi)

PTT Kuryematiklerin kuruluş amacı, kabul esnasında alıcının cep telefonu ve/veya e-mail bilgilerinin alınması şartıyla adreste teslimi sağlanamayan ihbarlı gönderiler veya PTT işyerinde teslim işaretli gönderilerin 7/24 hizmet veren, adreslerine en yakın makinelere bırakılması ve müşterilerimizin bu makinelerden gönderilerini mesai saatleri dışında da kolayca alabilmelerini sağlamaktır.

Müşterilerimiz SMS veya e-mail ile kendilerine gönderilecek olan barkod numarası ve şifre ile belirtilen "PTT Kuryematik" cihazından gönderilerini almaktadırlar.

Söz konusu proje kapsamında; Kuryematikler Ankara'da Başkent ve Beytepe Kampüsleri ile Bahçelievler PTT Merkezi önünde, İstanbul Avrupa Yakası'nda Bahçelievler PTT Merkezi yanı ve Yıldız Teknik Üniversitesi Davutpaşa Kampüsünde hizmet vermektedir.

**Ptt**  
**KURYEMATİK**

**7/24**  
**KARGO/KURYENİZ**  
**EMİN ELLERDE**



# Türkiye'nin Kargosu



*Her yere zamanında*







**2013** Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi  
İşletme Yıllığı  
*Post and Telegraph Corporation  
Annual Business Report*



# Bankacılık Faaliyetleri

*Banking Services*

# "Bankaların rakibi değil aksine bankacılığı Türkiye'ye yayıyoruz"



ANKARA - Mustafa İsen, PTT A.Ş. Genel Müdürü. İsen, "Bankaların rakibi değil aksine bankacılığı Türkiye'ye yayıyoruz" dedi. İsen, PTT'nin bankacılık alanına girmesinin sadece bankaların değil, aynı zamanda Türkiye'nin finansal yapısını güçlendireceğini söyledi. İsen, PTT'nin bankacılık alanına girmesinin sadece bankaların değil, aynı zamanda Türkiye'nin finansal yapısını güçlendireceğini söyledi.

# Avea ve Pttcell'den Türkiye'de Bir İlk

Avea Pttcell'in sunduğu 'a+ Para Kart' kampanyasının en büyük başarısını ve sonuçlarını bir hafta boyunca Türkiye'de gerçekleştirildi. Sadece pazara çıkarıldığı ilk hafta içinde Pttcell'in sunduğu 'a+ Para Kart' kampanyasının en büyük başarısını ve sonuçlarını bir hafta boyunca Türkiye'de gerçekleştirildi.



**PTT'ye Türkiye İtibar Takdir Berati**  
PTT A.Ş.'ye, "Türkiye İtibar Endeksi Takdir Berati" verildi. PTT'den yapılan açıklamaya göre, uluslararası araştırmacı şirket XpSight tarafından Türkiye İtibar Endeksi 2013 sonuçları açıklanırken, Türkiye İtibar Endeksi'nin 2012 ve 2013 yılı araştırmalarında, üç yıl üst üste artışının radianına geçen PTT de söz konusu berati almaya hak kazanmış.



**PTTCELL basın mensuplarına indirimli olacak**  
ANKARA - Türkiye'nin en büyük iletişim operatörleri olan Pttcell'in basın mensuplarına indirimli olacak. Pttcell'in basın mensuplarına indirimli olacak.

# Avea'da HGS yüklemeleri artık ücretsiz

AVEA, müşterilerinin hayatını kolaylaştırmak üzere sunduğu uygulama ve servisleri bir yenisini daha ekledi. Avea Pttcell'in sunduğu 'a+ Para Kart' kullanıcıları artık HGS yükleme ve sorgulama işlemlerini oldukça hızlı bir şekilde ve ücretsiz olarak gerçekleştirebilecek.

# PTTCELL 15 MİLYON ABONE HEDEFLİYOR



**PTT A.Ş. ye Türkiye İtibar Endeksi Başarı Belgesi verildi.**  
İSTANBUL - İstanbul Ticaret Üniversitesi'nin yayınladığı Türkiye İtibar Endeksi 2013 sonuçları, İstanbul Ticaret Üniversitesi'nin yayınladığı Türkiye İtibar Endeksi 2013 sonuçları, İstanbul Ticaret Üniversitesi'nin yayınladığı Türkiye İtibar Endeksi 2013 sonuçları...

**Yolların 'lideri' HGS**  
ANKARA - Hükümet'in HGS'yi yaygınlaştırması, Ankara'da yolların lideri haline geldi. HGS'nin yaygınlaştırılması, Ankara'da yolların lideri haline geldi.

# İŞLETİM ÜCRETİNE AYAR SİNYALİ

PTT Genel Müdürü Osman Tural, doğal gaz satışının aynı işletim ücretiyle ilgili olarak, "Konusu inceleniyor. Eğer bir değişiklik varsa gelecektir. Ancak, burası aynı zamanda bir fiyat işleme. Bu rakamın tamamen kaldırılması söz konusu değil. Doğalgaz satışındaki 20 TL'lik gaz alan ise 500 lirak gaz alandan, maliyete göre bir değere düşürmeyi gündeme getirebiliriz" diye konuştu.



# E-BİLET İÇİN GERİ SAYIM

Türkiye'de futbol maçlarına girmek için elektronik bilet uygulaması 14 Nisan 2014 tarihinde itibaren başlıyor. Kağıt bilet dönemleri bitenler, yeni dönemde stadyum girişleri sadece elektronik kart ile mümkün olacak.

# PTT GENEL MÜDÜRÜ OSMAN TURAL, 'DOSTLUK MADALYASI' ALDI

TÜRKİYE VE KAZAKİSTAN ARASINDAKİ DİPLOMATİK İLİŞKİLERİN GELİŞTİRİLMESİNDE YATKINLIK SAĞLAYAN DOSTLUK MADALYASI TAKEDİ.

**Devlette 'e-yazışma' dönemi başladı**  
ANKARA - Devlette 'e-yazışma' dönemi başladı. Devlette 'e-yazışma' dönemi başladı.

# Anahtar kaybetmeye artık son

ANKARA - Patent firması, geliştirildiği 'Evime Yollar' ürünüyle kayıp eşyaları PTT aracılığıyla sahiplerine ulaştırıyor. Sistem, bulunan anahtarların sahibine gönderimini özendiriyor.

# Devlette "e-yazışma" Basında

Yazışmaların elektronik ortamda yapılmasına imkan sağlayan e-yazışma, Cumhurbaşkanlığı ve Dışişleri Bakanlığı arasında başladı.

**CUMHURBAŞKANLIĞI Genel Sekreteri Mustafa İsen, yaptıkları her işin Cumhurbaşkanlığına yakışır, topluma örnek olmasına özen gösterdiklerini belirterek, "E-yazışma"yı da bu şekilde ele aldık.**

Tüm kamu kurumlarının bir an önce bu uygulamayı hayata geçirmeli dedi. Kamu kurum ve kuruluşları arasında PTT KEP alt yapısı kullanılarak, yazışmaların elektronik ortamda yapılmasına imkan sağlayan e-yazışma, Cumhurbaşkanlığı ve Dışişleri Bakanlığı arasında başladı.

İsen, e-yazışma'nın fiilen başlamasına dolayısıyla PTT Pul Müzesi'nde düzenlenen törenle yaptığı konuşmada, toplumsal hiyerarşinin kendine has yapılışması olduğunu belirterek, Cumhurbaşkanlığı olarak buna ciddi hassasiyet gösterdiklerini söyledi.

Cumhurbaşkanlığı'nın bu yapımın en üst merkezi olduğunu kaydeden İsen, "Bu yapılaşma içinde Kuzulay Çankaya'ya, Keçiören Kuzulay'ı, Kızılkahraman Keçören'e bakarak kendisini diziyor eder. Cumhurbaşkanlığı olarak biz bu misyonumuza çok dikkat ediyoruz. Yaptığımız her işin, Cumhurbaşkanlığına yakışır, topluma örnek olmasına özen gösteriyoruz" dedi. İsen, e-yazışma'yı da bu şekilde ele aldıklarını ifade ederek,



ONLINE YÜKLEMENİN  
**HGS EN** HIZLI VE  
KOLAY YOLU

[hgs.epttavm.com](http://hgs.epttavm.com)



Posta  
Banka  
Lojistik

## Bankacılık Faaliyetleri

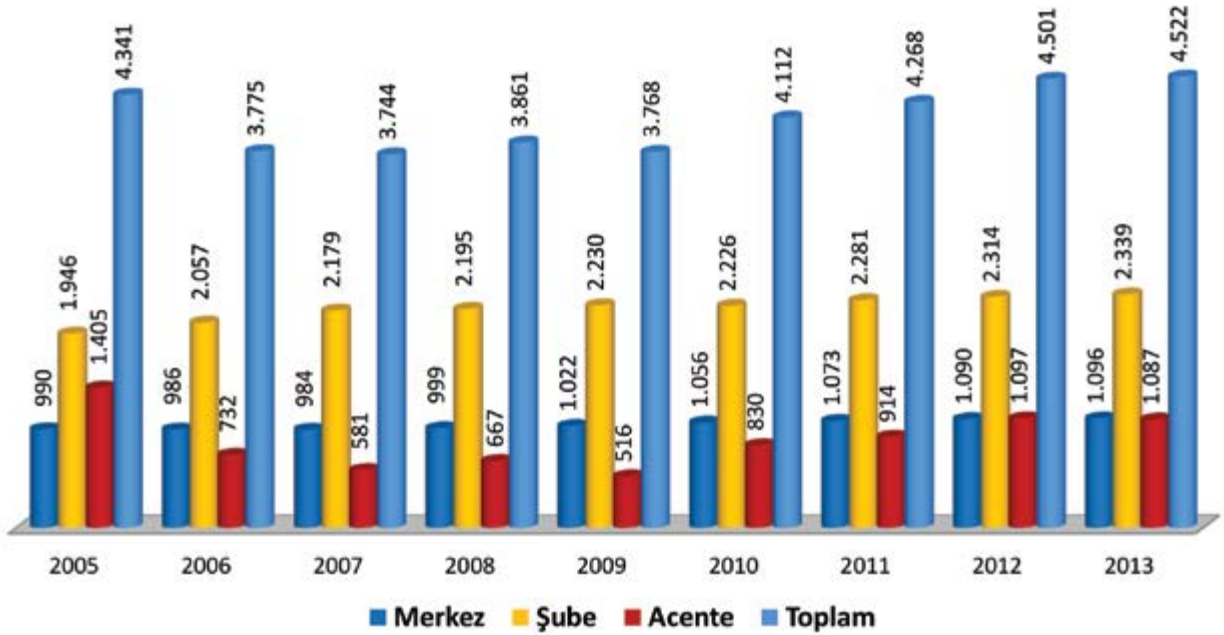
### Banking Services

## BANKACILIK FAALİYETLERİ

Bankacılık hizmetlerinin daha etkin ve süratli bir şekilde çağın gereklerine uygun olarak sunulmasını teminen uygulamaya koymuş olduğumuz en önemli proje PTTBank projesidir. Söz konusu projemiz 3 bölümden oluşmaktadır.

- » İşyerlerinin Otomasyonu
- » Kurum/Kuruluşlarla İşbirliği
- » İşyerlerinin PTTBank Konseptine uygun hale getirilmesi

Yıllar itibariyle PTT işyeri sayısı / Number of PTT offices by years



## İşyerlerinin Otomasyonu

İlk defa 1995 yılında 27 işyerinde başlatılan gişe otomasyonu hizmeti, giderek yaygınlaştırılmış olup 2013 yılsonu itibariyle 3.435'i merkez ve şube, 1.087'si de acentelik olmak üzere 4.522'e ulaşan otomasyona açık işyerinde halkımıza daha çağdaş ve kaliteli hizmet sunulmaktadır. (Posta-Kargo-Banka dahil)

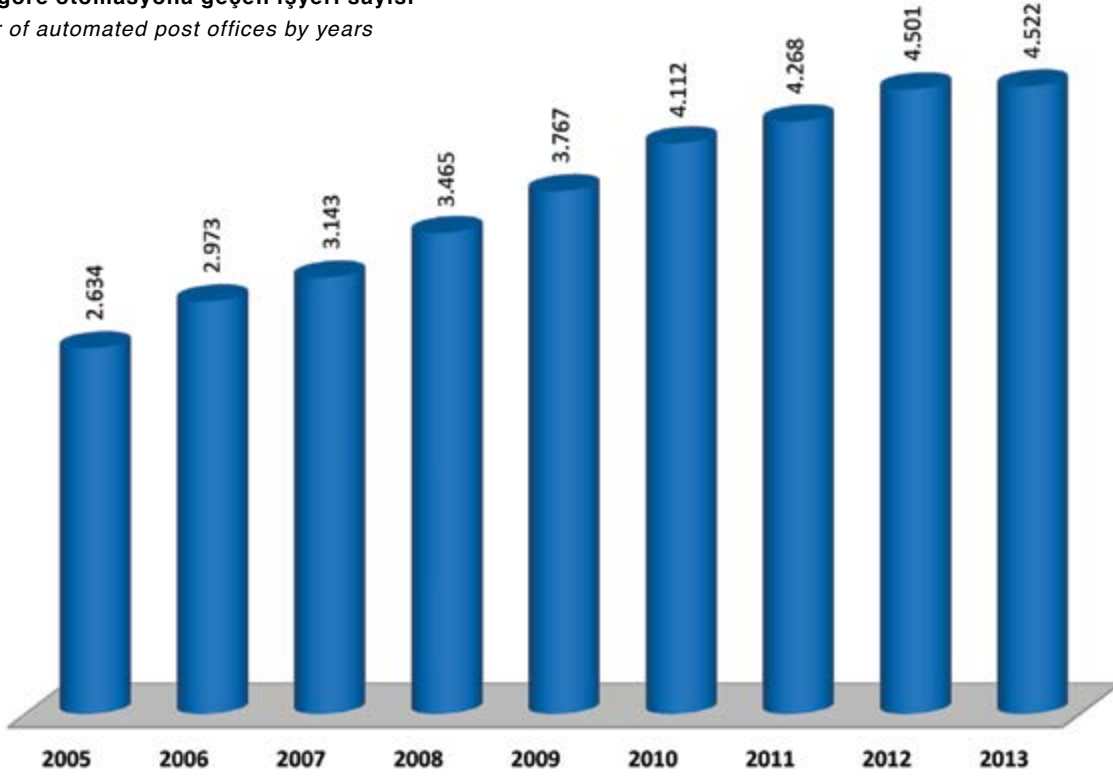
2012 yılında işyeri sayısı 4.501 iken, 2013 yılında bu sayı 4.522 olarak gerçekleşmiştir. (posta, kargo ve banka işyerleri dahil)

## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

Ülke genelinde en yaygın ve en büyük tahsilat merkezi olan PTT, hiçbir bankanın olmadığı 42 ilçe, 1048 belde, 99 kasaba, 220 köy, 152 mahalle ve 2 mezra olmak üzere toplam 1563 yerleşim yerinde vatandaşlarımızın finansal ihtiyaçlarını karşılamaktadır.

**Yıllara göre otomasyona geçen işyeri sayısı**  
Number of automated post offices by years



■ PTT İşyeri Sayısı / Number of PTT workplaces





## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

#### Yurtiçi Havale ve Posta Çeki Hizmetleri

Yurtiçi havale işlemleri, ülke genelindeki tüm işyerlerimizden alıcının ad ve adresine anında gerçekleştirilmekte ve gönderilen havaleler on-line olarak varış yerlerine iletilmektedir.

Herhangi bir işyerimizden PTT Merkezine müracaat eden müşterilerimiz, İdaremiz nezdinde bir posta çeki hesabı açtırabilmekte ve böylece kendi hesabına ülkenin her yerinden ücretsiz para yatırabilmekte ve anında para çekeabilmekte ayrıca başkasına ait posta çeki hesabına para aktarabilmekte ve kendi hesabından çekeabilmektedirler.

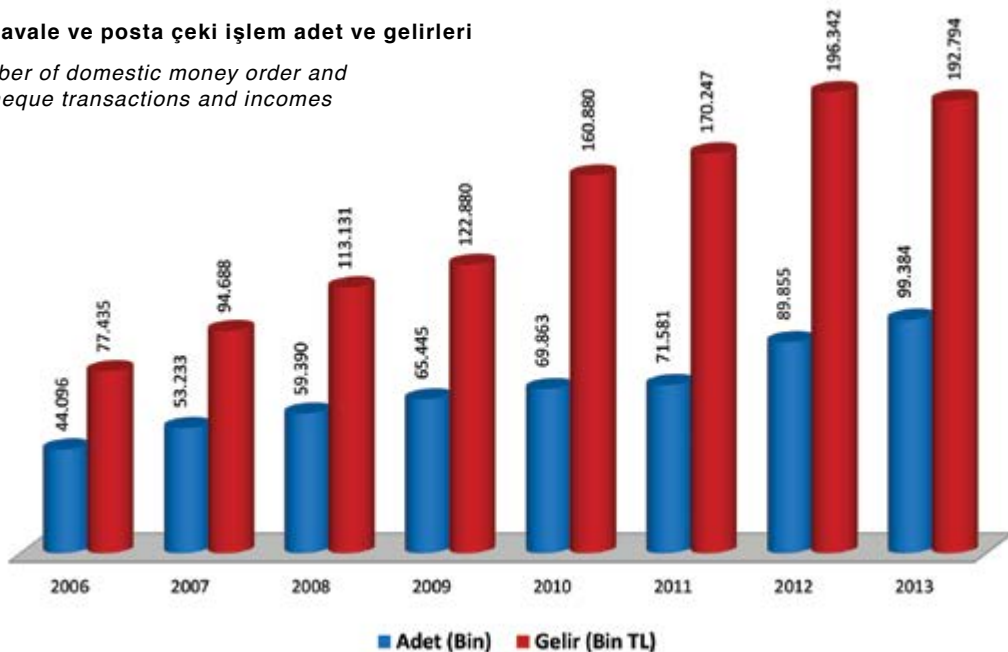
1 Haziran 2006 tarihinde hayata geçirilen "İnteraktif Posta Çeki Hizmeti" ile müşterilerin posta çeki hesabına bağlı olarak yatırma ve ödeme dışında gişelerde yapabilecekleri tüm işlemleri internet üzerinden yapabilmeleri sağlanmıştır.

Ayrıca, posta çeki hesap sahipleri hesap hareketlerini e-bildirim hizmeti ile görebilmektedirler.

2012 yılında 89 milyon 855 bin adet işlem karşılığında 196 milyon 342 bin TL gelir elde edilmiş iken 2013 yılında 99 milyon 384 bin adet işlem karşılığı 192 milyon 794 bin TL gelir elde edilmiş olup adette %10,60 artış gelirden ise %1,81 azalış kaydedilmiştir.

#### Yurtiçi havale ve posta çeki işlem adet ve gelirleri

*The number of domestic money order and postal cheque transactions and incomes*



## Bankacılık Faaliyetleri

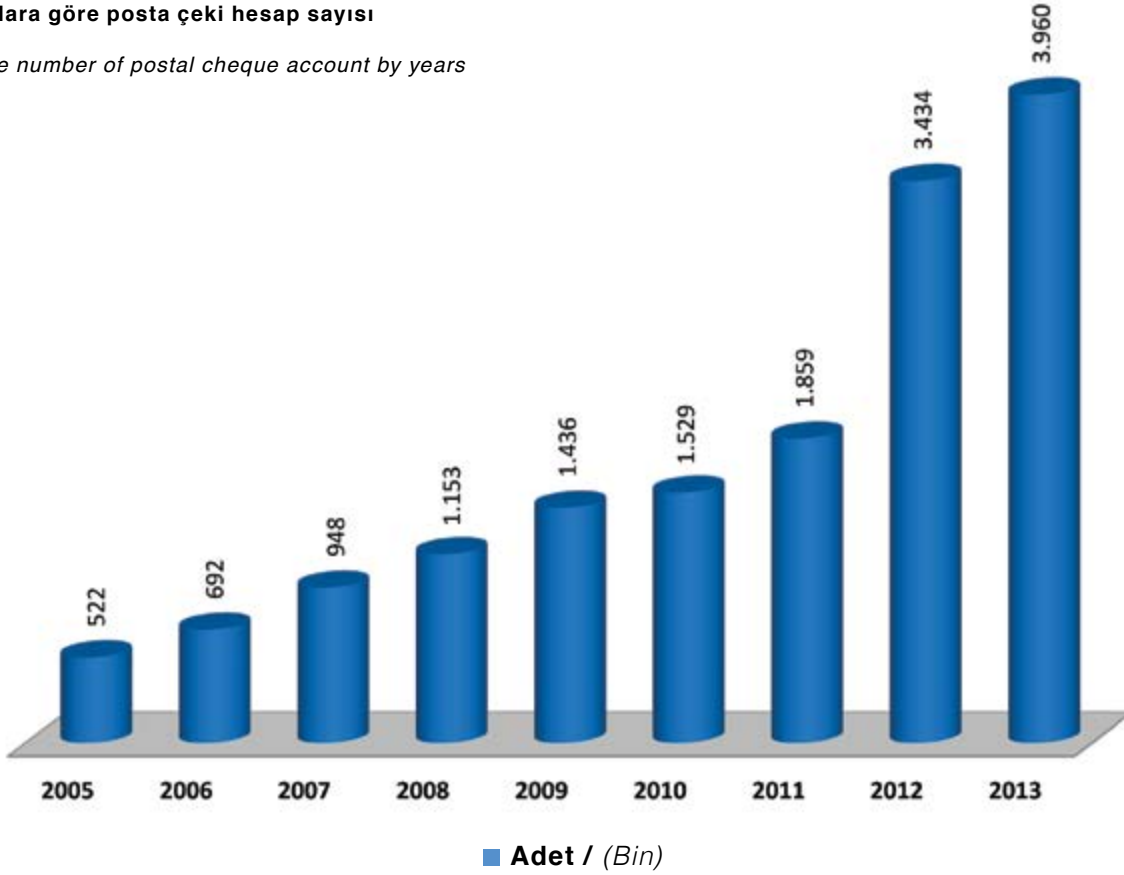
### Banking Services

### Posta Çeki Hesap Sayısı

Havale ve çek trafiğinde gerçekleşen artışlara paralel olarak, posta çeki sayısında da artışlar sağlanmış olup 2012 yılında 3 milyon 434 bin adet olan müşteri sayısı 2013 yılında % 15,29 artarak 3 milyon 960 bin adede ulaşmıştır.

#### Yıllara göre posta çeki hesap sayısı

The number of postal cheque account by years



## Son Sürat Hizmet, PTT işyerlerinde...

4500'ün üzerinde işyerimizle  
yurtiçi ve yurtdışına  
hesaplı ve hızlı havale hizmeti.







## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

### Kurum/Kuruluşlar ile İşbirliği

Şirketimiz 2002 yılında 2 banka ve 4 kurum ile işbirliği yapmış iken, 2013 yılsonu itibarıyla 26 banka, 47 sosyal güvenlik kuruluşu, 19 elektrik dağıtım kuruluşu, 78 belediye, 23 telekomünikasyon kuruluşu, 12 sigorta kuruluşu, 37 diğer kamu-kurum ve kuruluşu olmak üzere toplam 242 kurum ve kuruluş ile işbirliği sağlamıştır.

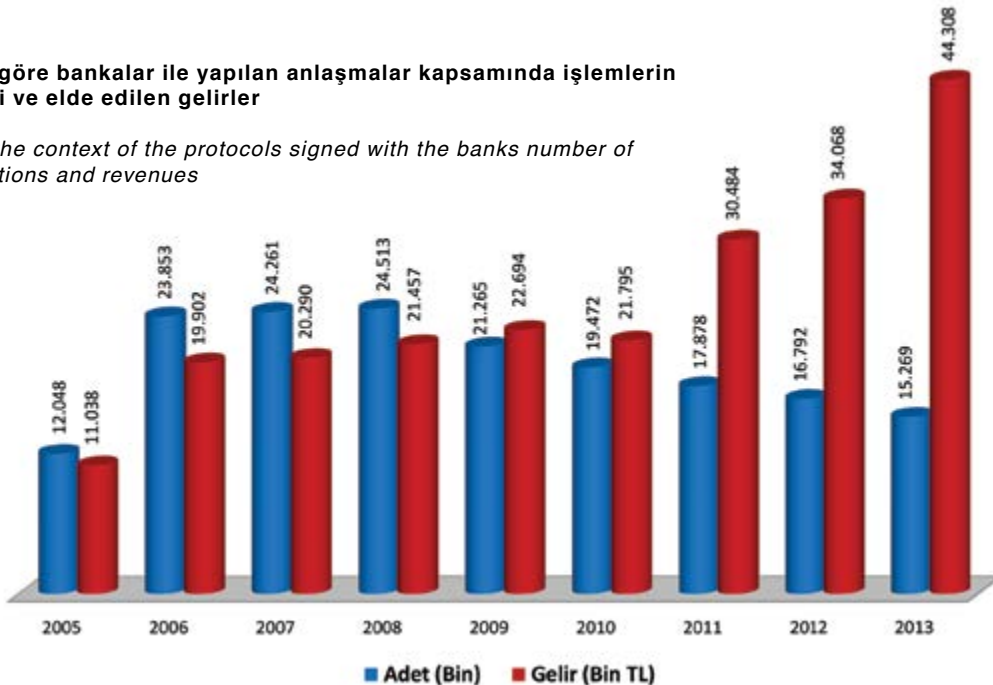
### Bankalar

Şirketimiz ile Garanti Bankası, Türkiye Finans Katılım Bankası, Finansbank, Citibank, Bank Asya, Kuveyt Türk Bank, Denizbank, Yapı Kredi Bankası, Vakıflar Bankası, Akbank, İş Bankası, Şekerbank, HSBC, Bank Pozitif, Tekstilbank, AnadoluBank, TEB-Fortisbank, Halkbankası, AktifBank, INGBank, Societe Generale Bank, Fibabanka, Burgan Bank (Eurobank Tekfen), OdeaBank, Turkish Bank ve AlternatifBank ile imzalanan protokoller uyarınca Kredi Kartı Tahsilatı, Bireysel Kredi Tahsilatı, Nakit Yatırma, Nakit Çekme, bireysel kredi başvuru ve kullandırım işlemleri ve para transferi işlemlerine devam edilmektedir.

Bu kapsamda; 2012 yılında 16 milyon 792 bin adet işlem karşılığında 34 milyon 68 bin TL komisyon geliri elde edilmiş iken, 2013 yılında işlem adedi % 9,07 azalarak 15 milyon 269 bin adet, elde edilen komisyon geliri ise % 30,05 artarak 44 milyon 308 bin TL olarak gerçekleşmiştir.

### Yıllara göre bankalar ile yapılan anlaşmalar kapsamında işlemlerin adetleri ve elde edilen gelirler

Within the context of the protocols signed with the banks number of transactions and revenues



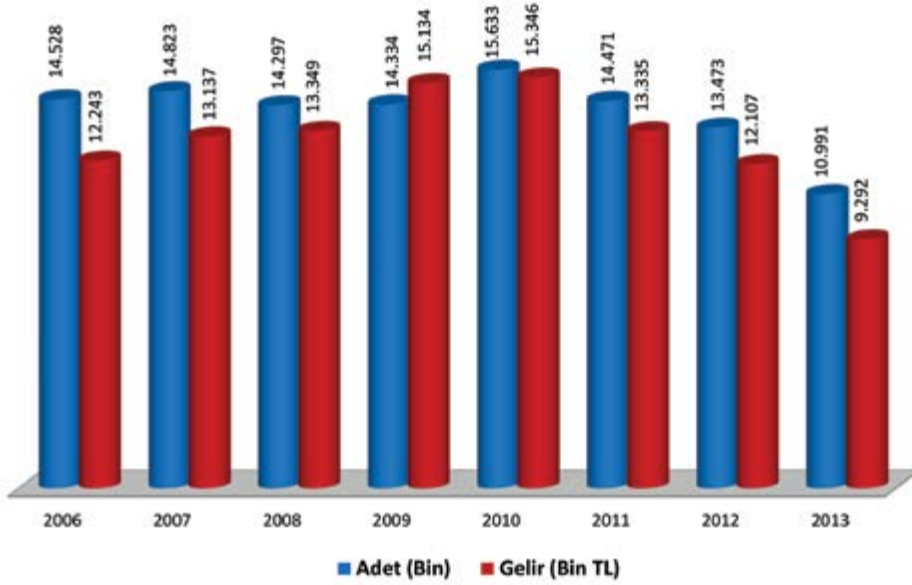
## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

## GSM Şirketleri

Şirketimizce ülkemizde hizmet veren tüm GSM şirketlerinin fatura tahsilatı yapılmakta olup bu kapsamda; 2012 yılsonu itibariyle 13 milyon 473 bin adet işlem karşılığında 12 milyon 107 bin TL komisyon geliri gelir elde edilmiş iken, 2013 yılında işlem adedi % 18,42 azalarak 10 milyon 991 bin adet, elde edilen komisyon geliri ise % 23,25 azalarak 9 milyon 292 bin TL olarak gerçekleşmiştir.

### GSM Şirketleri / GSM Companies





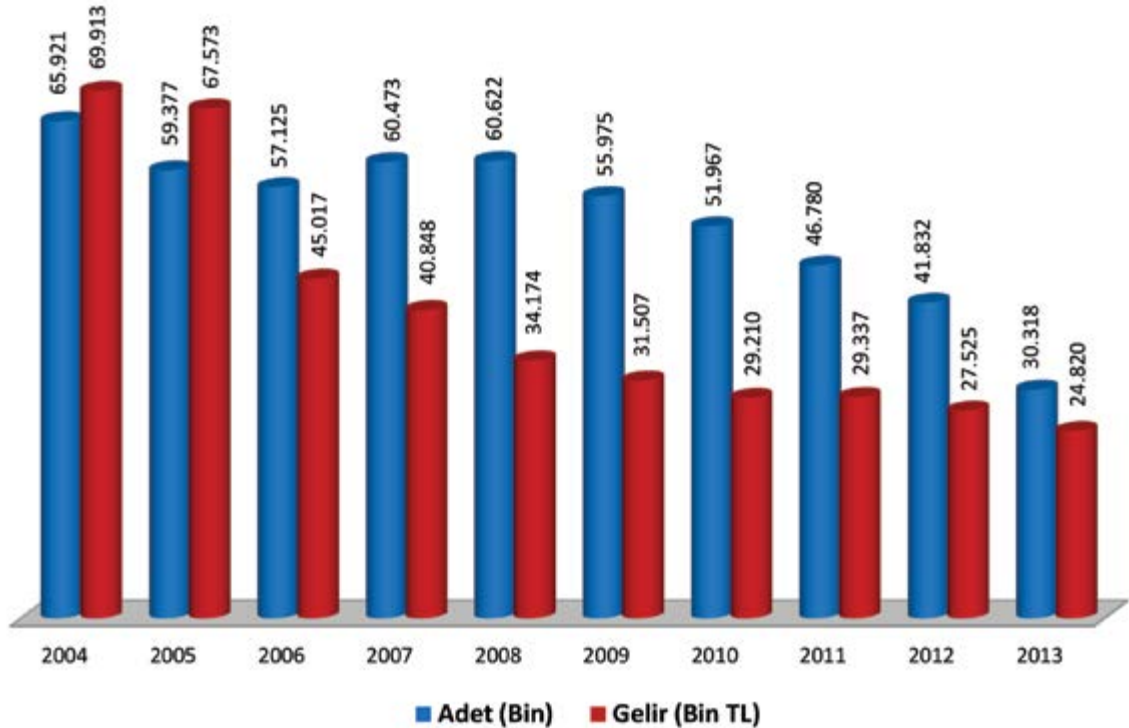
## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

#### Türk Telekom ve ADSL Tahsilatı

Türk Telekom ve ADSL şirketleri arasında önceki yıllarda imzalanan protokol uyarınca fatura tahsilatı işlemlerinin işyerimizden yapılmasına devam edilmiştir. Bu kapsamda 2012 yılında 41 milyon 832 bin adet işlem karşılığında 27 milyon 525 bin TL komisyon geliri elde edilmiş iken, 2013 yılında işlem adedi % 27,52 azalarak 30 milyon 318 bin adet, elde edilen komisyon geliri ise % 9,83 azalarak 24 milyon 820 bin TL olarak gerçekleşmiştir.

Türk Telekom ve ADSL tahsilatı / Collection of Türk Telekom and ADSL bills



#### Özel Telekom Şirketleri

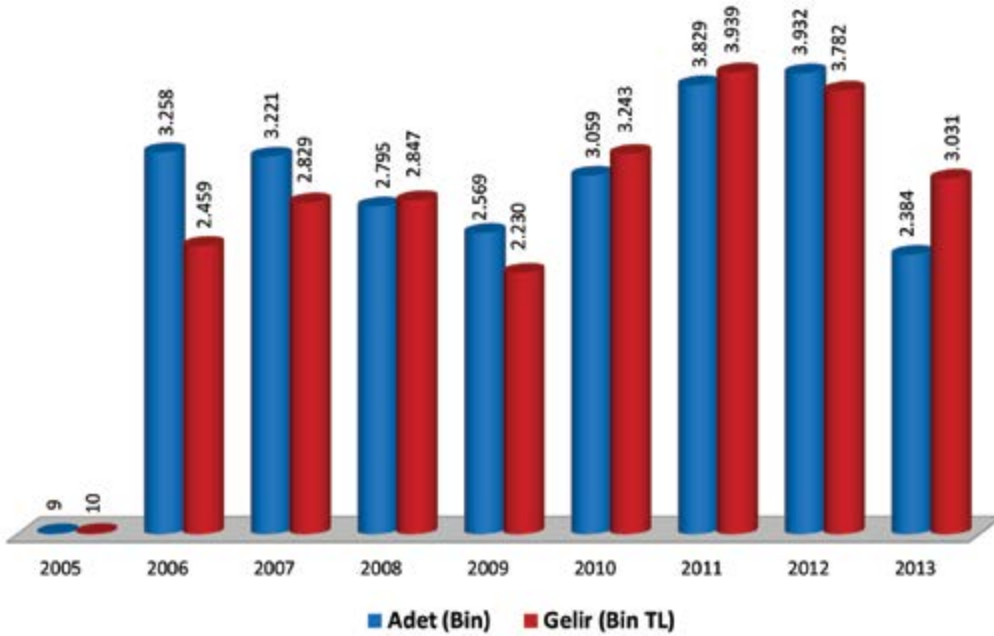
Türksat, Millenicom (Doping ADSL) Telekom, Turknet, Superonline-Tellcom, VodafoneNet İletişim ( Koç.net - Borusan Telekom), Oris Telekom (Alfa İlet.Hzm.Paz.Tic.A.Ş.), Netgsm İlet.ve Bilg. Tek. A.Ş. , Metronet, Doğan TV Digital Platform İşletmeciliği A.Ş. (Smile ADSL) ile imzalanan protokoller uyarınca fatura tahsilatı işlemlerine devam edilmektedir.

## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

Bu kapsamda 2012 yılında 3 milyon 932 bin adet işlem karşılığında 3 milyon 782 bin TL komisyon geliri elde edilmiş iken, 2013 yılında işlem adedi % 39,37 azalarak 2 milyon 384 bin adet, elde edilen komisyon geliri ise % 19,85 azalarak 3 milyon 31 bin TL olarak gerçekleşmiştir.

#### Özel telekom şirketleri / Private telecom companies





## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

#### Pttcell

Şirketimiz ile AVEA İletişim Hizmetleri A.Ş. arasında 16.05.2012 tarihinde imzalanan "Mobil İş Ortaklığı" protokolü kapsamında 31.01.2013 tarihinde Pttcell Markası altında Faturalı/Faturasız yeni hat aktivasyon, numara taşıma, yedek SİM kart, hat devri ve hat iptali işlemlerine başlanmıştır. İşlemler 1000 PTT Merkezimizden gerçekleştirilmektedir. 31.12.2013 tarihi itibarıyla abone tabanımız 101.705 olarak gerçekleşmiştir.

Pttcell fatura ödeme ve TL yükleme işlemleri tüm işyerlerimiz, İPÇ, acente sistemi, [www.pttcell.com.tr](http://www.pttcell.com.tr) internet adresi üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Türkiye'yi seviyoruz,  
hesaplı hattı  
sunuyoruz.

[www.pttcell.com.tr](http://www.pttcell.com.tr) | 444 6 788

## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

## Sosyal Güvenlik Kuruluşları

Şirketimiz ile Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı arasında imzalanan protokol kapsamında SGK'dan maaş alan hak sahiplerinin (SSK, Bağ-Kur, Emekli Sandığı) işyerlerimizden ödeme işlemlerine devam edilmektedir.

Şirketimiz ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü arasında sürdürülen işbirliği uyarınca, adı geçen Kuruma ait sosyal yardım ödemeleri tüm PTT işyerlerimizden yapılmaktadır.

Ödemeler, başvuru yapanın ikamet ettiği yerdeki Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Heyeti tarafından yardım alınmasına karar verilmesi durumunda ödenmektedir.

### PTT İşyerlerimizden Yapılan Ödemeler:

- 1-2022 Sayılı Kanun Ödemeleri
- 2-Şartlı Eğitim ve Şartlı Sağlık Yardımı Ödemeleri
- 3- Eşi Vefat Eden Kadınlara Yönelik Düzenli Nakdi Sosyal Yardım Ödemeleri
- 4-Muhtaç Asker Ailelerine Yönelik Yapılan Sosyal Yardım Ödemeleri
- 5-Evde Bakım Ücreti Ödemeleri

Ayrıca, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarıyla imzalanan protokoller kapsamında vakıflara ait tüm yardım ödemelerinin PTT işyerlerinden ve hak sahiplerinin konutlarında ödenme işlemlerine devam edilmektedir.

İş-Kur Genel Müdürlüğü ile imzalanan protokol uyarınca, işsizlik sigortası, iş kaybı tazminatı, ücret garanti fonu ödemesi ve kısa çalışma ödemeleri otomasyona açık işyerlerimizden yapılmaktadır.

Şirketimiz ile Kilis Valiliği arasında imzalanan protokol kapsamında, adı geçen Valilik adına Suriyeli geçici sığınmacılara yönelik haftalık ve aylık sosyal yardım ödemeleri PTT işyerlerimizden yapılmaya devam etmektedir.





## Bankacılık Faaliyetleri

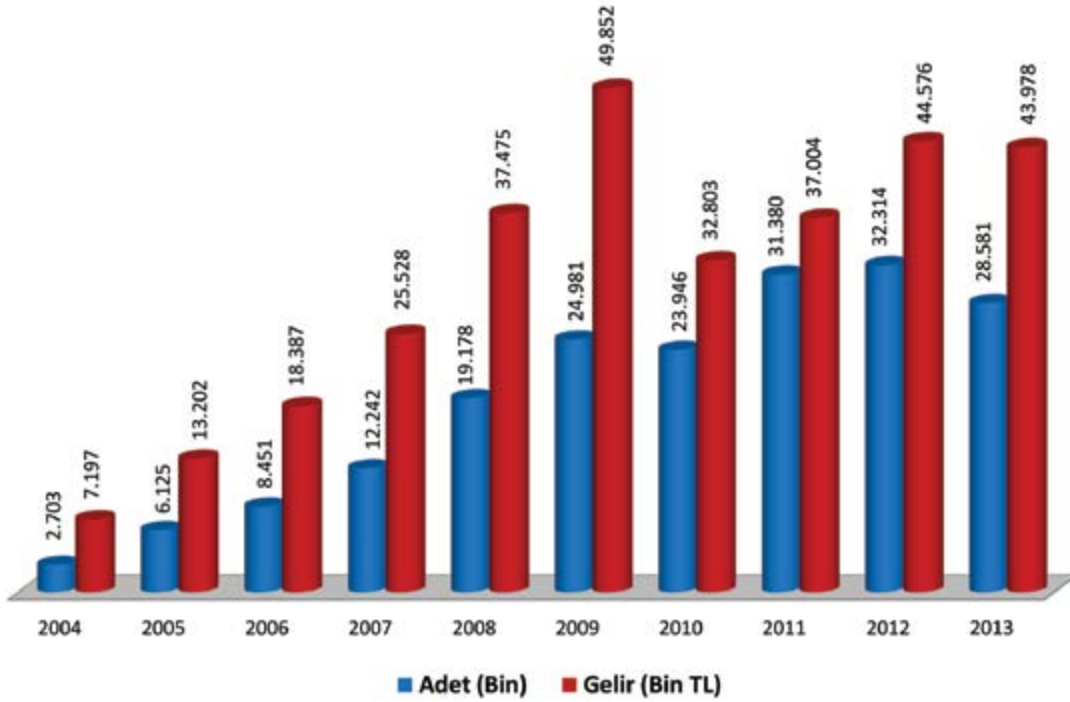
### Banking Services

Bu kapsamda;

2012 yılında sosyal güvenlik ve yardım kurumları adına yapılan ödemeler ile Bağ-Kur prim tahsilatları karşılığında; 32 milyon 314 bin adet işlem karşılığında 44 milyon 576 bin TL komisyon geliri elde edilmiş olup 2013 yılında ise işlem adedi % 11,55 azalarak 28 milyon 581 bin adet, elde edilen komisyon geliri ise % 1,34 azalarak 43 milyon 978 bin TL olarak gerçekleşmiştir.

#### Maaş aylık ve sosyal yardım ödemeleri

Salary and monthly payments and social welfare payments



## Belediyeler

İzmir, Konya, Karabük, Zonguldak, Bursa, Bilecik, Adana (ASKİ), Sivas, Kocaeli, Antalya, Gaziantep, Çemişgezek, Samsun (SASKİ), Burdur, Bayburt, Diyarbakır (DISKİ), Aksaray, Mersin, Mersin Erdemli, Denizli Çivril Belediye Başkanlıklarıyla ve Güney Antalya Turizmi Geliştirme ve Altyapı İşletme Birliği (GATAB), Adapazarı Su ve Kanalizasyon İdaresi (Adasu), Erzurum Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi (ESKİ), Denizli Belediyesi, Bitlis Su, Bolu Su, Antakya, Osmaniye, Amasya, Kütahya, Midyat

## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

(Mardin), Safranbolu, Yalova Çiftlikköy, Karaman Belediyesi, İSKİ ve Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi (ASKİ), İzmir Jeotermal, Kayseri Belediyesi, Yozgat Belediyesi, Marmaris (MARIÇ BELBİR) ve Milas Belediyesi ile ilgili Başmüdürlüklerimiz arasında imzalanan protokoller uyarınca işyerlerimizden su faturası tahsilat işlemlerine devam edilmektedir.

Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (ASKİ) ile imzalanan protokol kapsamında işyerlerimizden kartlı su satışı işlemlerine başlanmıştır.

Şirketimiz ile İZGAZ, Başkent Doğalgaz, Aksaray Doğalgaz Dağıtım A.Ş., Olimpos Gaz Dağıtım A.Ş. (Antalya), Erzingaz Doğalgaz Dağıtım A.Ş. (Erzincan), Kapadokya Doğalgaz Dağıtım A.Ş. (Nevşehir-Niğde), Kentgaz Doğalgaz Dağıtım A.Ş. (Denizli), Netgaz Doğalgaz Dağıtım A.Ş. (Konya-Ereğli), Gaznet Doğalgaz Dağıtım A.Ş. (Konya-Merem), Karaman Doğalgaz Dağıtım A.Ş., Bursa Gaz, Kayseri Gaz, Diyarbakır Doğalgaz Dağıtım A.Ş., Samsun Doğalgaz Dağıtım A.Ş., Isparta-Burdur Doğalgaz Dağıtım A.Ş. (TOROSGAZ), Eskişehir Doğalgaz Dağıtım A.Ş., Adıyaman Doğalgaz Dağıtım A.Ş. (AKMERCANGAZ), Sivas Aksa Doğalgaz Dağıtım A.Ş., Polatlı Doğalgaz A.Ş., Gazdaş Gaziantep Doğalgaz A.Ş., Trakya Bölgesi Doğalgaz, Aydın Doğalgaz Dağıtım A.Ş., Aksa Çanakkale Doğalgaz A.Ş., Aksa Adana Doğalgaz, Aksa Şanlıurfa Doğalgaz A.Ş., Aksa Karadeniz Doğalgaz A.Ş., Aksa Manisa Doğalgaz A.Ş., Aksa Bilecik-Bolu Doğalgaz A.Ş., Aksa Elazığ Doğalgaz A.Ş., Aksa Ovacık A.Ş., Aksa Tokat-Amasya Doğalgaz A.Ş., Aksa Malatya Doğalgaz A.Ş., Aksa Ordu-Giresun Doğalgaz A.Ş., Aksa Afyon Doğalgaz A.Ş., Aksa Gemlik Doğalgaz A.Ş., Aksa Düzce Ereğli Doğalgaz A.Ş., Aksa Van Doğalgaz A.Ş., Aksa Balıkesir Doğalgaz A.Ş., Aksa Bandırma Doğalgaz A.Ş., İnegöl Doğalgaz A.Ş., Karabük Doğalgaz (Kargaz), Kastamonu Doğalgaz (Kargaz), Sürmeli Doğalgaz, Çankırı Doğalgaz (Kargaz), Aksa Trakya Doğalgaz A.Ş., İGDAŞ, Kırşehir Doğalgaz, Palen Enerji Doğalgaz Endüstri Ticaret A.Ş., Palgaz Doğalgaz A.Ş., Akmercan GEPA Doğalgaz, Kırşehir Kırıkkale Doğalgaz, Aksa Gümüşhane-Bayburt Doğalgaz A.Ş., Akmercan DELTA Doğalgaz, Sibadaş Siirt-Batman Doğalgaz A.Ş. arasında PTT işyerlerinden doğalgaz fatura tahsilatlarının yapılması işlemlerine devam edilmektedir.





## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

Başkentgaz Doğalgaz Dağıtım A.Ş. ile imzalanan protokoller kapsamında işyerlerimizden gaz dolumu işlemleri yapılmaktadır.

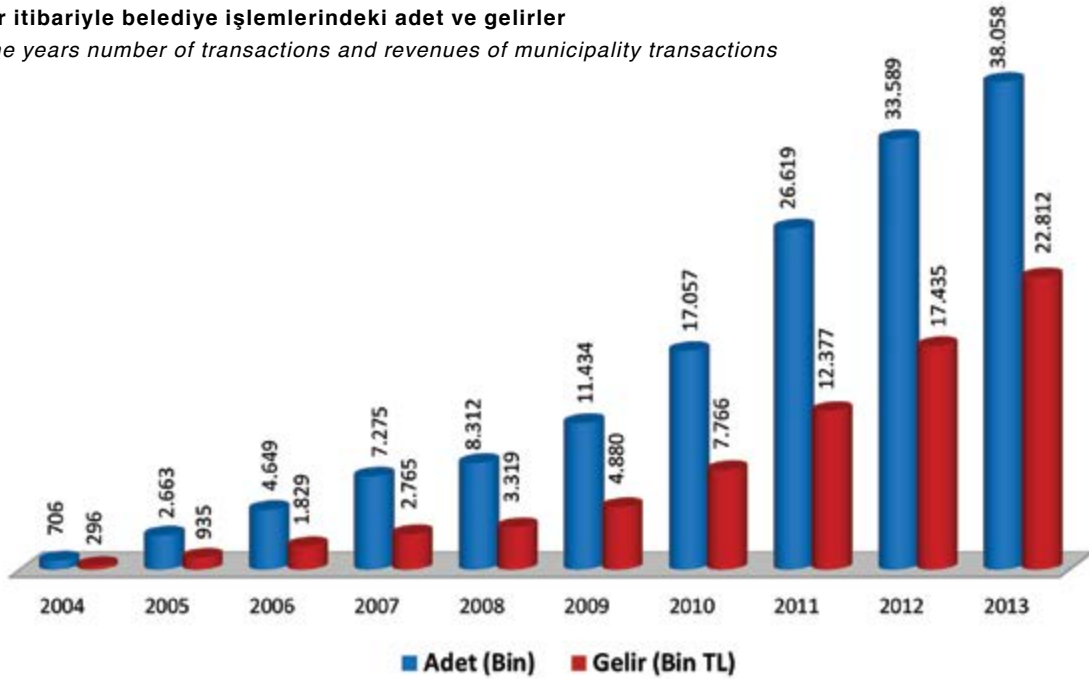
Başkentgaz Doğalgaz Dağıtım A.Ş., İZGAZ ve İGDAŞ ile imzalanan protokoller kapsamında işyerlerimizden güvence bedeli iade ödeme işlemleri on.line-off.line olarak yapılmaktadır.

Bu kapsamda;

2012 yılında 33 milyon 589 bin adet işlem karşılığında 17 milyon 435 bin TL komisyon geliri elde edilmiş, 2013 yılında işlem adedi % 13,31 artarak 38 milyon 58 bin adet, elde edilen komisyon geliri ise % 30,84 artarak 22 milyon 812 bin TL olarak gerçekleşmiştir.

#### Yıllar itibariyle belediye işlemlerindeki adet ve gelirler

By the years number of transactions and revenues of municipality transactions



## Sigorta Şirketleri

Şirketimiz ile Anadolu Hayat Emeklilik Sigorta A.Ş., MetLife (Deniz) Emeklilik ve Hayat A.Ş., Ergo Sigorta A.Ş., HDI Sigorta A.Ş., Yapı Kredi Emeklilik A.Ş., Ergo Emeklilik ve Hayat A.Ş. ve Groupama Emeklilik ve Hayat A.Ş. arasında PTT işyerlerinden şirket müşterilerinin bireysel emeklilik katkı payı ve giriş aidatı ödeme işlemleri, sigorta poliçe satışları yapılması işlemlerine devam edilmektedir.

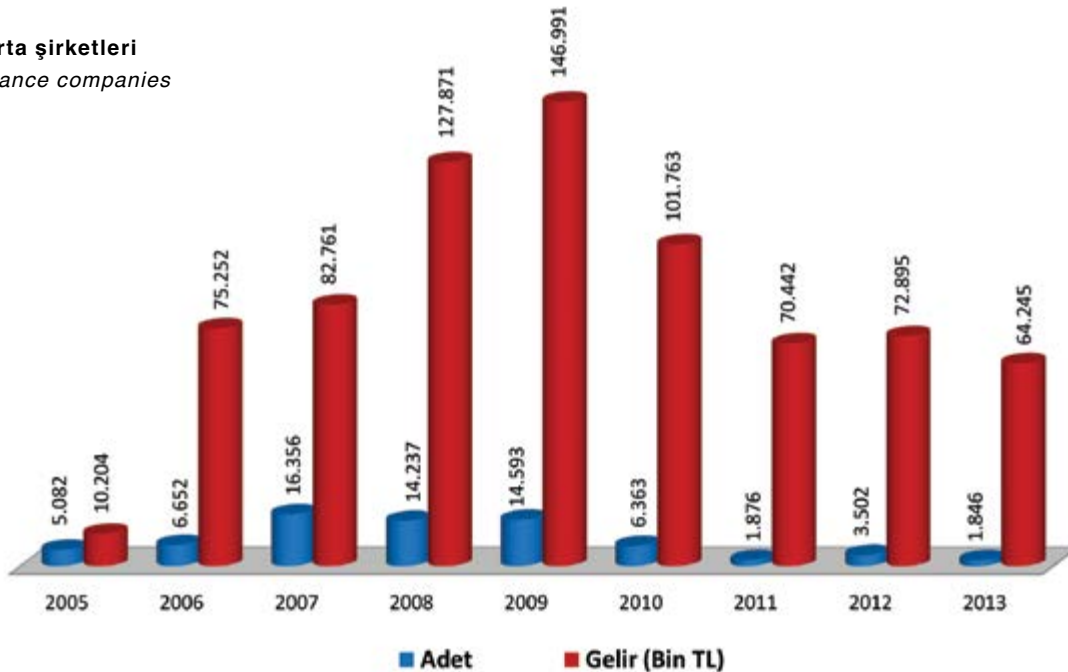
## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

Ayrıca; Şirketimiz ile Aktif Bank Yatırım A.Ş. arasında 22.10.2012 tarihinde imzalanan protokol kapsamında; Şirketimiz üzerinden sigortacılık hizmetinin verilmesi amacıyla; PTT Sigorta Platformu adı altında sigortacılık hizmetlerini tek bir çatı altında toplayarak; sigorta şirketlerinin üye olduğu bir platformun oluşturulması, sigortacılık hizmetinden yararlanmak isteyen PTT müşterilerine PTT Sigorta Platformuna üye sigorta şirketlerinin bu platformda sunmuş olduğu ürünlerin pazarlanması, iş bu ürünlerin müşterilere teminat-fiyat alternatifleriyle sunulması ve bu kapsamda PTT'den yapılacak sigortacılık hizmetlerine ilişkin bilgi ve data paylaşımının elektronik sistem üzerinden güvenli ve hızlı bir şekilde sigorta şirketleri ile PTT arasında ilerlemesini sağlayan ve Aktif Bank vasıtasıyla PTT bünyesinde geliştirilmiş bir teknoloji platformunun oluşturulması için hazırlıklar tamamlanmış olup kısa bir süre sonra işlemlere başlanması planlanmaktadır. Mevcutta poliçe kesim işlemlerini gerçekleştirdiğimiz sigorta şirketlerinin de söz konusu platforma taşınması kapsamında çalışmalar devam etmektedir.

Bu kapsamda; 2012 yılında 3.502 adet işlem karşılığında 72 bin 895 TL komisyon geliri elde edilmiş iken 2013 yılında işlem adedi % 47,29 azalarak 1.846 adet, elde edilen komisyon geliri ise % 11,87 azalarak 64 bin 245 TL olarak gerçekleşmiştir.

#### Sigorta şirketleri Insurance companies





## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

#### Elektrik Fatura Tahsilatı

Şirketimiz ile Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ) (Aras Elektrik Perakende Satış A.Ş., Akdeniz, Boğaziçi, Dicle Elektrik Perakende Satış A.Ş., Gediz Elektrik Perakende Satış A.Ş., Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş., Trakya Elektrik Perakende Satış A.Ş., Van Gölü Elektrik Perakende Satış A.Ş.), Kayseri Elektrik Perakende Satış A.Ş., Sakarya Elektrik Perakende Satış A.Ş., Çamlıbel Elektrik Perakende Satış A.Ş., Uludağ Elektrik Perakende Satış A.Ş., Meram Elektrik Perakende Satış A.Ş., Çoruh Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Elektrik Perakende Satış A.Ş., Fırat Elektrik Perakende Satış A.Ş., AKEDAŞ Elektrik Perakende Satış A.Ş., Çalık Yeşilirmak Elektrik Perakende Satış A.Ş., Osmangazi Elektrik Perakende Satış A.Ş., AYDEM Enerji Satış A.Ş., Coren Elektrik Toptan Satış A.Ş. ve Aksa Elektrik Toptan Satış A.Ş. arasında imzalanan protokoller uyarınca elektrik fatura tahsilatları tüm işyerlerimizden on-line/off-line olarak yapılmaktadır.

Uludağ Elektrik Perakende Satış A.Ş., Meram Elektrik Perakende Satış A.Ş., Boğaziçi Elektrik Perakende Satış A.Ş. ile imzalanan protokoller kapsamında işyerlerimizden güvence bedeli iade ödemesi işlemleri yapılmaktadır.

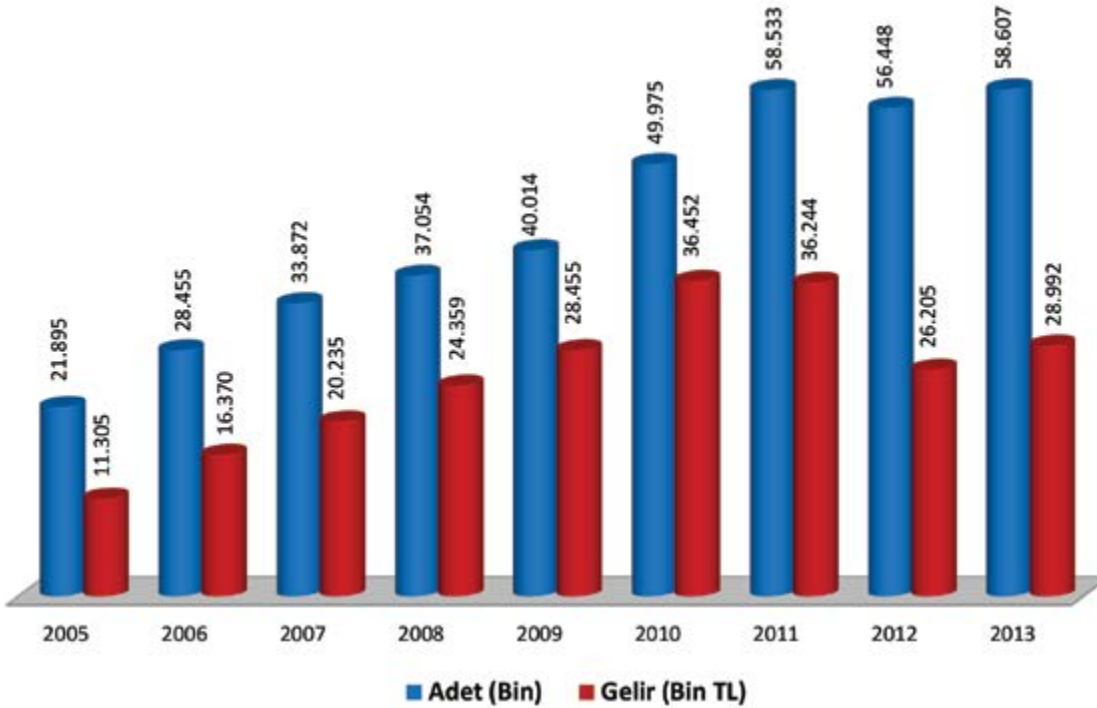
Bu kapsamda;  
2012 yılında 56 milyon 448 bin adet işlem karşılığında 26 milyon 205 bin TL komisyon geliri elde edilmiş, 2013 yılında ise işlem adedi % 3,83 artarak 58 milyon 607 bin adet, elde edilen komisyon geliri ise % 10,64 artarak 28 milyon 992 bin TL olarak gerçekleşmiştir.



## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

#### Elektrik fatura tahsilatı / Collection of electricity bills



## Diğer Kurum ve Kuruluşlar

Şirketimiz ile Gelir İdaresi Başkanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü ve Karayolları Genel Müdürlüğü arasında imzalanan protokol uyarınca trafik para cezalarının tebligatı ve tahsilatı işlemlerine devam edilmektedir.

Dore Direkt Pazarlama A.Ş. ile Şirketimiz arasında Şirket danışmanlarının Şirket hesabına yatıracakları tutarların tahsilatı konusunda imzalanan protokol kapsamında işlemlere devam edilmektedir.

Oriflame Kozmetik Ürünleri Ticaret Ltd. Şti. ile imzalanan protokol gereği Şirket danışmanlarının Şirket hesabına yatıracakları tutarların tahsilatına devam edilmektedir.

Şirketimiz ile TÜBİTAK-Kamu SM arasında imzalanan protokol uyarınca nitelikli elektronik sertifika bedellerinin tahsilatı işlemlerine devam edilmektedir.



## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

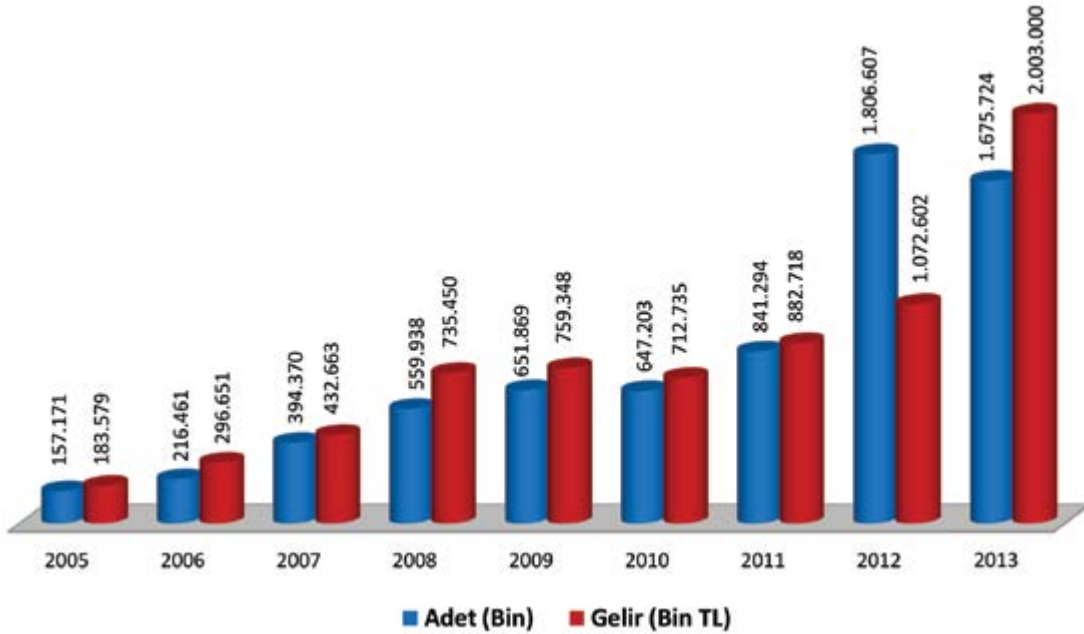
Şirketimiz ile ÖSYM Başkanlığı arasında imzalanan protokol uyarınca ÖSYM tarafından yapılan sınav ücretlerinin tahsilat işlemlerine devam edilmektedir.

Şirketimiz ile Kitap BT A.Ş. arasında imzalanan protokol uyarınca internet üzerinden PTTKitap markası adı altında kitap satışına devam edilmektedir.

Bu kapsamda;

2012 yılında 1 milyon 806 bin 607 adet işlem karşılığında 1.072.602 TL komisyon geliri elde edilmiş iken, 2013 yılında işlem adedi % 7,26 azalarak 1 milyon 675 bin 724 adet, elde edilen komisyon geliri ise % 86,75 artarak 2 milyon 3 bin TL olarak gerçekleşmiştir.

#### Diğer kurum kuruluşlar / Other institutions and organizations



## Konsinye Ürün-Bilet Satışı ve Abonelik İşlemleri

Şirketimiz ile bazı kamu kurum ve kuruluşları, tüzel ve özel kişiler arasında ürün ve malzeme satışı, bilet satışı ile pazarlanması ve mevzuatla düzenlenen müşterek bahislere ilişkin bayilik alınması hususunda önceki yıllarda imzalanmış protokol uyarınca;

## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

57 PTT Başmüdürlüğüne bağlı belirlenen işyerlerinde (PTT Merkez ve Şubelerde) TCDD Anahat yolcu bileti, 21 PTT Başmüdürlüğü'ne bağlı 103 işyerinde TÜRKSAT Kablo TV Abonelik, Nakil, Devir işlemleri, Smile, TTNET ve Kamu Hizmetlerinin ortak platformda tek kapıdan (portal) sunumu ve vatandaşın Devlet hizmetlerine elektronik ortamda güvenli ve etkin bir şekilde erişimini sağlayacak olan "e-Devlet Kapısı" şifre dağıtım hizmeti, Avea, Turkcell, Vodafone GSM abonelerine TL yükleme işlemleri, Türk Telekom, İkon Telekom, APlus, IPC Telekom, Vip Telekom ve TTM Telekom Şirketlerine ait telefon arama kart çeşitleri ile EjsTelmax marka çeşitli modellerde telefon sistemleri, telsiz telefon, modem ve faks cihazları satışına işyerlerimizden devam edilmektedir.

Milli Piyango İdaresi Genel Müdürlüğü ile İdarece tertip edilen piyango ve hemen kazan oyunlarına ait biletlerin PTT işyerlerinde perakende satışı ve bayilere toptan satışı ile talihlilere ikramiyelerinin ödenmesi konularında imzalanan protokol kapsamında 31.12.2009 yılbaşı özel çekilişi ile yurt genelinde başlayan satış ve ödeme işlemlerine devam edilmektedir.

Şirketimiz ile Aristo Patent Ltd. Şti. arasında imzalanan protokol kapsamında; adı geçen Firma tarafından çıkarılmış olan EVİME YOLLAR markalı; patentli ürünün işyerlerimizde konsinye usulü satışına devam edilmektedir.

Şirketimiz ile TURKCELL İletişim Hizmetleri A.Ş. arasında sürdürülen işbirliği kapsamında otomasyona açık PTT işyerlerinden nakit olarak on-line sanal TL Yükleme satışının yanı sıra adı geçen Şirket ile imzalanan protokol uyarınca işyerlerimizden kredi kartı ile sanal Pos üzerinden on-line sanal TL Yükleme satışının gerçekleştirilmesine devam edilmektedir.



## Bankacılık Faaliyetleri

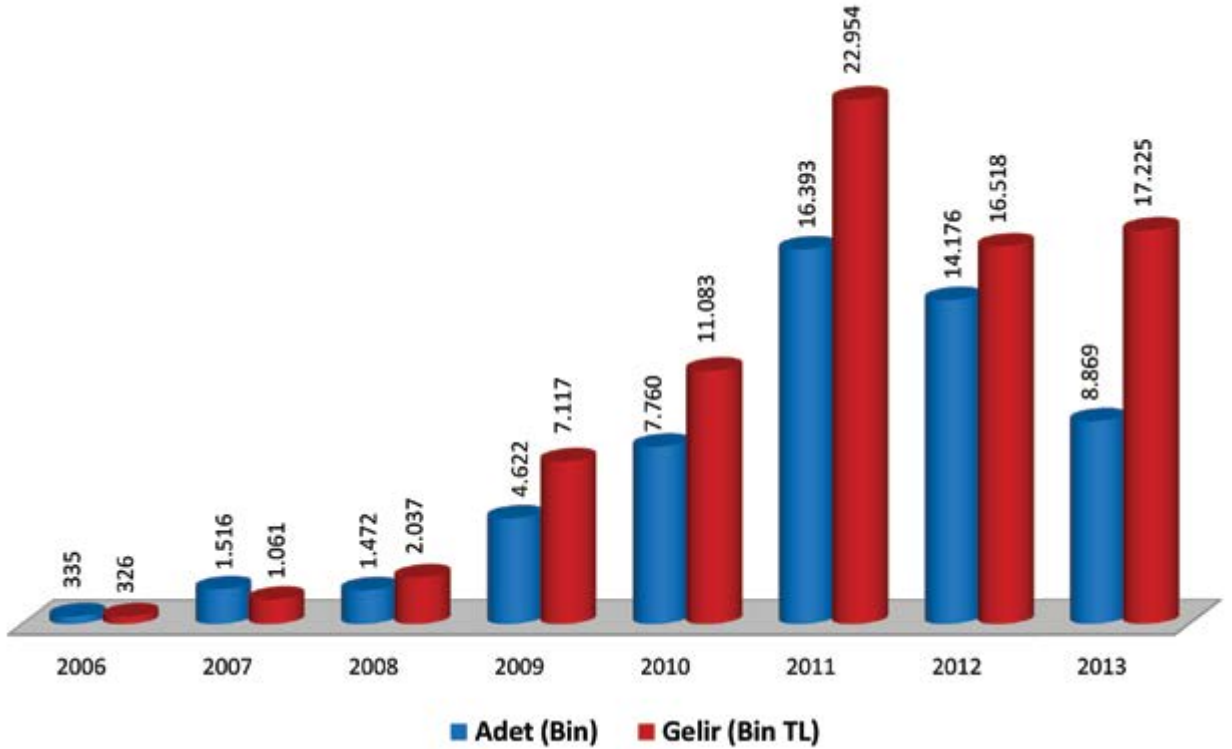
### Banking Services

Bu kapsamda;

2012 yılında 14 milyon 176 bin adet işlem karşılığında 16 milyon 518 bin TL komisyon geliri elde edilmiş iken, 2013 yılında işlem adedi % 37,43 azalarak 8 milyon 869 bin adet, elde edilen komisyon geliri ise % 4,28 artarak 17 milyon 225 bin TL olarak gerçekleşmiştir.

#### Konsinye ürün-bilet satışı ve abonelik işlemleri

Consignment product - ticket sale and subscription transactions



## PTTAltın

Şirketimiz ile İstanbul Altın Rafinerisi A.Ş. arasında imzalanan protokol kapsamında tüm PTT Merkez Müdürlüklerimizden 0,5 gram, 1 gram ve 1,5 gram altın alışı satışı işlemleri gerçekleştirilmektedir. Ayrıca 227 Pttmatikten 1 gram altın-satış işlemi yapılmaktadır.

## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services



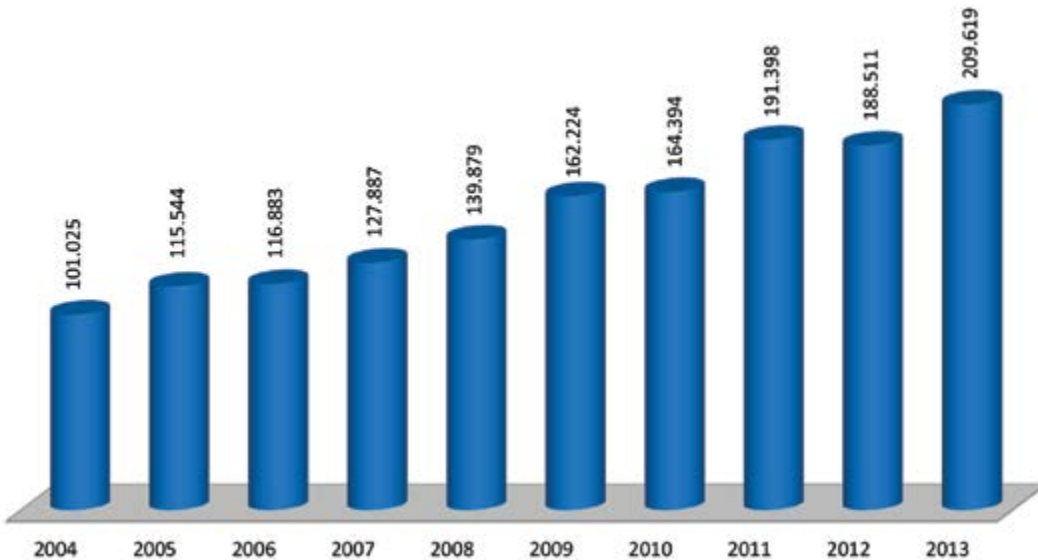
### Komisyon Gelirleri

(Şirketimiz ile Kurum/Kuruluşlar arasında yapılan anlaşmalar gereğince tahsilat ve efektif satış işlemlerinden elde edilen komisyon gelirleri)

Bu kapsamda;

2012 yılında toplam 188 milyon 511 bin TL komisyon geliri elde edilmiş iken, 2013 yılında elde edilen komisyon geliri % 11,20 artarak 209 milyon 619 bin TL olarak gerçekleşmiştir.

Şirketimiz ile kurum/kuruluşlar arasında yapılan anlaşmalar gereğince tahsilat ve efektif satış işlemlerinden elde edilen komisyon gelirleridir.



■ Gelir (Bin) TL





## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

#### Yurtdışı Paralı Posta Hizmetleri

Şirketimiz, EuroGiro ağı üzerinden Almanya, Avusturya, İsviçre, İtalya, Japonya, Romanya, Sırbistan, Slovakya, Portekiz, Letonya, Hırvatistan, Fransa, Yunanistan, Macaristan, Brezilya, İspanya, Çek Cumhuriyeti, Arnavutluk, Polonya, Bulgaristan, Tayland, Ukrayna ve Litvanya Posta İdareleri ile karşılıklı, Belçika Posta İdaresi ile Belçika-Türkiye yönünde tek taraflı olarak elektronik ortamda toplam 23 ülkeye yurtdışı havale hizmetini gerçekleştirmektedir.

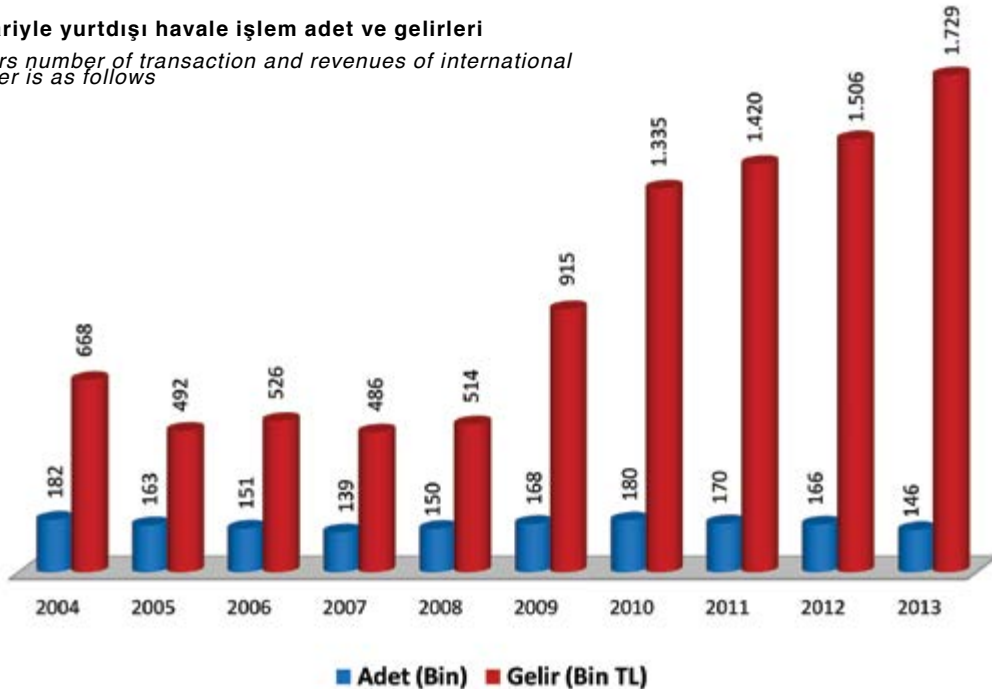
Bununla birlikte Birleşik Arap Emirlikleri, Katar, Malezya, Mısır, Sudan, Suriye, Kazakistan, Moldova, Fas, İran, Bosna-Hersek, Kırgızistan, Gürcistan, Tacikistan ve Makedonya ile posta yoluyla yurtdışı havale hizmeti verilmeye devam edilmektedir.

Ayrıca tümüyle Şirketimiz imkanlarıyla hazırlanan otomasyon sistemimiz üzerinden Azerbaycan ve K.K.T.C. ile elektronik ortamda karşılıklı olarak yurtdışı havale hizmeti verilmektedir.

Bu kapsamda; 2012 yılında 166 bin adet işlem karşılığında 1 milyon 506 bin komisyon geliri edilmiş iken, 2013 yılında işlem adedi % 12,14 azalarak 146 bin adet, elde edilen komisyon geliri ise % 14,83 artarak 1 milyon 729 bin TL olarak gerçekleşmiştir.

#### Yıllar itibariyle yurtdışı havale işlem adet ve gelirleri

By the years number of transaction and revenues of international money order is as follows



## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

#### WESTERN UNION HIZLI PARA TRANSFERİ

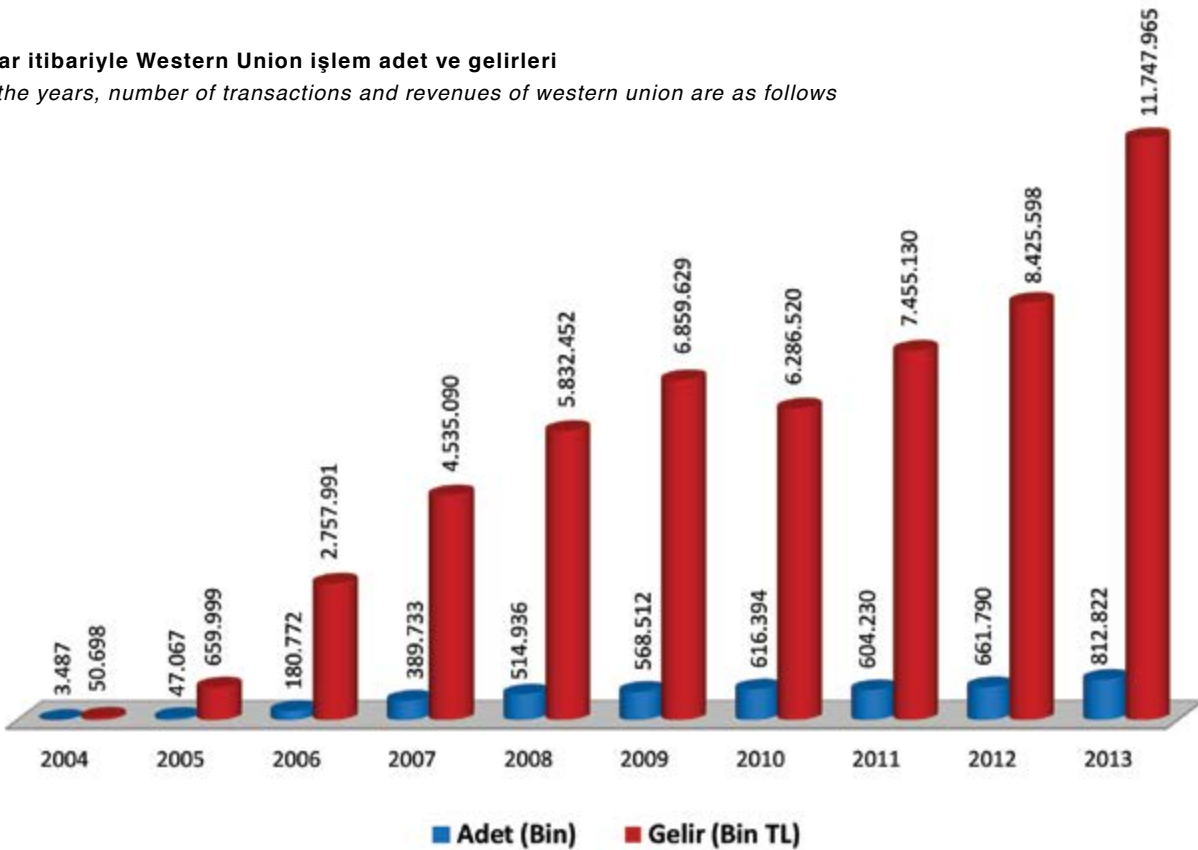
Western Union Şirketi ile yapılan işbirliği kapsamında dünya genelinde 200'den fazla ülke ile karşılıklı olarak Euro ve Dolar cinsinden hızlı para transferi gerçekleştirilmektedir. Türkiye'den yurtdışına, yurtdışından Türkiye'ye havale hizmeti sunulabilmekte ve havale yollanışından en geç 30 dakika sonra alıcısına ödenebilmektedir.

Western Union'un sunduğu para transferi hizmeti dünyada herkesin kullanımı için uygun olup hizmetten yararlanabilmek için herhangi bir Western Union acentesine başvurarak basit bir formu doldurmak yeterli olmaktadır.

Bu kapsamda; 2012 yılında 661 bin 790 adet işlem karşılığında 8 milyon 425 bin 598 TL komisyon geliri elde edilmiş iken, 2013 yılında işlem adedi % 22,82 artarak 812 bin 822 adet, elde edilen komisyon geliri ise % 39,43 artarak 11 milyon 747 bin 965 TL olarak gerçekleşmiştir.

#### Yıllar itibarıyla Western Union işlem adet ve gelirleri

By the years, number of transactions and revenues of western union are as follows



## Bankacılık Faaliyetleri

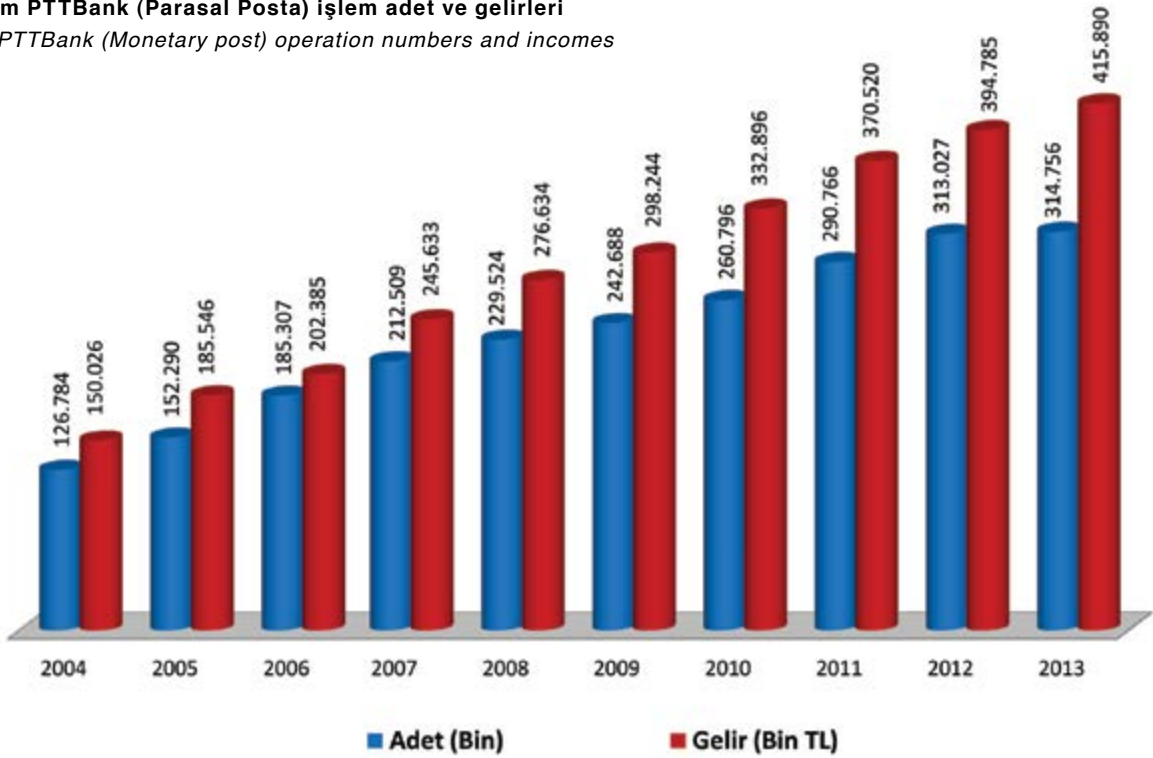
### Banking Services

## Toplam PTTBank (Parasal Posta) İşlem Adet ve Gelirleri

2012 yılında 313 milyon 27 bin adet işlem karşılığında 394 milyon 785 bin TL gelir elde edilmiş iken, 2013 yılında işlem adedi % 0,55 artarak 314 milyon 756 bin adet, elde edilen gelir ise % 5,35 artarak 415 milyon 890 bin TL olarak gerçekleşmiştir.

### Toplam PTTBank (Parasal Posta) işlem adet ve gelirleri

Total PTTBank (Monetary post) operation numbers and incomes



## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

## BANKACILIK ALANINDAKİ HİZMETLERİN İYİLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK FAALİYET VE PROJELER

### PTTMATİK

Pttmatik Projesi ile Şirketimizin teknolojiyi en üst düzeyde kullanma vizyonunu en iyi şekilde temsil etmesinin yanında 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet sağlayan "Pttmatik" olarak adlandırılan banka ATM özelliğindeki cihazlar aracılığıyla, müşterilerimize sıra beklemezsizin fatura tahsilatı, maaş ödemeleri ve posta çeki işlemleri ile anlaşma sağlanan bankalara ait işlemleri yapabilmeleri sağlanmıştır.

Şirketimizin üstlendiği misyon nedeni ile coğrafi dağılım olarak diğer banka ATM'lerinin coğrafi dağılımından çok farklı durumda olan Pttmatikler, sektördeki diğer bankalara kıyasla çok daha kısa bir geçmişe sahip olmasına rağmen hem cihaz sayısı hem de banka ve kredi kartı ile yapılan para çekme işlem cirolarına göre 2013 yılında sektör sıralamasında ilk 10'a girmeyi başarmıştır. Para çekme işlemleri dışında Pttmatiklerin diğer işlemlerde de yoğun kullanıldığı göz önüne alındığında Pttmatiklerin yurdun dört bir yanında çok önemli bir ihtiyaca cevap verdiği görülmektedir. Ülke genelinde hiçbir banka ATM'sinin bulunmadığı toplam 128 yerleşim yerinde sadece Pttmatik'ler vatandaşlarımıza hizmet vermektedir. Ayrıca 227 Pttmatikten 1 gram altın-satış işlemi yapılmaktadır.

#### Yıllar İtibariyle PTTMatik Sayıları

2009	167
2010	205
2011	1.006
2012	1.578
2013	1.826
2014 Hedefi	2.076





## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

#### PTTKart

Şirketimiz bünyesindeki gerçek kişi posta çeki hesap sahiplerinin, hesaplarındaki bakiyeleri banka ATM'lerinden nakit çekim, yurtiçi/yurtdışı alışverişlerde nakit yerine kullanabilmesi ve Pttmatik'lerde nakit çekim ile birlikte fatura ödeme, anlaşmalı Kuruluş ödemeleri, aktarma vb. işlemleri yapabilmelerini teminen Pttkart hizmeti 19 Nisan 2011 tarihinde sunulmaya başlanmıştır.

Bununla birlikte 2011 yılı Eylül ayından itibaren PTT'den emekli maaşı alanlara maaşlarının Pttkart ile ödenmesi için kartları gönderilmeye başlanmış olup emekli maaş ödemesi alan tüm müşterilerimize Pttkart verilmiştir.

Proje kapsamında Şirketimizden emekli maaşı alan Emekli Sandığı, Bağ-Kur ve SSK emeklileri ile 2022 sayılı Kanuna göre aylık almakta olan yaklaşık 2.685.000 hak sahibine kartlar gönderilmiş olup 2013 sonu itibarıyla 1.474.695 adet emekli hak sahibi kartları ile maaşlarını PTT işyerlerinden, Pttmatik cihazlarından ve diğer Banka ATM'lerinden alabilmektedirler.

2013 yılı sonu itibarıyla emekli hesapları dahil olmak üzere 3.755.065 adet Pttkart, müşteriler tarafından aktif olarak kullanılmaktadır. Hesap sahipleri bu kartları, PTT merkez ve şubelerinde posta çeki işlemleri yanı sıra, alışverişlerinde ve tüm ATM cihazları ile Pttmatik'lerde kullanmaya başlamışlardır.

#### Yıllar İtibarıyla PTTKart Sayıları

Yıl	PÇH Kart Sayısı	Emekli Kart Sayısı	Toplam
2011	1.855.366	377.816	2.233.182
2012	2.031.763	1.233.348	3.265.111
2013	2.280.370	1.474.695	3.755.065



## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

12.04.2012 tarihi itibarıyla PTTBonus Kredi Kartı müşterilerin kullanımına sunulmuştur. PTT Bonus Kredi Kartı nakit çekmede ve mal/ hizmet alımında belirlenen kredi limitleri dâhilinde kullanılacak MasterCard logolu kartlardır. PTT Bonus Kredi Kartı ile Bonus fırsat ve ayrıcalıklarından yararlanılmaktadır.

### PTT Kredili Hesap

14.09.2011 tarihinden itibaren posta çeki hesap sahiplerine PTT kredili hesap bağlama işlemine başlanmıştır. PTT Kredili Hesap, Posta Çeki Hesap sahibine hesabında yeterli bakiye olmaması durumunda acil nakit ihtiyaçları, otomatik ödemeleri ve alışverişlerde ek limit sağlayan bir Kredili Mevduat Hesabı'dır.



**Kredili Mevduat Hesabı**

**Ptt'de**

www.ptt.gov.tr  
444 1 788



## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

## Sosyal Ödemelere İlişkin Ön Yüklenebilir Pttkart

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile yürütülen işbirliği kapsamında; Bakanlıkça yapılan tüm sosyal yardım ödemeleri 19.06.2013 tarihinde hizmete verilen ön yüklenebilir (prepaid) Pttkart aracılığı ile verilmeye başlanmıştır.

Ön yüklenebilir Pttkart sahipleri yardım ödemelerini, sıra beklemeden Pttmatik'lerin yanı sıra tüm banka ATM cihazlarında nakit alabilmekte, kartları ile yurtiçi-yurtdışı alışveriş yapabilmektedirler. Hak sahibinin sosyal yardım ödemesi Pttkart'ına yattığı an, sistemde kayıtlı cep telefon numaralarına SMS gönderilmekte ve yardım tutarı bilgisi anında hak sahibine ulaştırılmaktadır. Ön yüklenebilir Pttkartlar için hak sahiplerinden herhangi bir kart aidatı, işletim ücreti, güven akçesi vb. ücretler alınmamaktadır. Kadın hak sahipleri için pembe, erkek hak sahipleri için mavi renkte tasarlanan Pttkartlar, hak sahiplerinin ilk alacakları sosyal yardım ödemeleri ile birlikte PTT İşyerlerinden elden teslim edilmektedir.

2013 yılsonu itibariyle 316.312 adet ön yüklenebilir Pttkart hak sahiplerince aktif olarak kullanılmaktadır.

# Pttkart

## SOSYAL YARDIM ÖDEMELERİNİ ALMAK ÇOK RAHAT!




PTTKartlarınız  
alışverişlerinizde de  
geçerli.

Sosyal Yardım ödemelerinizi herhangi bir  
Pttmatik'ten sıra beklemeden  alabilirsiniz.

## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

### Pttmatik ve Pttkart'ların Bankacılık Alanında Kullanımı

Visa (Visa/Electron/Plus) ve MasterCard (MasterCard/Maestro/Cirrus) logolu tüm banka ve kredi kartlarının Pttmatik'lerde işlem yapılabilmesi için Pttmatik'ler ortak nokta hizmetine dâhil edilmiştir. Bu hizmet ile hem banka kartları ile Pttmatik'lerde, hem de Pttkartlar ile diğer banka ATM'lerinde işlem yapılabilmesi sağlanmıştır.

### Cep Nakit Kart

Şirketimiz ile Vodafone Dağıtım A.Ş. arasında yürütülen işbirliği kapsamında; Vodafone abonelerine mobil finansal servislerinin sunulması için Cep Nakit Kart olarak adlandırılan Visa logolu ön yüklemeli kartlar hizmete verilmiştir. Cep Nakit Kart ile Pttmatik ve diğer banka ATM'lerinde nakit para çekme, bakiye sorma, para gönderme, alışverişlerde ödeme aracı olarak kullanabilme, kartsız bakiye yükleme, HGS yükleme gibi işlemler yapılabilmektedir.

### A+ Para Kart

Şirketimiz ile Avea İletişim Hizmetleri A.Ş. arasında yürütülen işbirliği kapsamında; Avea ve Pttcell abonelerine mobil finansal servislerinin sunulması için A+ Para Kart olarak adlandırılan Visa logolu ön yüklemeli kartlar hizmete verilmiştir. A+ Para Kart ile Pttmatik ve diğer banka ATM'lerinde nakit para çekme, bakiye sorma, para gönderme, alışverişlerde ödeme aracı olarak kullanabilme, HGS yükleme gibi işlemler yapılabilmektedir.



**A+ PARA**  
Ücretsiz İşlem Hattı  
511

**Cep Nakit**  
Ücretsiz İşlem Hattı  
48 48

**HGS**





## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

#### HGS ( Hızlı Geçiş Sistemi)

Hızlı Geçiş Sistemi, Şirketimiz ile Karayolları Genel Müdürlüğü arasında 31.12.2010 tarihli protokol kapsamında 17.09.2012 tarihinde devreye alınmıştır.

17.09.2012 tarihinde tüm Türkiye genelindeki otoyollarda bir giriş bir çıkış gişesi olmak üzere toplam 188 adet gişe açılmış olup, devam eden süreçte 31.12.2012 tarihine kadar gişe sayıları 251'e çıkarılmıştır. 31.01.2013 tarihi itibarıyla KGS gişelerinin kaldırılması ile birlikte KGS gişeleri HGS gişelerine dönüştürülmüştür. Mevcut durumda toplam 384 adet HGS gişesi bulunmaktadır.

HGS ürün satışı tüm PTT merkez ve şubeleri ile otoyol üzerindeki PTT işyerlerinden yapılabilmektedir, Ayrıca Pttmatiklerden 24 saat HGS bakiye yüklemesi yapılabilmektedir. HGS ürün satış işlemlerinin yapılması amacıyla otoyollar üzerinde 32 adet PTT şube ve acenteliği açılmıştır.

**ONLINE HGS YÜKLEMENİN EN HIZLI VE KOLAY YOLU**

[hgs.epttavm.com](http://hgs.epttavm.com)

İNTERNETTEN HGS YÜKLE

ePtAVM

Available on the App Store

ANDROID APP ON Google play

## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

HGS ürün kullanıcı sayısını artırmak ve vatandaşlara daha rahat HGS ürünü temin edebilmelerini sağlamak amacıyla 2012 yılı içerisinde beş adet banka ile HGS ürün satış protokolü imzalanmıştır. Protokol imzalanan bankalardan üç tanesi ürün satış işlemlerine 2012 yılı içerisinde başlamıştır. Ayrıca, dört tane petrol istasyonu ve bir tane de GSM operatörü ile HGS ürün satış protokolü imzalanmıştır. 2013 yılı içerisinde, 9 adet banka, 2 adet petrol istasyonu ile protokol imzalanmıştır. Ayrıca, [epttavm.com](http://epttavm.com) üzerinden HGS bakiye yükleme işlemlerine 17.09.2013 tarihinde başlanılmıştır.

2013 yılı itibarıyla PTT merkez ve şubeleri ile otoyol üzerindeki acentelikler ve anlaşmalı Kurum ve Kuruluşlarca yapılan satışlarda 3 Milyon 707 Bin 174 adet (31 Ocak 2014 itibarıyla 3.840.976 ) HGS ürünü, protokol imzalanan ve işleme başlamış olan bankalarda 1 Milyon 874 Bin 98 adet ( 31 Ocak 2014 itibarıyla 1.958.253 ) HGS ürün satışı gerçekleştirilmiştir.

17.09.2012 tarihinden 31.12.2013 tarihine kadar, HGS'ye ait açık bulunan gişelerden toplam 136 Milyon 501 Bin 435 adet (31 Ocak 2014 tarihi itibarıyla 149.607.976) etiketli geçiş yapılmıştır.

HGS işlemlerinin başlaması ile birlikte müşterilerin ihlallerini, geçiş bilgilerini ve bakiyelerini sorgulayabilmeleri için [hgsmusteri.ptt.gov.tr](http://hgsmusteri.ptt.gov.tr) adresi devreye alınmıştır.





## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

### İşyerlerinin PTTBank Konseptine Uygun Hale Getirilmesi

İşyerlerimizin PTTBank konseptine uygun olarak düzenlenmesine 2004 yılında başlanmış olup 2013 yılsonu itibariyle 3011 işyerimizin görünümüleri yenilenmiştir. 2014 yılı sonunda tüm işyerlerinin PTT Bank konseptine uygun olarak modernizasyonu tamamlanacaktır.

Bunun yanı sıra 2013 yılı yatırım programı dahilinde inşaatı bitecek binalar 15 adet, inşaatı devam edecek binalar 12 adet, ihale edilecek binalar 28 etüd-proje işlerine ait binalar 18 adet olmak üzere toplam 73 bina bulunmakta olup bu binalardan 13 adedi tamamlanmıştır.

(Bunlar;Malatya – Arapgir PTT Mrk . Müd. Binası, Ankara – Oğulbey Koli Kargo Ambar Ek Binası, Samsun – Atakum PTT Mrk Müd Koli Kargo Uyg Eđt Binası, Balıkesir – Post. Daç. Topl. Mrk. Müd. Binası, Kocaeli – Dilovası PTT Mrk. Müd. Binası, Ağrı Gürbulak PTT Merkez Müdürlüğü Binası, Hakkari Başmüdürlük Binası, Van Gürpınar Ptt Mrk. Müd. Binası, Tokat PTT Posta Daç. ve Kargo Müd. Binası, Yozgat Kadışehri PTT Mrk. Müd . Binası, Erzurum Karayazı PTT Mrk. Müd. Binası, Erzurum Tortum Uzundere PTT Şube Binası, Konya Selçuk Üniversitesi PTT Şube Binalarıdır.)

15 adedinin ise yapımı devam etmektedir.(Bunlar; Aydın Sultanhisar PTT Mrk. Müd. Bin, Artvin Başmüdürlük Binası, Düzce Başmüdürlük Ve Dağıtım Top.Mrk , Ağrı Patnos PTT Mrk. Müd. Bin ,Bingöl PTT Başmüd .ve Merkez Müd Bin, Elazığ Posta Daç Ve Koli Kargo, Ordu Fatsa PTT Merkez Müdürlüğü Binası, Kahramanmaraş Başmüdürlük Ve Daç Top Mrk., Karabük Eflani PTT Mrk. Müd. Bin, Tekirdağ Hayrabolu PTT Mrk. Müd. Bin., Sivas Gölova PTT Mrk. Müd. Bin., Tunceli Nazimiye PTT Mrk. Müd. Bin, Tunceli Ovacık Ptt Mrk. Müd. Bin, Zonguldak Filyos PTT Merkez Müd Bin., Zonguldak Beycuma PTT Mrk. Müd . Binalarıdır.)

## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

Ayrıca gerek PTT Merkez binaları gerek Şube Binaları için Tıp Projeler üretilmiş bu kapsamda 3 binanın ihalesi yapılmış ve inşaatı devam etmekte olup 31 bina için de Başmüdürlüklere ihale yetkisi verilmiştir.

#### Yıllara Göre PTTBank Düzenlemeleri

Yıllar	Adet
2004	8
2005	13
2006	200
2007	718
2008	369
2009	351
2010	338
2011	338
2012	338
2013	338
<b>Toplam</b>	<b>3011</b>



## Bankacılık Faaliyetleri

### Banking Services

#### Acente Otomasyonu

Proje 11.12.2007 tarihinde hayata geçirilmiş olup 2009 yılından itibaren tüm acentelerimiz otomasyon ortamında hizmet vermeye başlamıştır. Acenteliklerde, merkez ve şubelerimizde otomasyon sistemi üzerinden sunulan hizmetlerin verilmesi amacıyla her türlü donanım ihtiyacı Şirketimiz tarafından karşılanmaktadır.

2013 yılı sonu itibari ile il ve ilçe merkezleri dışında, PTT şubesi bulunmayan belde ve köyler ile diğer yerleşim yerlerinde hizmet veren 1.087 adet PTT acenteliğimiz bulunmaktadır.





T.C.  
Ulaştırma Denizcilik ve  
Haberleşme Bakanlığı

**HGS**'de  
sıra  
beklemek  
yok!

**HGS**

**PARA YÜKLEME  
İŞLEMLERİNİZİ  
PTT MATİKLERDEN  
7/24  
YAPABİLİRSİNİZ.**





**2013** Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi  
İşletme Yıllığı  
*Post and Telegraph Corporation  
Annual Business Report*



# Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

*Activities Of Promotion And Marketing*





# Başkent'e Pul Müzesi

Türkiye ve dünyadaki pul koleksiyoncuları ve pul tutkuları tarafından merakla beklenen PTT Pul Müzesi, törenle açıldı. Birleşme pulunu sergilediği müze Türkiye'de bir ilk oldu.



PTT Genel Müdürü Osman Tural, PTT Pul Müzesi'nin açılışında konuşuyor. Arka planda Cumhurbaşkanı Erdoğan ve Başbakan Yıldırım ile diğer konuklar.

# Türk pullarının 150 yıllık serüveni müzede

PTT Genel Müdürü Osman Tural, PTT Pul Müzesi'nin 150. yıldönümü dolayısıyla düzenlenen sergide konuşuyor. Müze, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor.



PTT Genel Müdürü Osman Tural, PTT Pul Müzesi'nin açılışında konuşuyor. Arka planda Cumhurbaşkanı Erdoğan ve Başbakan Yıldırım ile diğer konuklar.



# PTT'ye TSYD ödülü

PTT Genel Müdürü Osman Tural, Türkiye Sektör Yürütme Kurulu (TSYD) tarafından düzenlenen ödül töreninde ödülünü aldı.



PTT Genel Müdürü Osman Tural, Türkiye Sektör Yürütme Kurulu (TSYD) tarafından düzenlenen ödül töreninde ödülünü aldı.

# PTT, AVRUPA PUL YARIŞMASINDA 1. oldu.

2013 yılının en iyi Avrupa Pul Yarışması'nın bir yıllık teması "Posta Arabaları" (Van of the Postman) olarak belirlendi. PTT, yarışmada birinci oldu.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, yarışmada birinci oldu.

19-19 Eylül 2013 tarihleri arasında Beşika ve Brüksel kentinde düzenlenen PostEurop 2013 Genel Kurulunda Posta Telgraf Teşkilatı Avrupa Birliği olarak 22 yıldır aralıksız düzenlenen Avrupa Pul Yarışması'nda Türkiye 2013 yılında da birinci oldu.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, yarışmada birinci oldu.

100 yıllık Osmanlı pulları sergisi düzenlendi. Sergi, Türkiye'nin 100 yıllık posta serüvenini anlatıyor.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, sergide konuşuyor.

# PTT'den tebrik kartpostalı bedava

Türkiye Posta Telgraf Teşkilatı (PTT) Genel Müdürlüğü, Kurban Bayramı öncesi, tebrikleşme geleniği sürdürmek için ücretsiz kartpostal veriyor. "Bayram Tebriği Bünden" kampanyası başlatıldı.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, kampanyayı duyuruyor.

# EXPO pulları piyasada

EXPO 2016'nın tanıtımına pul desteği geldi. İlk farklı tasarıma sahip olan EXPO 2016 Pula toplam 2 milyon adet bastırıldı.



PTT Genel Müdürü Osman Tural, EXPO 2016 pullarını tanıttı.

# Fotoğrafınızı taşıyan pula sahip olabilirsiniz

PTT Genel Müdürlüğü, vatandaşların fotoğraflarını taşıyan pullara sahip olmalarını sağlıyor. "Fotoğrafınızı taşıyan pula sahip olabilirsiniz" kampanyası başlatıldı.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, kampanyayı duyuruyor.

# PTT'nden yılbaşı kampanyası

PTT Genel Müdürlüğü, yılbaşı kampanyası kapsamında vatandaşlara hediyeler dağıtıyor. "Yılbaşı Hediyeleri" kampanyası başlatıldı.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, kampanyayı duyuruyor.

# Novada Ataçehir'de Geçmişten Günümüze Pul ve Posta Sergisi

Novada Ataçehir'de düzenlenen "Geçmişten Günümüze Pul ve Posta Sergisi" ilgi çekti. Sergi, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, sergide konuşuyor.

# Expo 2016'ya pullu tanıtım

PTT Genel Müdürlüğü, Expo 2016 tanıtımına pullu destek sağlıyor. "Expo 2016'ya pullu tanıtım" kampanyası başlatıldı.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, kampanyayı duyuruyor.

# PTT'nin 173. yıldönümü'nü kutluyor

PTT Genel Müdürlüğü, kuruluşunun 173. yıldönümünü kutluyor. "173. Yıllık Kutlamaları" kampanyası başlatıldı.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, kutlamaları duyuruyor.

# Basında PTT

PTT'nin 173. yıldönümü'nü kutluyor. Basında PTT'nin faaliyetleri ve başarıları yer alıyor.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, basın toplantısında konuşuyor.

# 100 Yıllık Osmanlı pulları sergide

100 yıllık Osmanlı pulları sergisi düzenlendi. Sergi, Türkiye'nin 100 yıllık posta serüvenini anlatıyor.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, sergide konuşuyor.

# 12 yaşındaki İrem'in pul sergisi: Kelebek

12 yaşındaki İrem'in pul sergisi düzenlendi. Sergi, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, sergide konuşuyor.

# Dünya Posta Günü'nde Pul sergisi düzenlenecek

Dünya Posta Günü'nde pul sergisi düzenlenecek. Sergi, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, sergide konuşuyor.

# Ozel pullara, özel müze

Ozel pullara, özel müze düzenlendi. Müze, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, müzede konuşuyor.

# EXPO 2016'ya iki özel pul

EXPO 2016'ya iki özel pul bastırıldı. Pul, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, pulu tanıttı.

# UNİVERSİTE yıllarından tanıdığım arkadaşım Özkan İpek bana bir mesaj atıyor

UNİVERSİTE yıllarından tanıdığım arkadaşım Özkan İpek bana bir mesaj atıyor. Mesaj, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, mesajı duyuruyor.

# PTT Genel Müdürü Osman Tural, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor

PTT Genel Müdürü Osman Tural, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor. Tural, Türkiye'nin posta serüvenini anlatıyor.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, konuşuyor.

# PTT Genel Müdürü Osman Tural, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor

PTT Genel Müdürü Osman Tural, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor. Tural, Türkiye'nin posta serüvenini anlatıyor.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, konuşuyor.

# PTT Genel Müdürü Osman Tural, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor

PTT Genel Müdürü Osman Tural, Türkiye'nin 150 yıllık posta serüvenini anlatıyor. Tural, Türkiye'nin posta serüvenini anlatıyor.

PTT Genel Müdürü Osman Tural, konuşuyor.



*Size Hizmet  
Kendimize Verdiğimiz  
Ödüdür.*



**SİMİDİ DEVİR  
KAYITLI  
ELEKTRONİK  
POSTA**



Ptt'nin hizmetlerine  
kullanabileceğiniz



Türkiye'yi seviyoruz,  
**hesaplı  
hattı**  
sunuyoruz.



[www.pttcell.com.tr](http://www.pttcell.com.tr) 444 6 788



**TURPEX**



Posta  
Banka  
Lojistik



## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

### Activities Of Promotion And Marketing

Posta, Banka ve Lojistik hizmet alanlarında kalite ve müşteri memnuniyetine odaklanan şirketimiz, hizmetlerin yaygınlığının, kamuoyunda tercih edilme oranının artırılması için geleneksel anlayıştan farklı olarak, günümüz rekabet şartlarına uygun olarak tanıtım ve pazarlama faaliyetlerini sürdürmektedir.

Pazarlama faaliyetleri Başmüdürlüklerimizde oluşturulan pazarlama ekiplerince **“Pazarlama Eylem Planı”** çerçevesinde tüm Başmüdürlüklerimizde koordineli olarak yürütülmektedir.

Düzenli olarak iletilen verilerin takibinin yapılabilmesi, gerekli istatistikî bulguların elde edilerek ihtiyaç duyulan analizlerin yapılarak değerlendirilmesi amacıyla PTF (Pazarlama, Tanıtım, Filateli) adında uygulama programı hazırlanmıştır. Program sayesinde Başmüdürlüklerin yaptığı müşteri görüşmeleri detaylı bir şekilde anlık olarak takip edilebilmektedir.

Şirketimizce; yüz yüze görüşme, posta, sosyal paylaşım platformları ve e-posta yolu ile müşterilere ulaşılmıştır. Ülke genelinde yapılan çeşitli fuar, sergi gibi organizasyonlara katılım sağlanarak ulaşılan potansiyel müşterilerin Şirketimize müşteri olarak kazandırılması yönünde faaliyetlerde bulunulmuştur.



## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

### Activities Of Promotion And Marketing

PTT olarak hedefimiz, sürekli ve kârlılık içerisinde büyümeye devam ederek Posta, Banka ve Lojistik sektörünün her alanında kalıcı lider olmaktır. Bu hedefe ulaşmak için, geçmişte olduğu gibi bu yılda daha fazla sayıda müşteriye ulaşmayı ve onlara en mükemmel hizmeti alma deneyimini yaşatmayı Şirketimiz hedeflemiştir.

Bu kapsamda 2013 yılında yapılan reklam ve tanıtım çalışmalarımızda; Mektup ve tebrik kartı hizmetimizin yeniden yaygınlaşması için 2013 yılında da çeşitli mektup ve kart kampanyaları düzenlenmiştir. Bu doğrultuda Sevgililer Günü, Babalar Günü, Ramazan Bayramı, Kurban Bayramı ve Yılbaşı için tebrik kartları bastırılmış, Anneler Günü için mektup gönderme kampanyaları düzenlenmiştir.

Ayrıca; Babalar Günü, Anneler Günü Sevgililer Günü, Ramazan Bayramı, Kurban Bayramı, Kuruluş Yıldönümümüzde Kargo ve APS Kurye gönderilerine %10 indirim uygulanarak müşterilerimizin PTT Kargo hizmetinin imkanlarından faydalanmaları sağlanmıştır. Hizmetlerimizin tanınırlığının artırılması ve imajımızın artırılması amacıyla, Ulaştırma Şurasına katılım sağlanmış, 30 adet fuar ve açılışa iştirak edilmiş, 82 adet stant açılmış ve hizmetlerimizin Yurdun dört bir yanında tanıtılması amaçlanmıştır.



## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

### Activities Of Promotion And Marketing

Yılda yüz binlerce vatandaşımızın hizmet almak için uğradığı PTT işyerlerimizde görsel çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar sonucunda 30 konuda 108.000 Afiş basımı yapılmış ve işyerlerimizde sergilenmesi sağlanmıştır. Ayrıca 23 konuda 18.000.000 adet broşür basımı yapılarak dönemler içerisinde işyerlerimizde teşhir edilmiş, posta dağıtıcılarımız eliyle tüm posta kutularına bırakılması sağlanmış, tanıtım birimlerimizce müşteri ziyaretlerinde kullanılmıştır.

PTT işyerlerinde bulunan Kapalı Devre Merkezi Yayın Sistemi kapsamında 671 PTT işyerimizde kurulu bulunan 740 adet LCD ekranda Şirketimiz ve hizmetlerimizin tanıtımı yapılmıştır. Söz konusu ekranlar kiraya verilmek suretiyle gelir elde edilmesi sağlanmıştır.

Şirketimiz hizmetlerinin bilinirliğini kullanımını ve marka değerlerini artırmak amacıyla çeşitli reklam faaliyetleri yürütülmüştür. Billboard, CLP, TV reklam filmi, radyo spotu, internet sitelerinin banner alanları ve dergilerde tanıtım faaliyetlerinde bulunularak marka bilinirliği artırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirilmiştir.



## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

### Activities Of Promotion And Marketing

Günümüzün küreselleşen dünyasında kurumsal sosyal sorumluluk işletmeler açısından bir gereklilik haline gelmiştir. Şirketimizde toplumdaki aldığını topluma geri vermek ve toplum yararını gözetmek amacıyla 2013 yılında da eğitim, kültür, teknoloji ve sportif faaliyetlerde sosyal sorumluluk projelerine devam etmiştir. PTT, Türk Sporunu için TFF 1.LİG isim hakkını kiralarak Türk futboluna destek olurken, hizmetlerini de müşterilerine tanıtmak yolunda çalışmalar gerçekleştirmiştir. Bu uygulama sayesinde sporun bazı dallarında da takımlara destek vermektedir.





## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

*Activities Of Promotion And Marketing*

### Pazarlama Faaliyetleri

21. yüzyılda tüm pazarlarda rekabetin hızı ve şiddeti giderek artmakta ve bu ortamda üretimden gelen liderlik gücü, yerini pazarlama stratejileri ve tanıtım çalışmalarının başarısından gelen liderliğe bırakmaktadır. Küreselleşme süreci, bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim, üretim imkanlarının çok genişlemiş olması gibi sebeplerle bir işletmenin ortaya çıkardığı hızlı, kaliteli ve düşük maliyetli bir ürün ya da hizmetin, çok kısa bir sürede diğer işletmeler için bir üretim standardı oluşturmakta ve ürün hizmet kalitesi açısından işletmeler arası farklar giderek yok olmaktadır.

Bu tip gelişim ve değişimlerin yaşandığı bir dönemde artık tüketicilerin zihninde farklı bir konum ve değer yaratabilen işletmeler pazardaki paylarını koruyabilmekte ve ilerleme kaydedebilmektedir. İşte bu noktada firmaların yürüttükleri pazarlama ve tanıtım aktivitelerinin çok önemli bir rolü bulunmaktadır.

Sürdürülebilirlik ve müşteri memnuniyetini işletme odağına alan Şirketimiz, sürekli geliştirilen ürün ve hizmetlerini tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde sürekli modernize ederek, düşük fiyat ve yüksek kalite anlayışından ödün vermeden vatandaşlarına sunmaktadır.

Bu sebeple aşırı reklama maruz kalan tüketicilerin algılamasını ve faydalanmalarını sağlamak amacı ile lokal ve hedef gruplara yönelik tanıtım ve reklam faaliyetleri rekabetin standart belirleyicisi olacak uygulamalar ile gerçekleştirilmektedir.



## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

### Activities Of Promotion And Marketing

#### Müşteri Temsilciliği

Müşteri temsilcileri, günümüz rekabet ortamında müşteriler ile Şirketimiz arasında köprü vazifesi üstlenmektedir. Müşteri temsilcilerinin; müşteri kazanılması ve memnuniyetinin sağlanması, rekabet gücü ve pazar payının artırılması açısından Şirketimize güç sağlayacağı düşünülmektedir. Bu amaçla ülke genelinde 227 müşteri temsilcisi ile PTT işyerlerinde görev yapmasını sağlayan bir organizasyon yapısı oluşturulmuştur.

PTT işyerleri olarak 1. ve 2. sınıf merkezlerde, posta işleme ile dağıtım ve toplama merkezlerinde; işlem trafiği en yüksek merkezlerde müşteri temsilciliği uygulaması yapılmaktadır.

Müşteri temsilcileri;

- » Posta çeki hesap açma, İPÇ abonelik işlemleri,
- » Western Union
- » TTNNet, Türksat, Smile ADSL abonelik hizmetleri,
- » Kredi İşlemleri,
- » Sigorta işlemleri vb.

gibi uzun süren ve müşteriyle birebir iletişim gerektiren işlemleri yerine getirmekte, mevcut ve yeni hizmetlerimiz ile ilgili olarak müşterilerimizi bilgilendirmektedir.

Müşteri temsilcileri; sürekli hizmet alan müşterilerimizin, memnuniyetini artırmak ve müşterilerimize daha iyi hizmet vermek amacıyla gerekli yardım ve kolaylığı sağlamakta, müşterilerin ihtiyaçlarını öğrenerek çözüme kavuşturmak amacıyla yardımcı olmaktadır.







## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

*Activities Of Promotion And Marketing*

### Dış Müşteri Memnuniyeti Anketi

Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini öğrenerek çözümler üretmek, müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla iyileştirme çalışmalarını yaparak hizmet kalitesini artırmak, müşteri profilimizi belirleyerek PTT markasının ve hizmetlerinin bilinirlik ve kullanım oranını tespit etmek amacıyla "Dış Müşteri Memnuniyeti Anketi" hazırlanmıştır.

Hazırlanan anketler 82 PTT Başmüdürlüğü ve Şirketimiz web sayfasında uygulanmıştır. Uygulama sonucunda 33.164 adet anketin geri dönüşü sağlanmıştır.

Anket sonuçlarına göre:

- » Hizmetlerimizin tanınırlık oranı %91,82
- » Dış müşteri memnuniyet oranı %92,09 olarak tespit edilmiştir.

Anket sonuçları il bazlı olarak analiz edilerek değerlendirilmiş ve müşteri beklentilerinin karşılanarak, memnuniyet düzeyinin daha da artırılması amacıyla tüm Başmüdürlüklerimizde iyileştirme çalışmaları başlatılmıştır.

## Hizmetlerimizden Faydalaniyor musunuz?



**Evet**



**Hayır**



## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

*Activities Of Promotion And Marketing*

### Sosyal Medya Yönetimi

Yaşadığımız teknoloji çağı, şirketlerin pazarlama faaliyetlerini dijital ortamda da gerçekleştirmelerini zorunlu hale getirmiştir. Sosyal medya kanalları şirketlerin ve müşterilerin yeni buluşma adresi konumuna gelmiştir. Bu sayede müşteri ve şirketler arasındaki iletişim engelleri ortadan kalkmıştır. Şirketimiz bu doğrultuda facebook ve twitter platformlarında kurumsal sayfalar açmış olup müşterilerine bu şekilde ulaşmaktadır.

[www.facebook.com/PTT.Kurumsal](http://www.facebook.com/PTT.Kurumsal)  
ve [www.twitter.com/PTTKurumsal](http://www.twitter.com/PTTKurumsal) sayfalarımız ile hizmetlerimiz hakkında müşterilerimize bilgi vermek, tanıtıcı faaliyetlerde bulunmak ve müşterilerimiz ile iletişim halinde olarak talep ve önerileri anında cevaplamak amaçlanmıştır.





 / PTTKurumsal  
 / PTT.Kurumsal

[www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr) | 444 1 788



## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

### Activities Of Promotion And Marketing

#### PTT Çağrı Merkezi

444 1 788 PTT Çağrı Merkezi, müşterilerimizin PTT ile ilgili herhangi bir konuda bilgi alabilmelerini, talep, öneri ve yakınmalarını dile getirmelerini teminen 10/07/2007 tarihinde hizmete sunulmuştur. Ayrıca Çağrı Merkezimizin kapsamı ve çalışan sayısı artırılarak; 2013 yılında kurulan PTT Kurumsal Çağrı Merkezi ile 169 (PTT Kargo Sipariş) -141 (Telgraf) -119 (Posta Kodu Sorgulama) çağrı servisleri kapatılarak, bu kısa numaralardan sunulan hizmetler de 444 1 788 numaralı telefon üzerinden hizmet vermeye başlamıştır.

PTT Çağrı Merkezi bünyesinde yürütülen hizmetler; 7/24 IVR sistemi ve müşteri temsilcileri tarafından verilmektedir.

PTT hizmet yelpazesinin her geçen gün gelişmesine paralel olarak artan PTT Çağrı Merkezinin çağrı sayısı; 2013 yılı sonu itibarıyla 2012 yılı toplam çağrı adedini % 102,50 aşarak 3.371.572 olarak gerçekleşmiştir.

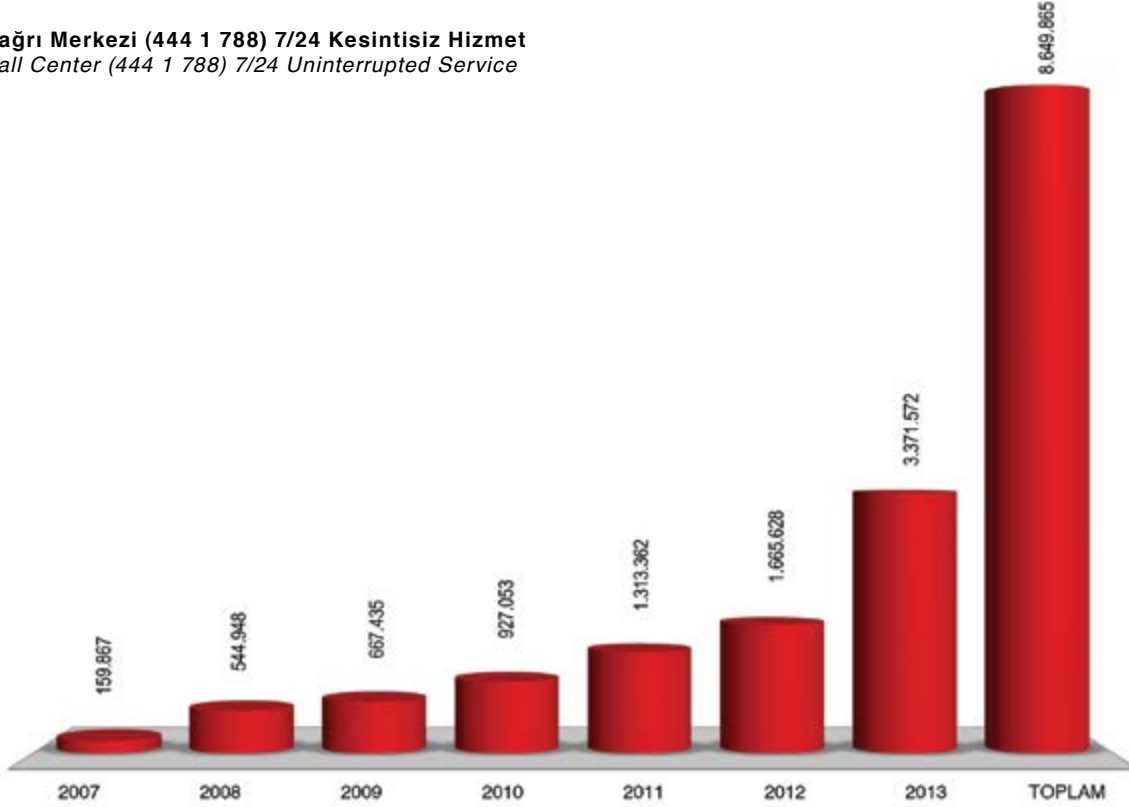
İşitme ve Konuşma Engelli Müşterilerimiz için 444 1 788 numaralı telefonla hizmet veren PTT Çağrı Merkezimizde İşaret Dili Bilen Müşteri Temsilcilerimiz görev yapmaktadır. İşaret Dili Bilen Müşteri Temsilcilerimiz aracılığıyla İşitme ve Konuşma Engelli Müşterilerimiz şikayet ve önerileri için görüntülü telefon özelliği olan telefonlardan "0850 222 1 788" telefon PTT Hizmetlerine yönelik bilgilere ulaşabilmektedir. Aynı zamanda aloptt.gov.tr adresinden canlı destek hattı sayesinde yazışma ile müşterilerimize ulaşım imkanı sunmaktadır.

Ayrıca Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın işbirliği kapsamında gerçekleşen "Engelli Dostu Numaralar" projesi ile işitme ve konuşma engelli müşterilerimizin hizmetlerimize kolaylıkla ulaşmalarını sağlamak ve bu müşterilerimizin hizmetlerimiz ile ilgili her türlü talep, istek ve temennilerini alarak hizmetin sürekliliğini yerine getirmek amacıyla söz konusu proje kapsamında Şirketimizce 0312 309 59 13 numaralı SMS hattı tahsis edilmiştir. İşitme ve Konuşma Engelli Müşterilerimiz, cep ve ev telefonlarının mesajlaşma özelliği ile 0312 309 59 13 numaralı hatta mesaj atarak PTT'nin hizmetlerine erişim sağlayabilmekte, sorunlarına çözüm ve taleplerine cevap alabilmektedir.

## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

Activities Of Promotion And Marketing

PTT Çağrı Merkezi (444 1 788) 7/24 Kesintisiz Hizmet  
PTT Call Center (444 1 788) 7/24 Uninterrupted Service



■ Çağrı Sayısı



**tüm işlemleriniz  
artık tek numarada**

*www.aboptt.gov.tr*



**İŞİTME VE KONUŞMA ENGELLİ MÜŞTERİLERİMİZ İÇİN NUMARAMIZ**

**0850 222 1 788** / 

**ÖĞRÜNTÜLÜ KONUŞMA  
PTT ÇAĞRI MERKEZİ**



## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

### Activities Of Promotion And Marketing

## 2013 Müşteri Başvuruları

### Bilgi Edinme

4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu gereğince Şirketimize, 2012 yılında 8.698, 2013 yılında ise 1.798 adet başvuru yapılmıştır.

### Bimer

Müşterilerimizin yönetime ilişkin şikayet, talep, görüş ve önerilerini kolayca ilgili Makamlara iletebilmeleri ve bunların işleme alınıp değerlendirilerek sonuçlandırılmasını takiben ilgisine süratle cevap verilmesini sağlamak amacıyla kurulmuş bulunan, Başbakanlık İletişim Merkezi'ne (BİMER) dahil olan Şirketimize ait BİMER sistemine 2012 yılında 2.909; 2013 yılında 4.563 adet başvuru yapılmıştır.

### PTT info

Şirketimizle ilgili olarak, müşteri şikayet, dilek ve temennilerine ait hususların çözümü için web sitemiz üzerinde bulunan "Bize Ulaşın" uygulamasından 2012 yılı içinde 79.562, 2013 yılında 129.161 adet başvuru yapılmıştır.

## Şirketimiz Marka ve Logo Tescil İşlemleri

Markaların Korunması Hakkında 556 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnameye göre Şirketimize ait PTT markası ve logosunun tescili yapılmış olup ayrıca Şirketimizin diğer hizmetlerine ait olan hizmetlerine yönelik tescil başvurularıda yapılmıştır.

## Tanınmış Marka

Son yıllarda Şirketimize ait PTT Markası ve logosunun çeşitli firmalarca usulsüz kullanıldığının tespit edilmesi, Şirketimizin prestiji, bu kapsama alınan markaların tüm sınıflarda (45 adet) doğrudan koruma altına alınacağı ve dolayısıyla konuya ilişkin usulsüz kullanılan PTT markası ve logosunun da önüne geçileceği, Türk Patent Enstitüsü web sayfasında özel korunan markalar listesinde yer alacağı ve tanınmış markalar statüsüne giren markaların benzer başvurularda daha iyi korunarak reddedilme ihtimalinin daha yüksek olması sebepleriyle PTT Markası ve Logosu Tanınmış Markalar kapsamına alınmıştır.

## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

Activities Of Promotion And Marketing

### PTT Marka ve Logosu Avrupa Birliği Ülkelerinde Tescil Edildi.

Dünyadaki küreselleşme süreci, değişen iktisadi yaklaşımlar ve posta piyasalarında özel teşebbüslerin de yoğun olarak faaliyet göstermesiyle gelişen rekabet ortamı ve Şirketimizin yurt dışındaki prestijini de düşündüğümüzde PTT Marka ve Logosunun AB Ülkelerinde de ( 27 ülke) tescil işleminin yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

(İngiltere, Almanya, Avusturya, Belçika, İsveç, Fransa Yunanistan, Finlandiya, Lüksemburg, İrlanda Hollanda, İtalya, Portekiz, İspanya, Danimarka, G.Kıbrıs ÇekCumhuriyeti, Estonya, Macaristan, Letonya Litvanya, Malta, Polonya, Bulgaristan, Romanya Slovakya ve Slovenya). Bu nedenle 09.05.2012 tarihinde başvuruda bulunulmuş olup 04.10.2012 tarihi itibarıyla PTT marka ve logosu Avrupa ülkelerinde de tescil edilmiştir.





## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

*Activities Of Promotion And Marketing*

### Filateli Faaliyetleri

Kuruluşumuzca 2013 yılında 46 adedi Yurtiçi 2 adedi Yurtdışında olmak üzere 48 adet pul sergisi düzenlenmiştir. Bu çerçevede; 22-29 Mart 2013 tarihleri arasında Unesco Türk Dünyası Kültür Başkenti etkinlikleri kapsamında "UNESCO Türk Dünyası Kültür Başkenti Eskişehir 2013 Pul Sergisi" adı altında Azerbaycan ve KKTC Posta İdarelerinin de katılımıyla Türk Cumhuriyeti Ülkelerinin de pullarının sergilendiği Eskişehir'de düzenlenen pul sergisinde Eskişehir ilindeki öğrenciler ile diğer Türk Cumhuriyetlerinden gelen öğrencilere "Filatelik Sunum" yapılmıştır.



Kuruluşumuz tanıtımına ve pullarımıza yönelik yurtdışındaki ilginin artmasına katkı sağlayacağı sebebiyle 10-15 Mayıs 2013 tarihleri arasında Avustralya'nın Melbourne şehrinde düzenlenen "Avustralya 2013 Dünya Pul Sergisi'nde" Şirketimizde katılım sağlanmıştır.

Ayrıca 24-25 Eylül 2013 tarihleri arasında Bosna Hersek'in Saraybosna şehrinde Pul Sergisi düzenlenmiştir.

## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

### Activities Of Promotion And Marketing

2013 Yılı içerisinde;

- >> 30 farklı konuda 122,800 adet ilk gün zarf ve pulları satışa sunulmuştur.
- >> 8 farklı konuda 16,700 adet özel gün zarf ve satışa sunulmuştur.
- >> 126 farklı konuda 26.500 özel tarih damgalı zarf ve pulları satışa sunulmuştur.
- >> Türk Pulunun 150. Yılı Konulu 4.000 adet portföy satışa sunulmuştur.

## Osmanlı Pullarından Örnekler



[www.filateli.gov.tr](http://www.filateli.gov.tr)



## Atatürk Pullarından Örnekler







## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

Activities Of Promotion And Marketing

5 ayrı konuda Portföy üretilmiştir.



### 2013 Unesco Somut Olmayan Kültürel Miras ve Türk Dünyası Kültür Başkenti ESKİŞEHİR Konulu Portföy,

İçerisinde Anma Bloğu, Anma Pulu ve İlk gün zarfı bulunan portföyden 10.000 adet hazırlanarak tedavüle sunulmuştur.



### XVII. Akdeniz Oyunları Konulu Portföy,

İçerisinde 3 boyutlu pul, Anma Bloğu ve İlk gün zarfı bulunan portföyden 6.000 adet hazırlanarak tedavüle sunulmuştur.

## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

Activities Of Promotion And Marketing

### 11. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Şurası Konulu Portföy,

İçerisinde seri numaralı blok pul ve ilk gün Zarfı bulunan portföyden 5.000 adet hazırlanarak tedavüle sunulmuştur.



## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

Activities Of Promotion And Marketing



**PTT Pul Müzesi konulu Portföy,**  
İçerisinde seri numaralı blok pul bulunan portföy den 10.000 adet hazırlanarak tedavüle sunulmuştur.



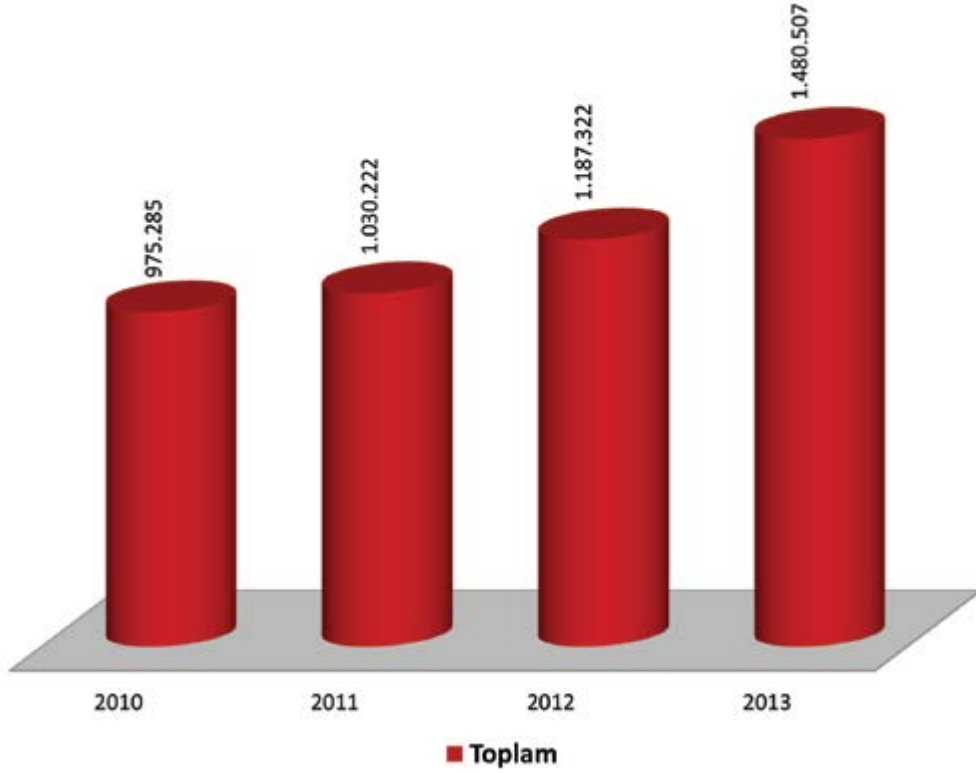
**“Marmaray Hayaldi Gerçek Oldu!” Konulu Portföy,**

İçerisinde numaralı Blok ve İlgün zarfı bulunan Portföyden 5.000 adet hazırlanarak tedavüle sunulmuştur.

## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

Activities Of Promotion And Marketing

### Filatelik Malzeme Satış Geliri



**2535 Abone**

**6 Yurtdışı  
Acente**

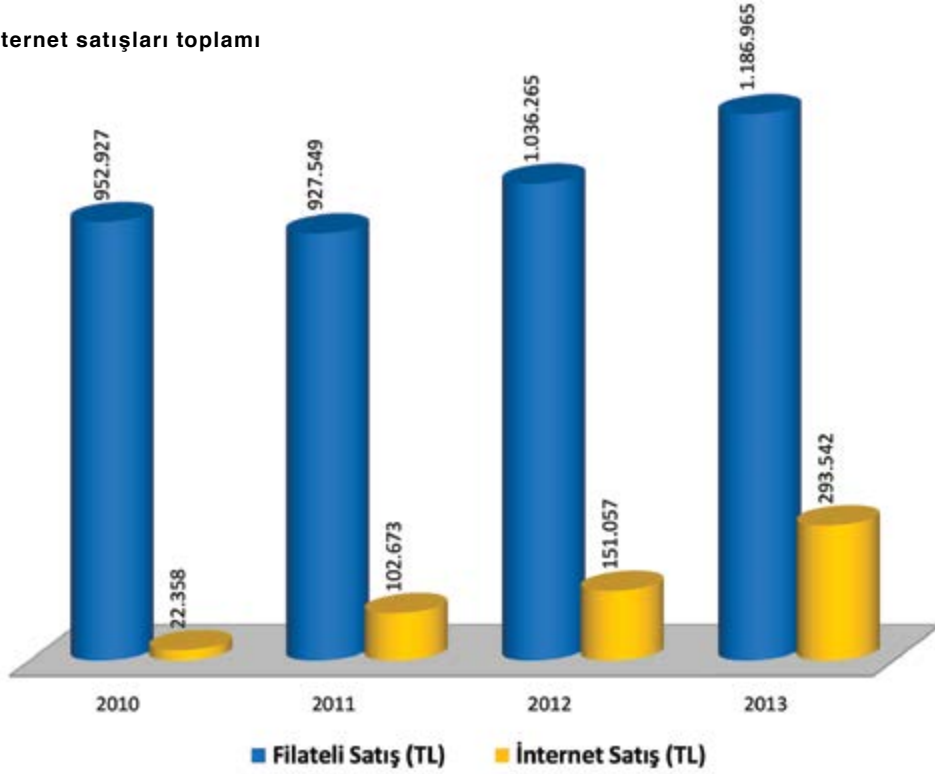
**2012-2013  
Yılları Arasında  
% 24 Gelir Artışı**

Filateli hizmetimiz ile Pul ve Pul ürünlerinin temin edilebilmesi amacıyla abonelik sistemi ve internet üzerinden sanal pos aracılığı ile müşteri talepleri alınmak suretiyle yapılan satışlar ve sergi, fuar organizasyonu vb. etkinliklerde yapılan satış çalışmalarımız bulunmaktadır. Bu kapsamda her yıl hazırlanan Emisyon Programından talepler doğrultusunda ürünler **2535 abonenin** adreslerine gönderilmektedir.

## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

### Activities Of Promotion And Marketing

#### Filateli ve internet satışları toplamı



### Pul ve Pulculuk Hizmetleri

Şirketimizce yapılan araştırmalar ile Bakanlıklar, tüm Kamu Kurum Kuruluşları, Valilikler, Vakıflar, Dernekler, Üniversiteler ve PTT Başmüdürlüklerinden alınan görüş, teklif ve öneriler dikkate alınarak Pul Emisyon Programları büyük bir titizlikle hazırlanmaktadır.

Emisyon programı için gelen teklif ve öneriler değerlendirilirken; dünya pulculuğundaki gelişmeler, filateli gelenekleri, ülkemizi ilgilendiren önemli spor, sanat ve kültür faaliyetleri, Anadolu'ya özgü endemik bitki ve hayvan türleri, Türk meşhurları, tarihi olaylar, sosyal ve kültür varlıkları, turizm varlıkları ile filatelistlerce aranan konuların seçilmesine özen gösterilmektedir. Ayrıca ülkemizi de ilgilendiren önemli iç ve dış olaylardan uygun görülenlerin 50, 100, 250, 500 ve 1000. yıldönümlerinde pul çıkarılabilmektedir.

1990 yılından itibaren tedavüle çıkarılan pulların tanıtımı Genel Müdürlüğümüze ait [www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr) internet adresinde yapılmaktadır.

## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

*Activities Of Promotion And Marketing*

Filateli hizmetimiz ile Pul ve Pul ürünlerinin temin edilebilmesi amacıyla abonelik sistemi ve internet üzerinden sanal pos aracılığı ile müşteri talepleri alınmak suretiyle yapılan satışlar ve sergi, fuar organizasyonu vb. etkinliklerde yapılan satış çalışmalarımız bulunmaktadır. Bu kapsamda her yıl hazırlanan Emisyon Programından talepler doğrultusunda ürünler abonelerin adreslerine gönderilmektedir.

## PostEurope 2013

## Altın Pul Ödülü PTT'nin



PostEurope'un, her yıl en iyi Avrupa Pulunu seçmek için düzenlediği yarışmaya 2013 yılında PTT "Posta Arabaları" konulu anma puluyla katıldı ve internet üzerinden yapılan halk oylamasında PTT'nin anma pulu birinci seçilerek, "Altın Pul" ödülünü almaya hak kazandı.

## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

Activities Of Promotion And Marketing

### Kişisel Pul Hizmeti

Dünyada az sayıda uygulaması bulunan ve Şirketimizce 2005 yılında başlatılmış olan bu özel hizmet ile gerçek ve tüzel kişilerin Kişisel Pul basım talepleri karşılanmaktadır. Bu hizmetimizle gerçek ve tüzel kişilerin kuruluş yıldönümü, ürün tanıtımı, özel gün kutlamaları ve hatıra amaçlı fotoğraf ve görsellerinin pul olarak basılması ile kalıcılığı sağlanmaktadır. Kişisel Pul hizmetinde yeni bir uygulama olan "Doğrudan Kişisel Pul Hizmeti" ilk kez 2009 yılında başlamıştır. 2012 yılında İzmir ve İstanbul PTT Başmüdürlüklerince de Kişisel Pul Hizmetinin verilmesi sağlanmıştır.

*Kişisel pul hizmetinden  
2.515.349 TL  
gelir elde edilmiştir.*



# PTT'den size özel pul



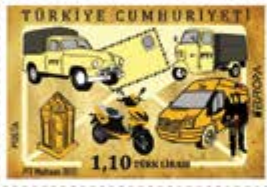
Pulların Dünyasında Şen de Yerini Al!

444 1 788

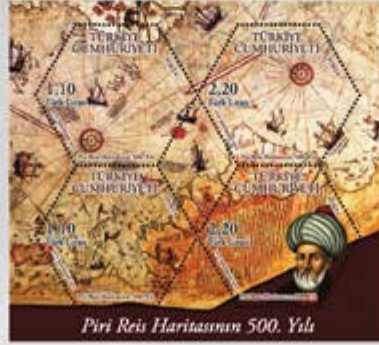
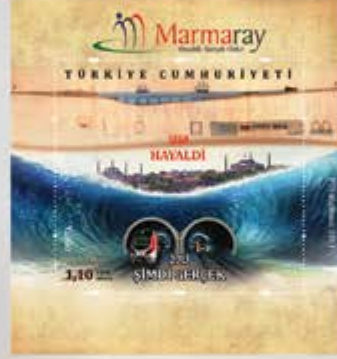
Posta  
Banka  
Lojistik



# 2013 Yılı Pul Emisyonu



# Stamp Issue of The Year 2013



## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

### Activities Of Promotion And Marketing

#### PTT Pul Müzesi

Ankara Ulus'da bulunan, tarihi Emlak ve Eytam Bankası binası restore edilerek, PTT'nin 173. Kuruluş Yıldönümü etkinlikleri haftasında, 22 Ekim 2013 tarihinde "PTT Pul Müzesi" olarak hizmetine başlamıştır. Türk pulları koleksiyonunun orijinal halleri toplam 3 katta 6.500 m<sup>2</sup>'lik alanda ziyarete açılmıştır. Anlatım dili, konsepti, sunumu ve modern teknoloji kullanımı itibari ile Ankara PTT Pul Müzesi tam anlamıyla bir kültür merkezidir.

Modern iç mekan tasarımı ve 'Tarihe Tanıklık Eden Koleksiyonlar' sloganı ile ziyaretçisini karşılayan müze, giriş katta posta haberleşme tarihini kronolojik olarak gezme imkanı sunmaktadır. Dokunmatik ekranlardan, kısa filmlere, 3D sinema salonundan, geçmişten günümüze posta nazırları odalarına, İstiklal Harbinde PTT canlandırmasına, ziyaretçiler nostaljik olduğu kadar unutulmayacak bir keşfe çıkacaktır. Bir pulun hikayesi, filateli sözlüğü, pullarla yüzyıl alanları sunduğu kapsamlı dijital arşiv sayesinde, istenilen anda istenilen döneme ait pula ve pulun bilgisine ulaşmayı mümkün kılmaktadır.



Ptt Pul  
Müzesi

# TARİHE TANIKLIK EDEN KOLEKSİYONLAR



*Müze Kafeteryamıza  
Sizleri Bekliyoruz.*



Anafartalar Mah. Atatürk Bulvarı No:13 Ulus/ANKARA  
0312 560 60 47-48-49 (3 HAT)  
[www.pttpulmuzesi.org.tr](http://www.pttpulmuzesi.org.tr)

Ziyaret Saatleri Pazartesi hariç hergün 09:00 - 17:00

## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

### Activities Of Promotion And Marketing

Günümüzde PTT, 'Posta Dağıtıcıları Kostümleri' sergi alanı ve Osmanlı dönemine ait canlandırılan posta arabası da giriş katının ilgi çekici detaylarındandır.

Birinci katta sergilenen 'Türk Pulları Koleksiyonu' filatelistleri sevindireceği gibi pul meraklılarını da filateliye özendirecek. 1862 yılında basılıp 1 Ocak 1863'de tedavüle sunulan ilk puldan, günümüze kadar uzanan tüm Türk pul koleksiyonunu tek bir sergide görebilecek. Nostaljik PTT salonu canlandırması da ziyaretçileri geçmişe götürecektir.

Tematik konsept çerçevesinde tasarlanan ikinci kat, Atatürk, Doğa, Spor, Turizm, Taşıt, Tarih ve Kültür Varlıklarımız olmak üzere yedi farklı temadan oluşuyor. İkinci katın ilgi çekici detayları filatelik ürün sergi salonunda bulunan posta kartları, ilkgün zarfları ve damgaları içeriyor. Her katta olduğu gibi bu katta da tüm koleksiyonları dokunmatik ekranlar sayesinde dijital olarak inceleyebilmek mümkündür.



## Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

### Activities Of Promotion And Marketing

Müzenin son katı olan üçüncü katta ise; dünya pulları koleksiyonu yer alıyor. Koleksiyon, Dünya Posta Birliği'ne (Universal Postal Union) dahil olan 192 ülkeye ait pul arşivini kapsıyor. Ziyaretçiler ülke simgelerine ait enstelasyonların yer aldığı bu katı gezerken adeta kısa bir dünya turuna dahil olacaklardır.

Dünyadaki tüm filatelistleri hedef alan müzede çocuklar da unutulmadı. Tamamı çocuklara yönelik konsept çerçevesinde tasarlanmış olan 'Çocuk Kulübü' pul koleksiyonerliğini ve mektuplaşmayı, birbirinden renkli ve eğlenceli oyunlar üzerinden kazandırmayı amaçlamaktadır.

Ayrıca, müze kapsamında oluşturulan ve çeşitli sergiler için kullanıma sunulan Geçici Sergi salonunda dönemsel sergilerin düzenlenerek ziyaretçilerin farklı koleksiyonlarla da tanışması sağlanmaktadır.

Cumhuriyet Dönemi'nin ilk binalarından biri olan ve PTT'nin 173.kuruluş yıldönümünde tarihe tanıklık etmek isteyenler için PTT Pul Müzesi adeta eşsiz bir fırsat. Uluslararası modern müzecilik anlayışına göre tasarlanan müze, pazartesi ve resmi tatil günleri dışında 09.00-17.00 saatleri arasında ücretsiz olarak gezilebilmektedir.





**2013** Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi  
İşletme Yıllığı  
*Post and Telegraph Corporation  
Annual Business Report*



# Uluslararası Faaliyetler

*International Activities*







**Ptt**



## Uluslararası Faaliyetler

### International Activities

#### Afganistan Posta İdaresi Ziyareti

20-26 Ocak 2013 tarihleri arasında Afganistan İslam Cumhuriyeti Haberleşme ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı Bakan Yardımcısı başkanlığında adı geçen ülke posta idaresi yetkililerinden oluşan bir heyet posta, kargo ve paralı posta hizmetleri konularında görüş alışverişinde bulunmak ve olası işbirliği konularını görüşmek üzere Şirketimizi ziyaret etmiş ve söz konusu ziyaret sırasında Bakan Yardımcımız Sayın Yahya BAŞ ile muhatabı Sayın Wahabuddin SADAAT arasında bir Mutabakat Zaptı imzalanmıştır.

Sözü edilen Zabıt çerçevesinde Şirketimizin gişe otomasyon yazılımını gerçekleştiren teknik personel ile parasal posta hizmetleri alanında görevli personel Afganistan Posta İdaresinin otomasyona geçmesi ve on-line havale hizmetlerine başlayabilmesi için incelemeler yapmak ve alt yapı ile donanım gerekliliklerini tespit etmek üzere Afganistan'a gönderilmiştir.

Yapılan incelemeler neticesinde Şirketimiz teknik personeli tarafından Afganistan Posta İdaresi network ağının kurulumuna ve diğer işbirliği alanlarına ilişkin bir rapor hazırlanmıştır.

Ayrıca aramızda imzalanan Mutabakat Zaptı kapsamında Afganistan Posta İdaresi insan kaynakları kapasitesini geliştirmek için Şirketimizden farklı seviyelerde eğitim programı desteği sağlamamızı beklemektedir.



## Uluslararası Faaliyetler

### International Activities

#### İslam Ülkeleri İstatistik, Ekonomik ve Sosyal Araştırma ve Eğitim Merkezi (Sesric) İle İşbirliği Protokolü

Türkiye, bulunduğu coğrafyada etkin görevler üstlenebilmek amacıyla posta alanında son teknolojiyi uygularken, sektörde ortaya çıkan gelişmeleri de yakından takip etmektedir. Gerek Dünya Posta Birliği (UPU) ve İslam İşbirliği Teşkilatı (İİT) üyesi ülkeler ile sıkı işbirliği içinde olan ülkemiz, hizmet içi eğitime büyük önem vermektedir.

Ülkemizin İslam ülkeleri ile süregelen tarihi, ekonomik, kültürel ve siyasi bağları nedeniyle ve uluslararası alandaki ortak çıkarlarımızın daha üst düzeye çıkarılması ve savunulması için İslam İşbirliği Teşkilatı (İİT) üyesi olan 57 ülkeye yönelik olarak PTT ve SESRIC (İslam Ülkeleri İstatistik, Ekonomik ve Sosyal Araştırma ve Eğitim Merkezi) işbirliğiyle "Posta Sektöründe Eğitim İhtiyaçları" projesi başlatılmıştır.

Bu amaçla, 13 Şubat 2013 tarihinde düzenlenen bir törenle, işbirliği protokolü imzalanmıştır.

PTT ve SESRIC' le olan bu işbirliği kapsamında; İslam Ülkelerindeki teknik ihtiyaçların tespitinin ardından belirlenecek eğitim programları çerçevesinde, İslam Ülkelerine uzman göndermeye başlayacaktır.



İslam Ülkeleri İstatistik, Ekonomik ve Sosyal Araştırma ve Eğitim Merkezi (Sesric) İle İşbirliği Protokolü





## Uluslararası Faaliyetler

### International Activities

- » Üye ülkelerde posta idareleri arasında işbirliğini güçlendirmek,
- » İslam dünyası ve diğer ülkeler arasında posta ağı hizmet kalitesini artırmak,
- » Seminerler, çalıştaylar ve eğitim kursları düzenlemek,
- » Uzmanlarımızın uygun görülen ülkelere gidip yerinde eğitim ve teknik destek vermelerini sağlamak,
- » Posta sektöründe ülkemizde geliştirilen teknolojik hizmetlerin, iyi uygulama örneklerinin diğer ülkelere tanıtımı ve model transferi gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır.

### Musul Posta Müdürlüğü Heyetinin Ziyareti

Şirketimiz posta ve paralı posta hizmetleri alanında eğitim almak amacıyla 3-10 Mart 2013 tarihleri arasında Musul Posta ve İletişim Müdürlüğü Posta Müdürü Safwan CASIM, Merkez Müdürü Ali TURKİ ile Yapı Teknik Mühendisi Rıdwan ABDULLAH Şirketimize bir ziyaret gerçekleştirmiştir.

03-10 Mart 2013 tarihleri arasında Ankara ve İstanbul'da gerçekleşen ziyaretler sırasında Şirketimiz ile Musul Posta ve İletişim Müdürlüğü yetkilileri arasında posta ilişkilerimiz üzerine görüşmeler yapılmış ve adı geçen Posta Müdürlüğü yetkililerine Şirketimiz posta ve paralı posta hizmetleri alanında detaylı bilgi verilmiştir.

Ayrıca Musul Posta Müdürlüğü yetkilileri PTT merkezlerimiz ile işleme merkezlerimizin yanı sıra pul müzesine de inceleme ziyaretinde bulunmuştur.

## Uluslararası Faaliyetler

### International Activities

#### Kosova Posta İdaresine Teknik Yardım

12-16 Mart 2013 tarihleri arasında Kosova Posta İdaresi yetkililerinden oluşan bir heyet posta, kargo ve paralı posta hizmetleri konularında görüş alışverişinde bulunmak ve olası işbirliği konularını görüşmek üzere Şirketimizi ziyaret etmiştir.

Yapılan görüşmeler üzerine, incelemelerde bulunmak amacıyla Şirketimiz teknik ekibi 2-6 Nisan 2013 tarihleri arasında Kosova'ya gönderilmiştir. Teknik ekibimiz tarafından Kosova Posta İdaresi gişe otomasyon yazılımında mevcut olan aksaklıkları belirten ve bu aksaklıkların düzeltilmesine yönelik önerileri kapsayan rapor hazırlanmıştır.



#### 6. Uluslararası Posta Sempozyumu 10- 14 Haziran 2013

45 ülke ve 4 uluslararası birlikten yaklaşık 90 delegenin katılımıyla gerçekleştirilen 6. Uluslararası Posta Sempozyumu'nda "Posta Sektöründe Serbestleşmenin Ürün/Hizmet Çeşitliliğine Etkileri" başlığı ele alınmıştır. Antalya'da gerçekleşen, açılış konuşmasının Genel Müdürümüz Sayın Osman TURAL tarafından yapıldığı Sempozyumun I. Oturumunda, "Posta Sektöründe Serbestleşme, Düzenleme ve Rekabet Stratejileri", II. Oturumunda ise "Posta Sektöründe Ürün/Hizmet Çeşitliliği ve Farklılaşma" konuları tartışılmıştır.



## Uluslararası Faaliyetler

### International Activities

Sempozyumun son gününde ise, 42. Postacı Yürüyüş Yarışması Türkiye Finalleri'nde erkek sporcuların yarışması yapılmış, dereceye giren bayan sporcular için ise madalya töreni düzenlenmiştir.



## Posteuropa Yönetim Kurulu Toplantısı

Aralarında Şirketimizin de yer aldığı ve 52 Posta İşletmecisinin üyesi bulunduğu PostEurope'un (Avrupa Kamu Posta İşletmecileri Birliği ) 19 Eylül 2013 tarihinde Belçika'nın Brüksel kentinde düzenlenen 20. Genel Kurul Toplantısında yeni Yönetim Kurulu üyeleri belirlenmiştir.

11 üyenin yer aldığı yeni Yönetim Kuruluna Şirketimizi 3 yıl süreyle temsil etmek üzere Uluslararası İlişkiler Daire Başkanı Nuri DELİORMAN seçilmiştir.



## Uluslararası Faaliyetler

### International Activities

#### 2013 YILININ EN İYİ AVRUPA PULU YARIŞMASI

Avrupa Kamu Posta İşletmecileri Birliği (PostEurop) bünyesinde her yıl en iyi Avrupa Pulu Yarışması düzenlenmektedir.

2013 yılının en iyi Avrupa Pul Yarışmasının bu yılki teması "Posta Arabaları" (Van of the Postman) olarak belirlenmiş ve Şirketimiz de bu yarışmaya katılmıştır.

18-19 Eylül 2013 tarihleri arasında Belçika'nın Brüksel kentinde düzenlenen PostEurop 20. Genel Kurulunda Posta Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi olarak 22 yıldır aralıksız düzenlenen "2013 Yılı Avrupa Pul Yarışması'nda" Türkiye 2011'den sonra 2013 yılında da birincilik ödülünü kazanmıştır.

## PostEurope 2013 Altın Pul Ödülü PTT'nin







## Uluslararası Faaliyetler

### International Activities

#### Gana Posta İdaresi Genel Müdürü'nün Kuruluşumuzu Ziyareti

Şirketimiz ile Gana Posta İdaresi arasında mevcut ilişkilerin güçlendirilmesi ve karşılıklı bilgi ve deneyimlerin paylaşılması amacıyla Gana Posta İdaresi Genel Müdürü Abdullai Abdul Rafu ve İş Geliştirme Daire Başkanı Samuel Adu Boafo Şirketimize bir ziyaret gerçekleştirmiştir.

25 Kasım - 2 Aralık 2013 tarihleri arasında Ankara ve İstanbul'da gerçekleşen ziyaretler sırasında Şirketimiz Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü Sayın Osman TURAL ile Gana Posta İdaresi yetkilileri arasında posta ilişkilerimiz üzerine ikili görüşmeler yapılmış ve adı geçen Posta İdaresi yetkililerine Şirketimizin sunmakta olduğu hizmetler hakkında ayrıntılı bilgi verilerek Şirketimizin işbirliğine hazır olduğu belirtilmiştir.

#### 26. UPU Kongresi Hazırlık Çalışmaları

Birleşmiş Milletlerin ihtisas organlarından biri olan ve Şirketimizin de üyeleri arasında yer aldığı 192 üyesi bulunan Dünya Posta Birliğinin (UPU) 2016 yılında yapılacak olan 26. Kongresine ülkemizin ev sahipliği yapması konusundaki karar 24 Eylül-15 Ekim 2012 tarihleri arasında Katar'ın Doha kentinde yapılan 25. UPU Kongresinde alınmıştır.

2016 yılında İstanbul'da düzenlenecek olan Kongrenin hazırlık çalışmaları kapsamında; 10-12 Aralık 2013 tarihleri arasında adı geçen Birlikten 3 kişilik heyet kongre merkezlerini yerinde incelemek amacıyla İstanbul'a gelerek görüşmelerde bulunmuştur. Konuyla ilgili çalışmalar sürdürülmektedir.





**Pttcell**

[www.pttcell.com.tr](http://www.pttcell.com.tr)

**444 6 788**

[www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr)

**Posta**  
**Banka**  
**Lojistik**



**2013** Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi  
İşletme Yıllığı  
*Post and Telegraph Corporation  
Annual Business Report*



# Destek Hizmetleri

*Support Services*

Araç  
Filosu

Güvenlik

Yazılım

Araç  
Takip  
Sistemi

Sağ



glik

Bimer

stek  
etler

Network

Donanim

Hukuk

## Destek Hizmetleri

### Support Services

### Güvenlik Hizmetleri Faaliyetleri

Şirketimizce gerçekleştirilen ve 82 Başmüdürlüğü kapsayan 3 yıllık özel güvenlik hizmet alımı ihalesi kapsamında 1433 özel güvenlik görevlisi işyerlerimizin güvenliğini sağlamaktadır.

Genel Müdürlük kurtarma ve itfaiye servislerinde görevli personelin servis eğitimleri ve eğitim sonu tatbikatı yaptırılmıştır.

İşyerlerimiz arasındaki para nakilleri 10 adedi idare malı, 64 adedi de kiralık olmak üzere toplam 74 adet zırhlı araç ile yapılmaktadır.

2013 yılında kuruluşumuzda görev yapan tüm güvenlik görevlilerine atış eğitimi yaptırılmıştır.

Genel Müdürlüğümüz Yangın Yönergesi hazırlanarak bastırılmış ve işyerlerimize dağıtımını gerçekleştirilmiştir.

### Alarm ve Güvenlik Hizmetleri

2013 Yılı sonu itibarıyla toplam 3.673 adet PTT işyerine kurulmuş olup tek merkezden izlenilmektedir.

2013 Yılı sonu itibarıyla 3180 Adet PTT İşyerine 3460 Kamera Kayıt ve İzleme Sistemi (CCTV) kurulmuştur.



## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### SAĞLIK YARDIM SANDIĞI

PTT Sağlık Yardım Sandığı üyesi olan Şirketimiz personeli ve bakmakla yükümlü olduğu aile bireylerinin her türlü sağlık ve sosyal yardımdan en verimli şekilde yararlanabilmeleri için hem hizmet yelpazesinin genişletilmesi çalışmaları yapılmakta hem de sürekli olarak yeni projeler üretilmektedir.

Bu projeler kapsamında;

- » SYS Bütçesinden personele yapılan elden ödemeler kaldırılarak, posta çeki hesabı üzerinden gerçekleştirilmesi ile hem iş gücü kaybı önlenmiş hem de posta çeki sistemine 42.000 personele 33.496 adet işlem hacmi ve 6.115.872.10 TL'lik artış kazandırılmıştır.
- » Şirketimiz personeli ile bakmakla yükümlü olduğu aile bireylerinin tedavilerinde, Türkiye genelinde 108 adet resmi ve özel sağlık kurumu ile anlaşma yapılmış, yine bu kapsamda alanında başarılı olan doktorların kendi muayenehanelerinde verdikleri hizmetler üzerinden indirim sağlanmıştır.
- » Ülkemizde ağız ve diş sağlığı konusunda yeterli bilinçlenmenin oluşmaması nedeniyle ağız ve diş sağlığının ihmal edildiği ve bu durumun genel sağlığı son derece olumsuz etkilediği bilinmektedir.
- » Ağız ve diş sağlığının önemine binaen ve ayrıca personelimiz ve aile bireylerinin ağız ve diş Sağlığı yönünden yoğun şikâyetleri ve mağduriyetinin giderilmesi için özel ağız ve diş sağlığı merkezleri ve poliklinikleri ile de anlaşmalar yapılmaya başlanılmış, Türkiye genelinde 17 ilde 63 adet Özel Ağız ve Diş Sağlığı Poliklinik/Merkezleri/Hastaneleri ile anlaşma yapılmıştır. 2014 yılında anlaşma yapma çalışmaları ülke geneline yaygınlaştırılacaktır.
- » Temel Sağlık Hizmetlerinin %65'i karşılanır iken şu an %100'ü karşılanmaktadır.







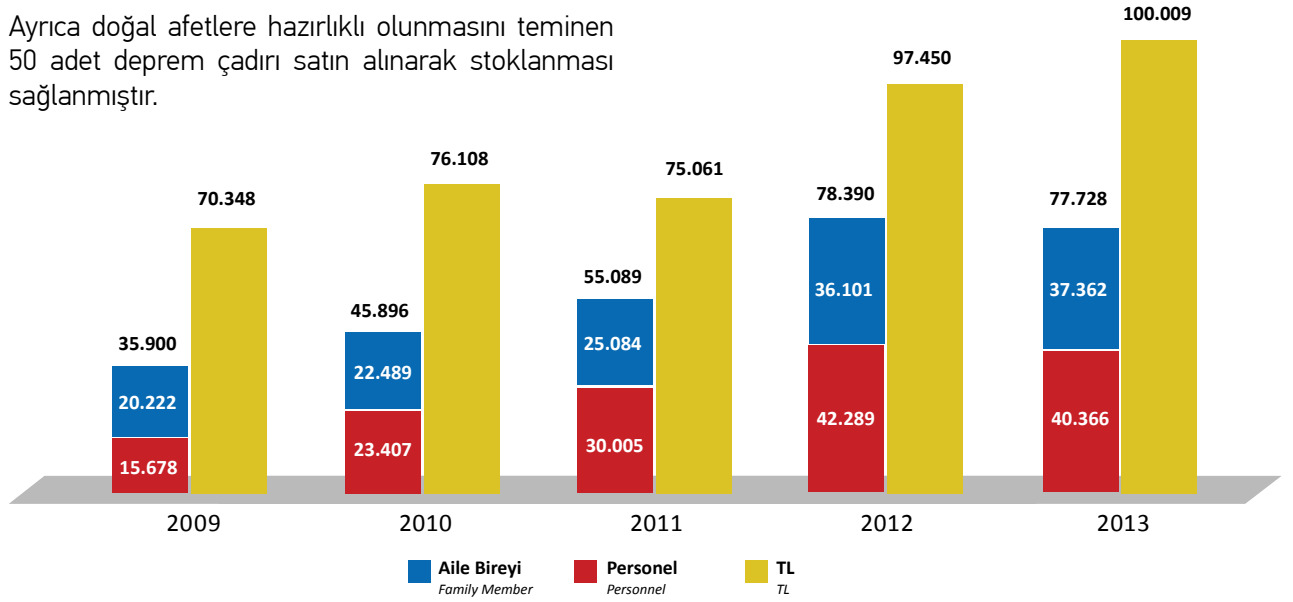
## Destek Hizmetleri

### Support Services

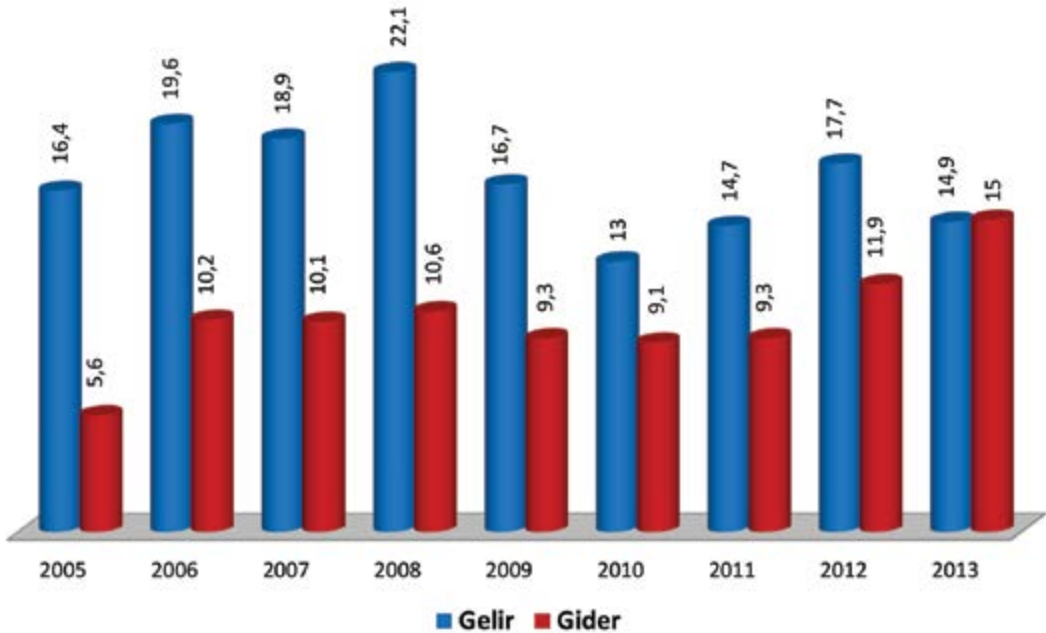
## Sağlık Hizmetlerine Ulaşılabilirlik Durumu

2013 yılında PTT Sağlık Yardım Sandığı Yönetim Kurulunca, Sandığın bütçesinden yapılacak yardımların usul ve esasları belirlenmiş olup bu harcamaların kalemlere göre dağılımı ile Sandığın yıllara göre Gelir ve Giderleri grafikte verilmiştir.

Ayrıca doğal afetlere hazırlıklı olunmasını teminen 50 adet deprem çadırı satın alınarak stoklanması sağlanmıştır.



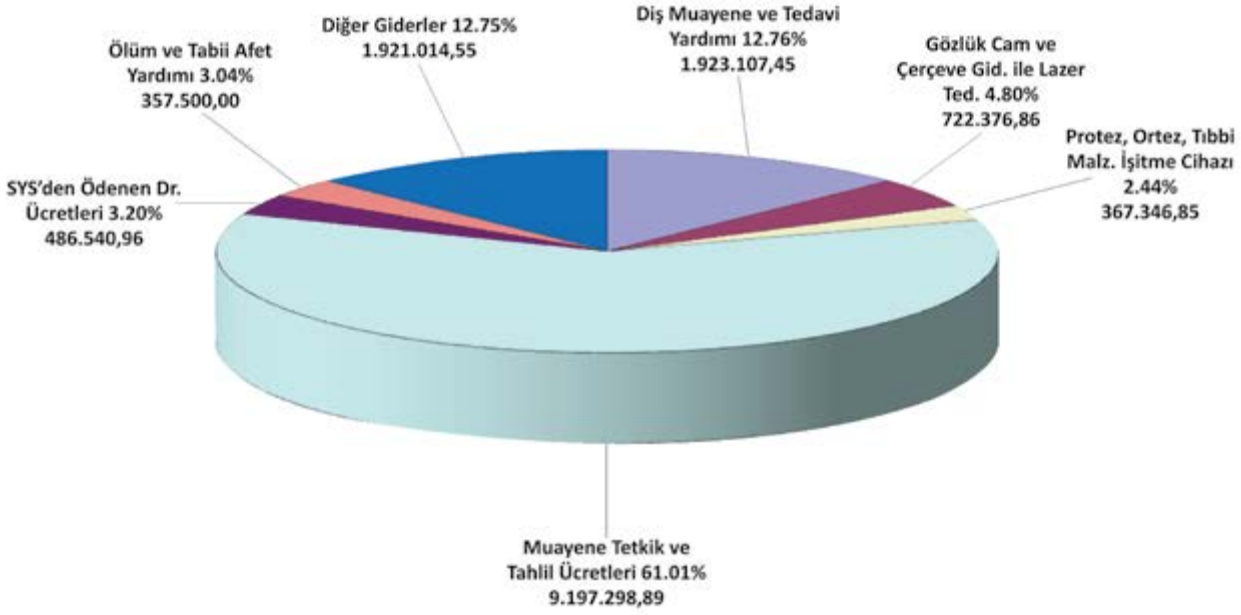
## Sağlık Yardım Sandığının Yıllar İtibariyle Gelir Giderleri (Milyon TL)



## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### 2013 YIL SONU SAĞLIK YARDIM SANDIĞINDAN NEVİLERİNE GÖRE YAPILAN GİDERLERİN PAYI



- |  |   |
|--|---|
| ■ Diş Muayene ve Tedavi Yardımı 12.76%           | ■ Gözlük Cam ve Çerçeve Gid. ile Lazer Ted. 4.80% |
| ■ Protez, Ortez, Tıbbi Malz. İşitme Cihazı 2.44% | ■ Muayene Tetkik ve Tahlil Ücretleri 61.01%       |
| ■ SYS'den Ödenen Dr. Ücretleri 3.20%             | ■ Ölüm ve Tabii Afet Yardımı 3.04%                |
| ■ Diğer Giderler 12.75%                          |   |





## Destek Hizmetleri

### Support Services

## PROJELER

### A-SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ

#### Kan Bağışı Kampanyası

Şirketimizce, müşterilerine sunulan hizmetlerin en iyi şekilde yürütülmesinin yanı sıra sosyal sorumluluğunu yerine getirmek suretiyle bir nebze de olsa Ülkemizdeki kan ihtiyacına katkı sağlamak amacıyla tüm personelimizi kan bağışı yapmaya teşvik etmek ve bunu alışkanlık haline getirmelerini sağlamak için Şirketimiz ile Türk Kızılay'ı arasında kan bağışı kampanyası düzenlenmesini teminen imzalanan protokol kapsamında; Kan Bağışı Kampanyasının 2012 yılı ve daha sonraki yıllarda da devam etmesine karar verilmiş olup, 2013 yılında 1984 kişinin kan vermesi sağlanmıştır.

#### Organ Bağışı Kampanyası

Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü ile Şirketimiz arasında personelimizin organ bağışı konusunda bilinçlendirilmesi amacıyla personelimiz ile yakınlarının organ bağışında bulunmalarını sağlamak için hazırlanan "PTT Genel Müdürlüğü Organ Bağışı Kampanyası" protokolü 08 Haziran 2012 tarihinde imzalanmış olup kampanya ile teşkilat genelinde 2013 yılı boyunca 1.434 kişinin organ bağışında bulunması sağlanmıştır.

### B-SAĞLIK HİZMETLERİNDE DÖNÜŞÜM PROJELERİ

Şirketimizde sağlık hizmetlerinin yeniden yapılandırılmasını teminen personelimizin rahatsızlıklarının önceden tespit edilerek tedavi edilmesi, sağlıklı yaşam sürdürmeleri ve görev yapabilmeleri için gerekli bilgilendirme ve uyarıların yapılarak önlem alınması, düzenlenecek kampanyalarla bu alanda da sosyal sorumluluğunu yerine getirme amacıyla hazırlanan "Sağlık Hizmetleri Dönüşüm Projesi" kapsamında; Şirketimizde tüm personelimizin erken teşhis ve tedavi imkanlarından yararlanılarak sağlıklı çalışan profiline oluşturmak

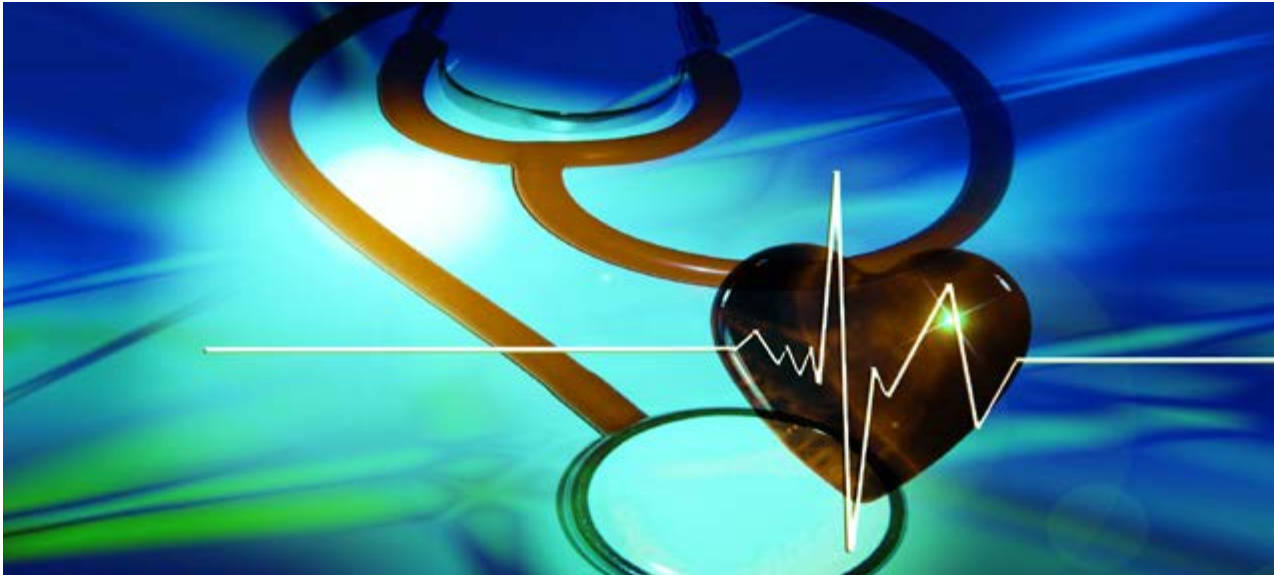
## Destek Hizmetleri

### Support Services

ve korumak, orta ve uzun vadede işgücü kaybının asgari düzeyde tutulmasını sağlamak, hastalık risklerini belirleyerek ana nedenlerini kaynağında analiz etmek ve önlemek için “Koruyucu Hekimlik” çalışmasının ön plana çıkarılması amacıyla çalışmalara devam edilmektedir. Böylece personelimizin sağlık ve motivasyonu yönünden azami ölçüde bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

Bu kapsamda 2013 yılında Genel Müdürlük bünyesinde yapılan sağlık taramasında 185 kişi sağlık taramasından geçirilmiştir.

Ankara PTT Başmüdürlüğünde ve Genel Müdürlüğümüz Avrasya Lokalinde, personelimizin sağlıklı bir yaşam sürmeleri için psikolojik destek hizmetlerine nasıl ulaşabileceği, iş ve özel yaşamlarında karşılaştıkları güçlüklerle ilişkin psikolojik değerlendirme ve destek sağlamak amacıyla, 23 Kasım 2013 tarihinde Ankara PTT Başmüdürlüğü binası APİM Yemekhanesinde, 26 Kasım 2013 tarihinde Genel Müdürlüğümüz Binası Avrasya Lokalinde Kurum Tabipliğimizde görev yapan SYS Sözleşmeli DR. Klinik Psikolog Muazzez Merve YÜKSEL tarafından “İş Yerinde Psikolojik Sağlık” ve “Ruhsal ve Bedensel Sağlığın Korunması” konusunda bilgilendirme sunumu yapılmıştır.





## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### KURUM TABİPLİĞİ

Kurum Tabipliğimizde, çalışanların ve bakmakla yükümlü olduğu anne baba eş ve çocukların genel muayene ve kontrolleri yapılmakta, zaman ve maddi kayba engel olunarak tedavileri yürütülmektedir.

Genel sağlık taramasına 05.11.2013 ve 31.12.2013 tarihleri arası 185 kişi katılmış ve tedavileri yapılmıştır.

Bu kapsamda hipertansiyon, kalp yetmezliği, koroner arter hastalığı, diyabet, değişik sistem kanserleri ve toplumsal boyuta ulaşan Helicobacter Pylori hastalıkları tespit edilmiş gerekli tedavi ve eradikasyonları başarı ile yapılmıştır.

Çocuk Bakımevinde bulunan çocukların devamlı sağlık kontrolleri yapılmakta, bakımevi çalışanları ile beraber 6 aylık periyotlarda röntgen, bulaşıcı hastalık yönünden tetkik ve kontrolleri takip edilmektedir. Beslenme ve hijyen konusu kapsamında devamlı takipler yapılmaktadır.

Diş ve Ağız Sağlığı merkezimizde çalışanlarımızın ve aile bireylerinin kontrolleri yapılmış, gerek duyulanlara anlaşma yapılan merkezlerde panoramik röntgenleri çekilerek daha detaylı tedavileri yapılmıştır.



## Destek Hizmetleri

### Support Services

## PROJELER

### 1.PTT Çalışanları Hatıra Ormanı

Şirketimiz ile Orman Genel Müdürlüğü arasında 13.09.2012 tarihinde 2013-2017 yılları arasında 5 yıl süre ile "Her bir PTT çalışanı adına bir fidan, yılda 30.000 adet fidan" Kampanyası için yeni bir protokol imzalanmış, 2013 yılında 30.000 adet fidan İzmir iline dikilmiştir.

### 2.Kadına Şiddete Hayır Kampanyası

Kampanyaya toplumun dikkatinin çekilmesine katkı sağlanması amacıyla Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) Türkiye ve BM Kadın ile TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu ile protokol imzalanmıştır.

"Biz de varız" bildirgesi ile hazırlanan görseller Şirketimiz internet/intranet sayfasındayayınlanmıştır.

### 3.Küresel İlkeler Sözleşmesinin İmzalanması

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact), küreselleşmenin artan hızına paralel olarak sürdürülebilirlik ve kurumsal sorumluluk anlayışları çerçevesinde hem politika üretmek hem de uygulamaya geçmek üzere oluşturulan en kapsamlı platformdur.

Yalnızca Birleşmiş Milletler (BM) organlarını ve sivil toplumu değil, tüm özel sektörleri ve kamu kuruluşlarını da kapsayan sözleşme; insan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadele konularında küresel çapta kabul görmüş aşağıdaki on ilkeyi temel almaktadır.

#### İnsan Hakları;

1. İlke: İş dünyası uluslararası ilan edilmiş insan haklarına destek olmalı ve saygı göstermeli,

2. İlke: İş dünyası, insan hakları ihlallerine fırsat tanımamalı,

#### İşçi/Çalışan Hakları:

3. İlke: İş dünyası çalışanların sendikalaşma özgürlüğünü desteklemeli ve toplu müzakere hakkını etkin biçimde tanımalı,





## Destek Hizmetleri

### Support Services

4. Ülke: İş dünyası, her türlü zorla ve zorunlu işçi çalıştırılmasını engellememeli,
5. Ülke: İş dünyası, çocuk işçi çalıştırılmasının önüne geçmeli,
6. Ülke: İş dünyası, işe alım ve çalışma süreçlerinde ayrımcılığın önüne geçmeli,

### Çevre ve Yolsuzlukla Mücadele;

7. Ülke: İş dünyası, çevre sorunlarını önleyici ve çevreyi koruyucu yaklaşımları desteklemeli,
8. Ülke: İş dünyası, çevreye yönelik sorumluluğu artıracak her türlü faaliyeti ve oluşumu desteklemeli,
9. Ülke: İş dünyası, çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli,
10. Ülke: İş dünyası, rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla mücadele etmeli.

PTT Genel Müdürlüğü Sözleşme'ye taraf olarak, Türkiye'de Küresel İlkeler Sözleşmesini Ülkemizde imzalayan ilk ve tek kamu kurumu olma özelliği taşımakta olup 173 yaşındaki PTT, Küresel İlkeleri benimseyerek daha güçlü örgütsel yapıya kavuşacak ve uluslararası iş piyasasında yeni gelişen bir kültürün üyesi olmuştur.



## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### 4.Hizmet Yerlerimizin Engelli Vatandaşlara Uygunluğu

Ulaşılabilirlik Stratejisi ve Eylem Planı çerçevesinde Ünitelerimize yapılan tebliği ile Engellilere Ulaşılabilirlik Projesinin Şirketimizdeki uygulamalarının takip edilmesi ve tüm işyerlerimizin söz konusu proje kapsamında denetlenerek eksikliklerin tespit edilmesini teminen tüm işyerlerimizin, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğünden temin edilen standart ölçülere göre; rampa, döşeme, otopark, engelli tuvaleti, engelli gişesi ve PTTMatiklerin engellilere uygun hale getirilmesi hususlarında çalışmalar devam etmektedir.



#### 5."Ekmek İsrafını Önleme Kampanyası" PROJESİ

Ekmek İsrafını Önleme Kampanyası konulu 2013/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi gereğince Şirketimizde bu kampanyaya destek verilmesi, personelimizin ve toplumun bilinçlendirilmesine katkı sağlanması amacıyla Ekmek İsrafını Önleme Projesi hazırlanmış olup, söz konusu kampanya kapsamında yemekhanelerde ekmek israfını önleyici tedbirler alınması, tam buğday ekmeğe geçilmesi, ihtiyaç fazlası ve bayatlayan ekmeklerin değerlendirilmesi hususu Ünitelerimize duyurulmuştur.





## Destek Hizmetleri

### Support Services

## SOSYAL FAALİYETLER

### 8 Mart Dünya Kadınlar Günü

8 Mart Dünya Kadınlar Günü dolayısıyla, Psikolojik Danışman Sevda GÜNER tarafından, PTT Genel Müdürlüğü Avrasya Lokali'nde, 8 Mart 2013 tarihinde PTT Genel Müdürlüğü ve Ankara PTT Başmüdürlüğü personeline "Kadının Pozitif Yaşam Becerisi" konulu konferans verilmiştir.

### PTT Türk Halk Müziği Korosu

10.06.2013 tarihinde Ankara Resim ve Heykel Müzesi Konser Salonunda, dördüncü "PTT Türk Halk Müziği Korosu Konseri" gerçekleştirilmiştir.

400'ü aşkın PTT personelinin katıldığı konserde koristlerin söylediği türküler dinleyicilere zevkli dakikalar yaşatmıştır.



## Başmüdürlüklerce Gerçekleştirilen Sosyal Etkinlikler

Personelin Şirketimize aidiyet duygusunun artması ve moral ve motivasyonun sağlanması amacıyla tüm Başmüdürlüklerde sosyal etkinlikler düzenlenmesi çalışmaları başlatılmıştır.

### Yaşlılar Haftası Etkinliği

2013 yılı Yaşlılar Haftası dolayısıyla 18 Mart 2013 tarihinde Ahlatlıbel Sosyal Tesislerinde Seyran Bağları Huzurevi sakinleri ile görevlilerinden oluşan yaklaşık 100 kişilik katılımcı grubuna PTT Türk Halk Müziği Korosu tarafından öğle yemeği eşliğinde konser verilmiş, yaşlılara çeşitli hediyeler dağıtılmıştır.

## Destek Hizmetleri

### Support Services

## SPORTİF FAALİYETLER

### YÜRÜYÜŞ YARIŞMASI TÜRKİYE FİNALİ

Her yıl geleneksel olarak yapılan Postacı Yürüyüş Yarışması Türkiye Finali 13-16 Haziran 2013 tarihlerinde Antalya Belek'te düzenlenmiş, yarışma neticesinde 10 erkek ve 6 bayan yürüyüşçü seçilmiştir.



### Balkan Ülkeleri Posta Dağıtıcıları Yürüyüş Yarışması

42. Balkan Ülkeleri Posta Dağıtıcıları Yürüyüş Yarışmasının 2013 yılında Kosova'da organize edilmesi planlanmıştır. Ancak Kosova'nın ekonomik kriz nedeniyle organizasyonu yapacak gücü olmadığını bildirmesinden dolayı Milli Takım seçmesi düzenlenmemiş ve kamp yapılmamıştır.



## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### 173. Yıl Halı Saha Turnuvası

Şirketimiz personeli arasında birlik ve beraberlik duygusunu artırmak, rekabet ve ekip çalışması duygusunu güçlendirmek ve kurum aidiyetini ön plana çıkarmak amacıyla 23 Eylül- 22 Ekim tarihleri arasında "PTT 173. Kuruluş Yıldönümü Halı Saha Futbol Turnuvası" düzenlenmiştir.



#### Futbol Turnuvası

Gençlik ve Spor Bakanlığı, Ankara Spor Müdürlüğünce, sporun kitlelere yayılmasını ve spora olan ilgiyi arttırmayı, sporun her yaştaki insanların beden ve ruh sağlığını geliştirmesini amaçlayan projesi kapsamında başlayan 5 Nisan 2013 Tarihinde 77 Kamu Kurum ve Kuruluşunun katılımıyla başlayan turnuvada takımımız ikinci kademe maçları sonrasında 20 takım arasında yer alarak 3. kademe maçları oynamaya hak kazanmıştır.

## Destek Hizmetleri

### Support Services

## Sosyal tesisler

### 1-Lojmanlar

Personele verilen en önemli sosyal hizmetler arasında yer alan lojmanlara ilişkin olarak 2013 yılı sonu itibarıyla Genel Müdürlüğümüz envanterinde 3.818 adet lojman mevcuttur.

### 2- Misafirhane

Personelin geçici konaklama ihtiyacının karşılanması amacıyla, halen Şirketimiz genelinde 211 merkezde 825 oda, 1.774 yatak kapasiteli misafirhane hizmet vermektedir.

2013 yılında tüm il merkezlerinde ve tatil yörelerindeki misafirhanelerin 1. sınıfa dönüştürülmesi çalışmalarına devam edilmiş olup bu kapsamda 1.sınıf 41 merkez 300 oda, 615 yatak, 2. sınıf 141 merkez 467 oda 1020 yatak, 3.sınıf 29 merkez 58 oda 139 yatak kapasiteli misafirhane mevcuttur.

Personelin misafirhane bilgilerine daha rahat ulaşabilmesini sağlamak ve doluluk oranını artırmak amacıyla düzenleme yapılan misafirhanelerin resimleri ile iletişim bilgileri [saglik.ptt.gov.tr](http://saglik.ptt.gov.tr) internet sitesinde ve intranet üzerinden yayımlanmaktadır.

Şirketimiz bünyesinde 13 adet yemeksiz, 7 adet yemekli olmak üzere toplam 20 adet lokal hizmet vermektedir.

Sosyal sorumluluk gereği, şirket personelinin kaliteli ve ucuz öğlen yemeği ihtiyacının karşılanmasını teminen 13 adet kantin (yemekhane) hizmet vermektedir.

Genel Müdürlüğümüz yemekhanesinde 2010 yılında 397, 2011 yılında 403, 2012 yılında 536, 2013 yılında 850 yemek abonman bileti verilmiştir.



## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### 3-Ankara Çocuk Gündüz Bakımevi

Milli Eğitim Bakanlığı'nca istenilen standartlarda görsel ve eğitsel donanıma sahip yeterli uzman kadrosuyla Ankara Yenimahalle APİM'de 68 çocuk kapasiteli olarak halen 64 adet 2-6 yaş grubu çocuğa hizmet vermektedir.

Çocukların fiziksel sosyal ve psikolojik gelişim ve değişimlerinin sağlanması için velilerin talepleri de dikkate alınarak ücreti personel tarafından karşılanmak suretiyle ek ders olarak seramik, folklor, drama, ingilizce, jimnastik dersleri aldırılmaktadır. Ankara Başmüdürlüğü çocuk bakımevi ücretleri PTT personel çocukları için 240,00 TL, diğer kamu personel çocukları için 300,00 TL, 3. şahıs çocukları için ise 360,00 TL'dir.

İstanbul Avrupa Yakası ve Anadolu Yakası PTT Başmüdürlüğü bünyesinde de çocuk bakımevi açılması için gerekli çalışmalar devam etmektedir.

Ankara çocuk bakımevinde çocuklar dış ve genel sağlık yönünden Kurum tabipliğine bağlı doktorlar tarafından sürekli olarak taramadan geçirilmektedir.



**Her yerde ... Daima ...**



[www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr)

**444 1 788**

## Destek Hizmetleri

### Support Services

Ayrıca çocuk gündüz bakımevinde sık sık denetime gidilmekte olup hijyene azami dikkat edilmesi hususunda uygulamalar getirilmiştir.

Ayrıca tüm tesisin temizlenmesi duvar kağıdı ile kaplanması, klima takılması camlara sineklikler takılması ve ranzaların boyanması sağlanmış her yıl genel bakım için Ağustos ayının ilk haftasının tatil olması uygulamasına geçilmiştir.

### Kamplar

#### Uludağ Kış Kampı

2012-2013 kış sezonunda 24.12.2012-03.03.2013 tarihleri arasında hizmet vermiş olup 556 Kişi konaklamış ve toplam 75.719 TL. gelir elde edilmiştir.

#### Erciyes Kış Kampı

03.10.2005 tarihi itibarıyla 10 yıl süre ile yıllık 4.250 TL+KDV karşılığı özel bir firmaya kiralanmış olup tesiste 2013/2014 kış sezonu için konaklama talebinde bulunan PTT personeli olmamıştır.

#### Ayvalık Yaz Kampı

19.08.2005 tarihi itibarıyla yıllık 6.100 TL+KDV karşılığı Ayvalık Belediyesine 10 yıl süre ile kiralananan tesiste Şirketimiz personeline her dönem 5 oda kontenjan ayrılmaktadır.

Bu kapsamda 2013 yaz sezonunda 118 PTT personeline tahsis işlemi yapılmıştır

Erdek, Antalya-Lara, Bursa Küçükkumla, Tekirdağ Kumbağ, Bartın İnkum, Çeşme Ilıca ve Dragos Eğitim ve Dinlenme Tesisleri halen faaliyete kapalı olup atıl durumda bulunduğundan, sosyal tesis statüsünden çıkarılmıştır.





## Destek Hizmetleri

### Support Services

## STRATEJİK PLAN

“Şirketimizin 2010-2014 Stratejik Planı” 08.04.2010 tarihinde DPT Müsteşarlığı (Kalkınma Bakanlığı) tarafından onaylanmış ve kamuoyu ile paylaşılmıştır. Stratejik Planın yıllık uygulama dilimlerini oluşturulan Performans Programları da hazırlanarak ilgili Makamlara gönderilmiştir. Mevcut Plan döneminin sonuna gelinmesi nedeniyle hazırlanacak olan 2015-2019 Stratejik Planı çalışmalarına başlanmıştır.

## HİZMET ENVANTERİ VERİ TABANI VE HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

Bürokrasinin azaltılması ve idari basitleştirme çalışmaları kapsamında Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığınca “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik” 31.07.2009 tarihli ve 27305 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmıştır.

Söz konusu Yönetmelik gereğince Şirketimiz Hizmet Envanteri ve Hizmet Standardı Tabloları hazırlanarak 2010 yılından bu yana Şirketimiz internet sitesinde yayınlanmakta olup 2013 yılında da söz konusu tablolarda güncelleme çalışmaları yapılmıştır.

Merkez, şube, acentelik gibi vatandaşa doğrudan hizmet sunan birimlerimizde vatandaşın kolayca görebileceği yerlerde Hizmet Standartları Tablosunun teşhir edilmesi sağlanmıştır.

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı koordinatörlüğünde Hizmet Envanteri Veri Tabanı çalışmaları devam etmekte olup bugüne kadar 232 adet Şirketimiz hizmetinin Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına ait <http://envanter.basbakanlik.gov.tr/?kurum=22501934> adresinde yayınlanması sağlanmıştır.

Sistemin güncel tutulabilmesini teminen yeni hizmetlerin sisteme girişleri, sunumu kaldırılan hizmetlerin sistemden silinmesi, sunumunda, mevzuatında vb. değişiklikler olan hizmetlerin güncellenmesi çalışmaları yapılmaktadır.

## Destek Hizmetleri

### Support Services




## DEVLET TEŞKİLATI VERİ TABANI

Müstakil yazışma yapabilen birimlerimizin yazışmalarda kullandığı "Haberleşme Kodları" 2012 yılında yürürlükten kaldırılmıştır. 01.01.2013 tarihi itibarıyla kullanılmaya başlanan "Kurum Kimlik Kodları" Başbakanlığa ait [dtvt.basbakanlik.gov.tr](http://dtvt.basbakanlik.gov.tr) internet adresinde yer almaktadır.

## Saklama Süreli Standart Dosya Planı

Fiziki veya elektronik ortamda üretilen belgelerin dosyalanmasında genel bir yöntem izlenmesi için oluşturulan, ayrıca belgelere kolay ve hızlı erişim imkanı sağlayan Standart Dosya Planı Şirketimizin yeni hizmetlerine ait konu başlıklarının (e-ticaret, HGS gibi) eklenmesi ile birimlerimizden gelen değerli kağıt statüsündeki bazı belgelerin saklama sürelerinin uzatılması yönündeki talepler doğrultusunda ilgili mevzuata göre hazırlanarak Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğüne onayına müteakip uygulamaya konulmuştur.

Güncel Standart Dosya Planı ve Saklama Süreleri, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı [sgb.ptt.gov.tr](http://sgb.ptt.gov.tr) adresinde yayımlanmıştır.





## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### TAŞIT ENVANTERİMİZ (2013 YILI SONU)

İDARİ TAŞITLAR	
BİNEK	4
KAMYON	12
MİNİBÜS	15
OTOBÜS	1
PANEL	537
PİKAP	19
STW	26
ZIRHLI	10
TOPLAM	624
MOTOSİKLET+SCOOTER	2824
<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>3448</b>

FİLO YÖNTEMİ İLE EDİNİLEN TAŞITLAR	
BİNEK	112
PANEL (3,1-4,8M3)	1381
PANEL (10M3)	127
PANEL (14M3)	306
KOMBİVAN	338
MİNİBÜS	2
ZIRHLI	64
<b>TOPLAM</b>	<b>2330</b>

Filo yöntemi ile edinilen taşıtlarla kamuoyunda kurum imajı oluşturulmuş olup taşıtların dışına yaptırılan giydirmelerle hizmetlerimiz tanıtılmaktadır.



## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### Otomatik Sistemle Akaryakıt Alımı

09.10.2012 Tarihinde Petrol Ofisi A.Ş ile 10.000.000 lt akaryakıt alımı için sözleşme imzalanmıştır.

81 ilde 1911 istasyonda 5.560 adet taşıtımız sistemden yakıt almaktadır.

Avantajları:

- » Tek merkezden ödeme yapılmaktadır.
- » Yakıt alımı elektronik ortamda kontrol edilmektedir.
- » Kayıp ve kaçakların önüne geçilmiştir.

#### Ücretsiz Personel Servisi

Adana, Ankara, Mersin, İstanbul Avrupa ve Anadolu, İzmir, Konya, Diyarbakır, Antalya, Bursa ve Van Başmüdürlüklerinde ücretsiz personel servisi hizmetine devam edilmektedir.

#### Taşıtlarımıza Uygulanan Hizmet Tanıtları

82 Başmüdürlüğümüzde toplam 342 araca uygulanmıştır.



[www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr)



## Destek Hizmetleri

### Support Services

## TEKNİK PROJE FAALİYETLERİ

### Otomasyon Hizmetleri

Şirketimizde otomasyon hizmetlerine açık 1.096 merkez, 2.339 şube ve 1.087 acente olmak üzere toplam 4.522 iş yeri ve 2013 yılı sonu itibarıyla 1.826 adet Pttmatik cihazı kurulu bulunmaktadır.

167 adet on-line ve 77 adet off-line olmak üzere toplam 244 kurum ve kuruluş ile işlem yapmaktayız.

Şirketimizde kullanılan otomasyon sistemi, fatura ödeme, havale ve posta takibinin de aralarında bulunduğu onlarca iş ve işlemin yapılmasında kullanılan yazılım ve donanım sistemlerini içermektedir. Kullanılan otomasyon yazılımları teknolojik yeniliklere uygun olarak şirket personeli tarafından hazırlanmaktadır.

### Kurumsal İyileştirmeler

#### A) Yazılım Alanında İyileştirmeler Finansal Uygulamalar:

##### Tahsilat ve ödeme alanında:

- » 32 Adet Doğalgaz Firmasının,
- » 9 Adet Su Firmasının,
- » 19 Adet Sosyal Yardım Vakfının çalışmaları tamamlanarak ödeme işlemlerine başlanmıştır.

##### Bankacılık işlemleri alanında:

- » TEB Bireysel kredi,
- » Alternatif Bank,
- » Odeabank offline çalışmalarına başlanmıştır.

##### Hizmetlerin alternatif kanallara yaygınlaştırılması kapsamında:

- » 21 Elektrik firmasının tahsilat işlemleri, İnteraktif posta çeki üzerinden
- » 21 Elektrik Firmasının tahsilat işlemleri, Pttmatik üzerinden
- » 16 adet doğalgaz firmasının tahsilat işlemleri, Pttmatik ve İnteraktif posta çeki üzerinden yapılmaya başlanmıştır.

## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### Hizmet yelpazesinin genişletilmesi kapsamında:

- » İnteraktif posta çeki ve Pttmatik üzerinden PTTCELL fatura TL yükleme ve Turkcell TL yükleme
- » İnteraktif posta çeki ve Pttmatik üzerinden ASKİ-Adana, BUSKİ, KOSKİ ve ESKİ fatura tahsilatları
- » İnteraktif posta çeki üzerinden PTT Bonus kredi kartı işlemleri
- » İnteraktif posta çeki üzerinden Aksagaz, Kayserigaz ve Bursagaz fatura tahsilatları
- » İnteraktif posta çeki üzerinden HGS geçiş ve bakiye sorgulama işlemleri devreye alınmıştır.

#### Posta-Kargo Uygulamaları:

##### Banka Gönderileri kapsamında :

- » INGBANK Kredi ve Debit Kartlarının Taşınması
- » Yapı Kredi Bankası Senet ve İhbarnamelerinin Taşınması
- » TEB Kredi ve Debit Kartlarının Taşınması
- » Ziraat Bankası Hesap Ekstrelerinin Taşınması

##### On-line işlemler kapsamında:

- » Kargo-Kurye İnteraktif Müşteri Sistemi Yazılımları
- » Sipariş Altyapısı
- » KPAPG - Dosyadan Toplu Kabul İşlemleri
- » Banka Dışı Kullanıcıların İnteraktif Müşteriye Aktarılması
- » Ücret Hesap Makinesi
- » Talimat Altyapısı
- » Amerikan Pasaportları Taşınması-(CSC Gönderileri)

##### Web Servis Hizmeti kapsamında:

- » Müşterilere Gönderi Durumları Besleme Web Servisi
- » Reklamasyon Web Servisi
- » İhbar Vergi Web Servisi
- » Müşteriden Kabul Bilgilerini Alma Web Servisi
- » Cep PTT Web Servisleri





## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### Raporlar kapsamında :

- » KPAPG Başmüdürlük Raporları
- » Merkez Kayıt Defteri Raporları
- » e-pttavm Raporları
- » Türk Telekom Raporları projeleri tamamlanmıştır.
- » Müşteri Parçalı Barkod Altyapısı (Teknosa ve Kliksa) oluşturulmuştur.
- » Kayıp eşya projesi tamamlanmıştır.

#### B) Ağ Altyapısında Yapılan İyileştirmeler Sunucular ve Veritabanı

Büyük işyerlerimizin bağlantıları metro ethernet hatlarla 10 Mbps hızına yükseltilmiştir.

EBYS Sistemi devreye alınmış ve veritabanında mevcut fiziksel sunucular, uygulama olarak sanal Windows sunucular kullanılmıştır.

KEP sistemin altyapısında, yeni sunucu kurulumları, iyileştirmeler vb. çalışmalara devam edilmektedir.

Tüm sunucuların yedeklerinin tek noktadan alınabilmesi ve tek noktadan yönetilebilmesi amacıyla yedekleme yazılımı alınmıştır.

Otomasyon sisteminde kullanılmak üzere 10 adet Sunucu ve Cluster Yazılımı alınmıştır,

Mail Altyapısının Yenilenmesini teminen mevcut mail altyapısının Zimbra Open Source ortamına aktarılması sağlanmıştır.

PTT SMTP Gateway (Mail sistemi için antivirüs-antispam altyapısının yenilenmesi) alınmıştır.

RACKTABLES; Açık kaynak kodlu envanter yazılımı ile fiziksel ve sanal tüm sunucularımızın sistem odası bilgileri, işletim sistemleri ve versiyonları, IP numaraları ve ilgili kişiler gibi birçok bilgiye güvenli bir şekilde ulaşılabilir.

Şirketimizde kullanılan tüm DNS hizmetleri Infoblox üzerinden sağlanabilmektedir.

Şirketimiz sunucularına erişimlerde parola yönetiminin yapılması ve sunucu üzerinde yapılan işlemlerin kayıt altına alınması için CYBERARK temin edilmiştir.

## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### Network Altyapısı:

Bulut mimarimizde 9,6Kbps ile 64Kbps'lik X25 (TURPAK) hatları yer almaktaydı, 2004 yılında; hatların PTT VPN ADSL networku ile 2 Mbps ye kadar hızlandırılması sağlanmıştır. Büyük işyerlerimizin bağlantıları da metro ethernet hatlarla 10 Mbps hızlara kadar bağlanabilmektedir. Merkez hatlarının 3G üzerinden hat yedekliğini sağlamak üzere 1500 adet 3G modem alınmıştır. Yeni açılacak Merkez, Şube, Acente ve Pttmatik hatlarında oluşan modem arızalarında kullanılmak üzere 500 adet modem alınmıştır.

Bölgelerde bulunan Pttmatik cihazlarının sürekli ayakta kalması için bağlı olduğu hattın yedeklenmesi büyük oranda sağlanmış olup yedeklenemeyen yerler için çalışmalar devam etmektedir.

Bölgelerdeki modemlerin VPN ile güvenli olarak Genel Müdürlükte yer alan merkez cihazlarına bağlantılarının sağlanması konusunda destek verilmektedir.

Sistemlerimizin güvenli bir şekilde çalışması için Firewall cihazlarının yönetimi yapılmaktadır.





## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### C) Güvenlik Altyapısında Yapılan İyileştirmeler

- » NAC (Network Acces Control) demo çalışmaları yapılmıştır.
- » Log Analiz eğitimi ve Network Forensic eğitimleri alınmıştır.
- » Firewall ve IPS loglarının günlük olarak takibi, Log yönetim ürününden alınan raporların günlük olarak takibi, gerekli durumlarda aksiyonların alınması sağlanmıştır.
- » Firma tarafından yapılan güvenlik denetimlerinin incelenmesi, ilgili Müdürlüklere aktarılması, sonucunun takip edilmesi ve taramalarda çıkan açıkların giderilmesi sağlanmıştır.
- » Şirket bünyesinde bulunan zafiyet tarama aracı ve Opensource (Açık Kaynak Kodlu) araçlar kullanılarak DMZ ve intranette bulunan sunucuların güvenlik taramaları yapılmıştır.
- » Genel Müdürlük bilgisayarlarının Active Directory'e geçirilmesi, gerekli durumlarda son kullanıcı desteği verilmesi sağlanmıştır.
- » Anti virüs ürününün yönetimi, Loglarının takibi gerçekleştirilmiştir.
- » İçerik Filtreleme ürününün yönetimi ile bant genişliği tüketen işlemlerin ve personelin takibi sağlanmıştır.
- » Ulusal kapsamda ilk SOME kuran Kuruluş olarak 1. Siber Organizasyon Seminerinde «Bir Kurumsal SOME Nasıl Olmalıdır?» konulu konuşma yapılmıştır.
- » TUBİTAK tarafından hazırlanan «Kurumsal SOME Kurulum ve Yönetim Rehberi» konulu toplantıya ev sahipliği yapılmış ve redaktörlük görevi üstlenilmiştir.
- » Son kullanıcı bilgisayarlarının güvenliğinin sağlanması amacıyla Antivirüs lisans güncellemesi yapılmış ve BGYS kapsamındaki tüm işyeri personeline Bilgi Güvenliği farkındalık eğitimleri verilmiştir.

## Destek Hizmetleri

### Support Services

- » Veritabanı ve sistem güvenliğinin sağlanması amacıyla Veritabanı güvenlik duvarı (Database firewall) alımı yapılmıştır.
- » Son kullanıcı bilgisayarlarının güvenliğinin sağlanması amacıyla Antivirüs lisans güncellemesi yapılmıştır.
- » Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamı, KEP işlemiyapılan tüm işyerlerine yaygınlaştırılmıştır.
- » Şirketimiz sistemlerinin güvenliğinin arttırılması için Sıfırcı gün ve Hedefli saldırılara karşı Zararlı yazılım engelleme ürünü alınmıştır.
- » KEP kapsamındaki iş süreçleri için İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (ISO IEC 27031) kurulmuştur.
- » KEP kapsamındaki iş süreçleri için Kişisel Bilgi Yönetim Sistemi (BS 10012) kurulmuştur.
- » Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (TS ISO IEC 27001) kapsamı KEP süreçlerini de içine alacak şekilde genişletilmiştir.
- » BTK denetiminde KEP güvenlik isterleri tamamlanmıştır. (Database Firewall ve Log yönetim cihazları devreye alınmıştır)
- » KEP kapsamındaki iş süreçlerinde çalışan personele Bilgi güvenliği farkındalığı eğitimleri verilmiştir.
- » KEP sistemi için 2 adet zaman saati satın alınmıştır.







## Destek Hizmetleri

### Support Services

### Donanım Alanında İyileştirmeler

Şirketimizce daha kaliteli hizmet verilmesini teminen altyapı iyileştirmeleri kapsamında;

Posta ve Kargo hizmetlerinde barkod okuyucular kullanılarak zaman ve iş kazanımı sağlanmıştır.

Endüstriyel çok süratli barkod yazıcılarla gönderilerin daha hızlı bir şekilde müşteriye ulaştırılması sağlanmıştır.

Sıra Çağrı Sistemleriyle işyerlerimizde müşterilerin daha konfor içinde hizmet alabilmesi amacıyla mevcutlara ilaveten 650 adet sıra çağrı sistemi alımı için sözleşme imzalanmıştır.

2013 yılı içinde;

100 adet renkli yazıcı,

300 adet barkod yazıcı,

700 adet kablosuz barkod okuyucu,

1500 adet kablolu barkod okuyucu,

1500 adet tarayıcı

satın alınmıştır.

Donanım Cinsi Hardware Type	Adet Unit	Donanım Cinsi Hardware Type	Adet Unit
Bilgisayar / Computer	26.840	Barkod okuyucu / Barcode reader	16.178
Monitör / Monitor	30.188	Barkod yazıcı / Barcode printer	6.895
Yazıcı / Computer	38.853	Projeksiyon / Projection	89
Dizüstü Bilgisayar / Notebook	1.210	Tarayıcı / Scanner	1.864
El terminali Handheld terminal	3.819	Kart Okuyucu/Yazıcı Card reader / printer	5.226
Sunucu / Server	553	Network Cihazı / Network Device	12.902
GPS / GPS	5.760	KDYS / KDYS	670
Sıramatik Queue ticket dispenser	702		

### Veritabanı yönetim sistemi

Kargo ve taahhütlü-tebligat uygulamaları için kullanılan veri tabanlarının yüksek devamlılık için aktif-pasif cluster mimaride çalıştırılabilmesi için ihtiyaç duyulan yazılımlar temin edilerek, kurulumları yapılmıştır. Devreye alınması için yazılım birimlerinin çalışmaları beklenmektedir.

## Destek Hizmetleri

### Support Services

- » Sybase ASE veri tabanlarından Sybase IQ veri tabanlarını anlık beslenmesi amacıyla Sybase RTL (Real Time Loading) replikasyon yazılımı temin edilerek talep edilen tabloların replikasyon işlemleri yapılmıştır.
- » Şirketimiz personeli için 102 saatlik Weblogic Uygulama Sunucusu eğitimi alınmıştır.
- » Kosova Posta İdaresinin sistemlerinin incelenmesi amacıyla Kosova'ya gidilmiştir.
- » Veritabanı ve uygulama sunucularının rutin yedekleme, izleme, bakım çalışmaları yürütülmüştür.
- » Bilişim Güvenliği Teknik Müdürlüğü ile birlikte Database Firewall ürünü temin edilmiştir.
- » Cihaz İyileştirme Sisteminin (CIS) devreye alınmıştır.
- » Dağıtım ihalesinde kullanılmak üzere yük dengeli çalışacak şekilde 2 adet Weblogic Uygulama Sunucusu oluşturularak devreye alınmıştır.

## D) Kurumsal Yazılımlar

Şirketimiz bünyesinde kullanılan faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, kayıt altına alınması, yönetilmesi, istatistikî verilerin elde edilmesi, raporlamaların yapılması işlemlerinin tümünü kapsayan yazılımlar; Şirket personeli tarafından teknolojik yeniliklere göre hazırlanmaktadır.

EBYS

KDYS(Kapalı devre yayın sistemi)

İnfo Bilgi Sistemleri Yönetimi

Muhasebe Bilgi Sistemi

Diş Tedavi Sistemi

Motorlu Taşıtlar Programı

İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi

GSO(Genel Sağlık Ödemeleri)

PTF(Pazarlama Tanıtım Filateli)

SIYS(Sosyal İşler Yönetim Sistemi)

Sonuç olarak tüm bu çalışmalar Şirketimizin otomasyon ve bilişim sistemlerinde kullanılan uygulama yazılımlarını, en yeni teknolojik gelişmeler ışığında verimli ve güvenli bir şekilde geliştirerek müşteri memnuniyetini göz ardı etmeksizin hızlı, güvenilir, yaygın hizmet veren kurumlardan birisi olmasını sağlamıştır.





## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### HUKUKİ FAALİYETLER

Müşavirliğimiz görev tanımları arasında yer alan iş ve işlemler ile dava takipleri;

Merkezde fiili olarak 1. Hukuk Müşaviri, 3 Hukuk Müşaviri, 10 Avukat ve 7 büro personeli tarafından, taşrada ise 38 avukat ve Hukuk Servislerinde görevli büro personeli tarafından yürütülmektedir.

Müşavirlik ve Başmüdürlük Hukuk Servislerince 31.12.2013 itibariyle; 2209 Adli dava, 3506 İdari dava, 106 icra davası, 2030 ceza davası, 12 vergi davası ve 1941 icra takibi olmak üzere toplam 9804 adet dava ve icra takibinin yasal yönden gereği sağlanmaktadır.

23.05.2013 tarihli ve 28655 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 09.05.2013 tarihli ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanununun 21 inci maddesi gereğince KİT statüsünden çıkartılarak Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi olarak yeniden yapılandırılmıştır.

Posta Hizmetleri Kanununun 21/3. maddesi gereği Ankara Ticaret Odası Ankara Ticaret Sicil Müdürlüğünde 02.09.2013 tarihinde 360706 sicil numarasına kayıtlı olarak Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi olarak tescil edilmiştir.

Şirketimizin Esas sözleşmesi Ankara 58. Noterinin 02.09.2013 tarihli ve 22657 yevmiye numarasına kayden tasdik ettirilerek Türkiye Sicil Gazetesinin 05.09.2013 tarih ve 8398 no.lu sayısında ilan olunmuştur.

01.01.2013 – 31.12.2013 tarihleri arasında;

Teftiş Kurulu Başkanlığından Hukuk Müşavirliğine 119 adet soruşturma raporu intikal ettirilmiş olup, gerekleri sağlanmaktadır.

91 adet mütalaa talebi intikal etmiş ve hukuki araştırmalar yapılarak cevaplandırılmıştır.

Hukuk Müşavirleri ve Avukatlar konularına göre;

Yüksek Disiplin Kurulu, Merkez Disiplin Kurulu, İhale Komisyonları, Kişisel Pul Komisyonu, Mevzuat çalışmaları, Kapalı Devre Merkezi Yayın Sistemi Kira İşletmesi Komisyonu ve Makam tarafından talimat edilen diğer toplantılara iştirak etmişlerdir.

## Destek Hizmetleri

### Support Services

#### 2013 YIL SONU İTİBARIYLA DAVA VE İCRA TAKİPLERİ TABLOSU

	641.03.01 ADLI DAVALAR	641.03.02 CEZA DAVALARI	641.03.03 İCRA DAVALARI	641.04 İDARİ DAVALARI	641.05 VERGİ DAVALARI	641.99.01 İLAMLİ İCRA TAKİPLERİ	641.99.02 İLAMSIZ İCRA TAKİPLERİ	GENEL TOPLAM
2012' DAN DEVREDEN	1861	2024	111	3246	13	969	888	9112
2013' DE AÇILAN DOSYA	689	324	39	449	4	120	82	1707
2013' DE SONUÇLANAN	341	318	44	189	5	88	30	1015
2014 YILINA DEVREDEN	2209	2030	106	3506	12	1001	940	9804

#### 2013 YILINDA SONUÇLANAN DAVA VE İCRA TAKİPLERİNİN AÇILIMI

	641.03.01 ADLI DAVALAR	641.03.02 CEZA DAVALARI	641.03.03 İCRA DAVALARI	641.04 İDARİ DAVALARI	641.05 VERGİ DAVALARI	641.99.01 İLAMLİ İCRA TAKİPLERİ	641.99.02 İLAMSIZ İCRA TAKİPLERİ	GENEL TOPLAM
LEHTE	152	0	20	139	4	29	16	360
ALEYHTE	131	0	16	45	1	46	7	246
K.LEHTE-K.ALEYHTE	58	0	8	5	0	0	0	71
MAHKUMİYET	0	45	0	0	0	0	0	45
BERAAT	0	106	0	0	0	0	0	106
ERTELEME	0	14	0	0	0	0	0	14
HÜK.AÇ.GER.BRK.	0	92	0	0	0	0	0	92
DİĞER	0	61	0	0	0	13	7	81
TOPLAM	341	318	44	189	5	88	30	1015



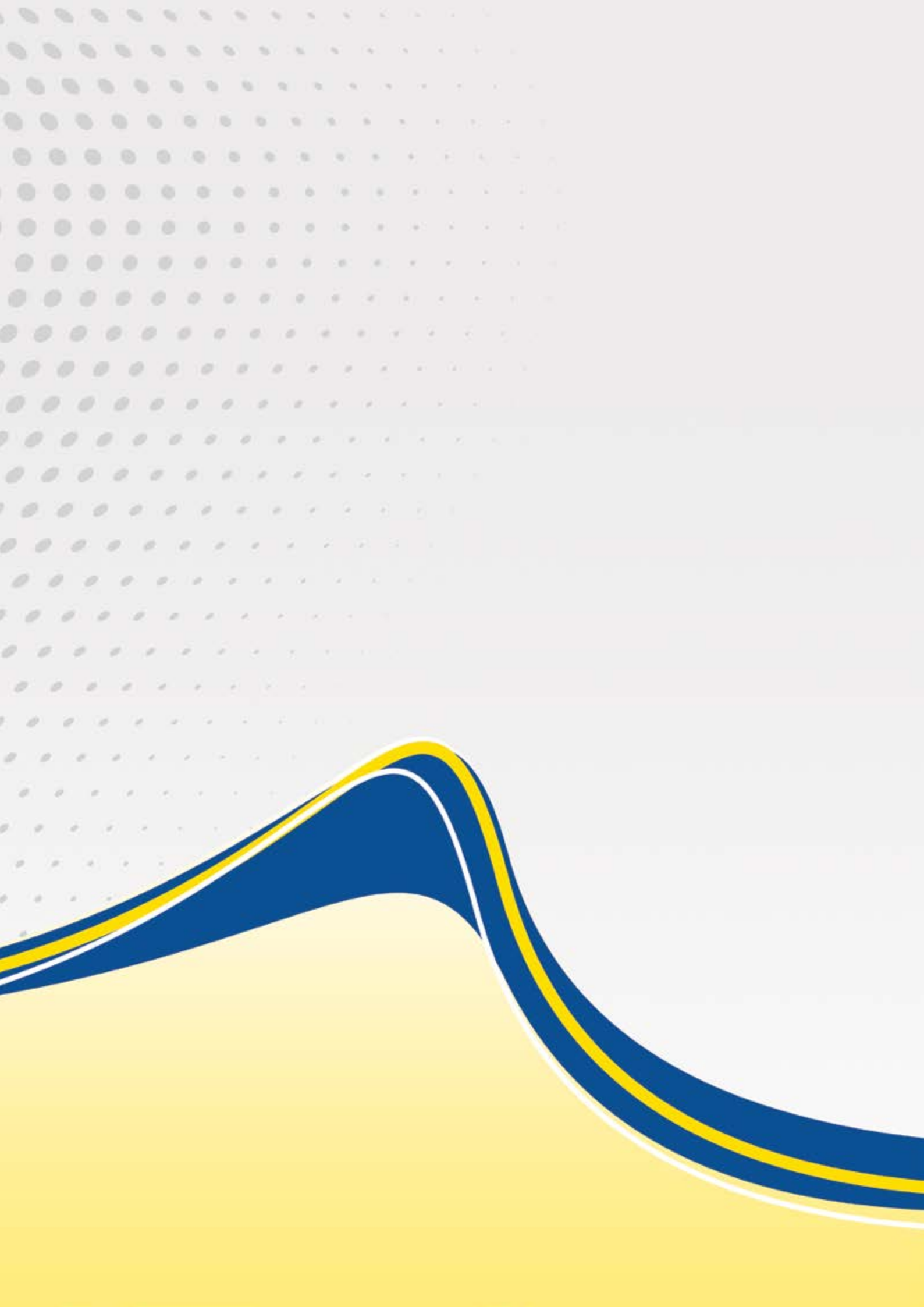


**2013** Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi  
İşletme Yıllığı  
*Post and Telegraph Corporation  
Annual Business Report*



# İnsan Kaynakları Yönetimi

*Human Resources Management*





# Ptt







## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

## İNSAN KAYNAKLARI

### KLASİK PERSONEL YÖNETİMİ ANLAYIŞINDAN İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANLAYIŞINA

İnsan kaynakları, günümüzde organizasyonların üretim ve hizmet sunma, kâr etme hedeflerine ulaşmak için kullanmak zorunda oldukları en önemli kaynağı, yani insanı ifade eder. Maddi kaynakları ne kadar sağlam olursa olsun, insan kaynakları yeterli etkinliğe sahip olmayan örgütlerin, amaçlarını gerçekleştirme, müşteri beklentilerini karşılama, rekabet koşullarına uyum sağlama ve başarılı olma olasılığı düşük olacaktır.

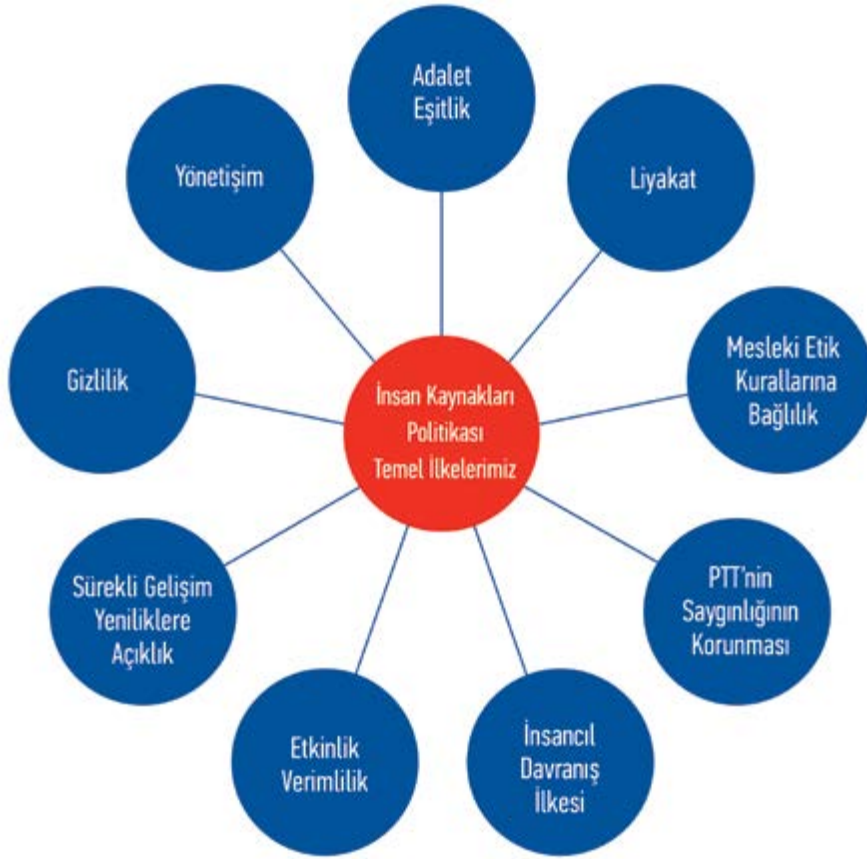
İnsan Kaynakları Yönetimi, örgüt ve çalışanlar arasındaki ilişkileri etkileyen tüm yönetim karar ve hareketlerini kapsayan, örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için gerekli olan, değişen rekabet koşullarına uyum sağlayabilen, piyasa ve müşteri beklentilerini karşılama kapasitesi yüksek insan kaynakları yapısını oluşturmak ve bunun sürekliliğini sağlamak olarak tanımlanabilir. Organizasyonların ve örgütlerin faaliyetlerini gerçekleştirecek yeterli sayıda nitelikli elemanların, bir planlama dâhilinde işe alımı, eğitimi, geliştirilmesi, motivasyonu, iş sağlığı ve güvenliği, kariyer yönetimi, değerlendirilmesi ve ücretlendirilmesi süreçlerini ifade eder.

İnsan Kaynakları hedefimiz, Hizmetlerin etkin sunumunu sağlayacak şekilde şirketimizin vizyon ve misyonu doğrultusunda gelişen teknoloji, piyasa koşulları ve müşteri beklentilerine paralel olarak sürekli geliştirmek ve bu yolla şirketimizi geleceğe taşımaktır.

## İnsan Kaynakları Yönetimi

Human Resources Management

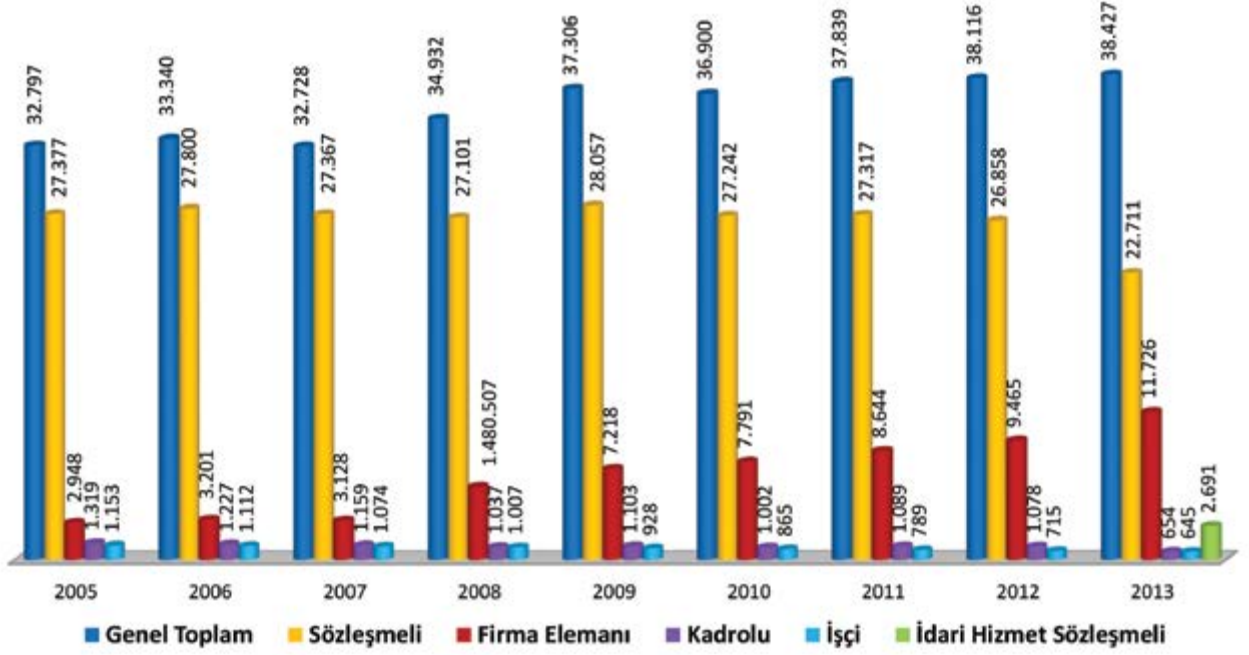
### İnsan Kaynakları Politikasında Temel İlkelerimiz



## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

#### Yıllar İtibariyle Personel Durumu



## İŞGÜCÜ ETKİNLİĞİNİ ARTTIRMA ÇALIŞMALARI:

### Performans Değerlendirme ve Yönetim Sistemi Projesi:

Sicil ve Başarı Değerlendirme sistemi ve bu kapsamda uygulanan ölçme ve değerlendirme yöntemleri çalışan performansını etkin bir şekilde değerlendirmekten, ücretlendirme ve ödüllendirme süreçlerinde verimliliği sağlamaktan uzak kalmaktadır. Ayrıca kullanılan mevcut sistem kariyer planlama sürecinde ihtiyacı karşılamaktan uzaktır. Bu nedenlerle, Performans Değerlendirme ve Yönetim Sistemine geçilmesi gereği ortaya çıkmıştır.

Performans Değerlendirme ve Yönetim Sistemi; gerçekleştirilmesi beklenen organizasyonel amaçlara ve bu yönde çalışanların ortaya koyması gereken performansa ilişkin ortak bir anlayışın, organizasyonda yerleşmesi ve çalışanların bu amaçlara ulaşmak için gösterilen ortak çabalara

## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

yapacağı katkıların düzeyini artırıcı biçimde yönetilmesi, değerlendirilmesi, ücretlendirilmesi ya da ödüllendirilmesi ve geliştirilmesi sürecidir.

Şirketimiz çalışanlarının bireysel başarılarını ve davranışlarını değerlendirerek çalışanın işini ne kadar başarılı yaptığını belirleme, kendisine bildirme ve bir gelişim planı oluşturma süreci ile çalışanların performanslarının, kurum hedefleri doğrultusunda sürekli gelişimini sağlayan performans değerlendirme ve yönetim sisteminin kurulması hedeflenmektedir.

Geliştirilecek sistemin çıktıları; Kariyer planlama ve adil ücret yönetimi, eğitim planlaması, performans denetimi, kurumsal hedeflerin bireysel hedeflere uyarlanması, müşteri ve çalışan memnuniyetinin sağlanması, motivasyon, stratejik planlama ve diğer tüm insan kaynakları yönetimi süreçlerinde kullanılacaktır.

Bu kapsamda Performans Değerlendirme ve Yönetim Sistemi Proje çalışması başlatılmış, bu sistemi uygulayan yurtiçi ve yurt dışındaki bazı kurumlar incelenmiş ve elde edilen tespitler proje çalışması kapsamında oluşturulan taslağa yansıtılmıştır. Projenin en kısa sürede hayata geçirilmesi hedeflenmektedir.





## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

### Ülke İstihdamına Katkımız

Değişen rekabet ve piyasa şartlarına uyum, hizmetlerde verimlilik ve etkinliğin artırılması amacıyla ihtiyaç duyulan, değişen şartlara uyum kapasitesi yüksek bir İnsan Kaynakları Politikası oluşturulması amacıyla, Şirketimizde İdari Hizmet Sözleşmeli Personel çalıştırılması ile alakalı olarak hazırlanan "Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketinde Çalıştırılacak İdari Hizmet Sözleşmeli Personel Hakkında Yönetmelik" 4/10/2013 tarih ve 28785 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Ekonomik krizin küresel boyutta işgücü piyasalarını olumsuz etkilediği ve istihdam rakamlarında önemli ölçüde daralmaların yaşandığı bir dönemde, Şirketimiz iş ve işlem hacmini arttırmak suretiyle çok sayıda genç insanımız için istihdam olanağı sağlamaya devam etmektedir. Bu çerçevede 2013 yılı içerisinde 2619'i Şirketimizin asli pozisyonlarında, 2261'i ise taşeron firma elemanı olmak üzere toplam 4880 genç insanımıza istihdam olanağı sağlanmıştır.

### 2013 YILINDA İSTİHDAM

POZİSYONLAR	KPSS	NAKLEN Y.GÖREV	ŞHÇEK	ŞEHİT YAKINI	MAHKEME KARARI	HİZMET ALIMI	TOPLAM
AVUKAT	12						12
MÜFETTİŞ YRD.	10						10
GİŞE/BÜRO GÖREVLİSİ	1868	6	5	1			1880
DAĞITICI	618	2					620
MÜHENDİS	65	1					66
MİMAR	6						6
TEKNİKER	25						25
POSTA AYRIM VE DAÇ.						1388	
TEMİZLİK						124	
KARGO						278	
MOTOSİKLETLİ ELEMEN						286	
ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİ- Sİ						185	
<b>TOPLAM</b>	<b>2604</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1</b>		<b>2261</b>	<b>4880</b>

## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

#### Kariyer Yönetim Faaliyetlerimiz

Kariyer Yönetim Sistemi Faaliyetleri doğrultusunda, Şirketimizde görev yapan personel arasında, liyakat ve kariyer ilkelerinin işletilmesi ve çalışanların motive edilmesi, hizmet gerekleri ve personel planlaması esas alınarak boş kadro/pozisyonların doldurulması amacıyla Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği sınavları yapılmaktadır.

#### Şef Görevde Yükselme Sınavı

Şirketimiz Genel Müdürlük ve Merkez Müdürlüklerinde münhal bulunan Şef pozisyonlarının doldurulmasını teminen Görevde Yükselme Sınavı yapılması planlanmış, 05.11.2012- 20.11.2012 tarihleri arasında ilan edilmiş ve 675 adet personel eğitime ve sınava katılmaya hak kazanmış olup, Sınav 08/06/2013 tarihinde yapılmış ve toplam 164 personelin Şef pozisyonuna ataması yapılarak göreve başlayışları sağlanmıştır.

#### ŞEF GÖREVDE YÜKSELME SINAVI MERKEZ TEŞKİLATI GRUBU (A GRUBU)

GRUBU	POZİSYON SAYISI	BAŞVURU SAYISI	EĞİTİME ALINAN PERSONEL SAYISI	GÖREVE BAŞLAYAN PERSONEL SAYISI
TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI GRUBU	1	6	3	1
POSTA VE TELGRAF DAİRESİ BAŞKANLIĞI GRUBU	7	27	21	7
KARGO VE LOJİSTİK DAİRESİ BAŞKANLIĞI GRUBU	7	34	21	7
PARASAL POSTA İŞLETME DAİRESİ BAŞKANLIĞI GRUBU	4	34	12	2
TANITIM VE PAZARLAMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI GRUBU	7	56	21	7
MUHASEBE VE FİNANSMAN DAİRESİ BAŞKANLIĞI GRUBU	4	24	12	4
MALZEME DAİRESİ BAŞKANLIĞI GRUBU	3	14	9	3
İNSAN KAYNAKLARI DAİRE BAŞKANLIĞI GRUBU	6	50	18	6
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI GRUBU	3	12	9	3
ULUSLARARASI İLİŞKİLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI GRUBU	2	9	6	2
İDARI İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI GRUBU	2	7	6	2
<b>TOPLAM</b>	<b>46</b>	<b>273</b>	<b>138</b>	<b>44</b>





## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

#### ŞEF GÖREVE YÜKSELME SINAVI TAŞRA TEŞKİLATI GRUBU (B GRUBU)

GRUBU	POZİSYON SAYISI	BAŞVURU SAYISI	EĞİTİME ALINAN PERSONEL SAYISI	GÖREVE BAŞLAYAN PERSONEL SAYISI
PTT MERKEZ MÜDÜRLÜKLERİ GRUBU	95	1177	285	46
KARGO İŞLEME VE KARGO DAĞITIM MÜDÜRLÜKLERİ GRUBU	20	124	60	19
POSTA İŞLEME VE DAĞITIM MÜDÜRLÜKLERİ GRUBU	64	625	192	55
<b>TOPLAM</b>	<b>179</b>	<b>1926</b>	<b>537</b>	<b>120</b>

### Mühendis Unvan Değişikliği Sınavı

Şirketimiz ihtiyacı olan branşlarda münhal bulunan Mühendis pozisyonlarının doldurulmasını teminen Unvan Değişikliği Sınavı yapılması planlanmış, 08.10.2012-19.10.2012 tarihleri arasında ilan edilmiş, 74 adet personel müracaat etmiş ve sınav 09/06/2013 tarihinde yapılmış olup, 24 personelin Mühendis pozisyonuna atamaları yapılarak göreve başlayışları sağlanmıştır.

#### MÜHENDİS UNVAN DEĞİŞİKLİĞİ SINAVI

GRUBU	POZİSYON SAYISI	BAŞVURU SAYISI	SINAVA ALINACAK PERSONEL SAYISI	GÖREVE BAŞLAYAN PERSONEL SAYISI
İNŞAAT MÜHENDİSLİĞİ	5	5	5	4
ELEKTRİK MÜHENDİSLİĞİ	2	2	2	2
MAKİNE MÜHENDİSLİĞİ	5	4	4	3
BİLGİSAYAR MÜHENDİSLİĞİ	3	4	4	3
ELEKTRİK-ELEKTRONİK MÜHENDİSLİĞİ	3	3	3	2
ELEKTRONİK VE HABERLEŞME MÜHENDİSLİĞİ	3	6	6	1
ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ	8	36	36	8
TEKSTİL MÜHENDİSLİĞİ	1	14	14	1
<b>TOPLAM</b>	<b>30</b>	<b>74</b>	<b>74</b>	<b>24</b>

## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

#### Koruma ve Güvenlik Görevlileri

2012 yılında Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliğine eklenen geçici madde ile güvenlik işlerinin hizmet alımı ile karşılanması neticesinde mevcut koruma ve güvenlik görevlisi personelin, tahsil durumlarına göre 2013 yılında 139 personel dağıtıcı, 59 personel memur, 2 personel şef pozisyonuna atanmıştır.

#### Personel Dağılımının Etkin Kullanılması

Şirketimizin organizasyon yapısı, personelin sayısal görünümü, hizmet alanı, sektördeki payı, verimliliği ve etkinliği dikkate alındığında; özel sektör kuruluşları ile rekabet gücünü artırarak atılım yapmasının gerekliliği yapısal alanda da çağdaş bir yapıya kavuşturulması ve yeni hizmet alanlarına yönelmesi, başta verimlilik ve karlılığın artırılması odaklı, personel dağılımının da etkin bir biçimde sağlanması göz önünde bulundurularak 2013 yılında 2261 personelin görev yeri değiştirilmiştir.

#### Rotasyon Uygulaması

Kamu hizmetinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak, personelin bir hizmet biriminde uzun süre görev yapmasının, gerek personel ve gerekse hizmet yönünden ortaya çıkartabileceği olumsuzlukları gidermek ve yine personelin ekonomik, kültürel ve coğrafi koşulları bakımından farklı yurt bölgelerinde hizmet yapmalarını sağlamak amacıyla Şirketimiz Atama ve Yer Değiştirme Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik 06.06.2013 tarihinde yürürlüğe girmiş ve Müdür unvanlı personel için rotasyon uygulamasına geçilerek 198 Müdürün görev yeri değiştirilmiştir.

#### İşgücü Niteliğini Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar

Şirketimizin nitelikli işgücü ihtiyacını karşılamak için açıktan atamalarda, memur pozisyonu için 4 yıllık fakülte mezunu, dağıtıcı pozisyonları için meslek yüksek okullarının Posta Hizmetleri bölümlerinden







## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

mezun olma şartları aranmak suretiyle özellikle posta kabul, sevk, ayırım ve dağıtım hizmetleri ile gişe hizmetlerinde nitelikli işgücü istihdamı sağlanmıştır. Aşağıdaki tabloda da açıkça görüleceği üzere 1998 yılında Kurum işgücününün % 14,9'u yüksek okul mezunu iken bu rakam 2005 yılında % 28'e, 2013 yılında ise % 66,03'e yükselmiştir.

Hizmet içi eğitim uygulamalarıyla da bu personelin, işin gerektirdiği özellikler doğrultusunda sürekli geliştirilmesi hedeflenmektedir.

YILLAR İTİBARIYLA PERSONELİN EĞİTİM PROFİLİNİ GÖSTERİR TABLO

YILLAR	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
YÜKSEK	14,9	16,9	18,6	19,8	21,2	22,8	24,6	28	30,8	34,9	39,3	45,6	49,11	53,48	56,86	66,03
LİSE	47,2	46,6	47,3	49	48,8	48,6	48,1	47,4	46,8	45	41,7	37,6	35,27	32,14	29,89	23,17
ORTA	29,3	28,9	27	25,2	23,7	22,7	21,7	19,8	18	16,1	15,6	13,6	16,62	14,38	13,25	10,8
İLK	8,7	7,9	7,1	6	6,4	5,9	5,6	4,8	4,5	3,9	3,5	3,2				

### Yeniden Yapılanma Faaliyetlerimiz

Şirketimiz, 09.05.2013 tarihli ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu ile Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi statüsünde hizmet veremeye başlamıştır. Bu doğrultuda Şirketimiz açısından daha etkin ve rasyonel bir organizasyon yapısının hayata geçirilmesi gereği doğmuştur.

Bu bağlamda; Şirketimiz Genel Müdürlük Merkez Teşkilatı birimlerinin ve Daire Başkanlıklarının, Şube Müdürlüklerinin, 82 adet Başmüdürlük olarak Taşra teşkilatının yeniden düzenlenen organizasyon şeması ve Merkez Teşkilatı görev tanımları 08.10.2013 tarih ve 42 sayılı Yönetim Kurulu Kararıyla onaylanmıştır.

### Teşvikli Emeklilik Hakkından İstifade Eden Personelimiz

6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunununun Geçici 7. maddesi ile PTT A.Ş.'de çalışan ve emekli olmaya hak kazanan personelimize, emekli olması halinde verilen % 25, %30, % 40'lık ilave ikramiye teşvikli uygulamasından 3981 çalışmamız faydalanmıştır.



**Pttcell**

[www.pttcell.com.tr](http://www.pttcell.com.tr)

**444 6 788**

[www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr)

**Posta**  
**Banka**  
**Lojistik**

## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

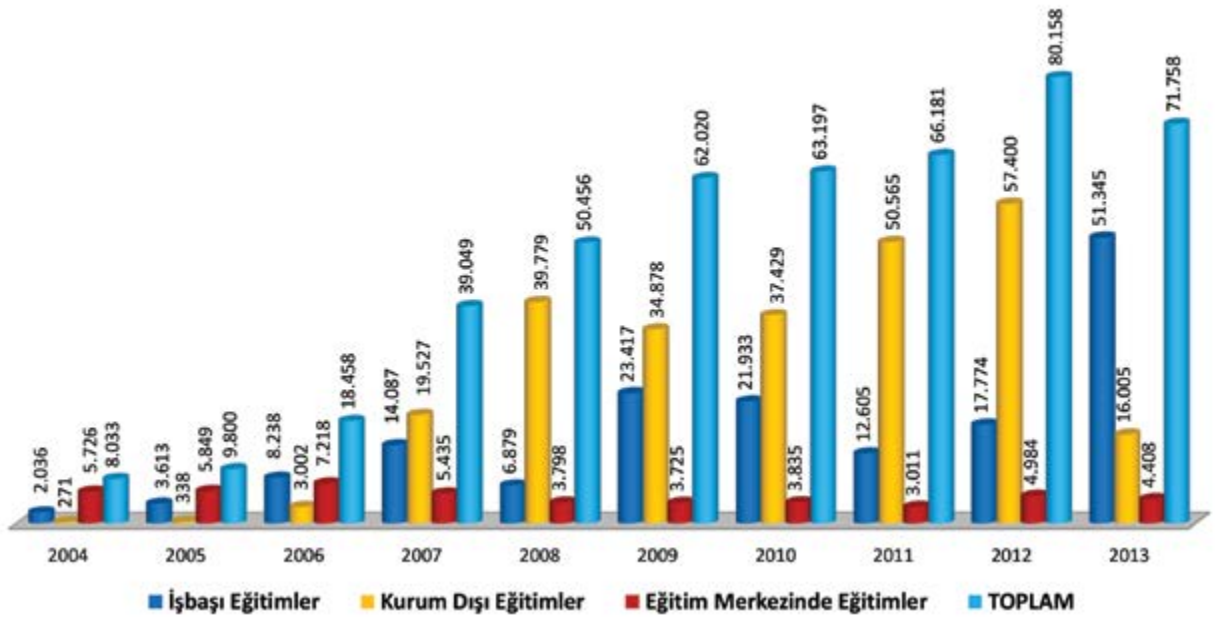
## EĞİTİM FAALİYETLERİ

Şirketimiz eğitim politikasını geleceğe yapılan yatırım, değişimin vasıtası, personelin etkinlik ve verimliliğinin sağlanması çerçevesinde belirlemiş olup, çalışmalarını bu doğrultuda yürütmektedir.

Eğitim faaliyetlerimizin temel amacı; gelişen teknolojiye ve değişime uyumlu, Kurumsal aidiyete sahip, müşteri odaklı hizmet sunan, çağdaş yönetim tekniklerini kullanan personel profiline oluşturmaktadır.

Bu amaçla yürütülen eğitim çalışmaları sonunda 2013 yılında İşbaşı eğitimlerinde 51.345, Kurum dışından hizmet satın alma yöntemi ile temin edilen eğitimlerde 16.005, Eğitim Merkezlerindeki kurs ve seminerlerde 4.408 olmak üzere, toplam 71.758 personelimizin eğitim alması sağlanmıştır. 2014 yılında da 83.000 personele eğitim verilmesi hedeflenmiştir.

### Eğitim Faaliyetleri Training Activities



## İnsan Kaynakları Yönetimi

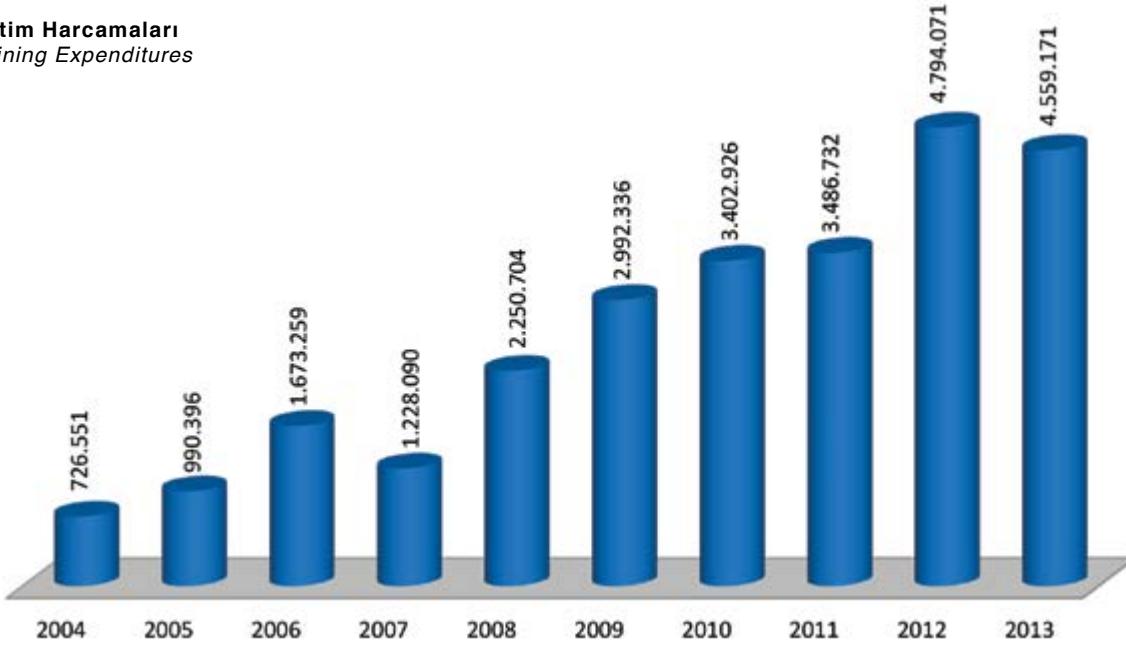
### Human Resources Management

#### Eğitim Harcamaları

Hizmetiçi eğitim kapsamında; 2012 sonu itibariyle 4.794.071 TL' harcama yapılmış iken 2013 Yılı sonu itibariyle 4.559.171 TL harcama yapılmış ve bir önceki yıla göre %5 azalma gerçekleşmiştir.

2014 yılında ise Hizmet içi eğitimler için 6.139.471 TL ve Kurum dışı eğitimler için 1.000.000 TL olmak üzere toplam 7.139.471 TL harcama yapılması öngörülmüştür.

#### Eğitim Harcamaları Training Expenditures

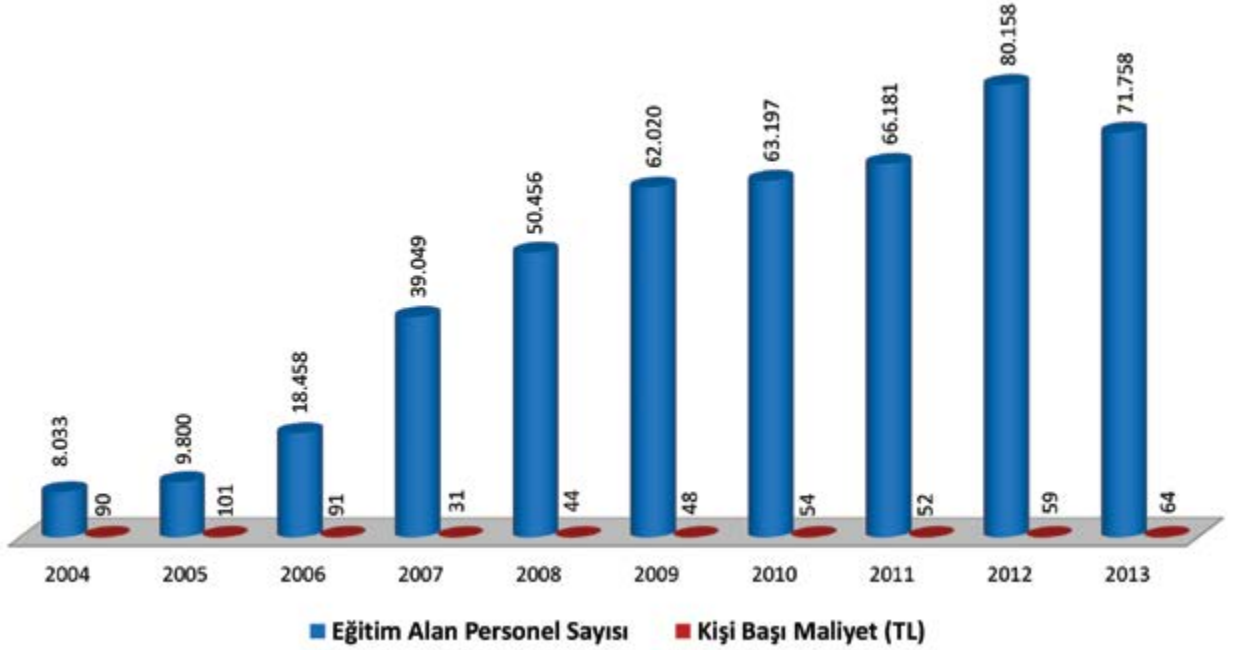


## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

2012 yılında hizmet içi eğitim alan personel sayısı bir önceki yıla göre % 21,16 artarak 80.158, kişi başı maliyet ise % 13,46 artarak 59 TL olmuştur. 2013 yılında hizmet içi eğitim alan personel sayısı bir önceki yıla oranla % 10,47 azalarak 71.758, kişi başı maliyet ise % 7,68 artarak 63,50 TL. olmuştur.

#### Eğitim Alan Personel Sayısı



## Mesleki Eğitim ve Staj

3308 Sayılı Çıraklık ve Meslek Eğitimi Kanununa göre Endüstri Meslek, Kız Meslek, Teknik Lise ve Ticaret Lisesi öğrencilerine Başmüdürlüklerde (ihtisas birimlerinde) staj imkânı yerine, verimlilik ve etkinlik esaslarına dikkat edilerek işletme işyerlerinde (Kreş ve Sosyal Tesisler dahil) 2012-2013 Eğitim-Öğretim döneminde Meslek Liselerinden 1277 öğrenciyi Şirketimizde staj imkânı sağlanmıştır. Ayrıca, 2013 yılı yaz döneminde Yüksekokul ve Üniversitelerden Başmüdürlüklerimizde 1506 öğrenciyi, Genel Müdürlüğümüz bünyesinde ise 27 öğrenciyi ücretsiz staj imkânı ile toplam 2810 lise ve yüksek okul öğrencisi işyerlerimizde staj yapmıştır.

## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

#### Diğer Çalışmalar

Dünya Posta Birliği (UPU) tarafından her yıl düzenlenen mektup yazma yarışması kapsamında 42. Uluslararası Gençler İçin Mektup Yazma Yarışması için "Müziğin Yaşama Nasıl Dokunduğunu Tanımlayan Bir Mektup Yaz" konusu seçilmiş olup, Türkiye genelinde 330 okul, 330 mektup ile katılmış, dereceye giren öğrencilere ödülleri buldukları illerde Başmüdürlüklerimizi tarafından yapılan törenle verilmiştir. Genel Müdürlüğümüz ile taşra teşkilatında çalışan personelimizin birlik ve beraberliğini sağlamak, kurum kültürünü geliştirmek, insan kaynağının kültürel gücünü ortaya çıkarmak amacıyla personelimiz arasında, Hikâye, Şiir, Fıkra olmak üzere üç dalda düzenlenen "Postadaki Hayatımız" konulu 4. Geleneksel yarışmaya 30 hikâye, 39 şiir, 28 adet fıkra, katılmıştır. Yarışmada başarılı olan eser sahiplerine ödülleri, Teşkilatımızın 173. Kuruluş Yıldönümü Kutlama Programı içinde düzenlenen törenle verilmiştir.

#### POSTA HİZMETLERİ PROGRAMLARININ AÇILMASI

##### Erzincan Üniversitesi Refahiye MYO

Erzincan Refahiye'de bulunan Meslek Yüksek Okulunda 2009-2010 eğitim öğretim yılında; 100 öğrenci, 2010-2011 eğitim döneminde 100 öğrenci, 2011-2012 eğitim döneminde 98 öğrenci, 2012-2013 eğitim döneminde 99 öğrenci, 2013-2014 eğitim döneminde 104 öğrenci ile eğitime başlamış olup, halen eğitim devam etmektedir.

2009-2013 Yılları arasında toplam 265 öğrenci mezun olmuştur.

Erzincan Üniversitesi Rektörlüğü ile Şirketimiz arasında imzalanan protokol gereğince; Yüksekokul Müdürlüğü'nün derslik, atölye ve laboratuvarların ihtiyacı olan 50 adet bilgisayar Müdürlüğe teslim edilmiştir.

Posta Meslek Derslerini vermek üzere eğitici görevlendirilmiştir.





## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

#### Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Osmaniye MYO

Osmaniye'de bulunan Meslek Yüksek Okulunda 2009-2010 eğitim öğretim yılında 63 öğrenci, 2010-2011 eğitim öğretim yılında 103 öğrenci, 2011-2012 eğitim öğretim yılında 101 öğrenci, 2012-2013 eğitim döneminde 103 öğrenci, 2013-2014 eğitim döneminde 122 öğrenci eğitime başlamış olup, halen eğitim devam etmektedir.

2009-2013 Yılları arasında toplam 223 öğrenci mezun olmuştur.

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Rektörlüğü ile Şirketimiz arasında imzalanan protokol gereğince; Yüksekokul Müdürlüğü'nün ihtiyacı olan 42 adet bilgisayar, 1 adet lazer yazıcı, 1 adet barkot okuyucu ve 1 adet barkot yazıcı anılan eğitim kurumuna teslim edilmiştir. Posta Meslek Derslerini vermek üzere eğitici görevlendirilmiştir.

#### Samsun 19 Mayıs Üniversitesi Alaçam MYO

Samsun Alaçam'da bulunan Meslek Yüksek Okulunda 2010-2011 eğitim öğretim yılında 83 öğrenci, 2011-2012 eğitim döneminde 240 öğrenci, 2012-2013 eğitim döneminde 406 öğrenci, 2013-2014 eğitim döneminde ise 229 öğrenci eğitime başlamıştır.

2010-2013 Yılları arasında toplam 288 öğrenci mezun olmuştur.

Samsun 19 Mayıs Üniversitesi Rektörlüğü ile Şirketimiz arasında imzalanan protokol gereğince; Yüksekokul Müdürlüğü'nün ihtiyacı olan 55 adet bilgisayar ile donanımları anılan eğitim kurumuna teslim edilmiştir.

Posta Meslek Derslerini vermek üzere Üniversite tarafından görevlendirilen Öğretim Görevlilerine Posta Meslek eğitimleri alanında Eğitim Merkezlerimizde eğitim desteği verilmiştir.

## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

#### Hakkâri Üniversitesi Yüksekova MYO

Hakkâri Yüksekova'da bulunan Meslek Yüksek Okulunda 2010-2011 eğitim öğretim yılında 40 öğrenci, 2011-2012 eğitim öğretim yılında 38 öğrenci, 2012-2013 eğitim öğretim yılında 34 öğrenci, 2013-2014 eğitim öğretim yılında 43 öğrenci eğitime başlamıştır.

2010-2013 Yılları arasında toplam 72 öğrenci mezun olmuştur.

Hakkâri Üniversitesi Rektörlüğü ile Şirketimiz arasında imzalanan protokol gereğince; Yüksekokul Müdürlüğü'nün Bilgisayar Sınıfı ile Posta Hizmetleri Uygulama Sınıfı için ihtiyaç olan malzemelerin temini için çalışmalar devam etmektedir.

Posta Meslek Derslerini vermek üzere Üniversite tarafından görevlendirilen Öğretim Görevlilerine Posta Meslek eğitimleri alanında Eğitim Merkezlerimizde eğitim desteği verilmiştir.

#### Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Ağrı MYO

Ağrı Meslek Yüksek Okulunda 2012-2013 eğitim döneminde 85 öğrenci, 2013-2014 eğitim döneminde 103 öğrenci ile eğitim-öğretime başlamıştır.

Ağrı Üniversitesi Rektörlüğü ile Şirketimiz arasında imzalanan protokol gereğince; Yüksekokul Müdürlüğü'nün Bilgisayar Sınıfı ile Posta Hizmetleri Uygulama Sınıfı için ihtiyaç olan malzemelerin temini için çalışmalar devam etmektedir. Posta Meslek Derslerini vermek üzere eğitici görevlendirilmiştir.

#### Mezun Öğrenci:

Bu güne kadar bu okullardan 848 öğrenci mezun olmuştur. Bunlardan 451 mezunun Şirketimizde istihdamı sağlanmıştır.





## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

#### Eğitim Merkezleri

Samsun Atakum'da PTT Eğitim Merkezi Müdürlüğü Binası inşaatı tamamlanarak açılışı yapılmış olup 2014 Yılında hizmetiçi eğitim faaliyetlerine başlanması planlanmaktadır. Ankara Eğitim Merkez Müdürlüğü Binası ile İstanbul Eğitim Merkezi Müdürlüğü'nün Bostancı'da bulunan mevcut binalarının yıkılarak yerine modern bir eğitim merkezi binası yapılması proje çalışmaları devam etmektedir.



PTT Eğitim Merkezi Müdürlüğü  
Samsun / Atakum

## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

#### E-Öğrenme Projesi:

E-Öğrenme projesi için teknik şartname ve bakım-onarım sözleşmesi hazırlanmış yaklaşık maliyet çalışmaları da son aşamasına getirilmiştir. Bununla beraber 2013 Yılında emekli olan personelin yerine yeniden oluşturulacak "Proje Ekibinin" yapacağı çalışmalar ile projenin, 2014 yılı sonuna kadar hayata geçirilmesi öngörülmüştür.

#### Uzaktan Eğitim

PTT'de bir ilk olmak üzere; Samsun 19 Mayıs Üniversitesi Rektörlüğü ile yapılan işbirliği ile lise mezunu dağıtıcılarımızın Samsun-Alaçam Meslek Yüksekokulunda Posta Hizmetleri Bölümünü uzaktan eğitim yöntemiyle bitirmelerini sağlamak üzere başlatılan çalışmalar sonunda lise mezunu olan 4 bin 232 dağıtıcı personelimiz ile 2397 diğer unvandaki personel olmak üzere toplam 6629 PTT personelimiz söz konusu programa sınavsız kayıt yaptırmak üzere müracaatta bulunmuştur. Ancak YÖK Başkanlığı'nın sınavsız kayıt işlemine izin vermemesi nedeniyle sınava girerek kayıt yaptırmaları konusunda ilgili personele tebliğ yapılmıştır.

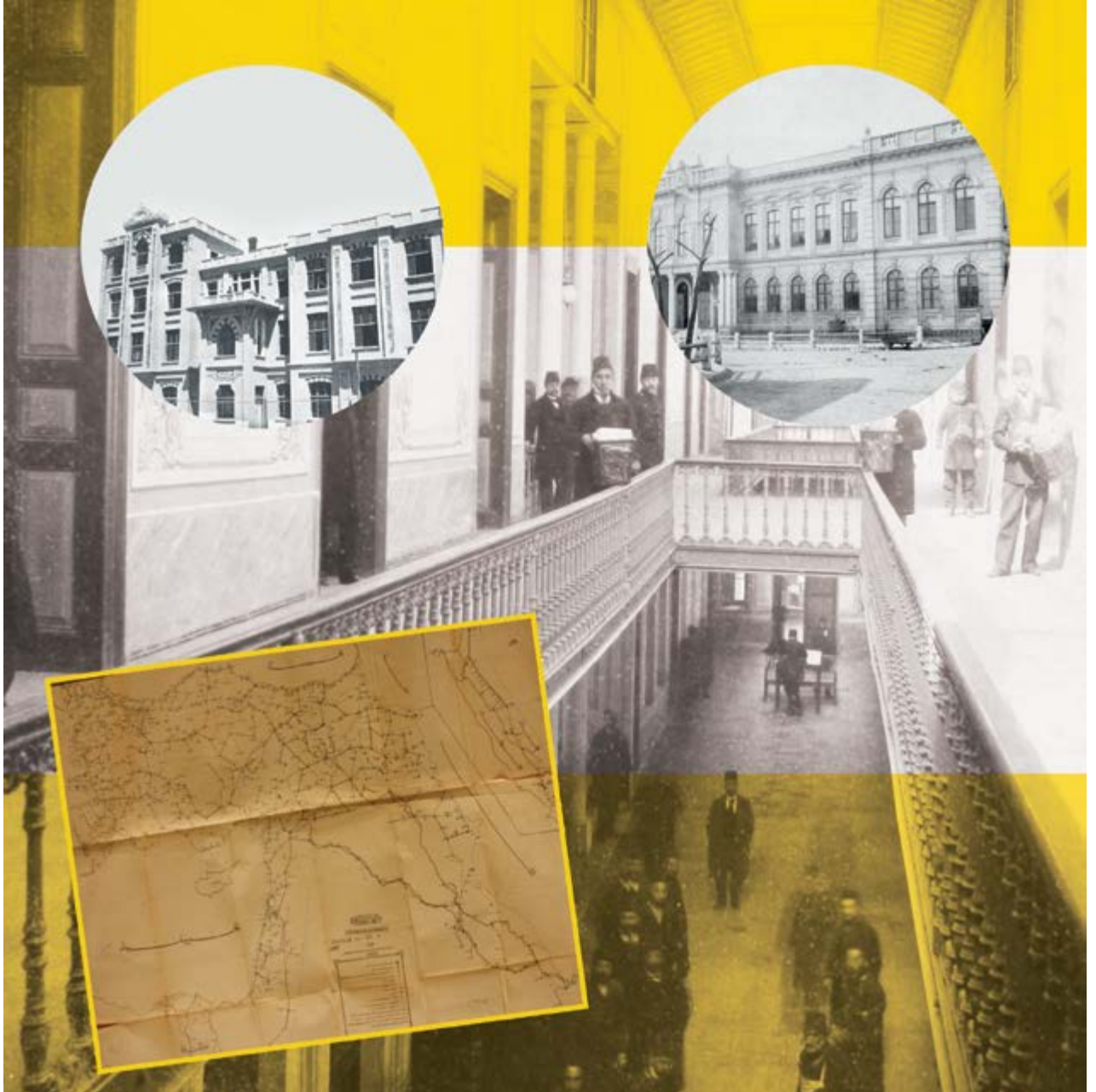


## İnsan Kaynakları Yönetimi

*Human Resources Management*

### OSMANLICA ARŞİV ÇALIŞMASI

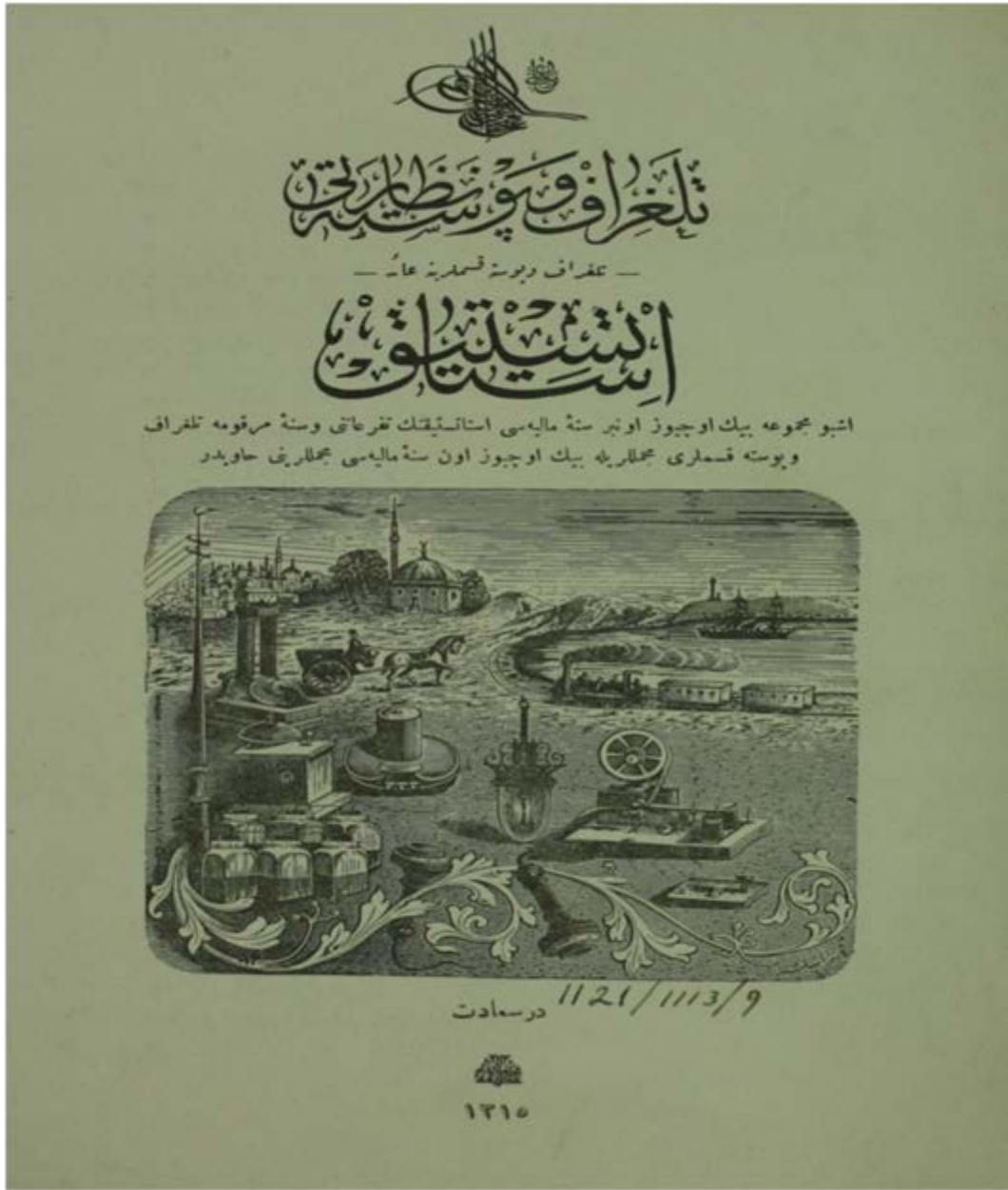
Şirketimiz İnsan Kaynakları Dairesi Başkanlığı arşivinde bulunan 777 adet muhtelif defterden (kütük, künye, takrir, maaş) 11 adedinin daha fihristi çıkartılarak ayrıntılı fihristi çıkartılan defter sayısı 278 adede ulaşmıştır. Dijital çekimi yapılan kütük defteri 89 adede, çekim adedi ise 16.035 adede, günümüz Türkçesine çevirisi gerçekleştirilen kütük defteri sayısı da 13 adede ulaşmıştır.



## İnsan Kaynakları Yönetimi

Human Resources Management

### OSMANLICA ARŞİV BELGESİ ÖRNEKLERİ



**TELGRAF VE POSTA NEZARETİ**  
**TELGRAF VE POSTA KISIMLARINA ÂİD**  
**İSTATİSTİK**

İŞBU MECMÛA BİN ÜÇ YÜZ ON BİR SENE-İ MÂLİYESİ İSTATİSTİKİNİN TEFERRUÂTINI VE SENE-İ MERKUME TELGRAF VE POSTA KISIMLARI MÜCMELLERİYLE BİN ÜÇ YÜZ ON SENE-İ MÂLİYESİ MÜCMELLERİNİ HÂVİDİR.

DERSAADET

1315

## İnsan Kaynakları Yönetimi

Human Resources Management



## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

#### DEVLET-İ ÂLİYYE-İ OSMÂNİYYE MAÂRİF-İ UMÛMİYYE NEZARETİ

#### Hama Sancağı Mekteb-i İdâdî-i Mülkiyye Şehadetnâmesi

Kur'ân-ı Kerim ve Fıkıh-ı Şerif	:Aliyyü'l-A'lâ	Malumat Ziraiyye ve Sıhhiyye	:Aliyyü'l-A'lâ
İlm-i Ahlak	:A'lâ	İlm-i Eşya	:A'lâ
Arabî -Sarf, Nahiv-	:Aliyyü'l-A'lâ	Hesab Amelî ve Nazarî	:Aliyyü'l-A'lâ
Türkçe -Sarf, Nahiv-	:Aliyyü'l-A'lâ	Cebr -Derece-i Evvel Muâdelâtı-	:Aliyyü'l-A'lâ
Fârisî	:A'lâ	Hendese –Hattıyye ve Sathıyye-	:A'lâ
Fransızca –Kıraat, Sarf-	:A'lâ	Usûl Defteri	:A'lâ
Kitabet	:Karîb A'lâ	Hüsn-i Hatt	:Karîb A'lâ
Tarih-i İslâm	:Karîb A'lâ	Resim	:Karîb A'lâ
Coğrafya-i Osmânî ve Umumi	:A'lâ	Elsine-i Erbaa'dan	:A'lâ
Hüsn-i Hal ve Hareket	:Aliyyü'l-A'lâ		:Aliyyü'l-A'lâ

Bâlâda künyesi muharrer 136 numaralı Abdulkadir Efendi Hama Sancağı Mekteb-i İdâdî-i Mülkiyyesinde tedrisi meşrut olup bâlâda teaddüd olunan ulum ve fûnunu bi't-tahsil her sene-i tedrisiyye nihayetinde komisyon-ı mahsusları marifetiyle icra kılınan imtihanlarda her fenn hizasında gösterilen derecâtta ibraz-ı liyakat ve derecât-ı mezkurenin mecmuuna nazaran A'lâ mertebesinde ihraz-ı muvaffakiyyet eylemiş ve Maarif-i Umumiyye nizamnamesinde muharrer imtiyazat ..... kesbetmiş olmakla işbu şehadetname yedine itâ kılındı. 12 Cemaziyelevvel 1323 ve 1 Temmuz 1321

İsim ve Mühürler...

## İnsan Kaynakları Yönetimi

### Human Resources Management

## SERMÜVEZZİLERİN VEZÂİFİNİ MÜBEYYİN TA'LİMAT

**Madde 1:** Sermüvezzilerin iki türlü vazifeleri vardır: Biri bilfiil hizmet-i icrâiyeye iştirak, diğeri buldukları daîreye merbut müvezzilerin vezâifini teftiş murakabedir.

**Madde 2:** Sermüvezzi her gün vakti muayyeninde merkezde tevziât daîresine gelerek müvezzilerin vazifeleri başında isbât-ı vücûd ile devam defterini temhir edib etmediklerini tedkik edecek ve miâdında yerinde bulunmayan müvezzilerin isimleri hizasına kırmızı mürekkebe ile (nâmevcûd) kelimesini yazacaktır.

İşbu kelime hiçbir vakit defterden silinmeyecek ve müvezziin gaybûbeti bir çeyrek saati tecavüz etmezse ilk def'asında kendisine ihtârat-ı lâzîmede bulunarak keyfiyeti defterde nâmevcûd kelimesinin hizasına izah ve tehiren tekrarında veya bir çeyrek saati tecavüzünde behemehâl merkez müdüründe malûmat ita eyleyecektir.

**Madde 3:** Sermüvezzi tevzi iktiza eden bilcümle mevâd-ı taahhüdiyeyi memuru mahsusundan ahvâl-ı haricîyelerini bilmuayene imza mukâbilinde tesellüm edib devâir-i tevzi'ye sırasıyla tefrik ve mevrudefterine kayıt ile beraber bunların makbuz ilmuhaberlerini imla ve peyderpey imzaları mukâbilinde müvezzilere tevdi edecektir.

**Madde 4:** Takse pulunu havi müraselatı dahi sermüvezzi imza ile bilahz daîrelerine göre icab eden müvezzilerine imza ile tevdi edecektir.

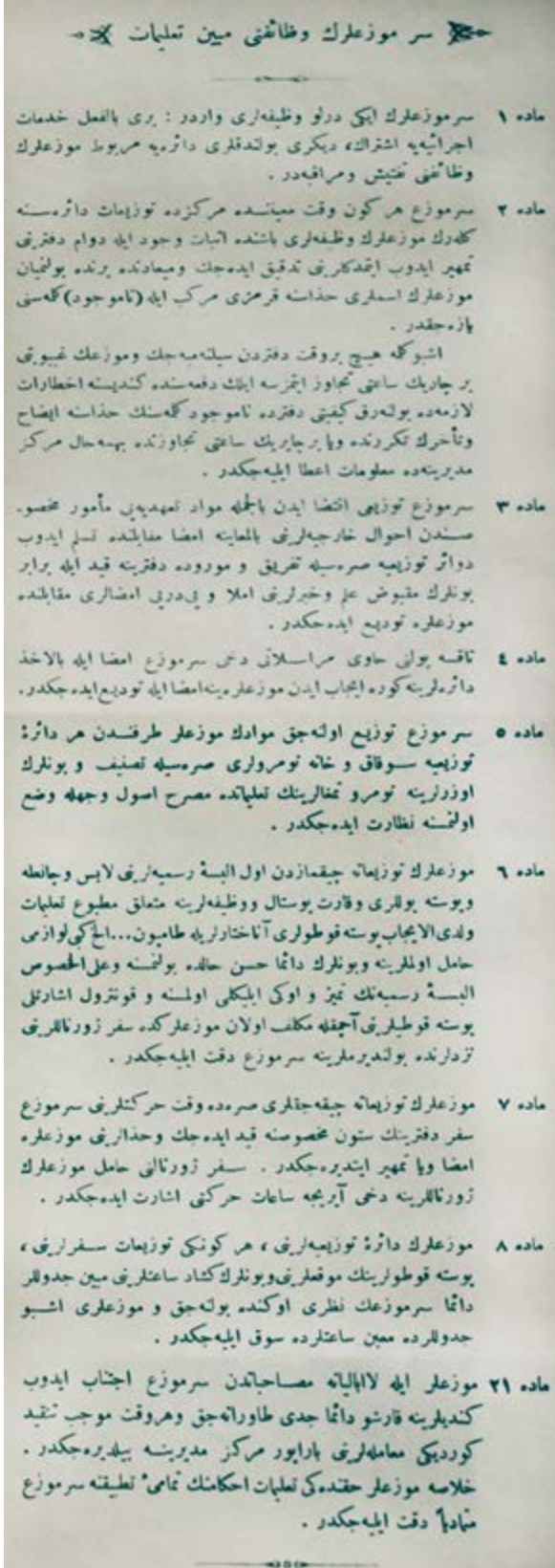
**Madde 5:** Sermüvezzi tevzi olunacak mevâdın müvezziler tarafından her daîre-i tevziya sokak ve hane numroları sırasıyla tasnif ve bunların üzerlerine numro damgalarının ta'limatda musarrâh usûl vechle vaz'ı olunmasına nezaret edecektir.

**Madde 6:** Müvezzilerin tevziata çıkmazdan evvel elbise-i resmîyelerini lâbis ve çanta ve posta pulları ve kart postal ve vazifelerine mütcellik matbû ta'limat ve lede-i icab posta kutuları anahtarlarıyla tampon...ilh gibi levazımı hâmil olmalarına ve bunların daima hüsn-i halde bulunmasına ve aelhusûs elbise-i resmîyenin temiz ve önü ilikli olmasına ve kontrol işaretli posta kutularını açmakla mükellef olan müvezzilerinde sefer jurnallerini nezdlerinde bulundurmalarına sermüvezzi dikkat eyleyecektir.

**Madde 7:** Müvezzilerin tevziata çıkacakları sırada vakit hareketlerini sermüvezzi sefer defterinin sütun mahsusuna kayıt edecek ve hizalarını müvezzilere imza veya temhir ettirecektir. Sefer jurnalini hâmil müvezzilerin jurnallerine dahi ayrıca saat hareketi işaret edecektir.

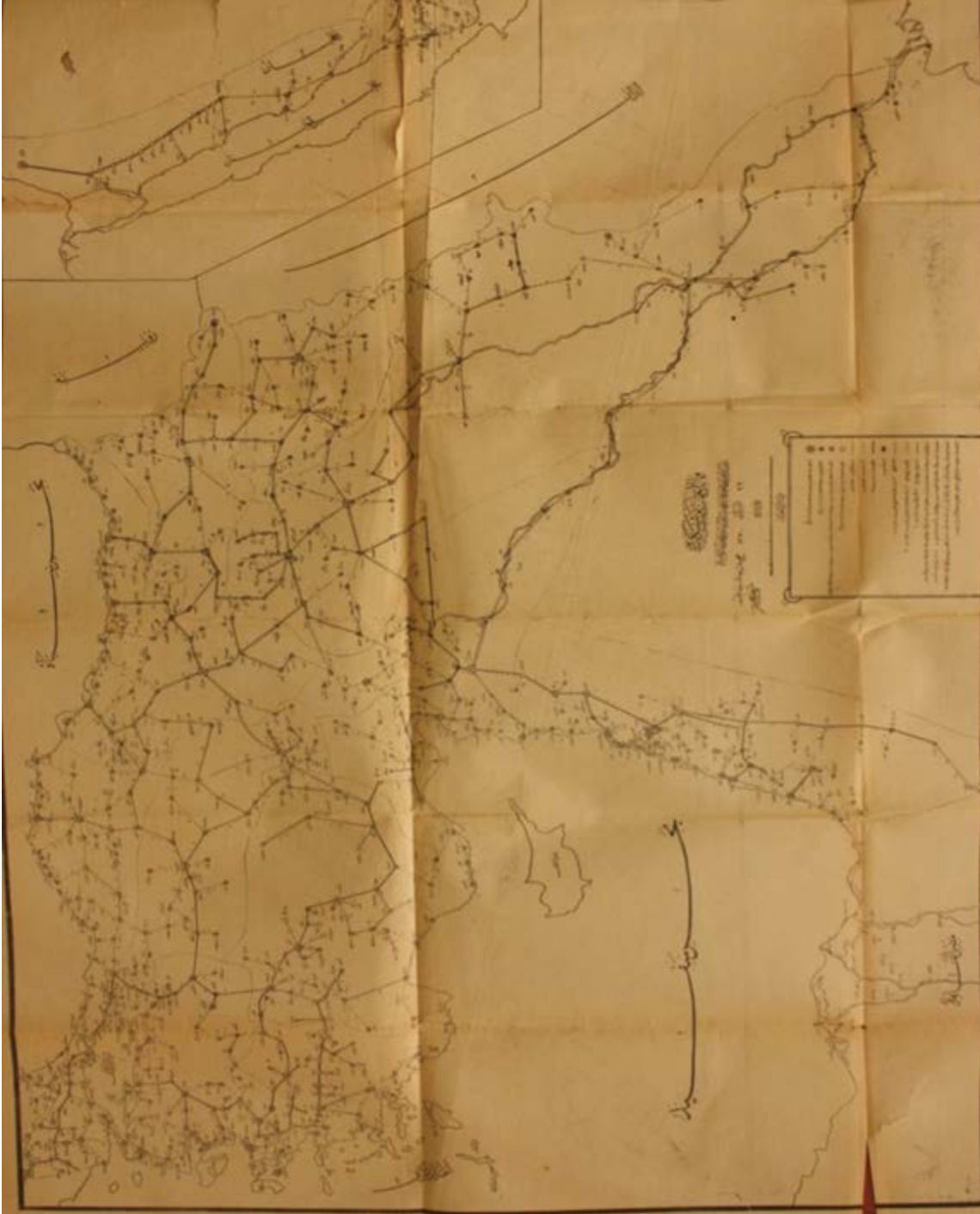
**Madde 8:** Müvezzilerin daîre-i tevziyelerini hergünkü tevziat seferlerini posta kutularının mevkilerini ve bunların küşâd saatlerini mübeyyin cedveller daima sermüvezzin nazar-ı önünde bulunacak ve müvezzileri işbu cedvellerde muayyen saatlerde sevk eyleyecektir.

**Madde 21:** Müvezziler ile lâubaliyane musahabatdan sermüvezzi ictinab edib kendilerine karşı daima ciddi davranacak ve her vakit mucib-i tenkid gördüğü muamelelerini bârapor merkez müdürüne bildirecektir. Hulâsa müvezziler hakkındaki ta'limat ahkâmının tamame-i tatbikine sermüvezzi müttemadiyen dikkat eyleyecektir.



## İnsan Kaynakları Yönetimi

Human Resources Management



MEMÂLİK-i OSMÂNİYE POSTA ŞEBEKESİ  
23 TEŞRİNİSANİ 1330 (6 ARALIK 1914)





**2013** Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi  
İşletme Yıllığı  
*Post and Telegraph Corporation  
Annual Business Report*



# Ekonomik Göstergeler

*Economic Indicators*





**Ptt**

## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

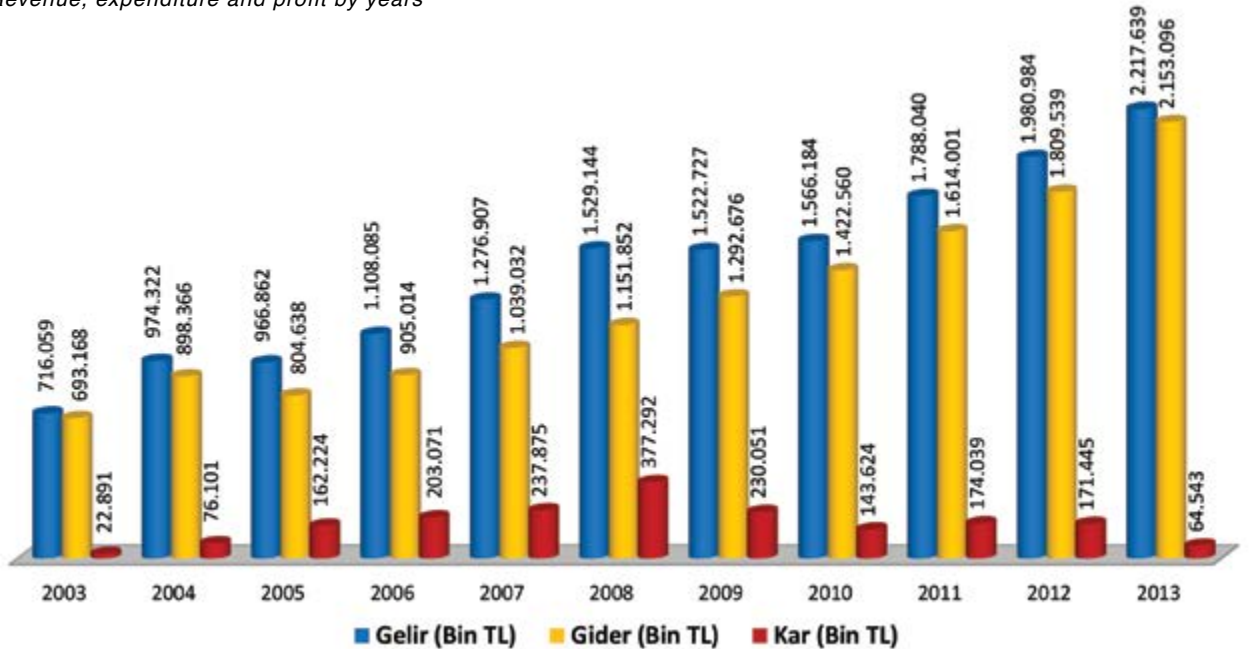
#### Mali Durum ve Yatırımların Ekonomiye Katkısı

2012 yıl sonu itibariyle 171 milyon 445 bin TL kâr elde edilmiş iken, 2013 yıl sonunda % 62 azalarak 64 milyon 543 bin TL kar elde edilmiştir. 2013 yılsonunda faaliyet içi gelirlerde 2012 yılına göre %9 luk bir artış meydana gelmiş, faaliyet dışı gelirlerde %40 lık bir artış yaşanmıştır. Faaliyet içi giderlerimizde 2012 yılına göre %20 lik bir artış gerçekleşmiş olup, faaliyet dışı giderlerimizde ise %2 lik bir azalış meydana gelmiştir. Faaliyet içi giderlerimizde yer alan taşıma giderlerinde 2012 yılına göre % 11 lik artış meydana gelmiştir.

2013 yılında 2012 yılı karından temettü ile Kurumlar, Gelir, Katma Değer, Damga ve BSM Vergileri olmak üzere toplam 511 milyon 656 bin 280 TL kamuya kaynak aktarılmıştır.

2009 yılında 157 milyon TL, 2010 yılında 118 milyon 917 bin TL, 2011 yılında 35 milyon TL, 2012 yılında 50 milyon 957 bin TL, 2013 yılında ise 52 milyon 16 bin TL. olmak üzere 2009 yılından bugüne kadar toplam 413 milyon 890 bin TL Hazine Müsteşarlığına temettü olarak ödenmiştir.

#### Yıllar itibariyle elde edilen gelir,gider ve kar grafiği Revenue, expenditure and profit by years



## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

## Hizmet Yerleri İtibariyle Gelir ve Giderler (TL)

### Revenues & Expenditures in Respect of Service Fields

		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
POSTA HİZMETLERİ	GELİR	554,493,750	676,378,789	676,654,708	714,090,439	793,464,603	889,485,470	929,734,149	936,394,015	1,060,232,820	1,250,529,364	1,380,675,240
	GİDER	551,543,020	652,348,212	638,955,832	672,122,992	755,828,126	809,121,815	826,982,001	870,680,104	942,565,747	1,006,370,871	1,167,814,218
TELGRAF HİZMETLERİ	GELİR	5,271,790	5,204,398	4,423,961	4,731,162	5,295,290	9,864,777	8,934,909	5,908,170	5,830,286	7,306,534	6,786,991
	GİDER	5,060,133	4,941,013	4,184,119	4,525,071	5,195,162	5,759,260	14,836,786	11,441,477	8,970,917	8,921,279	7,574,873
LOJİSTİK HİZMETLERİ	GELİR						23,025,587	48,056,467	129,009,487	135,771,089	157,148,893	173,871,462
	GİDER						22,230,743	96,141,046	171,956,959	252,067,563	322,257,908	354,839,368
PARASAL POSTA HİZMETLERİ (PTTBANK)	GELİR	103,433,784	112,038,183	184,384,124	212,450,168	245,633,254	276,633,943	298,729,410	332,901,549	370,519,948	394,784,757	415,890,109
	GİDER	124,770,410	98,820,261	136,788,520	190,863,834	216,723,512	248,414,638	291,541,193	306,451,572	358,467,702	412,672,989	565,506,759
FAALİYET DIŞI VE DİĞER	GELİR	52,860,132	180,844,000	101,399,676	176,813,407	232,513,744	330,133,964	237,272,283	161,970,434	215,686,164	171,214,948	240,415,735
	GİDER	11,795,385	142,256,526	24,709,878	37,502,316	61,285,579	66,325,520	63,175,115	62,029,877	51,929,392	59,315,977	57,360,934
TOPLAM	GELİR	716,059,456	974,467,370	966,862,469	1,108,085,176	1,276,906,891	1,529,143,741	1,522,727,218	1,566,183,656	1,788,040,307	1,980,984,496	2,217,639,537
	GİDER	693,168,948	898,366,012	804,638,349	905,014,213	1,039,032,379	1,151,851,976	1,292,676,141	1,422,559,989	1,614,001,321	1,809,539,023	2,153,096,152
KAR		22,890,508	76,101,358	162,224,120	203,070,963	237,874,512	377,291,765	230,051,077	143,623,667	174,038,986	171,445,473	64,543,385

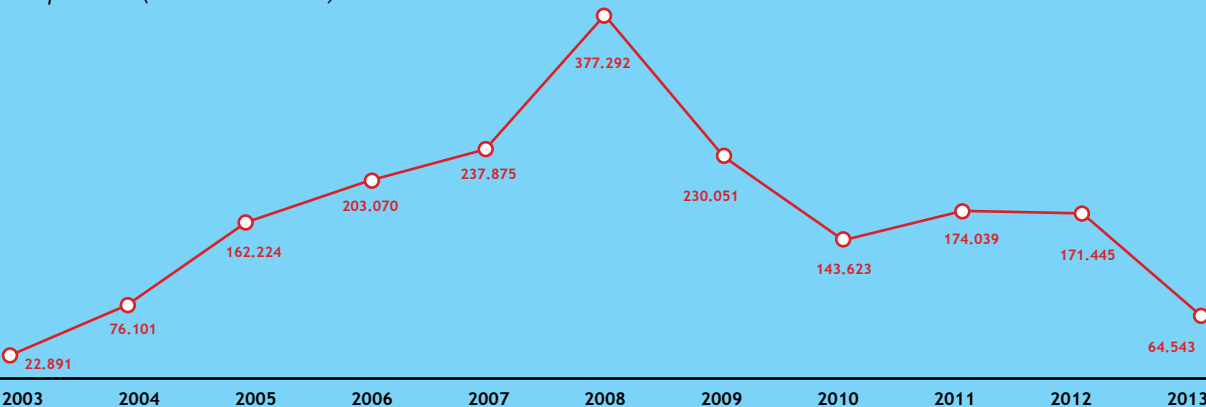
2013 Yıl Sonu Posta Gelirleri 1 Milyar 380 Milyon 675 Bin 240 TL, Telgraf Gelirleri 6 Milyon 786 Bin 991 TL, Lojistik Hizmet Gelirleri 173 Milyon 871 Bin 462 TL, Parasal Posta Gelirleri ise 415 Milyon 890 Bin 109 TL olarak gerçekleşmiş ve Gelirler Toplamı 2 Milyar 217 Milyon 639 Bin 537 TL olmuştur.

Posta Giderleri 1 Milyar 167 Milyon 814 Bin 218 TL, Telgraf Giderleri 7 Milyon 574 Bin 873 TL, Lojistik Giderleri 354 Milyon 839 Bin 368 TL, Parasal Posta Giderleri ise 565 Milyon 506 Bin 759 TL olarak gerçekleşmiş ve Giderler Toplamı 2 Milyar 153 Milyon 96 Bin 152 TL olmuştur.

2013 Yıl Sonu itibariyle 64 Milyon 543 Bin 385 TL. kar elde edilmiştir.

## Kar - Zarar Durumu ( Bin TL) Brüt Kar

### Profit-Loss ( A Thousand TL) Gross Income





## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

#### Hizmet Yerleri İtibariyle Gelir ve Giderlerin Dağılım Yüzdeleri

		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
POSTA HİZMETLERİ	GELİR	77.4	69.4	70.0	64.4	62.1	58.2	61.1	59.8	59.3	63.1	62.3
	GİDER	79.6	72.6	79.4	74.3	72.7	70.2	64.0	61.2	58.4	55.6	54.2
TELGRAF HİZMETLERİ	GELİR	0.7	0.5	0.5	0.4	0.4	0.6	0.6	0.4	0.3	0.4	0.3
	GİDER	0.7	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.1	0.8	0.6	0.5	0.4
LOJİSTİK HİZMETLERİ	GELİR	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	3.2	8.2	7.6	7.9	7.8
	GİDER	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	7.4	12.1	15.6	17.8	16.5
PARASAL POSTA HİZMETLERİ (PTTBANK)	GELİR	14.4	11.5	17.0	21.1	20.9	21.6	22.6	21.5	22.2	22.8	26.3
	GİDER	18.0	11.0	17.0	21.1	20.9	21.6	22.6	21.5	22.2	22.8	26.3
FAALİYET DIŞI VE DİĞER	GELİR	7.4	18.6	10.5	16.0	18.2	21.6	15.6	10.3	12.1	8.6	10.8
	GİDER	1.7	15.8	3.1	4.1	5.9	5.8	4.9	4.4	3.2	3.3	2.7
TOPLAM	GELİR	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	GİDER	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

#### Sarf Yerleri İtibariyle Giderlerin Dağılım Yüzdeleri (%)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Personel	82.9	70.3	79.8	78.0	75.0	72.0	70.1	68.8	67.5	66.3	67.0
Yurtdışı Giderler	0.8	0.4	0.4	0.2	0.3	0.5	0.6	0.6	0.1	0.1	1.0
Faaliyet Dışı Giderler	1.7	15.8	3.0	4.1	5.9	5.8	4.4	3.9	2.8	2.9	2.4
Diğer Giderler	5.2	4.6	6.4	8.9	10.4	11.9	18.4	19.7	21.6	16.8	15.5
Dışardan Sağlanan Fayda ve Hizmetler	9.4	8.9	10.4	8.8	8.4	9.8	6.5	7.0	8.0	13.9	14.2

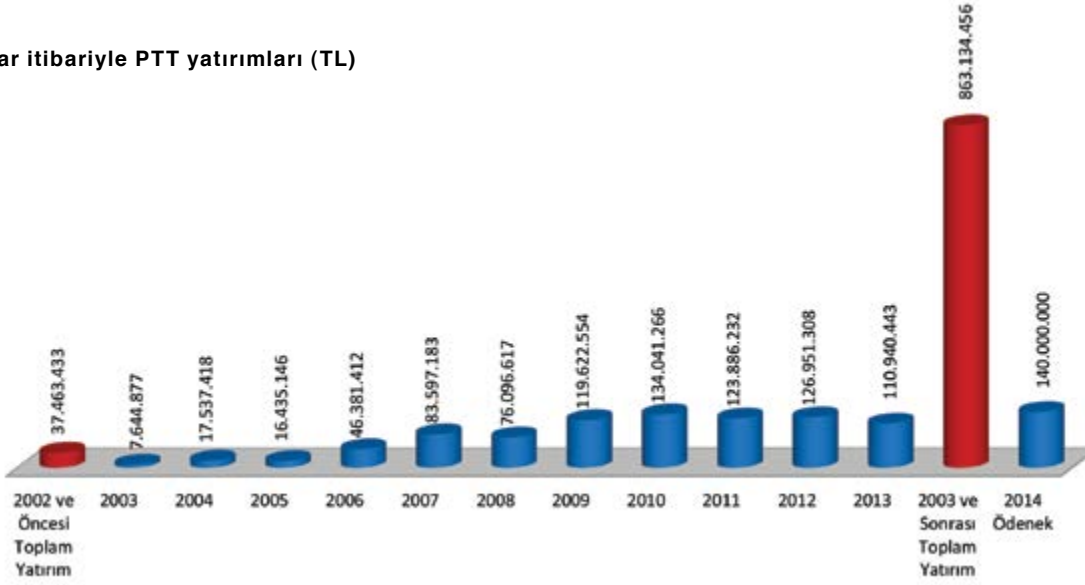
## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

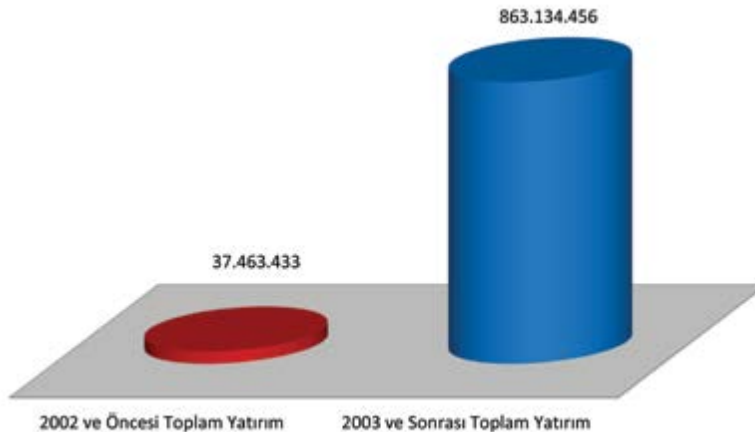
### Yatırımlar ve Gerçekleşme Durumları

Bir kurumun gerçek değeri geleceğe dönük yapılan etkili yatırımların hayata geçmesi ile doğru orantılıdır. En az kaynakla en kısa sürede en çok getiriye üretecek yatırım planlarını hayata geçirmek amacıyla çalışmalar aralıksız sürdürülmektedir. 2002 ve öncesi dönemde 37 Milyon 463 Bin TL'lik yatırım harcaması yapılmış iken 2003 ve sonrası dönemde 23 kat artış ile 863 Milyon 134 Bin TL'lik yatırım harcaması yapılmıştır.

#### Yıllar itibariyle PTT yatırımları (TL)



#### 2002 ve Öncesi İle 2003 ve Sonrası Yapılan Yatırımların Mukayesesi







## Ekonomik Göstergeler

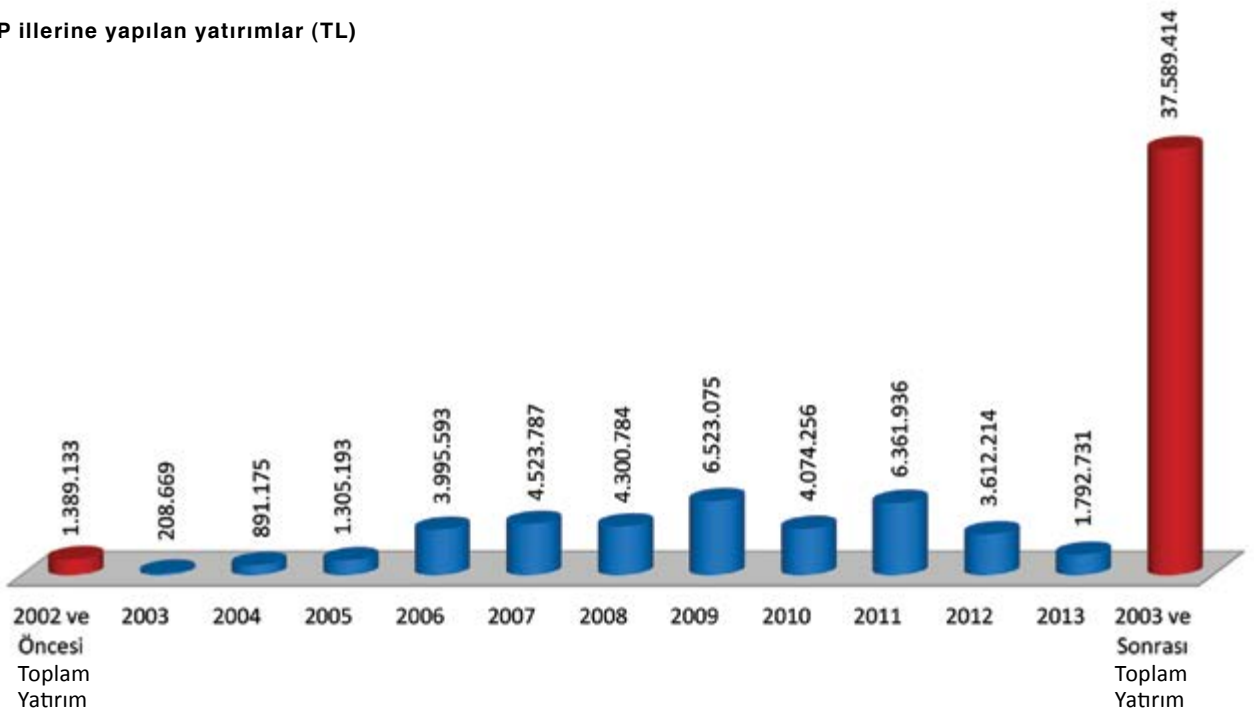
### Economic Indicators

## Yatırım Harcamalarının GAP İlleri Bazında Dağılımı

GAP İLLERİ	2002 ve Öncesi Dönem Toplam Yatırım	2003	2004 (***)	2005 (***)	2006 (***)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2003 ve Sonrası Dönem Toplam Yatırım
ADIYAMAN	151.051	14.920	58.488	24.391	197.694	63.567	568.450	191.129	68.101	357.811	417.870	30.117	1.992.538
DIYARBAKIR	250.216	53.795	216.048	106.302	1.526.042	1.543.041	1.265.382	1.698.886	1.104.949	2.094.544	829.835	1.348.383	11.787.207
GAZİANTEP	207.218	23.265	226.906	242.888	554.372	1.275.588	766.424	912.738	537.298	991.252	503.180	55.965	6.079.876
MARDIN	209.409	28.030	115.357	53.325	112.560	690.752	525.673	2.096.077	1.449.660	478.993	152.331	7.250	5.710.008
SİRT	61.720	15.059	48.298	21.577	307.016	235.912	69.534	178.457	297.534	312.390	524.638	26.400	2.036.815
Ş.URFA	342.444	18.711	96.889	161.076	347.792	392.505	914.907	564.596	186.542	789.625	519.953	125.034	4.117.630
BATMAN	43.410	32.567	57.809	39.497	204.707	70.627	73.951	166.600	356.766	445.388	177.961	163.800	1.789.673
ŞİRNAK	98.383	14.448	50.668	53.229	462.964	234.410	51.964	594.842	35.442	814.529	370.460	29.032	2.712.027
KİLİS	25.282	7.834	20.712	602.908	292.446	17.385	64.499	119.750	37.964	77.405	115.986	6.750	1.363.639
<b>TOPLAM</b>	<b>1.389.133</b>	<b>208.669</b>	<b>891.175</b>	<b>1.305.193</b>	<b>3.995.593</b>	<b>4.523.787</b>	<b>4.300.784</b>	<b>6.523.075</b>	<b>4.074.256</b>	<b>6.361.936</b>	<b>3.612.214</b>	<b>1.792.731</b>	<b>37.589.414</b>

(\*\*\*) 2004,2005 ve 2006 yılları rakamlarına diğer kaynaklardan yapılan yatırımlar da dahildir.

## GAP illerine yapılan yatırımlar (TL)



## Ekonomik Göstergeler

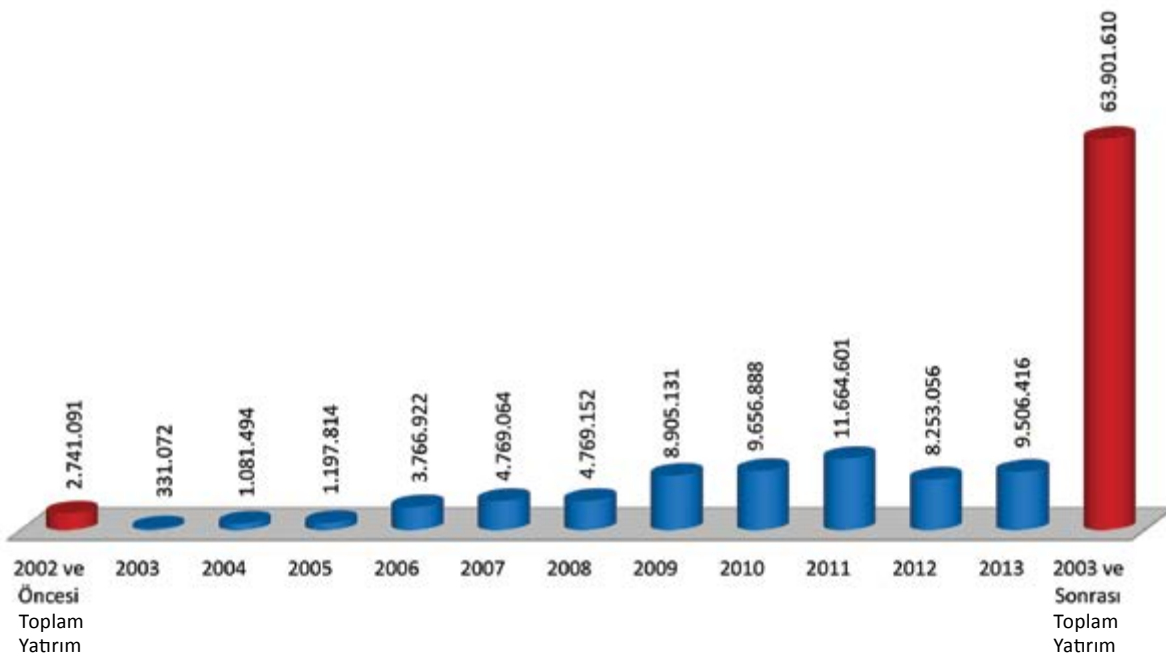
### Economic Indicators

## Yatırım Harcamalarının DAP İlleri Bazında Dağılımı

DAP İLLERİ	2002 ve Öncesi Dönem Toplam Yatırım	2003	2004 (***)	2005 (***)	2006 (***)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2003 ve Sonrası Dönem Toplam Yatırım
AĞRI	156.885	25.252	38.247	50.021	343.029	226.452	90.077	221.374	205.374	665.812	1.299.649	592.719	3.758.626
ARDAHAN	86.052	12.412	30.251	47.340	173.664	83.088	536.530	104.529	126.664	381.152	406.604	34.952	1.937.186
BİNGÖL	92.074	20.657	57.790	25.507	304.067	440.242	303.642	543.239	108.868	345.019	319.591	856.614	3.325.236
BİTLİS	141.215	15.831	42.950	22.113	232.425	311.301	345.455	180.484	1.141.291	329.775	141.177	287.096	3.049.898
ELAZIĞ	211.210	35.178	92.981	114.540	473.069	210.293	226.619	1.108.950	775.215	619.442	847.239	1.764.069	6.267.595
ERZİNCAN	83.139	15.952	68.504	318.141	145.724	538.916	1.084.241	308.797	613.750	2.478.363	254.978	1.365.366	7.192.732
ERZURUM	478.186	36.388	181.535	266.442	189.502	647.249	713.116	3.572.771	2.080.481	1.870.669	994.826	1.191.949	11.744.928
HAKKARİ	102.299	7.795	56.195	25.024	54.466	398.779	185.374	827.107	194.998	450.058	900.543	860.289	3.960.627
İĞDIR	82.121	11.924	39.267	38.732	54.838	171.353	70.068	128.909	266.367	330.268	109.033	31.714	1.252.473
KARS	163.859	20.323	69.113	51.713	588.002	357.886	130.428	232.412	1.153.404	500.987	351.635	417.967	3.873.870
MALATYA	165.842	28.811	131.765	72.567	459.190	260.120	292.742	272.462	514.353	556.943	976.943	705.541	4.271.437
MUŞ	144.610	22.840	52.386	41.876	117.645	537.401	242.442	150.632	1.039.068	216.156	112.719	50.450	2.583.616
TUNCELİ	113.298	15.463	46.071	38.057	307.506	290.432	257.345	566.865	42.632	555.828	134.674	276.771	2.531.643
VAN	720.301	62.246	174.439	85.741	323.795	295.551	291.073	685.981	1.394.423	2.364.129	1.403.445	1.070.920	8.151.743
<b>TOPLAM</b>	<b>2.741.091</b>	<b>331.072</b>	<b>1.081.494</b>	<b>1.197.814</b>	<b>3.766.922</b>	<b>4.769.152</b>	<b>4.769.152</b>	<b>8.905.131</b>	<b>9.656.888</b>	<b>11.664.601</b>	<b>8.253.056</b>	<b>9.506.416</b>	<b>63.901.610</b>

(\*\*\*) 2004,2005 ve 2006 Yılları rakamlarına diğer kaynaklardan yapılan yatırımlar da dahildir.

## DAP illerine yapılan yatırımlar (TL)





## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

## 2013-2014 YILLARI YATIRIM PROGRAMI VE 2015-2016 YILLARI YATIRIM PROGRAMI TEKLİFİ

### 2013 Yılı Yatırım Programı Gerçekleşme Durumu (TL)

PROJE ADI PROJECT NO	PROGRAM ÖDENEĞİ PROGRAM ALLOWANCE	REVİZE 4 ÖDENEĞİ REVİSED ALLOCATION 4	HARCAMA EXPENDITURE	GERÇEKLEŞME YÜZDESİ REALIZATION PERCENTAGE
PTT HİZMET BİNALARI PTT SERVICE BUILDINGS	39.260.000	23.971.000	14.921.924	% 62.2
İŞYERLERİNİN PTT BANK OLARAK DÜZENLENMESİ ARRANGING PTT OFFICES AS PTT BANK	8.187.000	13.800.000	12.631.611	% 91.5
İSTANBUL PİM, KİM VE LOJİSTİK ÜS İNŞAATI CONSTRUCTION OF İSTANBUL PİM, KİM AND LOGISTIC BASE CENTER	7.000.000	360.000	-	-
PTT MATİK PTTMATIC	1.000.000	1.500.000	-	-
KABA MADDELERİ AYRIM SİSTEMİ	18.335.000	1.000.000	-	-
MUHTELİF İŞLER MISCELLANEOUS AFFAIRS	49.218.000	100.367.000	83.386.908	% 83.1
POSTA HİZMETLERİNİN MEKANİZASYONU VE MODERNİZASYONU	17.000.000	1.000.000	-	-
TOPLAM / TOTAL	140.000.000	140.000.000	110.940.443	% 79.2

PTT'nin güçlü bir altyapıya kavuşturulması, hizmetlerinin daha modern, güvenilir ve hızlı verilmesinin sağlanması amacıyla;

2013 yılında yapılacak yatırımlar için ayrılan 140 milyon TL ödenekten yılsonu itibarıyla 110 milyon 940 bin 443 TL harcama ile % 79,2 oranında gerçekleşme sağlanmıştır.

Posta Hizmetlerinin Milletimizin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda çağdaş normlara uygun şekilde sunulması amacıyla; Şirketimizin 2014 Yılı Yatırım Programı toplam ödeneği 140 milyon TL olarak belirlenmiştir.

## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

## 2014 Yılı Yatırım Programı (TL)

	PROJE NO		PROJE ADI		ÖDENEK	
	PROGRAM	REVİZE (II)	PROGRAM	REVİZE (II)	PROGRAM	REVİZE (II)
HABERLEŞME COMMUNICATION	1996 E 11 0120	1996 E 11 0120	PTT HİZMET BİNALARI	PTT HİZMET BİNALARI	27,656,000	36,556,000
	2007 E 11 0040	2007 E 11 0040	İŞ YERLERİNİN PTT BANK OLARAK DÜZENLENMESİ	İŞ YERLERİNİN PTT BANK OLARAK DÜZENLENMESİ	10,000,000	10,000,000
	2009 E 11 0030		İSTANBUL PİM, KİM VE LOJİSTİK ÜS İNŞAATI		15,000,000	
	2010 E 11 0020	2010 E 11 0020	PTTMATİK	PTTMATİK	11,000,000	9,500,000
	2013 E 11 0010		KABA MADDELERİ AYRIM SİSTEMİ		11,000,000	
	2013 E 11 0030	2013 E 11 0030	POSTA HİZMETLERİNİN MEKANİZASYONU VE MODERNİZASYONU	POSTA VE KARGO HİZMETLERİNİN MEKANİZASYONU VE MODERNİZASYONU	12,610,000	38,111,000
	2014 PTT 01		OTOMATİK KARGO AYRIM SİSTEMİ		5,000,000	
	2014 PTT 02	2014 PTT 0001	MUHTELİF İŞLER	MUHTELİF İŞLER	47,734,000	45,833,000
	TOPLAM/TOTAL					140,000,000

### Revize (II) Yatırım Programına göre;

- » PTT Hizmet Binaları projesine 36 Milyon 556 Bin TL,
  - » İşyerlerinin PTT Bank Olarak Düzenlenmesi Projesine 10 Milyon TL,
  - » Pttmatik Projesine 9 Milyon 500 Bin TL,
  - » Posta ve Kargo Hizmetlerinin Mekanizasyonu ve Modernizasyonu Projesine 38 Milyon 111 Bin TL,
- (Yatırım Programında Proje içerikleri benzer olan Kaba Maddeleri Ayrım Sistemi Projesi ve Otomatik Kargo Ayrım Sistemi Projesi, Posta Hizmetlerinin Mekanizasyonu ve Modernizasyonu Projesi ile birleştirilmiş ve ismi Posta ve Kargo Hizmetlerinin Mekanizasyonu ve Modernizasyonu Projesi olarak değiştirilmiştir.)
- » Muhtelif İşler Projesine 45 Milyon 833 Bin TL, ödenek ayrılmıştır.



## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

2015 ve 2016 yıllarında gerçekleştirilmesi planlanan yatırımlar için proje bazında teklif edilen ödenekler ise aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

### 2015 – 2016 Yatırım Programı Teklifi

	PROJE NO	PROJE ADI	2015 YILI YATIRIM PROGRAMI TEKLİFİ	2016 YILI YATIRIM PROGRAMI TEKLİFİ
HABERLEŞME COMMUNICATION	1996 E 11 0120	PTT HİZMET BİNALARI	46.311.000	46.311.000
	2009 E 11 0 030	İSTANBUL PİM, KİM VE LOJİSTİK ÜS İNŞAATI	32.736.000	32.736.000
	2013 E 11 0 030	POSTA HİZMETLERİNİN MEKANİZASYONU VE MODERNİZASYONU	1.500.000	2.000.000
	2014 P T T 01	OTOMATİK KARGO AYRIM SİSTEMİ	22.000.000	
		MUHTELİF İŞLER	37.453.000	58.953.000
			140.000.000	140.000.000



## Ekonomik Göstergeler

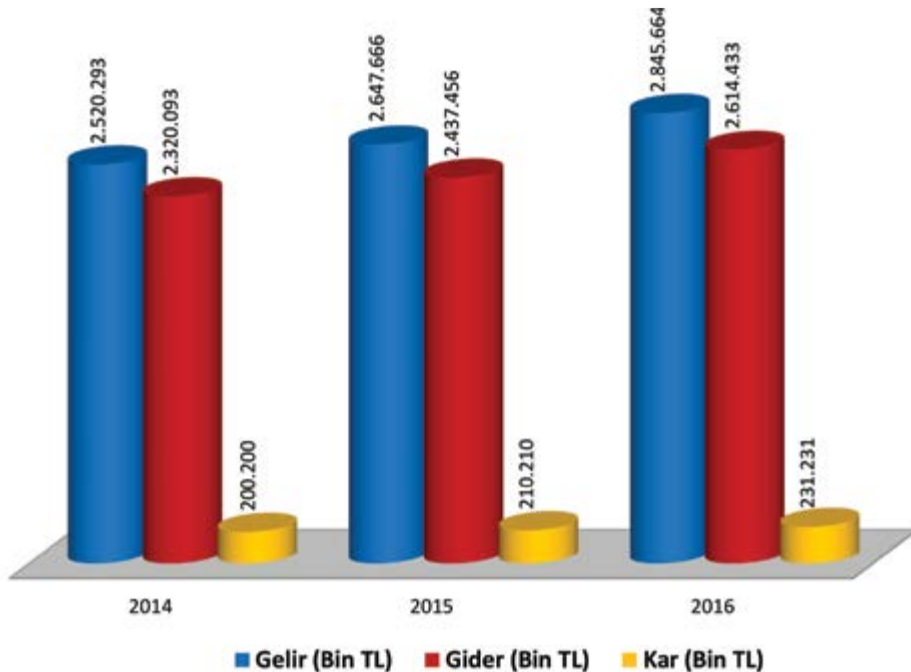
### Economic Indicators

#### PTT'nin Yıllar İtibariyle Bütçe Planlaması ( Bin TL)

YILLAR / YEARS	2014	2015	2016
GELİR / REVENUE	2.520.293	2.647.666	2.845.664
GİDER / EXPENDITURE	2.320.093	2.437.456	2.614.433
KAR / PROFIT	200.200	210.210	231.231

PTT'nin;

- » 2014 yılında 2 milyar 320 milyon 93 bin TL gidere karşılık 2 milyar 520 milyon 293 bin TL gelir elde ederek 200 milyon 200 bin TL,
- » 2015 yılında ise 2 milyar 437 milyon 456 bin TL gidere karşılık 2 milyar 647 milyon 666 bin TL gelir elde ederek 210 milyon 210 bin TL,
- » 2016 yılında 2 milyar 614 milyon 433 bin TL gidere karşılık 2 milyar 845 milyon 664 bin TL gelir elde edilerek 231 milyon 231 bin TL kar elde edeceği 2014 - 2016 yılları makroekonomik göstergelerine göre hesaplanmıştır.





## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

#### Finansman Durumu (TL) / Financial Situations (TL)

Kaynaklar Sources	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>İşletmeden</b> From Administration	252,399,306	1,500,574,774	586,504,510	441,185,463	937,601,075	722,411,382	870,403,643	830,078,758	783,230,295	818,785,791	1.394.936.962
<b>Kar/Zarar</b> Profit/Loss	16,390,489	52,426,920	115,111,690	161,403,691	189,658,430	300,645,618	187,287,717	113,861,068	138,124,548	138,317,382	43.203.779
<b>Amortisman</b> Amortization	22,466,945	17,422,014	11,541,240	12,325,544	23,485,000	29,529,000	28,205,713	40,033,435	54,859,561	65,652,519	67.369.749
<b>Diğer Kaynaklar</b> Other Sources	77,883,060	678,013	1,260,560	1,185,597	-	-	-	-	-	-	-
<b>İşletme Dışından</b> From Outsources	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Devlet Bütçesi</b> Government Budget	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Sermaye</b> Capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dış Proje Kredisi</b> Foreign Project Credit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Açık/ Financial</b> Deficit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Kaynaklar Toplamı</b> Total Sources	369,139,800	1,571,101,721	714,418,000	616,100,295	1,150,744,505	1,052,586,000	1,085,897,073	983,973,261	976,214,404	1,022,755,692	1.505.510.490

#### Ödemeler (TL) / Payments (TL)

İhtiyaçlar Requirements	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Yatırım Ödemeleri</b> Investment Payments	7,644,903	16,812,758	13,184,552	16,784,179	83,597,182	76,096,616	119,622,554	134,041,266	123,886,232	126,951,308	110.940.433
<b>Borç Ödemeleri</b> Payments Onloan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Kanuni Ödemeler</b> Legal Payment	238,457	132,564,787	173,161,048	219,042,559	168,403,410	190,097,000	188,774,595	219,263,950	205,347,299	264,921,580	278.893.491
<b>Diğer Ödemeler</b> Other Payment	361,256,440	1,421,724,176	528,072,400	380,273,557	898,743,913	786,392,384	777,499,924	630,668,045	646,980,873	630,882,804	1.115.676.566
<b>İhtiyaçlar Toplamı</b> Total Requirements	369,139,800	1,571,101,721	714,418,000	616,100,295	1,150,744,505	1,052,586,000	1,085,897,073	983,973,261	976,214,404	1,022,755,692	1.505.510.490



**Pttcell**

[www.pttcell.com.tr](http://www.pttcell.com.tr) | **444 6 788**

[www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr)

**Posta**  
**Banka**  
**Lojistik**





## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

#### POSTA VE TELGRAF TEŞKİLATI ANONİM ŞİRKETİ 2013 ARALIK AYI SONU İTİBARIYLA ÖZET BİLANÇO

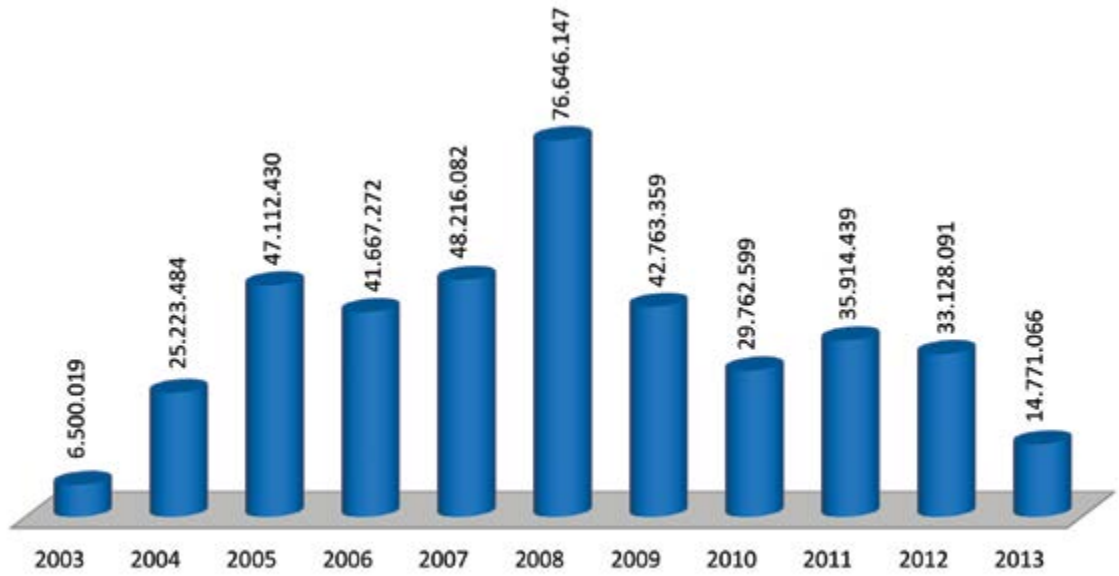
AKTİF			PASİF		
VARLIKLAR	2013	%	KAYNAKLAR	2013	%
<b>1 - DÖNEN VARLIKLAR</b>			<b>1-KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR</b>		
A - HAZIR DEĞERLER	1,415,315,612.62	47.79	C - TİCARİ BORÇLAR	1,378,628,449.81	46.55
B - MENKUL KIYMETLER			D - DİĞER BORÇLAR	1,676,722.11	0.06
C - TİCARİ ALACAKLAR	65,762,499.36	2.22	E - ALINAN AVANSLAR	41,182,857.92	1.39
D - DİĞER ALACAKLAR	2,243,376.52	0.08	G - ÖDENECEK VERGİ VE DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	42,257,110.01	1.43
10- ŞÜPHELİ DİĞER ALACAKLAR KARŞILIĞI (-)	-20,428,874.65	-0.69	H - BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI		
			K - GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKKUKLARI	2,591,429.05	0.09
F - STOKLAR	37,723,617.93	1.27	L - DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1,986,961.18	0.07
10- VERİLEN SİPARİŞ AVANSLARI	2,258,067.35	0.08	KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR TOPLAMI	1,468,323,530.08	49.58
K - GELECEK AYLARA AİT GİDERLER VE GELİR TAHAKKUKLARI	44,061,231.33	1.49	<b>2-UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR</b>		
L - DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	47,640.70	0.00	H - BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	13,935,694.95	0.47
DÖNEN VARLIKLAR TOPLAMI	1,565,153,978.46	52.85	10- FONLAR	13,935,694.95	0.47
			K - GELECEK YILLARA AİT GELİRLER VE GİDER TAHAKKUKLAR		
<b>2 - DURAN VARLIKLAR</b>			UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR TOPLAMI	13,935,694.95	0.47
C - TİCARİ ALACAKLAR	7,666,387.28	0.26	<b>3-ÖZKAYNAKLAR</b>		
F - MADDİ DURAN VARLIKLAR	1,364,642,710.64	46.08	A - ÖDENMİŞ SERMAYE	981,530,194.16	33.14
7- DİĞER MADDİ DURAN VARLIKLAR	28,150,090.76	0.95	1- SERMAYE	1,100,000,000.00	37.14
8- BİRİKMİŞ AMORTİSMANLAR (-)	-478,380,267.86	-16.15	2- ÖDENMEMİŞ SERMAYE (-)	-118,469,805.84	-4.00
9- YAPILMAKTA OLAN YATIRIMLAR	22,743,080.08		3- SERMAYE DÜZELTMESİ OLUMLU FARKLARI		
G - MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	24,238,612.91	0.82	E - KAR YEDEKLERİ	288,688,341.06	9.75
9- BİRİKMİŞ AMORTİSMANLAR (-)	-61,072,254.31	-2.06	1- YASAL YEDEKLER (GENEL YEDEKLER)	275,724,707.46	9.31
4-İŞLETME BAĞLANTI HESAPLARI			3- OLAĞANÜSTÜ YEDEKLER	12,963,633.60	
DURAN VARLIKLAR TOPLAMI	1,396,547,710.83	47.15	H - GEÇMİŞ YILLAR KARLARI	166,020,150.01	5.61
			K - GEÇMİŞ YILLAR ZARARLARI (-)		
			L - DÖNEM NET KARI (ZARARI)	43,203,779.03	1.46
			ÖZKAYNAKLAR TOPLAMI	1,479,442,464.26	49.95
			4-İŞLETME BAĞLANTI HESAPLARI		0.00
<b>AKTİF ( VARLIKLAR ) TOPLAMI</b>	<b>2,961,701,689.29</b>	<b>100.00</b>	<b>PASİF ( KAYNAKLAR ) TOPLAMI</b>	<b>2,961,701,689.29</b>	<b>100.00</b>
<b>NAZIM HESAPLAR</b>	<b>3,781,903,122.55</b>		<b>NAZIM HESAPLAR</b>	<b>3,781,903,122.55</b>	



## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

### Ödenen Kurumlar Vergisi



Ödenen Kurumlar Vergisi(TL)

Kuruluşumuzca 2011 yılında 35 milyon 914 bin 439 TL kurumlar vergisi ödenmiş iken, 2012 yılının 33 milyon 128 bin 91 TL kurumlar vergisi ödenmiştir. 2013 yılında 14 milyon 771 bin 66 TL kurumlar vergisi ödenecektir.

KURUMLAR VERGİSİ DERECELERİ / Corporate Tax Ranking		
Yıllar / Years	Ankara Geneli / İn Ankara	Türkiye Geneli / İn Turkey
2003	24	İlk 100 arasında / Amount the First 100
2004	13	38
2005	8	22
2006	9	25
2007	8	32
2008	10	18
2009	15	44
2010	20	74
2011	18	65
2012	18	85
2013		

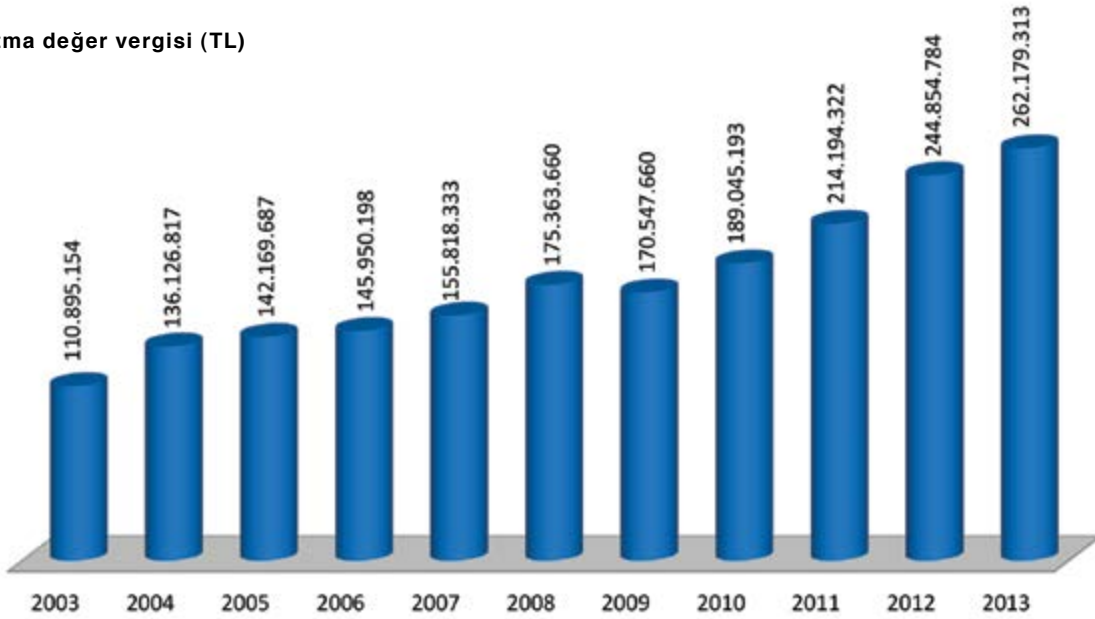
## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

#### PTT vergi sıralamasında;

- » 2004 yılında Ankara 13'üncüsü, Türkiye 38'incisi
- » 2005 yılında Ankara 8'incisi, Türkiye 22'incisi
- » 2006 yılında Ankara 9'uncusu, Türkiye 25'incisi
- » 2007 yılında Ankara 8'incisi, Türkiye 32'ncisi
- » 2008 yılında Ankara 10'ncusu, Türkiye 18'ncisi
- » 2009 yılında Ankara 15'incisi ve Türkiye 44'üncüsü olmuştur.
- » 2010 yılında Ankara 20'incisi ve Türkiye 74.'sü olmuştur.
- » 2011 yılında Ankara 18'incisi ve Türkiye 65.'s olmuştur.
- » 2012 yılında Ankara 18'incisi ve Türkiye 85.'si olmuştur.

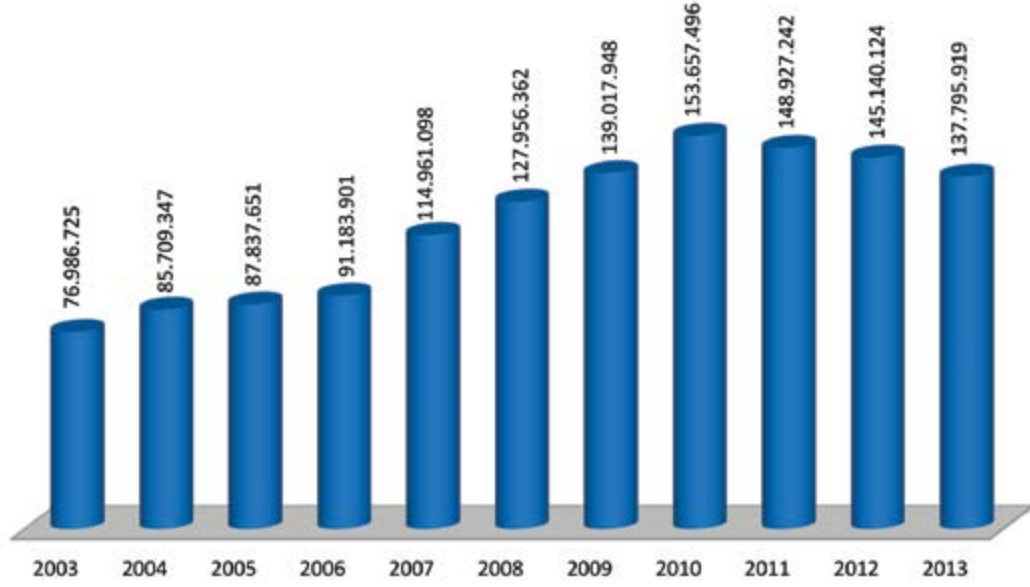
#### Katma değer vergisi (TL)



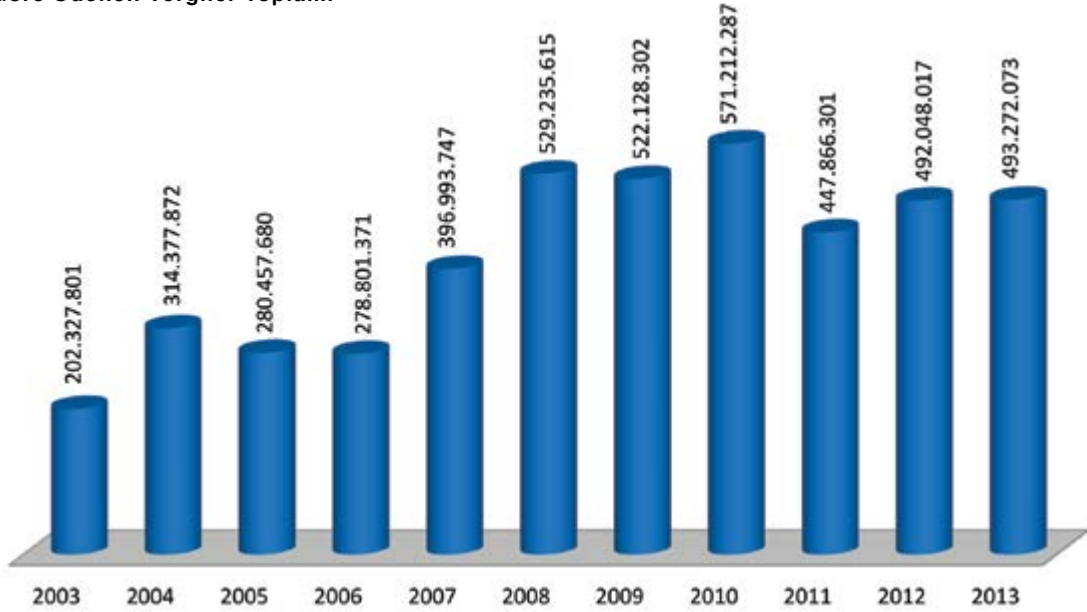
## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

#### Tevkif Suretiyle Ödenen Gelir Vergisi ( TL)



#### Yıllara Göre Ödenen Vergiler Toplamı



2012 yılı karından 52 Milyon 15 Bin 777 TL Hazine Müsteşarlığına temettü ve 441 Milyon 256 Bin 296 TL vergi ödemesi ile birlikte 2013 Yıl Sonu itibariyle toplam 493.272.073 TL merkezi bütçeye kaynak aktarılmıştır.



# Ptt





## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

## SERMAYE BİLGİLERİ TABLOSU

TABLO ADI	SERMAYE BİLGİLERİ TABLOSU		
TABLO KODU	T013		
TABLO YILI	2013		
TABLO FREKANSI	2013A1		
KAMU İŞLETMESİ ADI	PTT A.Ş.		
KAMU İŞLETMESİ KODU	PTTK021A		
T013 SERMAYE BİLGİLERİ TABLOSU			
TL - Kr			
I. SERMAYE DEĞİŞİMİ	(A)	(B)	(C)
TL - Kr	31.12.2012 Durumu	31.12.2012 - 31.12.2013 Değişim	31.12.2013 Durumu
<b>1. Nominal Sermaye</b>	<b>1,050,000,000.00</b>	<b>50,000,000.00</b>	<b>1,100,000,000.00</b>
<b>1.1. Hazinesin Taahhüdü</b>	<b>1,050,000,000.00</b>	<b>50,000,000.00</b>	<b>1,100,000,000.00</b>
1.1.1. Hazinesin Taahhüdünden Ödenen	981,328,885.80	201,308.36	981,530,194.16
1.1.1.1. Nakdi	15,371,000.00		15,371,000.00
1.1.1.2. Ayni			0.00
1.1.1.3. Hazinece Mahsup Edilen Tutar	555,403,141.80	201,308.36	555,604,450.16
1.1.1.3.1. İkras			0.00
1.1.1.3.2. Hazine Garantili			0.00
1.1.1.3.3. Hazine Devirli			0.00
1.1.1.3.4. Hasılat Payı			0.00
1.1.1.3.5. DFİF			0.00
1.1.1.3.6. SSK/SGK Borcu			0.00
1.1.1.3.7. Temettü	281,513,082.00		281,513,082.00
1.1.1.3.8. Kâr Yedekleri			0.00
1.1.1.3.9. Geçmiş Yıl Kârları			0.00
1.1.1.3.10. Sermaye Düzeltmesi Olumlu Farkları	161,440,790.00		161,440,790.00
1.1.1.3.11. Diğer <sup>1</sup> (Açıklanacak)	112,449,269.80	201,308.36	112,650,578.16
1.1.1.4. Sermaye Düz. Olumlu Farkları <sup>2</sup> (Hazine Mahsubu Harici)			0.00
1.1.1.5. Yen. Değ. Artışından Mahsup Edilen Tutar	410,554,744.00		410,554,744.00
1.1.1.6. Diğer <sup>1</sup> (Açıklanacak)			0.00
1.1.2. Hazinesin Taahhüdünden Kalan	68,671,114.20	49,798,691.64	118,469,805.84
<b>1.2. Diğer Ortakların Taahhüdü</b>			<b>0.00</b>
1.2.1. Diğer Ortakların Taahhüdünden Ödenen			0.00
1.2.2. Diğer Ortakların Taahhüdünden Kalan	0.00	0.00	0.00
<b>2. Ödenmiş Sermaye</b>	<b>981,328,885.80</b>	<b>201,308.36</b>	<b>981,530,194.16</b>
<b>3. Ödenmemiş Sermaye</b>	<b>68,671,114.20</b>	<b>49,798,691.64</b>	<b>118,469,805.84</b>
(1) Diğer Kalemine İlişkin Açıklamalar			
HAZİNE MÜSTESARLIĞININ 18/06/2013 TARİHLİ VE 55236211-155.02.03/860 SAYILI YAZISINA İSTİNADEN, 2010 GAYRİMENKUL SATIŞINDAN ELDE EDİLEN KAZANÇIN %75 İNE KARŞILIK GELEN KISMIN 28.06.2013 TARİHİ İTİBARI İLE KURULUŞUMUZUN ÖDENMEMİŞ SERMAYESİNE MAHSUBU.			
(2) Sermaye Düzeltmesi Olumlu Farkları Kalemine İlişkin Açıklamalar			
(3) Tablo Geneline İlişkin Açıklamalar			
II. DİĞER ORTAKLAR SERMAYE BİLGİLERİ (31.12.2013 İtibarıyla)			
TL - Kr	Ödenmiş Sermaye	Ödenmemiş Sermaye	Toplam Taahhüt
I. Ortağın Adını Giriniz			0.00
II. Ortağın Adını Giriniz			0.00
III. Ortağın Adını Giriniz			0.00
IV. Ortağın Adını Giriniz			0.00
V. Ortağın Adını Giriniz			0.00
VI. Ortağın Adını Giriniz			0.00
VII. Ortağın Adını Giriniz			0.00
VIII. Ortağın Adını Giriniz			0.00
Diğer Ortaklar			0.00
<b>TOPLAM</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>



## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

## NAKİT AKIM TABLOSU

Nakit kaynaklar ve kullanım yerleri	2012	2013	2013-2012
	Cari dönem (Bin TL.)	Cari dönem (Bin TL.)	Fark +,- (Bin TL.)
<b>A-Dönem başı nakit mevcudu</b>	947,177	980,908	33,731
<b>B-Dönem içi nakit girişleri</b>	2,052,536	2,536,324	483,788
1-Satışlardan Elde Edilen Nakit	1,814,415	1,959,620	145,205
a)Net Satışlar	1,809,770	1,977,224	167,454
b)Ticari Alacaklardaki Azalışlar	4,734	15,934	11,200
c)Ticari Alacaklardaki Artışlar (-)	89	33,538	33,449
2-Diğer Faaliyetlerden Gelir ve Karlardan Sağlanan Nakit	124,756	202,697	77,941
3-Olağan Dışı Gelir ve Karlardan Sağlanan Nakit	45,593	35,902	(9,691)
4-Kısa Vadeli Yabancı Kaynaklardaki Artışlardan Sağlanan Nakit	62,057	324,582	262,525
(Alımlarla ilgili olmayan)			0
a)Menkul Kıymet İhraçlarından	0	0	0
b)Alınan Kredilerden	0	0	0
c)Diğer Artışlardan	62,057	324,582	262,525
5-Uzun Vadeli Yabancı Kaynaklardaki Artışlardan Sağlanan Nakit	1,643	1,820	177
(Alımlarla ilgili olmayan)			0
a)Menkul Kıymet İhraçlarından	0	0	0
b)Alınan Kredilerden	0	0	0
c)Diğer Artışlardan	1,643	1,820	177
6-Sermaye Artışından Sağlanan Nakit	0	6,569	6,569
7-Hisse Senedi İhraç Primlerinden Sağlanan Nakit	0	0	0
8-Diğer Nakit Girişleri	4,072	5,134	1,062
<b>C-Dönem içi nakit çıkışları</b>	2,018,805	2,101,916	83,111
1-Maliyetlerden Kaynaklanan Nakit Çıkışları	1,383,630	1,271,743	(111,887)
a)Satışların Maliyeti	1,376,100	1,452,229	76,129
b)Stoklardaki Artışlar	10,922	3,250	(7,672)
c)Ticari Borçlardaki (alımlardan kaynaklanan) Azalışlar	0	0	(0)
d)Ticari Borçlardaki (alımlardan kaynaklanan) Artışlar (-)	(3,392)	(183,736)	(180,344)
e)Amortisman ve Nakit Çıkışı Gerektirmeyen Giderler (-)	(0)	(0)	0
f)Stoklardaki Azalışlar (-)	(0)	(0)	0
2-Faaliyet Giderlerine İlişkin Nakit Çıkışları	381,383	649,942	268,559
a)Araştırma Geliştirme Giderleri	0	0	0
b)Pazarlama ve Dağıtım Giderleri	0	0	(0)
c)Genel Yönetim Giderleri	381,383	649,942	268,559
d)Amortisman ve Nakit Çıkışı Gerektirmeyen Diğer Giderler (-)	(0)	(0)	0
3-Diğer Faaliyetlerden Olağan Gider ve Zararlara İlişkin Nakit Çıkışları	43,950	36,012	(7,938)
a)Diğer Faaliyetlerle İlgili Olağan Gider ve Zararlar	45,471	39,702	(5,769)
b)Amortisman ve Nakit Çıkışı Gerektirmeyen Gider ve Zararlar (-)	(1,521)	(3,690)	(2,169)
4-Finansman Giderlerinden Dolayı Nakit Çıkışları	0	0	0
5-Olağan Dışı Gider ve Zararlardan Dolayı Nakit Çıkışı	-(59,071)	-(58,266)	-(805)
a)Olağan Dışı Gider ve Zararlar	6,585	11,223	4,638
b)Amortisman ve Nakit Çıkışı Gerektirmeyen Gider ve Zararlar (-)	(65,656)	(69,489)	(3,833)
6-Duran Varlık Yatırımlarına İlişkin Nakit Çıkışları	130,193	100,092	(30,101)
7-Kısa Vadeli Yabancı Kaynak Ödemeleri (Alımlarla ilgili olmayan):	36,971	52	(36,919)
a)Menkul Kıymet Anapara Ödemeleri	0	0	(0)
b)Alınan Krediler Anapara Ödemeleri	0	0	(0)
c)Diğer Ödemeler	36,971	52	(36,919)
8-Uzun Vadeli Yabancı Kaynak Ödemeleri (Alımlarla ilgili olmayan):	0	0	(0)
a)Menkul Kıymet Anapara Ödemeleri	0	0	(0)
b)Alınan Krediler Anapara Ödemeleri	0	0	(0)
c)Diğer Ödemeler	0	0	(0)
9-Ödenen Vergi ve Benzerleri	44,899	42,328	(2,571)
10-Ödenen Temettüleri	50,957	52,016	1,059
11-Diğer Nakit Çıkışları	5,893	7,997	2,104
<b>D-Dönem sonu nakit mevcudu (A+B-C)</b>	980,908	1,415,316	434,408
<b>E-Nakit artış ve azalışı (B-C)</b>	33,731	434,408	400,677



## Ekonomik Göstergeler

### Economic Indicators

## GELİR TABLOSU 2012 - 2013 ARALIK SONU

GELİR TABLOSU 2012 - 2013 ARALIK SONU					
KODU	HESAP ADI		2012 ARALIK SONU		2013 ARALIK SONU
<b>A</b>	<b>BRÜT SATIŞLAR</b>		<b>1,836,897,598.01</b>		<b>2,000,052,747.82</b>
1	600	YURTDIŞI SATIŞLAR	1,823,520,951.51	1,985,728,713.25	
		Posta	1,266,001,596.17	1,389,714,337.49	
		Kargo ve Lojistik	162,734,598.33	180,124,266.50	
		Parasal Posta	394,784,757.01	415,890,109.26	
2	601	YURTDIŞI SATIŞLAR	13,376,646.50	14,324,034.57	
		Posta	13,353,960.75	13,915,110.39	
		Kargo ve Lojistik	22,685.75	408,924.18	
		Parasal Posta	0.00	0.00	
3	602	DİĞER GELİRLER		0.00	
<b>B</b>	<b>SATIŞ İNDİRİMLERİ(-)</b>		<b>27,128,051.49</b>		<b>22,828,945.61</b>
1	610	SATIŞTAN İADELER(-)	9,109,831.50	4,361,248.60	
		Posta	6,905,161.77	4,241,297.52	
		Kargo ve Lojistik	2,204,669.73	119,951.08	
2	612	SATIŞTAN İSKONTOLAR(-)	18,018,219.99	18,467,697.01	
		Posta	14,614,498.42	11,925,919.68	
		Kargo ve Lojistik	3,403,721.57	6,541,777.33	
		Parasal Posta	0.00	0.00	
<b>C</b>	<b>NET SATIŞLAR</b>		<b>1,809,769,546.52</b>		<b>1,977,223,802.21</b>
<b>D</b>	<b>SATIŞLARIN MALİYETİ (-)</b>		<b>1,376,099,753.70</b>		<b>1,452,229,365.82</b>
1	620	SATILAN MAMÜLLER MALİYETİ(-)		0.00	
2	621	SATILAN TİCARİ MALLAR MALİYET.(-)		0.00	
3	622	SATILAN HİZMET MALİYETİ (-)	1,376,099,753.70	1,452,229,365.82	
4	623	DİĞER SATIŞLARIN MALİYETİ (-)		0.00	
	<b>BRÜT SATIŞ KARI VEYA ZARARI</b>		<b>433,669,792.82</b>		<b>524,994,436.39</b>
<b>E</b>	<b>FAALİYET GİDERLERİ (-)</b>		<b>381,382,929.18</b>		<b>649,942,204.77</b>
1	630	ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME GİD.(-)	0.00	0.00	
2	631	PAZ.SATIŞ VE DAĞITIM GİD. (-)		0.00	
3	632	GENEL YÖNETİM GİDERLERİ (-)	381,382,929.18	649,942,204.77	
	<b>FAALİYET KARI VEYA ZARARI</b>		<b>52,286,863.64</b>		<b>-124,947,768.38</b>
<b>F</b>	<b>DİĞ.FAAL.OLAĞAN GEL.VE KARLAR</b>		<b>52,110,298.12</b>		<b>127,197,472.67</b>
1	640	İŞTİRAKLERDEN TEMETTÜ GELİRLE.		0.00	
2	641	BAĞLI ORT.TEMETTÜ GELİRLERİ		0.00	
3	642	FAİZ GELİRLERİ	38,675,964.70	57,160,861.24	
4	643	KOMİSYON GELİRLERİ		0.00	
5	644	KONUSU KALMAYAN KARŞILIKLAR	883,268.63	1,225,457.48	
6	645	MENKUL KIYMETSATIŞ KARI		0.00	
7	646	KAMBIYO KARLARI		0.00	
8	647	REESKONT FAİZ GELİRLERİ		0.00	
9	648	ENFLASYON DÜZELTME KARLARI		0.00	
10	649	FAAL. İLGİLİ DİĞ.OLA.GELİR VE KARLAR	12,551,064.79	68,811,153.95	
<b>G</b>	<b>DİĞ.FAAL.OLAĞAN GİD.VE ZARARLAR(-)</b>		<b>45,978,612.38</b>		<b>40,270,322.90</b>
1	653	KOMİSYON GİDERLERİ (-)	15,111,040.87	19,270,279.56	
2	654	KARŞILIK GİDERLERİ (-)	2,416,030.86	4,930,832.02	
3	655	MENKUL KIYMETSATIŞ ZARARI (-)	0.00	0.00	
4	659.00	KAMBIYO ZARARLARI (-)	25,722,736.16	13,586,583.53	
5	657	REESKONT FAİZ GİDERLERİ (-)	0.00	0.00	
6	658	ENFLASYON DÜZELTME ZARARLARI(-)	0.00	0.00	
7	659	DİĞER OLAĞAN GİDER VE ZARARLAR(-)	2,728,804.49	2,482,627.79	
<b>H</b>	<b>FINANSMAN GİDERLERİ</b>		<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
1	660	KISA VAD.BORÇLANMA GİD.(-)		0.00	
2	661	UZUN VAD.BORÇLANMA GİD.(-)		0.00	
	<b>OLAĞAN KAR VEYA ZARAR</b>		<b>58,418,549.38</b>		<b>-38,020,618.61</b>
<b>I</b>	<b>OLAĞANDIŞI GELİR VE KARLAR</b>		<b>119,104,651.15</b>		<b>113,218,261.88</b>
1	671	ÖNCEKİ DÖNEM GELİR VE KARLARI	2,400,367.25	2,156,915.52	
2	679	DİĞER OLAĞANDIŞI GELİR VE KARLAR	116,704,283.90	111,061,346.36	
<b>J</b>	<b>OLAĞANDIŞI GİDER VE ZARARLAR (-)</b>		<b>6,077,727.50</b>		<b>10,654,258.59</b>
1	680	ÇALIŞMAYAN KIS.GİDER VE ZARAR.(-)	0.00	0.00	
2	681	ÖNCEKİ DÖNEM GİDER VE ZARARLA.(-)	1,818,892.25	2,137,668.65	
3	689	DİĞER OLAĞANDIŞI GİDER VE ZARAR. (-)	4,258,835.25	8,516,589.94	
	<b>690 - DÖNEM KARI VEYA ZARARI</b>		<b>171,445,473.03</b>		<b>64,543,384.68</b>
<b>K</b>	DÖN. KAR.VER. VE DİĞ. YAS.YÜK. KRŞ.(-)		33,128,091.23	21,339,605.65	
	<b>692 - DÖNEM NET KARI VEYA ZARARI</b>		<b>138,317,381.80</b>		<b>43,203,779.03</b>





Şehit Teğmen Kalmaz Cad. No: 2

06101 ULUS / ANKARA


Tel / Phone : + 90 312 509 55 79

: + 90 312 560 57 09

Belgegeçer / Fax : + 90 312 309 57 08

E-posta / e-mail : info@ptt.gov.tr

www.ptt.gov.tr | 444 1 788

 /PTT Kurumsal

 /PTT.Kurumsal



T.C.  
Ulaştırma Denizcilik ve  
Haberleşme Bakanlığı ilgili Kuruluşudur.