

T.C.
ULAŖTIRMA BAKANLIĐI
Strateji GeliŖtirme BaŖkanlıĐı

21-05-2010

7/13250

6k.124

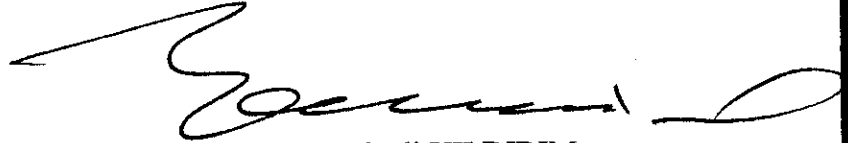
Sayı :B.11.0.SGB.0.01.00.610.01/1002
Konu :Adana Milletvekili Sayın
Yılmaz TANKUT'un
yazılı soru önergesi.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŖKANLIĐINA

İlgi: TBMM BaŖkanlıĐının 22.03.2010 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-21034 sayılı yazısı.

Adana Milletvekili Sayın Yılmaz TANKUT'un 7/13250 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuŖtur.

Bilgilerinize arz ederim.



Binali YILDIRIM
UlaŖtırma Bakanı

EK :

1) Cevap formu (2 Sayfa)

DAĐITIM:

TBMM BaŖkanlıĐı
BaŖbakanlık

**ADANA MİLLETVEKİLİ SAYIN YILMAZ TANKUT'UN
7/13250 SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI**

Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü (PTT) tarafından çağın ihtiyacına cevap verebilmesi için güncellenmiş olan Telgraf Hizmetleri Yönetmeliği Resmi Gazetenin 30/07/2009 tarih ve 27304 sayılı nüshasında yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Bu yönetmelik sonucunda İnternet üzerinden kullanıcıların da telgraf gönderebilmeleri için gerekli çalışmalar tamamlanmış olup bu çerçevede İnternet kullanan vatandaşlara yeni olarak <http://www.ptt.gov.tr> kurumsal internet sayfasından gerekli bölümler doldurularak telgraf gönderme imkânı sunulmaktadır. Önceki e-telgraf sisteminde bir sorun bulunmazken daha iyi ve kullanışlı olması gereken yeni sistemin çok sorunlu olduğu, sürekli hatalar verdiği, insanlara kullandığı için büyük pişmanlıklar yaşattığı, bize gelen yoğun şikayetlerden ve tarafından yapılan denemeler sonucu tespit edilmiştir.

Bu bilgiler çerçevesinde;

SORULAR:

1- Yeni e- telgraf sisteminde yaşanan sorunlardan haberdar mısınız? Haberdar iseniz bu sorunlar ne zaman giderilecektir?

2- Yeni e-telgraf sisteminin tam ve hatasız olarak, vatandaşlar tarafında beğenilen ve uygulanabilir bir şekle gelinceye kadar eski sistemin devam etmesi niçin engellenmiştir?

3- Bu yeni sistem bakanlık veya PTT yetkililerinin kendileri tarafından bizzat kullanılmış mıdır? Kullanılmış ise bu sorunlar niçin giderilmemiştir?

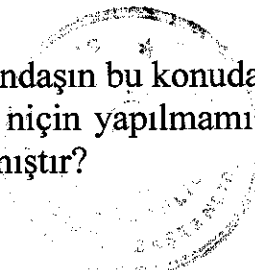
4- Bu sistem test işlemine tabi tutulmuş mudur? Tutulmuş ise bu test kimler tarafından yapılmıştır? Onay kim tarafından verilmiştir?

5- Çekilen telgrafların ön izlemesi niçin yapılamamaktadır? Yazdığınız metnin son durumunu göremediğiniz için doğru bir metin gönderip-gönderemediğinizin bilinmemesi sizce uygun mudur?

6- Vatandaşın göndermeye çalıştığı e-telgraf formunda yapmış olduğu bir hatanın ne olduğunun bildirilmemesi ve hatanın ne olduğunu öğrenmek için tekrar formun gelmesi sonucunda önceden girdiği tüm bilgilerin kaybolmasının önüne geçmek yapılması çok zor bir uygulama mıdır?

7- Gönderilmiş bir telgrafın sonrasında tekrar geri gelerek, sadece gidecek kişi, saat ve adresi değiştirerek daha hızlı bir şekilde başka telgraf gönderilmesi niçin mümkün olmamaktadır?

8- Bu konuda ben yaptım oldu yerine vatandaşın bu konuda istek ve görüşlerini de dikkate alarak, kullanışlı ve basit bir sistem niçin yapılmamıştır? Veya alternatif olarak değişik formlar niçin kullanıma sokulmamıştır?



CEVAPLAR:

PTT Genel Müdürlüğü tarafından, Telgraf otomasyon sisteminin aksaksız olarak yürütülmesi ve tüm vatandaşlarımızın hazırlanan programı rahatlıkla kullanabilmeleri, bu konuda şikayet ve yakınmaların ortaya çıkmaması için azami gayret gösterilmektedir. Halen uygulamada olan telgraf otomasyon sistemi ile ilgili olarak vatandaşlarımızdan alınan eleştiri ve şikâyetler anında değerlendirilerek sistemin verimli çalışması sağlanmaktadır. Ayrıca tüm PTT işyerleri ile bağlantılı olan, güvenlik açısından önemli özellikler taşıyan bu sistemle ilgili olarak ortaya çıkan münferit sorunlar acilen giderildiği gibi sistemin geliştirilmesi çalışmaları da sürdürülmektedir.

Aynı hizmetin farklı iki programla yürütülmesinin emek ve zaman kaybına sebebiyet vermesiyle birlikte, hesaplama, muhasebeleştirme ve teknik açıdan takip edilmesindeki güçlükler nedeniyle de karışıklıklara ve hatalara yol açacağı, bu durumun ise hizmet sektöründe faaliyet gösteren PTT Genel Müdürlüğünü kamuoyu nezdinde zor durumda bırakacağından bu hizmetin tek bir sistem üzerinden yürütülmesi zorunluluğu bulunmaktadır.

Ayrıca, göndericilerin internet ortamında hüviyet tespitini gerektirmeyen kutlama ve tebrik mahiyetindeki mesajlarını muhabere servislerine ulaştırabilmeleri için deneme amacıyla e-telgraf hizmeti adı altında 15/05/2006 tarihinde Ankara, İstanbul ve İzmir Telgraf Müdürlükleri ile Bursa, Konya, Balıkesir, Edirne, Eskişehir, Gaziantep, Adana, Erzurum, Samsun, Trabzon, Erzincan, Amasya, Sivas, Bolu ve Osmaniye'de başlanmış, bunu takiben de 26/03/2007 tarihi itibarıyla de 81 ilin tamamında bu uygulamaya başlanmıştır.

Bu kapsamda, PTT Genel Müdürlüğünce sürdürülen Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarında kalite politikası gereği hizmetlerin müşteri beklentilerine paralel olarak çağdaş, güvenli ve süratli bir şekilde yerine getirilmesi günümüz teknolojisi ile hizmet verilmesiyle sağlanabileceğinden Telgraf Hizmetleri Yönetmeliği güncellenerek 30/07/2009 tarihli Resmi Gazetede yayımlanmış, 30/01/2010 tarihine kadar altı aylık geçiş sürecinde tebrik ve temenni mahiyetindeki telgrafların e-telgraf olarak otomasyon sistemi üzerinden varış yerine iletilmesine başlanmıştır.

Bu program ile gönderilmek istenen telgrafların ön izleme ile kontrol ve takibi mümkün bulunmakta olup, günden güne kullanıcılar programı daha etkin kullanabilmektedir.

Öte yandan, Telgraf gönderme sırasında, e-telgraf formunda doldurulması istenen bilgilerden eksik ya da hatalı bilgi olması durumunda sistem hatanın ne olduğuna dair uyarı vermekte olup, kullanıcıya hata ile ilgili bilgi vermekte ve geri tuşları vasıtasıyla gönderilmekte olan telgraf tekrar ekrana getirilmektedir.

Ayrıca, Telgraf hizmetindeki yenilikler; internet üzerinden telgraf kabul edilmesi ve ücretinin sistem üzerinden sanal post vasıtasıyla kredi kartından veya posta çeki hesabından tahsil edilmesi ile e-Telgraf Abonelik hizmetinin tanıtımı yönündeki çabalar sürdürülmekte olup, bu hizmetin daha da geniş kitleler tarafından kullanılmasının sağlanması amacıyla çeşitli meslek gruplarına, Sivil Toplum Kuruluşlarına, Türkiye Noterler Birliğine, özellikle TBMM'de görevli bu sistemi kullanacak çalışanlara tanıtım yapılması amacıyla bir ekip oluşturulmuş sunum şeklinde tanıtım ve bilgilendirme yapılmış olup, tanıtım çalışmaları sürdürülmektedir.