



T.C.
ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/6458
6K=155

Sayı : B.11.0.SGB.0.01.00.610.01/ 2043
Konu : Balıkesir Milletvekili
Sayın Ahmet Duran BULUT'un
yazılı soru önergesi

28 Haziran 2012

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 30.04.2012 tarihli ve A.01.0.KKB.0.10.00.00-63723 sayılı yazınız.

Balıkesir Milletvekili Sayın Ahmet Duran BULUT'un 7/6458 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.

Binali YILDIRIM
Bakan

EK :

1) Cevap formu (3 Sayfa)



BALIKESİR MİLLETVEKİLİ SAYIN AHMET DURAN BULUT'UN
7/6458 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI

PTT şubelerinde kargo hizmetlerinde ve özel kargo hizmetlerinde kredi kartı ile ödeme yapıldığı halde, diğer işlemlerde kredi kartı ile ödeme yapılmamaktadır.

PTT şubelerinde güvenlik yetersizliği sebebiyle çalışanlar da mağdur edilmektedir. Güvenlik zafiyeti sebebiyle PTT Şubelerinde hırsızlık olaylarının arttığı da sürekli gündeme gelmektedir.

SORULAR:

1-Bu durum bilerek mi yapılmaktadır? Konu ile ilgili olarak Bankalara yapılan bir anlaşmalarınız var mıdır?

2-Kurum saygınlığının azaltılması, PTT'nin özelleştirilmek istenmesinden mi kaynaklanmaktadır?

3-Uygulanan politikalarla vatandaşlarımız bilerek mi kamudan uzaklaştırmaya çalışıyorsunuz?

4-Hizmetin iyi duruma getirilmesi ve kurum saygınlığının tekrar kazandırılması adına yapılan çalışmalarınız nelerdir?

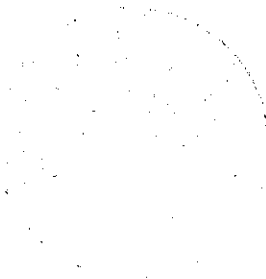
5-PTT'de güvenlik görevlilerin tam olarak bulunmadığı için PTT'de çalışan personeller güvenlik sıkıntısı yaşamaktadırlar. Güvenliğin PTT şubelerinde tam olarak sağlanması konusunda ne tür çalışmalar yapmaktasınız?

CEVAPLAR:

PTT Genel Müdürlüğünce sunulmakta olan tüm posta ve telgraf hizmetlerinde pos cihazı bulunan PTT işyerlerinde kredi kartı ile ücret tahsilatı yapılabilmektedir. Ayrıca internet kullanan müşterilerine kurumsal web sayfasında ücreti sanal pos sistemi ile kredi kartından tahsil edilmek üzere telgraf hizmeti sunulmaktadır.

Ayrıca, Filateli abonelerine, www.filateli.gov.tr web sitesi ve pul sergilerinde, Filateli Gişelerinde kredi kartı ile filatelik ürün satışı yapılmaktadır.

PTT Genel Müdürlüğü anlaşma sağladığı Kurum veya Şirketlere ait tahsilat tutarlarını, bir(1) iş günü sonrasında ilgili Kurumun/Şirketin posta çeki hesabına yatırmaktadır. Tahsilatların pos cihazından yapılması halinde bankalara belirli bir komisyon ödenmesi veya 15-20 gün sürelerle paraların bankada tutulması gerekmektedir. Bu nedenle, PTT Genel Müdürlüğünce yürütülen protokole dayalı hizmetlerde rantabl olmadığından pos cihazı kullanılması uygun görülmemiştir.



PTT Genel Müdürlüğünce 2012 yılı Mart ayı sonu itibariyle, 181 kurum ve kuruluş ile 215 ayrı iş ve işlem için protokol imzalanmıştır. İşlem trafiği ve PTT Genel Müdürlüğünün hizmetlerinden yararlanan müşteri sayısı her geçen yıl artış göstermektedir.

Bu kapsamda bir değerlendirme yapacak olursak;

Posta hizmetleri alanında; 2002 yılında 945 Milyon 456 Bin adet gönderi karşılığında 355 Milyon 915 Bin TL, 2011 yılında 1 Milyar 11 Milyon 59 Bin adet gönderi karşılığında 1 Milyar 66 Milyon 63 Bin TL gelir elde edilmiştir. 2012 yılında ise 1 Milyar 40 Milyon adet gönderi karşılığında 1 Milyar 243 Milyon 361 Bin TL gelir elde edilmesi hedeflenmektedir.

PTTBank hizmetleri alanında; 2002 yılında 100 Milyon 938 Bin adet işlem karşılığında 117 Milyon 233 Bin TL, 2011 yılında 289 Milyon 286 Bin adet işlem karşılığında 370 Milyon 520 Bin TL gelir elde edilmiştir. 2012 yılında ise 322 Milyon 62 Bin adet işlem karşılığında 407 Milyon 829 Bin TL gelir elde edilmesi hedeflenmektedir.

Kargo ve Lojistik hizmetleri alanında; 2002 yılında 8 Milyon 589 Bin adet gönderi karşılığında 24 Milyon 954 Bin TL, 2011 yılında 35 Milyon 876 Bin adet gönderi karşılığında 135 Milyon 771 Bin TL gelir elde edilmiştir. 2012 yılında 52 Milyon 460 Bin adet gönderi karşılığında 195 Milyon 830 Bin TL gelir elde edilmesi hedeflenmektedir.

PTT Genel Müdürlüğünün tanınırlığını, hizmetlerinin bilinirliğini, müşterilerinin Kuruluş ve hizmetleri hakkındaki düşüncelerini tespit etmek amacıyla her yıl düzenli olarak Dış Müşteri Memnuniyeti Anketi uygulanmaktadır.

Müşteri Memnuniyetinin ölçülmesi adına 2011 yılı içerisinde örnekleme yöntemiyle seçilen 28 ilimiz ile Filateli abonelerine Dış Müşteri Memnuniyeti Anketi uygulanmış olup; anketler www.ptt.gov.tr internet adresinde de yayınlanarak değerlendirilmesi yapılmıştır. Cevaplanmak üzere 150.000 adet anket formu gönderilmiş olup alınan verilere göre 2011 yılı dış müşteri memnuniyet oranı % 90 olarak ölçülmüştür.

PTT Genel Müdürlüğü bünyesindeki posta çeki hesap sahiplerine MasterCard özellikli debit (banka) kartların dağıtılması, bu kartların PTT merkez ve şubelerinde posta çeki hizmetine yönelik işlemlerin yanı sıra alışverişlerde ve tüm ATM cihazlarında kullanılabilmesi, bununla birlikte posta çeki hesap sahiplerine kredi kartı ve ön yüklemeli kartlar sunarak hizmet yelpazesinin genişletilmesi amacıyla başlatılan Proje kapsamında, yeni Maestrologolu Ptt kart'lar tüm posta çeki hesap sahipleri ile PTT Genel Müdürlüğünden emekli maaşını alanların kullanımına sunulmuştur.

Ayrıca, talep eden posta çeki hesap sahipleri hesaplarına ek kredili hesap bağlatabilmektedirler. PTT nezdinde posta çeki hesap sahiplerine kredi kartı verilebilmesini sağlayacak PTT Bonus Kredi Kartı uygulamasına ise 2012 Nisan ayının ikinci haftası itibariyle başlanmıştır.

PTT Genel Müdürlüğünde güvenlik hizmetleri bazı illerimizde kadrolu güvenlik görevlisi olan 208 Kurum personeli, bazı illerimizde de hizmet alımı yöntemi ile istihdam edilen 1210 özel güvenlik görevlisi olmak üzere toplam 1418 güvenlik görevlisi marifetiyle sağlanmaktadır.

Ayrıca, PTT İşyerlerinin güvenliğini sağlamak amacıyla 3419 işyerine alarm sistemi kurularak alarm izleme merkezinden takip edilmektedir. Alarm sistemi yanında kamera sistemi de kurulmakta olup, bu kapsamda bugüne kadar 3187 işyerinde kamera sistemi kurulmuş olup, herhangi bir güvenlik zafiyeti yaşanmamaktadır.(Askeri bölge ile Resmi Kurumların yerleşkeleri içinde olan işyerlerine alarm sistemi kurulamamaktadır.)

PTT İşyerlerinde meydana gelen soygun ve gasp olayları 2006 yılında 241 iken, alınan güvenlik önlemleri sonucunda 2011 yılında bu sayı 34'e düşmüştür.

