



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

7/13665-13667
G12.164

Sayı : 44697349-610.01/ 69086
Konu : Niğde Milletvekili
Sayın Ömer Fethi GÜRER'in
yazılı soru önermeleri

25 Ağustos 2017

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 29.05.2017 tarihli ve 43452547-120.07-100934 sayılı yazınız.

Niğde Milletvekili Sayın Ömer Fethi GÜRER'in 7/13665, 7/13666 ve 7/13667 esas sayılı yazılı soru önermelerinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.

Ahmet ARSLAN
Bakan

EK :1) Cevap formu (4 Sayfa)

Hakkı Turaylıç Caddesi No:5 06338 Emek / Çankaya / ANKARA
Telefon: 203 10 16 Faks: 213 07 60
E-posta: sgb1@udhb.gov.tr

İnternet Adresi: www.udhb.gov.tr

Ayrıntılı bilgi alınacak kişi:
Tanfer TEMİZKAN
Şef

Bağlı/İlgili/İlişkili Kurum ve Kuruluşlar





**NİĞDE MİLLETVEKİLİ SAYIN ÖMER FETHİ GÜRER'İN
7/13665, 7/13666 VE 7/13667 ESAS SAYILI
YAZILI SORU ÖNERGELERİNİN CEVABI**

7/13665 No.lu Önerge

SORU :

PTT Varlıklarından çeŖitli Ŗekillerde çalınan ve zimmete geçirilen kaybın önüne geçilmesi amacıyla, Ŗirketin özellikle kontrol eksikliklerinin bulunduğu merkezlerin teŖkilatlanma yapısının gözden geçirilerek, buraları kontrol edilebilir duruma getirecek teŖkilat yapılanmasına gidilmesi için yapmış olduğunuz çalıŖma var mıdır?

CEVAP :

PTT A.Ŗ. Genel Müdürlüğüne bağlı olarak faaliyet gösteren PTT Merkez Müdürlüklerinin tamamında güvenlik görevlisi bulunmakta olup, Haziran 2017 tarihi itibarıyla 1.539 güvenlik görevlisi çalıŖmaktadır.

PTT iŖ yerlerinde oluŖabilecek güvenlik zafiyetinin önüne geçmek için 11 yıl önce, iŖ yerlerine alarm ve kamera-kayıt sistemi kurulmuş, bugün itibarıyla merkez ve Ŗubelerin 3.872 adedinde alarm sistemi, 3.650 adedinde de kamera sistemi kurulu bulunmaktadır.





7/13666 No.lu Önerge

SORU :

1- PTT A.Ş. hizmetlerinde gişede bekleme sürelerinin uzun olması, müşteri memnuniyetinin ölçümlerinde, birincil derecede olumsuz etken olarak öne çıktığından, gişede bekleme sürelerinin tespitine yönelik gişe kuyruk analizlerin yapılarak, işlem yoğunluğunun azaltılmasına ve müşteri memnuniyetinin arttırılmasına yönelik yapmış olduğunuz çalışmalar var mıdır?

CEVAP :

PTT A.Ş. Genel Müdürlüğüne bağlı işyerlerinde işlem yapmaya gelen müşterilerin bekleme süresini azaltmak, sıralı ve hızlı bir şekilde işlemlerini gerçekleştirmelerini sağlamak üzere; işlem tipi seçiminden sonra sıra numarasının verildiği sıramatik cihazları kullanılmaktadır. Haziran 2017 tarihi itibariyle 1.013 Merkez ile 400 Şubede sıramatik cihazı aktif olarak hizmet vermektedir.

Müşterilerin bekleme süresini azaltmak için, bu işyerlerinin yöneticilerine yoğunluğa göre anlık işlem türü bazında gişe hizmeti kullanım değişikliği yetkisi de tanımlanmıştır. Ayrıca, hali hazırda PTT hizmetlerinin sunumu sırasında her birine ayrı ayrı şifre girişi yapılmak suretiyle farklı ekranların kullanıldığı göz önüne alındığında, bunun belli bir zaman ve iş gücü kaybına yol açtığı değerlendirilmiş ve ekranların birleştirilmesi konusunda yazılım çalışmalarına hız verilmiştir.

Bu kapsamda yurtiçi havale modülünün bulunduğu, PTT2004 ekranından Postaweb ekranına taşınması konusunda test çalışmalarının sonuna yaklaşılmıştır. Bu yeni havale uygulaması ile sistem tarafından üretilecek olan havale kodu ile Türkiye genelindeki bütün PTT işyerlerinden ödeme yapılması sağlanacak olup hizmet daha hızlı ve güvenli bir şekilde sunulacaktır. Bu hizmetin devreye alınmasını müteakip pttbank gibi diğer uygulamalar için de ekranların birleştirilmesi hususunda çalışmalara devam edilecektir.

Öte yandan, PTT A.Ş. Genel Müdürlüğün personel ihtiyacının karşılanması için 2017 yılında 5.000 personel alınması planlanmıştır. Bu çerçevede; Türkiye geneline yönelik olarak; 1.750 adet personel istihdamı için başvurular alınmış, sözlü sınavlar tamamlanmış ve asil olarak atanmaya hak kazanan adayların evrak ve güvenlik soruşturmalarının tamamlanmasını müteakip atamaları yapılacaktır. İstanbul'a yönelik olarak ise; 500 adet personel istihdamı için mülakat işlemi sonuçlandırılmış olup atama süreci devam etmektedir.

PTT A.Ş. Genel Müdürlüğü tarafından yaptırılan 2016 yılı Dış Müşteri Memnuniyet Anketi sonuçlarına göre, bekleme sürelerinin birincil derecede, hatta önemli derecede olumsuz etken olarak tespit edilememiş olduğu görülmüş, aksine işyerinde hizmet alma süresinden "memnunum" diyenlerin oranı % 86,005 ve verilen hizmet için bekleme süresi azdır sorusuna "katılıyorum" diyenlerin oranı da % 85,8 olarak tespit edilmiştir.





7/13667 No.lu Önerge

SORULAR:

1- Birleşik posta hizmetlerde, yüksek miktarda ve sürekli toplu gönderi potansiyeline sahip kurumsal müşterilere yönelik etkin pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi yönünde bir çalışmanız var mıdır?

2- Kurumsal müşterilerle doğrudan iletişim kurulmasına ve müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla gerekli iletişim kanallarının tesis edilmesi yönünde yapmış olduğunuz çalışmalar var mıdır?

CEVAPLAR:

PTT A.Ş. Genel Müdürlüğü tarafından, elektronik ortamda verilen Birleşik Posta Baskı Hizmetinin yaygınlaştırılması, iyileştirilmesi ve sistemin yeni ihtiyaçlara uyarlanabilmesi ile ilgili olarak çalışmalar sürdürülmektedir.

Bu kapsamda, yüksek miktarda ve sürekli toplu gönderi potansiyeline sahip kurumsal müşterilere, hizmet tanıtımının yapılabilmesini teminen hazırlanan sunum, PTT Başmüdürlüklerinin tanıtımla ilgili birimlerine gönderilmiştir.

Gelir İdaresi Başkanlığından, e-arşiv uygulamasına sahip şirket/kuruluşlara ait fatura basım izni alınmış ve tanıtım faaliyetleri yapılarak, enerji firmalarından gelen talepler karşılanmaya başlanmış olup, bu kapsamdaki firmalarla iletişim halinde bulunmaktadır.

Ayrıca, müşteri memnuniyetinin iş sürekliliği temelinde artırılmasına yönelik büyük miktarda baskı hizmeti verilen müşterilerle, her ay hizmet seviye yöneticileri bazında, toplantı/görüşme yapılarak hizmetin aksayan yönlerinin iyileştirilmesinin sağlanması yanında müşterilerin yeni istek ve talepleri de alınmaktadır.

Kurumsal müşterilerle herhangi bir konuda yapılan toplantılarda, PTT A.Ş. Genel Müdürlüğünün bu hizmetinden kısaca bahsedilerek, hizmet tanıtımı için randevu alınmaktadır.

Birleşik posta hizmetleri için, sahada aktif olarak görev yapan pazarlama ekiplerimiz tarafından, kurumsal müşterilerimize yönelik tanıtım ve satış faaliyetleri de yürütülmektedir.





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

PTT A.Ş. Genel Müdürlüğü, yüksek hacimli gönderi potansiyeline sahip müşterilerinin, işletmeye yönelik talep ve beklentilerini karşılamak amacıyla, müşteri temsilcileri görevlendirilmekte ve ayrıca müşteri memnuniyeti ile geri dönüşlerinin alınabilmesini teminen de aşağıda belirtilen iletişim kanalları çalıştırılmaktadır.

- 444 1 788 numaralı PTT Çağrı Merkezi üzerinden, 7 gün 24 saat,
- “www.ptt.gov.tr” web adresinde yer alan, “Bize Ulaşın” uygulaması ile,
- info@ptt.gov.tr e-posta adresinden,
- Kurumsal facebook sayfasında yer alan, “Bize Ulaşın” uygulaması ile,
- Sosyal medya kanalları olan [facebook.com/Pttkurumsal](https://www.facebook.com/Pttkurumsal), twitter.com/PTTKurumsal ve [instagram.com/pttkurumsal](https://www.instagram.com/pttkurumsal) ile destek hesapları olan [facebook.com/PTTDestek](https://www.facebook.com/PTTDestek) ve twitter.com/PTTDestekTakip vasıtasıyla,
- İşitme ve Konuşma Engelli Müşteriler için görüntülü konuşma imkanı sağlayan android işletim sistemine sahip, 0850 222 1 788 nolu telefondan işaret dili bilen müşteri temsilcileri aracılığı ile,
- <http://aloptt.gov.tr/> adresinden canlı destek hattı sayesinde yazışma yaparak,
- İşitme ve konuşma engelli müşteriler için “Engelli Dostu Numaralar” projesi kapsamında, PTT A.Ş. Genel Müdürlüğünce tahsis edilen 0312 309 59 13 numaralı SMS hattını kullanarak,
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezinin, <https://basvuru.tccb.gov.tr> adresi vasıtasıyla,
- Başbakanlık İletişim Merkezinin, <http://bimer.basbakanlik.gov.tr> adresi vasıtasıyla,
- Şirket merkezlerini ziyaret ederek, faks, telefon, ile posta yolu ve PTT İşyerlerinde bulunan öneri ve şikayet kutularını kullanmak suretiyle.

