



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

711601  
614.163

Sayı : 44697349-610.01/69098  
Konu : Niğde Milletvekili  
Sayın Ömer Fethi GÜNER'in  
yazılı soru önergesi

25 Ağustos 2017

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 24.05.2017 tarihli ve 43452547-120.07-100206 sayılı yazınız.

Niğde Milletvekili Sayın Ömer Fethi GÜNER'in 7/13601 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.

Ahmet ARSLAN  
Bakan

EK :1) Cevap formu (3 Sayfa)

Hakkı Turaylıç Caddesi No:5 06338 Emek / Çankaya / ANKARA

Telefon: 203 10 16

E-posta: [sgbl@udhb.gov.tr](mailto:sgbl@udhb.gov.tr)

Faks: 213 07 60

İnternet Adresi: [www.udhb.gov.tr](http://www.udhb.gov.tr)

Ayrıntılı bilgi alınacak kişi:

Tanfer TEMİZKAN

Şef

Bağlı / İlgili İlişkili Kurum ve Kuruluşlar





**NİĞDE MİLLETVEKİLİ SAYIN ÖMER FETHİ GÜRER'İN  
7/13601 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI**

**SORULAR:**

1- Elektronik ortamda verilen Birleşik Posta, KKP, e-Ticaret hizmetlerinin yaygınlaştırılması, iyileştirilmesi ve sistemin yeni ihtiyaçlara uyarlanabilmesi yönünden bir çalışmanız var mıdır?

2- Müşteri memnuniyetinin iş sürekliliği temelinde artırılmasına yönelik Bakanlığımızca yapılan çalışmalar nelerdir?

**CEVAPLAR:**

Bakanlığımızca, kamudaki hizmetlerin elektronik ortama taşınarak bütünlük hizmet oluşturulmasına yönelik çalışmalarımız e-devlet kapsamında yürütülmektedir. Bu çalışmalar, başta e-Ticaret olmak üzere kamu kurumlarının vatandaşına daha iyi hizmet sunmasının temelini oluşturmaktadır.

Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcıları (KEPHS) vasıtasıyla, gerçek ve tüzel kişilere sunulmakta olan elektronik postanın gelişmiş şekline Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) denilmektedir. KEP; sıradan bir e-postadan farklı olarak, aşağıdaki hususlarda hukuken geçerli delil kümesi oluşturulmasını ve muhafaza edilmesini sağlamaktadır:

- e-Postanın alıcıya gönderilip gönderilmediği bilgisi,
- Gönderilmişse alıcıya ulaşıp ulaşmadığı bilgisi,
- Gönderilen e-postaya alıcı tarafından erişilip erişilmediği bilgisi,
- E-postanın gönderilme, teslim edilme ve teslim alınma zamanına ilişkin bilgi,
- E-posta içeriğinin değişmediğine dair garanti,

Edilmek suretiyle, hukuki delil oluşturmaktır.

**Bakanlığımız İlişkili kuruluşlarından Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) Başkanlığınca;**

Ülkemizde KEP sisteminin, 14.02.2011 tarihli ve 27846 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 6012 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun (TTK) 18'inci maddesi ile hukuki dayanağı oluşturulmuş, aynı Kanun'un 1525'inci maddesinin ikinci fıkrası ile de KEP sistemine, bu sistemle yapılacak işlemler ile bunların sonuçlarına, KEP sahibi gerçek kişilere, işletmelere ve şirketlere, KEPHS'lerin hak ve yükümlülüklerine, yetkilendirilmelerine ve denetlenmelerine ilişkin usul ve esasları belirleme görevi Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) Başkanlığına verilmiştir. Bu görev kapsamında BTK tarafından bir yönetmelik, iki tebliğ ve iki usul esasları oluşan ikincil düzenlemeler hazırlanmıştır.





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

BTK tarafından hazırlanan ikincil düzenlemelerin 6102 sayılı TTK ile birlikte yürürlüğe girmesini müteakip mezkûr düzenlemeler kapsamında, KEPHS olarak faaliyet gösterebilmek amacıyla BTK'ya başvuruda bulunan taraflardan 2012 yılında iki, 2013 yılında bir, 2014 yılında bir, 2015 yılında üç, 2016 yılında bir olmak üzere toplam sekiz işletmeci KEPHS olarak yetkilendirilmiştir.

Kayıtlı Elektronik Posta, her türlü resmi yazışma ve bilgi, belge paylaşımı, elektronik tebligat (idari, mali ve adli), tacirler arası ihtar ve ihbar gibi beyanlar ile her türlü iletişim, tüketici şikayetlerinin alınması ve cevaplanması, e-Fatura vb. elektronik uygulamalar, elektronik genel kurul ve elektronik yönetim kurulu işlemleri, vatandaşlar arasında ve kamuda güvenli e-posta haberleşmesi, ticari sır, bankacılık sırrı ve gizlilik gerektiren konularda elektronik iletişim gibi pek çok elektronik uygulamada kullanılabilir.

2013-2016 yılları arasında ülkemizde KEP kullanmakta olan gerçek ve tüzel kişilerin sayısı ekli grafikte belirtilmiştir. (EK:1)

BTK tarafından, KEPHS'ler arasında birlikte çalışabilirliğin ve etkin rekabetin sağlanmasına ilişkin faaliyetlerin yanı sıra; KEP hakkında farkındalığın artırılması ve kullanımının yaygınlaştırılması amacıyla da çeşitli eğitim, seminer, çalıştay vb. faaliyetler yapılmaktadır.

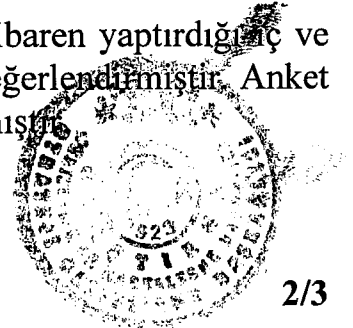
BTK, düzenleyici otorite olarak yapmış olduğu düzenleme, yetkilendirme ve denetim faaliyetlerinde çağdaş bir yönetim sistemi ile hizmet verebilmek için bu alanda başarısını uluslararası düzeyde kanıtlamış olan "Toplam Kalite Yönetimi" felsefesini esas alarak "Kalite Yönetim Sistemi"ni kurmuş ve bunu bağımsız belgelendirme kuruluşu olan Türk Standartları Enstitüsüne onaylatmıştır.

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) belgesine sahip olan BTK'nın temel amacı, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını mevzuata bağlı kalarak sürekli araştırıp uygun çözümler bularak müşteri memnuniyetinin sürekliliğini sağlamaktır.

Anılan Standardın "Ölçme, Analiz ve İyileştirme" başlıklı 8. maddesinin 8.2.1 "Müşteri Memnuniyeti" alt başlığında; "Kalite yönetim sisteminin performansının ölçmelerinden birisi olarak kuruluş, müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgileri izlemelidir. Bu bilgileri elde etmek ve kullanmak için metodlar belirlenmelidir" ifadesi yer almaktadır.

Bu doğrultuda, BTK'nın yaptığı hem Dış Müşteri (İşletmeci) Memnuniyet Anketinde hem de İç Müşteri (Personel) Memnuniyet Anketinde; ilgili tarafların ihtiyaçlarının belirlenmesi, beklentilerin karşılanma oranlarının ölçülmesi ve gelecek yıllarda faaliyetlerde yapılabilecek iyileştirmelere kaynak teşkil etmesi amaçlanmıştır.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2006 yılından itibaren yaptırdığı iç ve dış müşteri anketleri ile müşterilerinin algısını düzenli olarak değerlendirmiştir. Anket değerlendirme sonuçları raporlanmış ve ilgili taraflarla paylaşılmıştır.





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

Diğer taraftan, ilişkili Kuruluşlarımızdan PTT A.Ş. Genel Müdürlüğüne;

- **Birleşik Posta Hizmetleri kapsamında;** Elektronik ortamda verilen bu hizmetin yaygınlaştırılması, iyileştirilmesi ve sistemin yeni ihtiyaçlara uyarlanabilmesi ile ilgili olarak çalışmalar yapılmaya devam edilmektedir.

Bu kapsamda, Gelirler İdaresi Başkanlığından e-arşiv uygulamasına sahip Şirket/Kuruluşlara ait fatura basım izni alınmış ve tanıtım faaliyetleri yapılarak enerji firmalarından gelen talepler karşılanmaya başlanmıştır.

e-fatura ve e-arşiv'e geçiş sonucu fatura baskı adedinin düşecek olması nedeniyle, farklı müşteri tiplerinin de Birleşik Posta Baskı sistemi müşteri portföyüne eklenmesi yönünde tanıtım çalışmaları yapılmaktadır.

Ayrıca, müşteri memnuniyetinin iş sürekliliği temelinde artırılmasına yönelik olarak, 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.

- **Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) hizmetleri kapsamında;** Kayıtlı Elektronik Posta hizmetinin yaygınlaştırılması için, merkez ve taşra teşkilatı tarafından Kamu Kurum ve Kuruluşları ile özel ve tüzel kişiler nezdinde tanıtım faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinin yanı sıra, yenilikçi yazılımlarla müşteri ihtiyaçlarına daha etkin cevap verilerek, müşteri memnuniyetinin artırılması için yazılım geliştirme faaliyetleri sürdürülmektedir.

- **e-Ticaret (epttavm) hizmetleri kapsamında;** PTT'nin de dünya çapında hızla gelişen e-ticaret sektörünün içinde yer alması gerekliliğinden hareketle, "güvenli markaların yeni buluşma noktası" sloganıyla, e-PTTAVM projesini 17 Mayıs 2012 tarihinde hayata geçirmiştir.

Bir alışveriş merkezinde bulunan bütün ürün yelpazesini kapsayacak şekilde tasarımı yapılan e-PTTAVM; internet üzerinden çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren şirketlere ait ürünlerin satıldığı, müşterilerin internet üzerinden kolayca erişim sağlayarak, çok sayıda ve farklı sektörlerdeki markaları aynı platform üzerinden tercih edebildiği bir e-ticaret projesidir. Site, ekonominin lokomotifi KOBİ'lere ürünlerini pazarlama imkanı vermekte ve destek olmaktadır. HGS (Hızlı Geçiş Sistemi) bakiye yükleme hizmeti, online olarak yalnızca ePttAVM üzerinden yapılabilir.

PTT A.Ş. Genel Müdürlüğü e-ticaret alanında yaptığı girişimle, özellikle internette alışveriş yapan tüketici bakımından önem arz eden, en önemli faktörlerden biri olan "güven unsuru" için ihtiyaç duyulan kamu güvencesi sağlanmıştır.

-**Yurtdışı e-ticaret çalışmaları kapsamında;** 26. Dünya Postalar Birliği (Universal Postal Union-UPU) Kongresi İstanbul 2016 kapsamında, 16 ülkeyle işbirliği anlaşması imzalanmış ve söz konusu ülkelerle e-ticarette işbirliği alanında çalışmalar planlanmış olup, iki ülkede e-ticaret işlemlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla hazırlanan siteler gerçek ortamda çalışır hale getirilmiştir.

EX:1

