



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/31162 GK 187

Sayı : 44697349-610-E.42622
Konu : İstanbul Milletvekili Sayın Av. Dr.
Mustafa Sezgin TANRIKULU'nun
yazılı soru önergesi

12.08.2020

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 30.06.2020 tarihli ve 43452547-120.07-E.672525 sayılı yazınız.

İstanbul Milletvekili Sayın Av. Dr. Mustafa Sezgin TANRIKULU'nun 7/31162 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.
Bilgilerinize arz ederim.

Adil KARAİSMAİLOĞLU
Bakan

Ek : Cevap Formu (5 sayfa)

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

Evrak Doğrulama Kodu : OBXVDMGD Evrak Takip Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/udhb-ebys>
Hakkı Turaylıç Caddesi No:5 06338 Emek / Çankaya / ANKARA

Bilgi için:Nurcan GÜMÜŞ
Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni
Telefon No:(312) 203 13 66



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

İSTANBUL MİLLETVEKİLİ
SAYIN AV. DR. MUSTAFA SEZGİN TANRIKULU'NUN
7/31162 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI

Dünyayı ve ülkemizi etkisi altına alan Koronavirüs (Covid-19) salgını nedeniyle birçok sektörde olduğu gibi posta sektöründe de kamu sağlığının korunmasını teminen bir takım tedbirler alınmıştır.

Pandemi sürecinde e-ticarete gösterilen ilgi, posta hizmet sağlayıcılarının gönderi trafiğinde olağanüstü bir artışı da beraberinde getirmiştir. Posta/kargo trafiğindeki olağanüstü artışlar nedeniyle hizmet sağlayıcılarının maliyetleri ve personel ihtiyaçları artmış, aktarma merkezleri ve şubelerde ise ciddi birikmeler yaşanmıştır. Günlük milyonlarca gönderinin taşındığı sektörde gerek posta personelinin gerekse tüketicilerin sağlığının korunması elzem hale gelmiştir.

Bu kapsamda, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanlığı'nın 31.03.2020 tarihli ve 2020/DK-SRD/101 sayılı Kurul Kararı ile;

" 1) Covid-19 Salgını (Salgın) nedeniyle toplum ve çalışan sağlığını korumak adına; Sağlık Bakanlığı'nın da önerileri dikkate alınarak; e-ticaret sitelerinden alınan gönderilerin teslimatında; imza ve TC kimlik numarası alınmaksızın alıcıyı mağdur etmeden ve alıcının hizmet sağlayıcının sunduğu yöntemle paketi alabileceğinin teyidini müteakip alıcıya yeterli bilgilendirme sağlanarak (SMS vb.) temassız teslimat yöntemlerinin (kapı önü, posta kutusu vb.) 3 (üç) ay kadar uygulanabileceği,

2) Mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri saklı kalmak kaydı ile salgın dönemine ilişkin olağandışı koşullar ve tedbirler de göz önünde bulundurularak; Posta Hizmet Sağlayıcıları tarafından sunulan çağrı merkezi hizmetlerinin mümkün olduğunca aksatılmadan yürütülebilmesini teminen, imkânlar dahilinde uzaktan veya evden erişim ile esnek çalışma olanaklarının geliştirilmesi dâhil gerekli tedbirlerin alınması",

Yönündeki kararı 04.04.2020 tarihinde Bilgi Teknolojileri İletişim Kurumu Başkanlığı tarafından tüm hizmet sağlayıcılara tebliğ edilmiş olup alınan diğer tedbirler EK:1'de belirtilmiştir.

Diğer taraftan sektöre yönelik alınan tedbirlere ilâveten, "CİMER" ve "BTK Tüketici Şikâyet Sistemi" vasıtası ile vatandaşlar tarafından iletilen tüketici şikâyetleri kategori ve firma bazlı olarak gruplandırılmakta, şikâyete konu uygulamalar incelenmektedir. Özellikle "alıcının evde bulunamaması", "kargoların kaybolması" ve "hijyen kurallarına uyulmaması" gibi hususlarda iletilen şikâyetlerin yoğunluğundan bahisle ilgili firmalarla iletişime geçilerek detaylı açıklamaları istenmekte, iletilen cevaplar doğrultusunda atılması gereken adımlar planlanmaktadır. Bu doğrultuda yaptırım uygulanacak şirketler belirlenmekte, gerekli hâllerde inceleme ve denetim faaliyetleri icra edilmektedir.



T.C.
ULAŖTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIğI
Strateji GeliŖtirme BaŖkanlıđı

Öte yandan; PTT A.Ŗ. Genel Müdürlüğü tarafından Dünya Posta Birliđine (UPU) üye ülkeler tarafından Covid-19 salgını sürecinde alınan tedbirler doğrultusunda gerekli önlemler alınmıŖtır ve alınmaya devam etmektedir. PTT İŖyerlerinin ve araçların sürekli dezenfekte edilmesi sağlanmış, Covid-19 Pandemi sürecinde Sağlık Bakanlığı ve Bilim Kurulu tarafından alınan kararlara uygun Ŗekilde; dağıtım personeline dezenfektan, maske ve eldiven verilmiŖtir. 30 kg üzerinde kabul yapılmamıŖtır. Bu süreçte temassız teslim yapılarak dağıtım devam ettirilmiŖtir.

Salgına karŖı iŖ sağlığı ve iŖ güvenliği önlemleri kapsamında PTT A.Ŗ. Genel Müdürlüğü tarafından alınan tedbirler de EK:2’de belirtilmiŖtir.



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

EK:1

**Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Tarafından Belirlenen ve
Posta Hizmet Sağlayıcılarının Alması Gereken Tedbirler**

- Alınan sağlık önlemleri nedeniyle yurtiçi e-ticaret gönderi hacminin artması ihtimaline bağlı olarak posta hizmetlerinde yaşanabilecek yoğunluk nedeni ile hizmet kalitesinin düşmemesi veya hizmet sürekliliğinin kesintiye uğratılmaması,
- İzin, rapor, hastalık ve benzeri gerekçelerle yeterli ve yetkin personelin görev yapmaması/yapamaması durumları nedeni ile oluşabilecek aksaklıklara önceden önlem alınması,
- Posta hizmetlerinin vatandaşlara sunumu sırasında oluşan etkileşim nedeni ile (çalışan ve müşteri açısından) oluşabilecek sağlık risklerine karşı tedbir alınması,
- Kamu hizmeti niteliğinde olan posta hizmetlerinin aksatılmadan yürütülebilmesini teminen yeterli insan kaynağının hazır halde bulundurulması ve yedekliliğinin sağlanması,
- Tedbir seviyesinin artırılması ve benzeri durumlarda uygulanacak operasyon planlarının hazır bulundurulması, gelişen şartlara göre acil durum planlarının güncellenmesi, çalışanların sağlığı açısından bilgilendirmeler de dahil gerekli tüm tedbirlerin alınması,
- Çalışanların sağlık durumlarının sürekli kontrol edilmesi (Örneğin dağıtım depoları/ şube/acente benzeri yerlere giren/çıkan personelin genel sağlık durumlarının depo yetkililerince giriş çıkışlarda kontrol edilmesi, ateş ölçer ile ateşlerinin ölçülmesi, herhangi bir şikâyetleri olup olmadığının sorulması gibi)
- Kritik görevde olup sistemlerine uzaktan erişim sağlayacak personel listesinin belirlenmesi,
- Şirketlerinde kullanılmakta olan yazılım ve donanım kaynaklarına uzaktan erişim ihtiyaçlarında, güvenlik ve çalışma koşullarına ve kriterlerine ilişkin risklerin belirlenmesi ve bu risklerin minimize edilmiş uzaktan çalışma koşullarının oluşturulması,
- Müşteri ve çalışan arasında gerekli mesafenin sabit tutulması şartı ile şubelerde/acentelerde aynı anda en fazla üç kişinin ya da ilgili hizmetleri sunan çalışan sayısı kadar müşterinin bulunabilmesine yönelik düzenlemelerin uygulamaya konulması,



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

- Toplum ve çalışan sağlığını korumak adına Sağlık Bakanlığı'nın da önerileri dikkate alınarak bu dönemde e-ticaret sitelerinden alınan gönderilerin teslimatında imza ve TC Kimlik Numarası alınmaksızın, kullanıcıyı mağdur etmeden (alıcının sağladığınız yöntemle paketi alabileceğinin teyidini müteakip) ve yeterli bilgilendirmeyi sağlayarak (örneğin SMS ile) temassız teslimat yöntemlerinin (apartman girişi, kapı önü, posta kutusu gibi) uygulanması,
- Sağlık Bakanlığı tarafından yayımlanan tedbirlere sıkı bir şekilde riayet edilmesi,
- Tedbir düzeyinin bir takım bölgelerde artırılması durumunda, bu bölgelerde bulunan hanelerde ihtiyaç duyulan ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu hükümlerine göre taşınması mümkün olabilen hijyen ürünü ile tıbbi malzemelerin teslimatta öncelik sağlanan ürünler kapsamında değerlendirilmesi,
- Posta hizmet sağlayıcılarından şehirlerarası yolculuk yapan personel ve araç bilgilerinin talep edilmesi, hizmet sağlayıcılar tarafından gönderilen listelerin Bakanlığımız aracılığı ile İçişleri Bakanlığına iletilmesi,
- Salgın sürecinde duyurulan sokağa çıkma yasaklarına ilişkin genelgeler kapsamında; posta hizmet sağlayıcılarına, sokağa çıkma yasağının istisnaları kapsamında olduklarının bildirilmesi.



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

EK:2

PTT A.Ş. Genel Müdürlüğünce Alınan Tedbirler

- Tüm yüzü kapatan siperlik, eldiven, ateş ölçer, cerrahi maske ve el dezenfektanı temin edilerek personele dağıtılmış olup bu malzemelerin alımları ihtiyaçlara göre sürekli yapılmaktadır. Ayrıca müşteri yoğunluğu çok fazla olan Kargo ve Posta İşleme Müdürlüklerine termal kameralar temin edilmiş ve kullanımına başlanılmıştır.
- PTT A.Ş. Genel Müdürlüğü ve kamu bankalarının müşterileri tarafından kullanılmakta olan PTTMatikler ile PTT müşterilerinin kullanmakta olduğu kargomatların, müşteriler tarafından temas edilen pano ekranları ile tuş takımlarının temizliği sıklaştırılmıştır. PTT İşyerlerinde personel ve müşterilerin sağlığının korunması açısından gişe sayısının iki katını geçmeyecek şekilde müşterilerin içeriye alınmasının sağlanması ve tüm noktalarımızda hijyen kurallarına uyulması yönünde gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır.
- “Yeni Koronavirüs Riskine Karşı 14 Kural” afiş görselinin basımı yapılarak tüm işyerlerimizde personelimiz ve müşterilerimizin rahatça görebileceği alanlarda teşhir edilmesi sağlanmıştır. Kargomat cihazı bulunan illerde ihbarlı gönderilerden alıcı telefon numarası bulunanların kargomat cihazına konulmasına özen gösterilmiştir.
- Çalışanların birinin virüsle temas etmesi durumunda, çalışma ortamı ve çevresinde Sağlık Bakanlığı ekiplerince yapılan incelemeler sonucunda Halk Sağlığı Genel Müdürlüğünün “**Kapalı işyeri/ ofislerde Covid 19 için alınacak önlemler dokümanı**” doğrultusunda işlem tesis edilmektedir.
- Dağıtım alanındaki ev ve işyerlerine Covid 19’nun bulaşıcı riskini azaltmak için 27.03.2020 tarihinde Temassız Teslim Uygulamasına geçilmiştir. Ülkemizin de içerisinde bulunduğu Pandemi sürecinde PTT A.Ş. Genel Müdürlüğüne verilen maske dağıtım görevi 14.05.2020 tarihinde sonlandırılmış olup bu tarihe kadar 13.562.240 adet maskenin dağıtımı sağlanmıştır.
- PTT Başmüdürlüklerince çalışanlara Covid-19 testinin yapılması hakkındaki taleplerin İl Sağlık Müdürlüklerine ve İl Pandemi Kurullarına yapılması, adı geçen kurumlarca uygun görülmesi halinde testin yaptırılması yönünde bilgilendirmede bulunulmuştur.
- Covid 19 virüsünün yayılma hızının yüksek olduğu dönemde e-ticaret firmaları ile görüşülerek kargo kabullerinde kısıtlamaya gidilmiştir. Bu dönemde işyerlerimizin ve araçların sürekli dezenfekte edilmesi sağlanmış, dağıtım personeline dezenfektan, maske ve eldiven verilmiş, temassız teslim yapılarak dağıtım durdurulmamıştır.