



2015-2019
STRATEJİK PLANI



Umum telgrafçılarımızın, teşebbüsat ve hârekatı milliyemize ifa eyledikleri, fedâkarane hizmetlerinin milli tarihimizde mühim mevkii vardır. Kendilerine bugün alenen teşekkür etmeği bir vazife borç addederim.

Mustafa Kemal ATATÜRK



Küreselleşen dünyamızda rekabet, her geçen gün önemli hale gelmekte, bilgi ve teknolojide yaşanan hızlı gelişme, kamu kurumlarını yeni anlayış ve arayışlara itmektedir. Bununla birlikte müşteri beklentileri artmakta bu durum Şirketimizde de önemli değişimleri zorunlu hale getirmektedir.

Bu nedenle uygulama süreçlerinde esnek, hızlı ve yaratıcı çözümler üretebilen yönetsel yaklaşımlar önem kazanmış stratejik yönetim anlayışının ve stratejik planlama yönteminin uygulanması ön plana çıkmıştır. Kamu yönetiminde stratejik planlama, her şeyden önce geleceğe dönük bir bakış açısı ile amaç ve sonuç odaklı bir yaklaşım içermekte ve vatandaş memnuniyetini esas almaktadır. 175 yıllık köklü bir geçmişe sahip olan Şirketimiz de söz sahibi olduğu posta, kargo, PTTBank ve elektronik hizmetlerde dünyada yaşanan hızlı değişime ve rekabet ortamına uymak zorundadır.

Bu anlayış doğrultusunda hazırlanan Şirketimizin 2015-2019 Stratejik Planında; öncelikli olarak mevcut durum tespiti yapılmış, paydaşların görüş, öneri ve beklentileri stratejik planlama sürecine dahil edilerek vizyon, misyon ve ilkeler ile stratejik amaçlar ve hedefler belirlenmiştir.

Ülke genelinde yaygın hizmet ağı ve güçlü kadroları ile ekonomik, hızlı ve güvenli hizmet sunarak mutlak müşteri memnuniyetini ön planda tutan Şirketimizin 2015-2019 yıllarını kapsayan Stratejik Planı ciddi ve özverili bir çalışma sonucunda hazırlanmıştır.

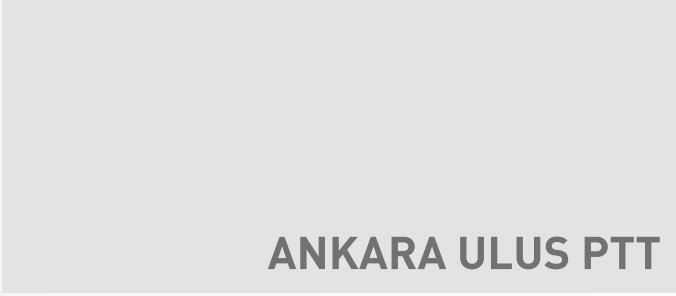
Bu vesileyle, Stratejik Planın hazırlanmasında emeği geçen başta Stratejik Planlama Ekibi olmak üzere tüm PTT çalışanlarına ve yürütülen çalışmalara görüşleriyle değerli katkılar sağlayan paydaşlarımıza teşekkür eder, Stratejik Planın başarılı bir şekilde uygulanarak Ülkemize ve Şirketimize hayırlı olmasını dilerim.

Harun MADEN
Yönetim Kurulu Başkanı
Genel Müdür





ANKARA PTT PUL MÜZESİ



ANKARA ULUS PTT



İSTANBUL PİM



SİRKECİ BÜYÜK POSTANE





2015-2019

STRATEJİK PLANI

BİRİNCİ BÖLÜM

STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ VE YÖNTEM



PTT / SİRKECİ / İSTANBUL

STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ VE YÖNTEM

Stratejik planlama çalışmaları, Şirketin üst düzey yönetiminin yönlendirmeleri ve takibi doğrultusunda, üst ve orta düzey yöneticilerin katılımı ile Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı koordinatörlüğünde oluşturulan Stratejik Planlama Ekibi ve Çalışma Grubu tarafından yürütülmüştür. Stratejik Planın hazırlanmasında, Kalkınma Bakanlığı tarafından yayımlanan “Kamu İdareleri için Stratejik Planlama Kılavuzu” esas alınmıştır.

Stratejik planlama sürecinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi amacıyla kavramlar ile uygulanabilecek yöntemler konusunda gelişimi destekleyecek, Şirket içinde ve proje yürütücüleri arasında ortak dili geliştirecek eğitimler yapılması öngörülmüştür. Bu kapsamda öncelikle planlama sürecinde aktif olarak çalışması beklenen Stratejik Planlama Ekibi ve Çalışma Grubu üyelerine Gazi Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü Akademisyenlerince “Stratejik Yönetim ve Planlama Eğitimi” verilmiştir. Ayrıca stratejik planlama sürecine rehberlik etmek üzere Gazi Üniversitesi Akademisyenlerinden yöntem ve süreç danışmanlığı hizmeti alınmıştır.

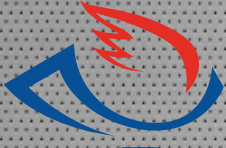
Stratejik Planda; “11. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Şurası Çalışma Grubu Raporları”, “Onuncu Kalkınma Planı” ve “Orta Vadeli Programlar” esas alınarak, belirtilen çerçeve doğrultusunda geleceğe yönelik stratejiler ortaya konularak Stratejik Planda bulunması gereken konular değerlendirilmiş, durum analizine yönelik olarak elde edilmesi gereken veriler, anket formları ve görüş formları hazırlanmıştır.

Bunun yanı sıra dış paydaşlar belirlenerek, her bir paydaşa dış paydaş anket formları iletilerek internet ortamında doldurulması istenmiştir. Ayrıca, iç paydaş görüş formu; tüm Genel Müdürlük ve Başmüdürlük Birimlerine iletilmiştir. Anket ve görüş formundan elde edilen veriler ile dış müşteri ve iç müşteriye yönelik olarak gerçekleştirilen anket çalışmalarında elde edilen bilgiler sınıflandırılarak değerlendirilmiştir.

Çevre analizi kapsamında, posta, kargo, PTTBank ve elektronik ticaret hizmetleri ayrı sektörler olarak ele alınarak, her bir sektör açısından durum analizi ortaya konulmuştur.

Durum analizi neticesinde Şirketin güçlü ve zayıf yönleri ile pazardaki fırsatlar ve tehditleri ortaya koyan GZFT analizi gerçekleştirilerek amaç, hedef ve stratejiler ortaya konulmuştur.





Ptt

2015-2019

STRATEJİK PLANI

İKİNCİ BÖLÜM

DURUM ANALİZİ

DURUM ANALİZİ

Stratejik Plan çalışmasının ilk aşaması, Şirketin “neredeyiz?” sorusuna cevap veren “Durum Analizi”dir. Durum analizinde elde edilen veriler, Şirketin kendisini, çevresini daha iyi tanımasına ve “GZFT Analizi” aşamasında Şirketin güçlü ve zayıf tarafları ile pazarın fırsat ve tehditlerinin ortaya konulmasına yardımcı olmaktadır. GZFT analizinde güçlü ve zayıf taraflar ile fırsatlar ve tehditler belirlenmeden önce, PTT'nin tarihsel gelişimi, hukuki durumu, organizasyon yapısı, faaliyet alanları ve hizmetleri, paydaş analizi, kurum içi analiz ile çevre analizi ele alınmıştır.

2.1.TARİHSEL GELİŞİM

Türk tarihi incelendiğinde, Hun İmparatorluğu'nda haberleşmenin atlı, ulak ve elçiler vasıtasıyla yapıldığı, Karahanlılar'da Türk Devlet Postasının; “Ulağ Teşkilatı”, İslamiyet'e geçilmesinden sonra ise “Divan-ı Berid” olarak adlandırıldığı görülmektedir.

Osmanlı İmparatorluğu'nda ise haberleşme birer günlük arayla kurulmuş menzilhaneler vasıtasıyla sağlanmış olup görev yapan postacılara da “tatar” denilmiştir. İmparatorluğun yükseliş döneminde şehir içi haberleşmeyi “peyk” adı verilen yaya postacılar sağlamış, şehirlerarası haberleşmede de yine atlı posta tatarlarından yararlanılmıştır.

1839 yılında “Gülhane Hattı Hümayunu” ile postanın halkın ihtiyaçlarını da karşılayacak şekilde teşkilatlanması öngörülmüş ve bu kapsamda yayınlanan Posta Nizamnamesi ile 23 Ekim 1840 tarihinde Posta Nazırlığı kurulmuştur. 1871 yılında ise Telgraf Müdürlüğü, Posta Nazırlığı bünyesine alınarak, Teşkilatın ismi Posta ve Telgraf Nezareti olarak değiştirilmiştir.

Posta ve Telgraf Nezareti 1909 yılında Maliye Bakanlığı'na bağlı Umum Müdürlüğe dönüştürülmüş, 1912 yılında yeniden Bakanlık olmuş, 1918 yılında Posta, Telgraf ve Telefon Umum Müdürlüğü adını almıştır. Cumhuriyetin kurulmasıyla birlikte Osmanlı PTT İdaresi Türkiye Cumhuriyeti PTT'sine dönüştürülmüş, 1933 yılına kadar İçişleri Bakanlığı'na, katma bütçeli olarak 1939 yılına kadar Bayındırlık Bakanlığı'na bağlı kalmış ve 1939 yılında da Ulaştırma Bakanlığı'na bağlanmıştır. 1954 yılında Kamu İktisadi Teşebbüsü (KİT) olan PTT Genel Müdürlüğü, 1984 yılında 233 sayılı Kanun Hükmünde Kararnameye göre Kamu İktisadi Kuruluşu (KİK) statüsüne alınmıştır.

18.06.1994 tarih ve 4000 sayılı Kanun ile PTT Genel Müdürlüğü; T.C. Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü ve Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi şeklinde yeniden yapılandırılmış ve 24.04.1995 tarihinde de bölünme gerçekleşmiştir.

29.01.2000 tarih ve 23948 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanarak yürürlüğe giren 4502 sayılı Kanunun 24. maddesi ile T.C. Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü'nün adı “T.C. Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü (PTT)” olarak değiştirilmiştir.

23.05.2013 tarihli ve 28655 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 6475 sayılı “Posta Hizmetleri Kanunu” ile PTT’nin görevleri yeniden düzenlenmiş ve “Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi” adı ile yeniden yapılandırılmıştır.

PTT, geçmişten günümüze büyük atılımlarla hizmetlerinin daha etkin ve yaygın kullanımına yönelik çalışmalarına devam etmektedir.

2.2.HUKUKİ DURUM

6145 sayılı Kanun ile kurulan, Türkiye Cumhuriyeti Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi; 4000 sayılı Kanun ile Türk Telekomünikasyon A.Ş. ve Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü şeklinde yeniden yapılandırılmış olup 4000 sayılı Kanun ile Posta ve Telgraf Tesis ve İşletmesine ilişkin hizmetlerin T.C. Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü (P.İ.) tarafından yürütüleceği hükme bağlanmıştır.

1954 yılında Kamu İktisadi Teşebbüsü (KİT) olan PTT Genel Müdürlüğü 1984 yılında çıkarılan 233 sayılı KHK’ye göre Kamu İktisadi Kuruluşu (KİK) statüsüne alınmış, 233 sayılı Kamu İktisadi Teşebbüsleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 2’nci maddesinin 3’üncü fıkrasında; “Kuruluş sermayesinin tamamı devlete ait olup tekel niteliğindeki mal ve hizmetleri kamu yararı gözeterek üretmek ve pazarlamak üzere kurulan ve gördüğü bu kamu hizmeti dolayısıyla ürettiği mal ve hizmetler imtiyaz sayılan kamu iktisadi teşebbüsüdür” şeklinde tanımlanmıştır.

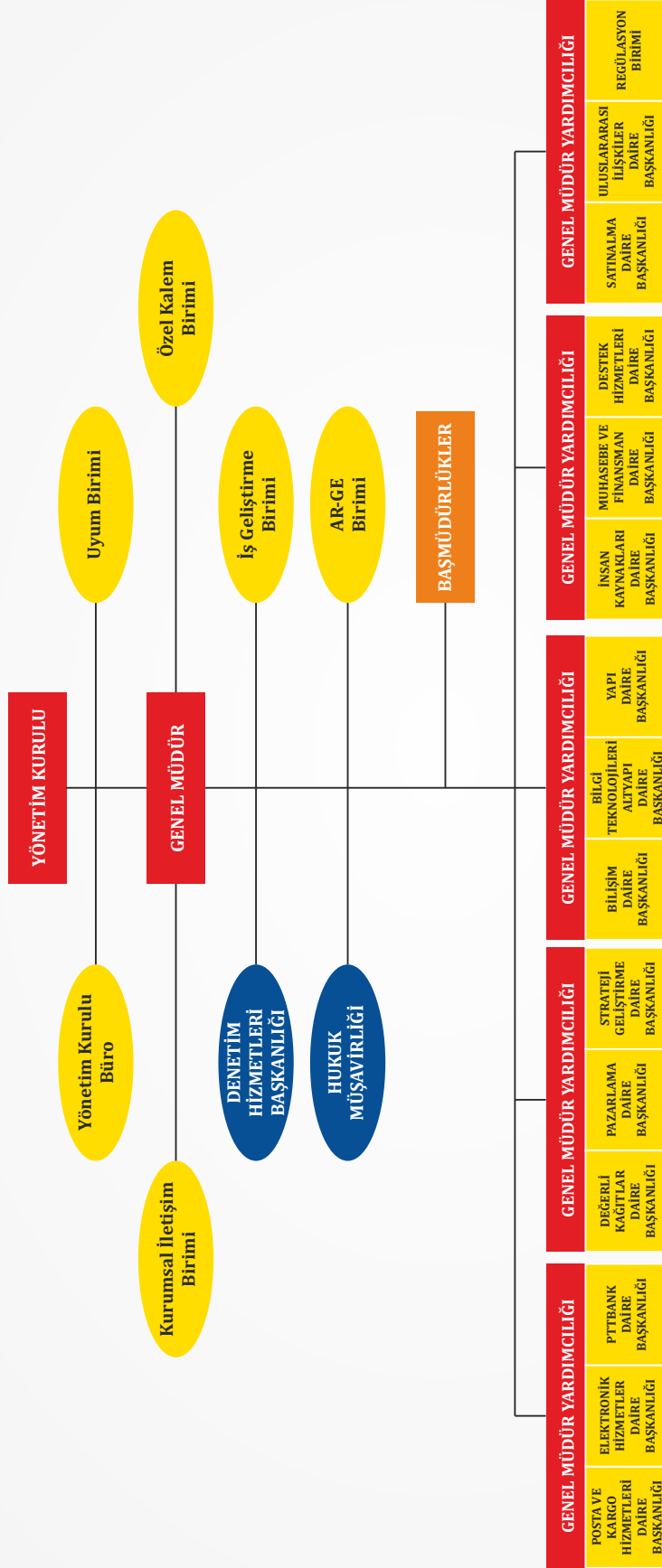
Ülke genelinde posta hizmetlerinin kaliteli, sürekli, tüm kullanıcılar için karşılanabilir bir ücretle, etkin rekabete dayalı esaslar çerçevesinde sunulması, sektörün serbestleştirilerek mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaf hale getirilmesi, düzenleme ve denetim mekanizmasının kurulmasıyla ve PTT’nin Anonim Şirket şeklinde yeniden yapılandırılarak sektördeki diğer hizmet sunucularıyla eşit koşullarda rekabet edebilmesini teminen PTT’nin de yeniden yapılanmasını düzenleyen "Posta Hizmetleri Kanunu" 23 Mayıs 2013 tarihli ve 28655 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Posta ve Telgraf Teşkilatı A.Ş. Esas Sözleşmesinin 05.09.2013 tarihli ve 8398 sayılı Ticaret Sicil Gazetesi’nde yayımlanmasıyla Anonim Şirket olarak faaliyetlerini yürütmeye başlamıştır.

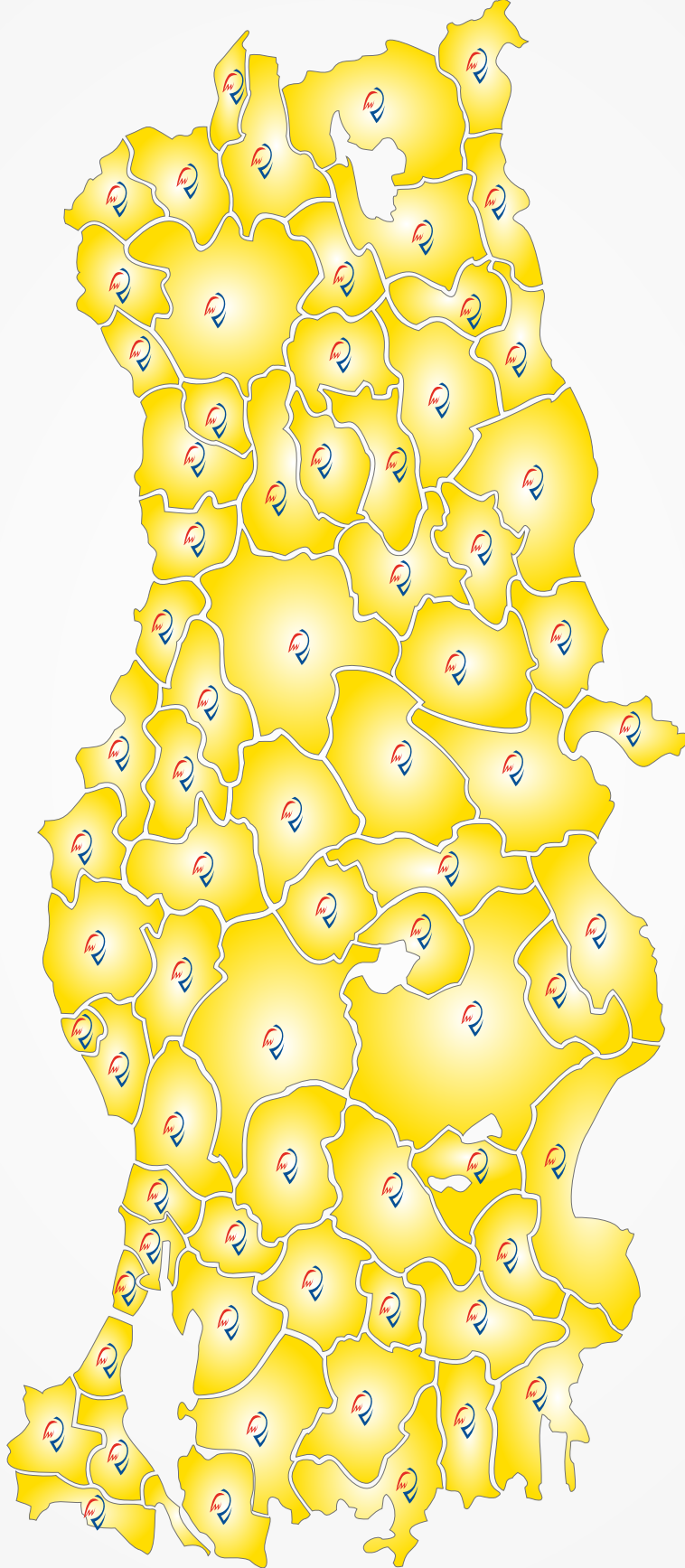
Tablo 1. Mevzuat Durumu

Mevzuatın Adı ve Numarası	Resmi Gazete Tarihi	Resmi Gazete Sayısı
406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanunu	21.02.1924	59
5584 sayılı Posta Kanunu	08.03.1950	7451
7201 sayılı Tebligat Kanunu	19.02.1959	10139
233 sayılı Kamu İktisadi Teşebbüsleri Hakkında KHK	18.06.1984	18435
399 sayılı Kamu İktisadi Teşebbüsleri Personel Rejiminin Düzenlenmesi ve 233 Sayılı KHK' nin Bazı Maddelerinin Yürürlükten Kaldırılmasına Dair KHK	29.01.1990	20417
6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu	23.05.2013	28655

2.3. ORGANİZASYON YAPISI



Şekil 1. Organizasyon Yapısı



Şekil 2. Taşra Teşkilatı Başmüdürlükler

PTT'nin organizasyon yapısı; Yönetim Kurulu, Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve diğer alt birimlerden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Büro Birimi ve Uyum Birimi, Yönetim Kurulu bünyesinde; Özel Kalem Birimi, Denetim Hizmetleri Başkanlığı, Hukuk Müşavirliği, Kurumsal İletişim Birimi, İş Geliştirme Birimi, AR-GE Birimi, Başmüdürlükler ve Genel Müdür Yardımcıları Genel Müdüre bağlı olarak, diğer Daire Başkanlıkları ve Regülasyon Birimi ise Genel Müdür Yardımcılarına bağlı olarak faaliyet göstermektedir (Şekil 1).

Türkiye'nin en ücra köşesine kadar hizmet götüren PTT, İstanbul'da iki olmak üzere tüm illerde Başmüdürlük olarak yapılanmıştır. (Tablo2).

Tablo 2. Taşra Teşkilatı Başmüdürlükler

1- ADANA	22- EDİRNE	40- KIRŞEHİR	61- TRABZON
2- ADIYAMAN	23- ELAZIĞ	41- KOCAELİ	62- TUNCELİ
3- AFYONKARAHİSAR	24- ERZİNCAN	42- KONYA	63- ŞANLIURFA
4- AĞRI	25- ERZURUM	43- KÜTAHYA	64- UŞAK
5- AMASYA	26- ESKİŞEHİR	44- MALATYA	65- VAN
6- ANKARA	27- GAZİANTEP	45- MANİSA	66- YOZGAT
7- ANTALYA	28- GİRESUN	46- KAHRAMANMARAŞ	67- ZONGULDAK
8- ARTVİN	29- GÜMÜŞHANE	47- MARDİN	68- AKSARAY
9- AYDIN	30- HAKKARİ	48- MUĞLA	69- BAYBURT
10- BALIKESİR	31- HATAY	49- MUŞ	70- KARAMAN
11- BİLECİK	32- ISPARTA	50- NEVŞEHİR	71- KIRIKKALE
12- BİNGÖL	33- MERSİN	51- NIĞDE	72- BATMAN
13- BİTLİS	34- İSTANBUL	52- ORDU	73- ŞIRNAK
14- BOLU	(ANADOLU YAKASI)	53- RİZE	74- BARTIN
15- BURDUR	34- İSTANBUL	54- SAKARYA	75- ARDAHAN
16- BURSA	(AVRUPA YAKASI)	55- SAMSUN	76- IĞDIR
17- ÇANAKKALE	35- İZMİR	56- SİİRT	77- YALOVA
18- ÇANKIRI	36- KARS	57- SİNOP	78- KARABÜK
19- ÇORUM	37- KASTAMONU	58- SİVAS	79- KİLİS
20- DENİZLİ	38- KAYSERİ	59- TEKİRDAĞ	80- OSMANİYE
21- DİYARBAKIR	39- KIRKLARELİ	60- TOKAT	81- DÜZCE

PTT'nin; 2013 yılı verilerine göre 21 Posta İşleme Merkezi, 56 Posta Dağıtım ve Toplama Merkezi, 16 Kargo İşleme Merkezi, 7 Kargo Dağıtım Merkezi, 36 Kargo Şube Şefliği, 8 Kargo Geçiş Şube Şefliği ve 6 Kargo Şefliği olmak üzere toplam 150 Posta, Dağıtım Toplama ve Kargo Merkezi bulunmaktadır. 2009 yılında 25 adet olan Posta Dağıtım ve Toplama Merkezi sayısı 2013 yılında 56 Merkeze yükselmiştir. Ayrıca, 2009 yılında 3 adet Kargo Şubesi bulunurken, 2013 yılında 6 Şube ile hizmet vermektedir.

2.4. FAALİYET ALANLARI VE HİZMETLER

6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanununun 22. Maddesine göre, PTT; “Yurt içinde ve yurt dışında her türlü taşımacılık hizmetlerini de içerecek şekilde posta, koli, kargo ve lojistik hizmetleri, pul basımı ve satımı, denetlemeye ilişkin hükümleri saklı kalmak kaydıyla, 19.10.2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununa tabi olmaksızın, anılan Kanun kapsamında belirtilen faaliyet konuları ile ilgili olarak bankalarla yapacağı sözleşmeler doğrultusunda bankalara destek hizmeti, parasal posta hizmeti, ödeme hizmeti sunma, adres bilgi kayıt sistemi ve elektronik sertifika hizmet sağlayıcılığı, elektronik ortam dahil her türlü tebligat ve telgraf hizmetine ilişkin faaliyetler ile esas sözleşmesinde belirlenen diğer faaliyetleri yürütür”.

6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanununun 6. Maddesine göre, aşağıdaki hizmetler, evrensel posta hizmet yükümlüsünün tekelindedir;

- a) Temel ücret göz önünde bulundurularak Kurumun önerisi ve Bakanlığın teklifi ile Bakanlar Kurulu tarafından ağırlığı veya ücreti belirlenen yurt içi ve yurt dışı haberleşme gönderilerinin kabulü, toplanması, işlenmesi, sevki, dağıtımı ve teslimi,
- b) 04.01.1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun elektronik tebliğe ilişkin hükümleri saklı kalmak kaydıyla, 7201 sayılı Kanun ve diğer kanunlar kapsamındaki elektronik ortam dâhil her türlü tebligatın kabulü, toplanması, işlenmesi, sevki, dağıtımı ve teslimi,

- c) Barışta Türk Silahlı Kuvvetlerinin posta hizmetleri,
ç) Postada alınacak ücretleri gösteren posta pulları, kişisel pul, anma pulları, posta kartları ve ilk gün zarflarının bastırılıp satışa çıkarılması.

05.09.2013 tarih ve 8398 sayılı Türkiye Ticaret Sicili Gazetesinde yayımlanan Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi Esas Sözleşmesi'ne göre, işletmenin amaç ve faaliyet konuları aşağıdaki gibidir;

- a) Yurt içinde ve yurt dışında her türlü taşımacılık hizmetlerini de içerecek şekilde posta, koli, kargo ve lojistik hizmetler,
b) Postada alınacak ücretleri gösteren posta pulları ile kişisel pul, anma pulları, posta kartları, ilk gün zarflarının bastırılması ve posta hizmetlerinin yürütülmesini sağlayacak materyalin temini ile bunların satışı,
c) Elektronik ortam dâhil her türlü tebligat ve telgraf hizmeti,
ç) Denetlemeye ilişkin hükümleri saklı kalmak kaydıyla, 19.10.2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununa tabi olmaksızın, anılan kanun kapsamında belirtilen faaliyet konuları ile ilgili olarak bankalarla yapacağı sözleşmeler doğrultusunda bankalara destek hizmeti,
d) Yurt dışı ve yurt içi havale, posta çeki, yapılacak anlaşmalar kapsamında, vergi dâhil her türlü tahsilat ve ödeme, bilet ve her türlü ticari ürünün fiziki ve elektronik ortamda satışı, döviz alım satım işlemleri yapmak ve ilgili mevzuatına göre gerekli izinler alınmak kaydıyla hazine bonosu, hisse senedi ve değerli kâğıtların alım satımlarına aracılık hizmeti,
e) 20.06.2013 ve 6493 sayılı ödeme ve menkul kıymet mutabakat sistemleri ödeme hizmetleri ve elektronik para kuruluşları hakkında kanunda aranılan şartlar yerine getirilmek suretiyle ödeme hizmetlerinin sunulması,
f) Ücret tahsilat sistemi altyapısı kurulması ve işletilmesi,
g) Teknolojik birikim ve yazılımların üretimi ve pazarlanması,
ğ) Adres bilgi kayıt sistemi,
h) Elektronik sertifika hizmet sağlayıcılığı,
ı) E-Apostil hizmeti.

İşletme yukarıda belirtilen amaçları gerçekleştirmek üzere;

- a) Bakanlar Kurulunca belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde, yurt içinde ve yurt dışında işletme kurabilir veya kurulu bulunan işletmelere ortak olabilir,
b) Faaliyetleri konusunda araştırma, proje geliştirme ve danışmanlık hizmeti yapabilir veya yaptırabilir, teknik yardım alabilir, verebilir,
c) İlgili mevzuat hükümleri çerçevesinde yurt içinde ve yurt dışında merkezler, şubeler, acentelikler, irtibat büroları ve temsilcilikler açabilir,
ç) Yurt içi ve yurt dışı kurumlarla işbirliği yapabilir, bunların katıldığı ulusal ve uluslararası kuruluşlara üye olabilir,
d) Her türlü taşıt, menkul ve gayrimenkul malları alır, satar, kiralar, kiraya verir, leh ve aleyhte rehin ipotek intifa irtifak hakları gayrimenkul mükellefiyetleri ve diğer ortaklıkları tesis edebilir,
e) Kuruluş amacıyla ilgili işlemleri yürütebilmek için üzere, patent, ihtira beratı, know-how, lisans, imtiyaz ve alamet-i farikayı tescil ettirmek devir ve ferağ verebilmek, kiralayabilmek veya intifa ve irtifak hakkını alabilmek üzere işlem yapabilir,

- f) İşletme yapılan bağışları kabul edebilir, bir önceki yılsonu işletme aktif toplamının %0,25 (on binde yirmi beşini) geçmemek üzere her türlü eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde bulunabilir, sosyal sorumluluk projelerine katılabilir, bağış yapabilir,
- g) Yurt dışında posta sektöründe faaliyette bulunan hizmet sağlayıcıları veya posta idareleri ile doğrudan anlaşma yapabilir.

Şirketin gerçekleştirdiği faaliyetler; posta, kargo ve lojistik hizmetleri, PTTBank hizmetleri ve müşteri hizmetleri olmak üzere üç ana gruba ayrılmaktadır.

2.5. PAYDAŞ ANALİZİ

Şirketin etkileşim içinde olduğu tarafların görüşlerinin dikkate alınması amacıyla paydaş analizi yapılarak iç ve dış paydaşlar ile müşteriler belirlenmiştir. Belirlenen paydaşların öncelik düzeyleri ve Paydaş Ürün / Hizmet Matrisi kullanılarak paydaşların faaliyetlere etkisi ortaya konulmuştur. Ayrıca, paydaşların yazışma ve görüşme yöntemleriyle görüşleri alınarak, paydaşlar açısından hangi faaliyet ve hizmetlerin önemli olduğu, PTT'nin olumlu ve geliştirilmesi gereken yönleri ile paydaşların PTT'den beklentileri belirlenmiştir.



2015-2019

STRATEJİK PLANI

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
GELECEĞE BAKIŞ

ONLINE
HGS
YÜKLEMENİN
EN HIZLI VE
KOLAY YOLU



hgs.epttavm.com



İNTERNETTEN
HGS YÜKLE



Available on the
App Store



ANDROID APP ON
Google play



Ptt • Posta • Banka • Lojistik



www.ptt.gov.tr | 444 1 788



/PTTKurumsal
/PTT.Kurumsal

GELECEĞE BAKIŞ

3.1 MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER

MİSYON

Posta, kargo, bankacılık ve elektronik ticaret alanlarında;
Türkiye çapında yaygınlaşmış
hizmet ağı, iki asra yakın tecrübesi, çağdaş teknoloji ve güçlü kadroları ile
ekonomik, hızlı, güvenli ve kaliteli hizmet sunmak.

VİZYON

Hizmet alanlarında;
Yetkin personel ile
Etkin hizmet sunan
Seçkin Şirket.

TEMEL DEĞERLER

Ülke önceliklerine göre faaliyette bulunmak,
Yenilikçilik,
Güvenilirlik,
Tarafsızlık,
Girişimcilik,
Sosyal sorumluluk,
Mutlak müşteri memnuniyetini sağlamak,
Ekonomik olmak,
Kişisel verilerde gizlilik,
Saydamlık.