

PTT MÜDÜRLÜĞÜ Kamu Hizmet Standartları

PTT MERKEZ MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI			
SIRA NO	HİZMETİN ADI	İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Yurtiçi Havale Hizmeti Kabul	1-Yurtiçi Havale/Posta Çeki Talimatı 2-Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde belirtilen ücret	1 Dakika
2	Yurtiçi Havale Hizmeti Ödeme	1- Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Sürücü Belgesi veya Pasaport) 2- Vekile ödenecek ise Vekaletname	1 Dakika
3	Posta Çeki Hizmeti Yatırma	1- Yurtiçi Havale/Posta Çeki Talimatı, 2- Kendi hesabına yatırılıyor ise Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Sürücü Belgesi veya Pasaport) 3-Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde belirtilen ücret	1 Dakika
4	Posta Çeki Hizmeti Aktarma	1- Yurtiçi Havale/Posta Çeki Talimatı, 2- Kendi hesabından aktarılıyor ise Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Sürücü Belgesi veya Pasaport) 3-Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde belirtilen ücret	1 Dakika
5	Posta Çeki Hizmeti Ödeme	1- Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Sürücü Belgesi veya Pasaport) 2- Tasarrufa yetkili kişiye ödenecek ise Vekaletname veya hesap sahibinin PTT işyerine müracaat ederek verdiği dilekçe.	1 Dakika
6	Yurtdışı Havale Kabul (Manuel)	1- Uluslararası havale kabul formu 2- Kimlik (nüfus cüzdanı veya pasaport veya sürücü belgesi) 3- Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi'nde belirtilen ücret	1 Dakika
	Yurtdışı Havale Kabul (Eurogiro)	1- Uluslararası havale kabul formu 2- Kimlik (nüfus cüzdanı veya pasaport veya sürücü belgesi) 3- Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi'nde belirtilen ücret	12
	Yurtdışı Havale Kabul (Western Union)	1- Western Union havale kabul formu 2- Kimlik (nüfus cüzdanı veya pasaport veya sürücü belgesi) 3- Western Union Firmasının ülkemizde bulunan acenteleri için belirlediği tarifede yer alan ücret	2 Dakika

7	Yurtdışı Havale Ödeme (Manuel)	Kimlik (nüfus cüzdanı veya pasaport veya sürücü belgesi)	1 Dakika
	Yurtdışı Havale Ödeme (Eurogiro)	Kimlik (nüfus cüzdanı veya pasaport veya sürücü belgesi)	1 Dakika
	Yurtdışı Havale Ödeme (Western Union)	Kimlik (nüfus cüzdanı veya pasaport veya sürücü belgesi)	2 Dakika
8	Bankacılık Hizmetlerine aracılık edilmesi	-Kredi Kartı Numarası/ Hesap numarası/Bireysel kredi numarası/T.C. Kimlik numarası/Kimlik tespitinde geçerli kimlik belgesinden herhangi biri -Protokollere dayanılarak yapılan tebliğler	1 Dakika
9	Türk Telekom Fatura Tahsilatı	Telefon numarası	30 Saniye
10	Turkcell Fatura Tahsilatı	Turkcell hizmet/abone numarası	30 Saniye
11	Vodafone Fatura Tahsilatı	Vodafone hizmet/abone numarası	30 Saniye
12	Avea Fatura Tahsilatı	Avea hizmet/abone numarası	30 Saniye
13	Özel Telekom Şirketleri Fatura Tahsilatı	Abone numarası/hizmet numarası/müşteri numarasından herhangi biri	30 Saniye
14	ADSL Fatura Tahsilatı	Hizmet numarası	30 Saniye
15	İş-Kur, İksan, Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Genel Müdürlüğü Şartlı Nakit Transferi, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı ödemeleri ile Bağ-Kur prim tahsilatı	1- T.C. Kimlik numarası 2- Kimlik tespitinde geçerli herhangi bir kimlik belgesi 3- Bu kapsamda maaş veya yardım alacak kişinin bir başka kişiyi vekil tayin etmesi durumunda kontrol edilmek üzere vekeletin aslı 4- Bu kapsamda maaş veya yardım alacak kişiye veya hak sahibinin yakınına mahkeme tarafından vasi tayin edilmesi durumunda kontrol edilmek üzere mahkeme kararının aslı 5- Bağ-Kur prim tahsilatı için Bağ-Kur numarası	1 Dakika
16	Sosyal Sigortalar Kurumu emekli maaş ödemeleri, İş Göremezlik ve emzirme yardımı ödemeleri, Cenaze ve yol gideri ödemesi	1- T.C. Kimlik numarası 2- Kimlik tespitinde geçerli herhangi bir kimlik belgesi 3- Bu kapsamda yardım alacak kişinin bir başka kişiyi vekil tayin etmesi durumunda kontrol edilmek üzere vekeletin aslı 4- Bu kapsamda yardım alacak kişiye veya hak sahibinin yakınına mahkeme tarafından vasi tayin edilmesi durumunda kontrol edilmek üzere mahkeme kararının aslı	1 Dakika

17	Bağ-Kur emekli maaş ödeme işlemleri	1- T.C. Kimlik numarası/ Bağ-Kur numarası 2- Kimlik Tespitinde geçerli herhangi bir Kimlik belgesi 3- Bu kapsamda maaş alacak kişinin bir başka kişiyi vekil tayin etmesi durumunda kontrol edilmek üzere vekaletin aslı 4- Bu kapsamda maaş alacak kişiye mahkeme tarafından vasi tayin edilmesi durumunda kontrol edilmek üzere mahkeme kararının aslı	1 Dakika
18	Emekli Sandığı emeklilerine maaş ödeme işlemleri ve 2022 sayılı Kanuna göre aylık ödeme işlemleri	1- T.C. Kimlik numarası/ Emekli Sicil numarası 2- Kimlik Tespitinde geçerli herhangi bir Kimlik belgesi 3- Emekli sandığından emekli maaşı veya 2022 sayılı Kanuna göre aylık alacak kişinin bir başka kişiyi vekil tayin etmesi durumunda kontrol edilmek üzere vekaletin aslı 4- Emekli Sandığından emekli maaşı veya 2022 sayılı Kanuna göre aylık alacak kişiye mahkeme tarafından vasi tayin edilmesi durumunda kontrol edilmek üzere mahkeme kararının aslı	1 Dakika
19	Elektrik Faturası tahsilatı	İşletme kodu ve abone numarası/ tesisat numarası,	30 Saniye
20	Su Faturası Tahsilatı	Abone numarası	30 Saniye
21	Doğalgaz Faturası Tahsilatı	Abone numarası	-
22	Sigorta Acentelik işlemleri	Sigorta no/Müşteri no/ T.C. Kimlik no / Araç ruhsat no'sundan herhangi biri	2 Dakika
23	Trafik Para cezası ve Kaçak Geçiş Ücretlerinin tahsilatı	Plaka no./Ad soyad/Adres /Cezaya ait tebliğ tarihi, /Ceza tarihi/Tebliğ mercii, /Ceza Tutanağı	1 Dakika
24	Efektif Alım İşlemi	Ad ve Soyad/Pasaport No (Rakamsal değeri 1000 ve üzerindeki döviz cinsleri için bu bilgi ve belgeler zorunludur.)	1 Dakika
25	Telefon Arama Kartı Satışı	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	10 Saniye
26	Sanal Kontör Yükleme	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	20 Saniye
27	ADSL & KABLO TV Abonelik İşlemleri	Gerçek kişilerden kimlik (nüfus cüzdanı,pasaportvb), T. C. Kimlik no,vergi kimlik no, Tüzel kişilerden Ticaret sicil belgesi, yetki belgesi,yetkili kişinin nüfus cüzdanı,T.C. Kimlik ve vergi nosu, başvuru formu.	3 Dakika
28	Ürün Satışı	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	1 Dakika
29	Doğalgaz Satışı	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	-
30	Bilet Satışı	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	2 Dakika
31	"e-Devlet Kapısı" Şifresi	T.C.Kimlik no.su bulunan geçerli bir kimlik. (Nüfus cüzdanı, evlilik cüzdanı veya pasaport)	2 Dakika

32	NES Başvuru İşlemleri	1) Sertifika Başvuru Formu, 2) Kimlik Belgesi, 3) Taahhütname.	2 Dakika
33	Şans Oyunları	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	10 Saniye
34	Kişisel Pul	1- Kişisel Pul Sözleşmesi 2- Kişisel Pul Başvuru Formu, 3- Pul Objesi, 4- Gerçek Kişilerde nüfus cüzdanı örneği, 5- Pul objesinde yer alan 3. şahısların muvafakatnamesi, 6- Kurumsal müşterilerde buna ilaveten yetki belgesi, imza sirküleri, ticaret sicil gazetesi 7- Ücret yatırıldığına dair dekont	3 Dakika
35	Doğrudan Kişisel Pul	1- Doğrudan Kişisel Pul Sözleşmesinin imzalanması, 2- Nüfus cüzdanı fotokopisi, 3-Ücret yatırılması 4- Fotoğraf çekimi 5- Basım ve teslim	3 Dakika
36	Kayıtsız Mektup Postası Gönderilerinin Kabulü 1-Kayıtsız mektup Kabulü 2-Posta Kartı ve Tebrik Kabulü 3-Kayıtsız Küçük paket ve Kaba maddeler Kabulü	Her hangi bir belge istenilmemektedir Toplu kabullerde PP.Ücreti ödeme mak.kullanıcısı olma durumuna göre Bildirim Listesi istenilmektedir. Gönderinin türü, varış yeri, ağırlığı ve ek hizmetine göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi kapsamında ücret alınır.	40 Saniye
	Kayıtsız Mektup Postası Gönderilerinin Sevki		10 Dakika
	Kayıtsız Mektup Postası Gönderilerinin Dağıtım ve Teslimi		1 Gün
37	Kayıtlı Mektup Postası Gönderilerinin Kabulü 1-Kayıtlı Mektup Kabulü 2-Kayıtlı Küçük Paket ve Kaba Maddeler Kabulü	Kayıtlı gönderilerde Posta Alındısı, Alma Haber Kartı, tevdi listesi, Toplu kabullerde PP.Ücreti ödeme mak.kullanıcısı olma durumuna göre Bildirim Listesi istenilmektedir. Gönderinin türü, varış yeri, ağırlığı ve ek hizmetine göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi kapsamında ücret alınır.	2 Dakika
	Kayıtlı Mektup Postası Gönderilerinin Sevki		10 Dakika
	Kayıtlı Mektup Postası Gönderilerinin Dağıtım ve Teslimi		1 Gün

38		7201 sayılı Tebligat Tüzüğü'nün 75-77 maddelerinde belirtilen tüzüğe ekli örneklerle birlikte çıkaran merciler tarafından düzenlenecek tebliğ evrakı ve tevdi listesi	1 Dakika
	Tebliğat Kabulü	Gönderinin türü, ağırlığı ve ek hizmetine göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi kapsamında ücret alınır.	
	Tebliğat Sevki		10 Dakika
	Tebliğat Dağıtım ve Teslimi		1 Gün
39		APS Adres Etiketleri Toplu kabullerde Toplu Gönderi Tevdi Listesi	2 Dakika
	APG Kabulü	Gönderinin türü, varış yeri, ağırlığı ve ek hizmetine göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi kapsamında ücret alınır.	
	APG Sevki		10 Dakika
	APG Dağıtım ve Teslimi		1 Gün
40		Gönderici ve alıcı ad ve adresi KKTS Kabul Formu	10 Dakika
	KKTS Gönderisi Kabulü	Gönderinin türü, varış yeri, ağırlığı ve ek hizmetine göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi kapsamında ücret alınır.	
	1- II içerisinde KKTS gönderisi Kabulü	(KKTS tebligat kabulü var)	10 Dakika
	2- II içerisinde Tebligat Kabulü		
	II içerisinde KKTS Gönderisi Dağıtım ve Teslimi		30 Dakika
	II içerisinde Mazbata ladesi		10 Dakika
	3-IIIler Arası KKTS Gönderisi Kabulü		10 Dakika
	4-IIIler Arası Tebligat Kabulü		10 Dakika
	IIIler Arası KKTS Gönderisi Sevki		10 Dakika
IIIler Arası KKTS Gönderisi Dağıtım ve Teslimi		10 Dakika	
	IIIler arası Mazbata ladesi		10 Dakika
41		Kargo Yollama kağıdı Kargo alındısı Yurt içi kargo kabul ücreti: Gönderinin türü, varış yeri, ağırlığı/desi ve ek hizmetine göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi kapsamında ücret alınır. Yurtdışı varışlı kolinin ücreti:	10 Dakika
	Kargonun Kabulü	Yollama şekline (uçak, yüzey), varış ülkesine, ağırlığına ve ek hizmete (alma haberi, özel ulak, değer konulmuş, ödeme şartlı) göre Yurtdışı Yüzey, Uçak Koli Ücret Tarifesine göre ücretlendirilir.	
	Kargonun Sevki		10 Dakika
	Kargonun Dağıtım ve Teslimi		1 Gün

42		Kabul işleminde Telgraf Hizmetleri Yönetmeliğinin 7/4 maddesi gereğince kimlik tespiti yapılmak suretiyle kabul edilecek telgraflarda kimlik ispatı, fotoğrafı Nüfus Cüzdanı, Sürücü belgesi, pasaport, Avukat kimlik belgesi veya bunların yerine geçen usulüne uygun bir resmi belge, Telgraf metni Gönderinin türü, varış yeri, kelime sayısı ve ek hizmetine göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi kapsamında ücret alınır.	2 Dakika
	Telgraf Kabulü		
	1-Normal Telgraf Kabulü Normal Telgraf Dağıtım ve Teslimi		2 Dakika
	2- Acele Telgraf Kabulü Acele telgraf Dağıtım ve Teslimi		2 Dakika
43	Tele-Post(Faks) Kabulü		1 Dakika
	Tele-Post (Faks) Keşidesi		1 Dakika
	Tele-Post (Faks) Dağıtım ve Teslimi		1 Saat
44	Kontrollü Gişe Telefon Hizmeti	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	20 Saniye
45	Yasak Maddeler	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	1 Dakika
46	UPU Kararlarının Yayımlanması	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	1 Dakika
47	PTT Çağrı Merkezi	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	1 Dakika
48	Pul ve Filatelik ürün satışı	Aboneliklerde Abone formu	2 Dakika
49	Filateli hizmetleri	Abone Formu	2 Dakika
50	Müşteri Temsilciliği	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	1 Dakika
Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.			