



# HABER-SEN

**BASIN YAYIN İLETİŞİM VE POSTA EMEKÇİLERİ SENDİKASI**  
**Media Communication and Postal Employees Union**



Sayı : D:1-50/4/4690

13.01.2017

Konu: PTT Merkezlerinde mesai saatlerinin yeniden düzenlenmesi

## POSTA VE TELGRAF TEŞKİLATI ANONİM ŞİRKETİNE

ANKARA

Pttbank Daire Başkanlığı'nın PTT Başmüdürlüklerine göndermiş olduğu yazıda, Şirketin prestijinin korunması, müşteri hizmetlerinin daha etkin sunulabilmesi, personelden daha etkin yararlanılması, müşteri yoğunluğunun minimize edilerek memnuniyetin artırılması gerekçeleri ile PTT Merkez Müdürlüklerinde mesai saatlerinin 08.30-19.00 saatleri arası olarak yeniden düzenlendiği bildirilmiştir.

Mesai saatinin değiştirilmesine yönelik bu uygulama Merkez Müdürlüklerinde sıkıntılara yol açacak bir düzenlemedir.

Yeni uygulama nedeniyle Merkezlerde bazı personel 08.30-17.30 saatleri arası, bazı personel de 10.00-19.00 saatleri arası çalışmak zorunda kalmaktadır.

Bu uygulama nedeniyle; 10.00-19.00 saatleri arası çalışan personelin servisten yararlanması mümkün olmayacaktır. Bu personel açısından ulaşım sıkıntı yaratacaktır. Aynı zamanda 19.00'da mesaisi biten kadın personeller özellikle yoğun trafiği olan bir illerde, servis de olmadığı için, evlerine geç ulaşacak olup küçük çocuğu olan personelin sıkıntı yaşamasına yol açacaktır. Servisten yararlanamayan personele yol parası verilmesi gereceği için Kurumumuz açısından giderlerin artması söz konusu olacaktır.

Tek güvenlik görevlisi olan Merkezlerde, güvenlik görevlisinin, haftalık mesai saatinin 45 saat olduğu da göz önüne alındığında, 08.30-19.00 saatleri arası çalıştırılması mümkün değildir. İki güvenlik görevlisi bulunması halinde de sabah saatlerinde şubelere para nakli için güvenlik görevlisi Merkezden ayrıldığında Merkezde güvenlik görevlisi kalmayacaktır. PTT Merkez ve Şubelerinde sıkça yaşanan soygun olayları nedeniyle bu durumun bir güvenlik zafiyeti yaratacağı açıktır.

Posta ve kargo ring araçlarının geliş saati ile mesai bitiş saatinin aynı olması gerekecek olup ring araçlarının mesai saati bitiminden önce gelmesi durumunda ring aracından sonra teslim alınan kargo ve postalar ertesi gün sevk edilmek zorunda kalacaktır. Bu durumda müşterilerden şikayet gelmesi kaçınılmaz olacaktır.

Mesai saatlerinin değiştirilmesinin gerekçesi olarak "personelden daha etkin yararlanılması, müşteri yoğunluğunun minimize edilerek memnuniyetin artırılması" hususları belirtilmiş olmakla birlikte yukarıda belirttiğimiz hususlar dikkate alındığında aksine personel açısından sıkıntılar yaratacağı, bazı gişe personelinin saat 10.00'da mesaiye başlayacak olması nedeniyle 08.30'da açılan gişelerde yoğunluk yaşanacağı, ring aracından sonra kabul edilen gönderilerin ertesi güne sevk edilmesi nedeniyle müşteri şikayetlerinin artacağı açıktır.

PTT merkezlerinde yapmış olduğumuz araştırmada saat 17.30'dan sonra işlem sayısının düşük olduğu görülmüştür. Örneğin; Kartal PTT Merkez Müdürlüğü'nde yeni mesai saati uygulaması başladıktan sonra, 8 gün içerisinde 7 adet gişe işlemi, 3 adet posta-kargo işlemi yapılmıştır. İşlem sayılarındaki düşüklük de bu uygulamanın verimli olmadığını açıkça göstermektedir.

Bu nedenlerle; PTT Merkez Müdürlüklerinde başlatılan yeni mesai saati uygulamasının kaldırılarak eski mesai saatleri olan 08.30-17.30 saatleri arasında Merkezlerde çalışma yapılması yönünde işlem yapılması hususunu bilgilerinize arz eder çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Yaşar POLAT  
Genel Sekreter

Cemalettin YÜKSEL  
Genel Başkan

Adres: Maltepe Mahallesi Necatibey Caddesi No:82/16 Kızılay /ANKARA

Tel : 0312 434 37 30- 434 37 40 GSM: 0533 657 69 96 Faks: 0312 434 37 10 e-posta: [habersengm@gmail.com](mailto:habersengm@gmail.com)