PTTBANK DAİRE BAŞKANLIĞI 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 3-Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni T.C.K.K. Başvurusu Yapanlara Verilen Geçici Kimlik Belgesi / Yeni Çipli Sürücü Belgesi / Sürücü Belgesi / Pasaport / İkamet Belgesi / K.K.T.C. Kimlikleri / Avukat Kimlikleri / Milletvekili Kimlikleri / Yasama Organı Eski Üyeleri ile Dışarıdan Atanan Bakanlara Verilen Kimlik Belgeleri / Hakim ve Savcılar ile Yüksek Yargı Organı Mensuplarına Verilen Kimlik Kartı / Türkiye Noterler Birliğince Noterlere Verilen Kimlik Belgeleri / Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Bulunan ve Özel Kanunlarında Resmi Kimlik Hükmünde Olduğu Açıkça Belirtilen Mesleki Kimlik Belgeleri / Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi), Mavi Kart 4-Aracı İşlem Yapacaksa Vekaletname 5-T.C. Kimlik Numarası / Vergi Kimlik Numarası | 2 Dakika |
| Yurtiçi Havale Hizmeti Ödeme | 1-Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni T.C.K.K. Başvurusu Yapanlara Verilen Geçici Kimlik Belgesi / Yeni Çipli Sürücü Belgesi / Sürücü Belgesi / Pasaport / İkamet Belgesi / K.K.T.C. Kimlikleri / Avukat Kimlikleri / Milletvekili Kimlikleri / Yasama Organı Eski Üyeleri ile Dışarıdan Atanan Bakanlara Verilen Kimlik Belgeleri / Hakim ve Savcılar ile Yüksek Yargı Organı Mensuplarına Verilen Kimlik Kartı / Türkiye Noterler Birliğince Noterlere Verilen Kimlik Belgeleri / Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Bulunan ve Özel Kanunlarında Resmi Kimlik Hükmünde Olduğu Açıkça Belirtilen Mesleki Kimlik Belgeleri / Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi), Mavi Kart 2-Vekile ödenecek İse Vekaletname 3-T.C. Kimlik Numarası / Vergi Kimlik Numarası | 2 Dakika |
| 2 | Posta Çeki Hizmeti Yatırma | 1-Yurtiçi Havale / Posta Çeki Talimatı 2-Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde Belirtilen Ücret 3-Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı / Yeni T.C.K.K. / Yeni T.C.K.K. Başvurusu Yapanlara Verilen Geçici Kimlik Belgesi / Yeni Çipli Sürücü Belgesi / Sürücü Belgesi / Pasaport / İkamet Belgesi / K.K.T.C. Kimlikleri / Avukat Kimlikleri / Milletvekili Kimlikleri / Yasama Organı Eski Üyeleri ile Dışarıdan Atanan Bakanlara Verilen Kimlik Belgeleri / Hakim ve Savcılar ile Yüksek Yargı Organı Mensuplarına Verilen Kimlik Kartı / Türkiye Noterler Birliğince Noterlere Verilen Kimlik Belgeleri / Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Bulunan ve Özel Kanunlarında Resmi Kimlik Hükmünde Olduğu Açıkça Belirtilen Mesleki Kimlik Belgeleri / Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi), Mavi Kart 4- Aracı İşlem Yapacaksa Vekaletname 5-T.C. Kimlik Numarası / Vergi Kimlik Numarası | 2 Dakika |
| Posta Çeki Hizmeti Aktarma | 1-Yurtiçi Havale / Posta Çeki Talimatı 2-Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde Belirtilen Ücret 3-Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı / Yeni T.C.K.K. / Yeni T.C.K.K. Başvurusu Yapanlara Verilen Geçici Kimlik Belgesi / Yeni Çipli Sürücü Belgesi / Sürücü Belgesi / Pasaport / İkamet Belgesi / K.K.T.C. Kimlikleri / Avukat Kimlikleri / Milletvekili Kimlikleri / Yasama Organı Eski Üyeleri ile Dışarıdan Atanan Bakanlara Verilen Kimlik Belgeleri / Hakim ve Savcılar ile Yüksek Yargı Organı Mensuplarına Verilen Kimlik Kartı / Türkiye Noterler Birliğince Noterlere Verilen Kimlik Belgeleri / Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Bulunan ve Özel Kanunlarında Resmi Kimlik Hükmünde Olduğu Açıkça Belirtilen Mesleki Kimlik Belgeleri / Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi), Mavi Kart 4-T.C. Kimlik Numarası / Vergi Kimlik Numarası | 2 Dakika |
| Posta Çeki Hizmeti Ödeme | 1-Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni T.C.K.K. Başvurusu Yapanlara Verilen Geçici Kimlik Belgesi / Yeni Çipli Sürücü Belgesi / Sürücü Belgesi / Pasaport / İkamet Belgesi / K.K.T.C. Kimlikleri / Avukat Kimlikleri / Milletvekili Kimlikleri / Yasama Organı Eski Üyeleri ile Dışarıdan Atanan Bakanlara Verilen Kimlik Belgeleri / Hakim ve Savcılar ile Yüksek Yargı Organı Mensuplarına Verilen Kimlik Kartı / Türkiye Noterler Birliğince Noterlere Verilen Kimlik Belgeleri / Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Bulunan ve Özel Kanunlarında Resmi Kimlik Hükmünde Olduğu Açıkça Belirtilen Mesleki Kimlik Belgeleri / Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi), Mavi Kart 2-Tasarrufa Yetkili Kişiye Ödenecek İse Vekaletname 3-T.C. Kimlik Numarası / Vergi Kimlik Numarası | 1 Dakika |
| Posta Çeki Hesap Açma | 1-Geçerli Kimlik Belgesi (T.C.Vatandaşlar İçin; Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni Çipli Sürücü Belgesi veya Sürücü Belgesi veya Pasaport, Yerleşik Yabancılar İçin; Pasaport veya İkamet Belgesi veya K.K.T.C. Kimlikleri veya Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi), Mavi Kart  2- Ticaret Siciline Kayıtlı Tüzel Kişiler Şirketler, Kooperatifler;Ticaret Odası Tarafından Düzenlenen Ticaret Odası Faaliyet Belgesi (Sicil Kayıt Sureti) ve Gelir İdaresi Başkanlığı Tarafından Düzenlenen Vergi Levhası ve Şirketi Temsile Yetkili Kişinin Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Temsile Yetkili Kişi Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Noter Onaylı Vekaletname Dernekler; Dernek Tüzüğü ve İl Dernekler Müdürlüğü Tarafından Düzenlenen ve Kütük Numarasının Yer Aldığı Yazı ve Derneği Temsile Yetkili Kişinin Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Temsile Yetkili Kişi Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Noter Onaylı Vekaletname Vakıflar; Vakıf Senedi ve Vakıflar Genel Müdürlüğü Tarafından Düzenlenen ve Sicil Kayıt Numarasının Yer Aldığı Yazı ve Vakıfı Temsile Yetkili Kişinin Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Temsile Yetkili Kişi Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Noter Onaylı Vekaletname Sendika ve Konfederasyonlar; Kuruluşun Tüzüğü ve Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Bölge Çalışma Müdürlükleri Tarafından Düzenlenen Sicile Esas Yazı ve Temsile Yetkili Kişinin Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Temsile Yetkili Kişi Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Noter Onaylı Vekaletname Siyasi Parti; Parti Tüzüğü ve Partiyi Temsile Yetkili Kişinin Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Temsile Yetkili Kişinin Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Yetki Durumunu Gösteren Noter Onaylı Vekaletname Tüzel Kişiliği Olmayan Teşekküller;  Apartman, Site veya İşhanı Yönetimi; Teşekküle Ait Bilgilerin Yer Aldığı Noter Onaylı Karar Defteri ve Yetki Durumunun Yer Aldığı Noter Onaylı Karar Defteri ve Temsile Yetkili Kişinin Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Yetki Durumunu Gösteren Noter Onaylı Vekaletname İş Ortaklıkları; Noter Onaylı Ortaklık Sözleşmesi ve Ortaklığı Temsile Yetkili Kişinin Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Temsile Yetkili Kişinin Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Yetki Durumunu Gösteren Noter Onaylı Vekaletname Kamu Kurumları; Yetki Durumunu, Yetkililerin İmza Örneklerini Gösteren Kurum Mühürlü Resmi Yazı 3- Kısıtlı Kişi Adına Hesap Açmak İçin Vasilik Belgesi 4-T.C. Kimlik Numarası / Vergi Kimlik Numarası 5-MERNİS Adres Teyit Belgesi | 13 Dakika |
| 3 | Yurtdışı Havale Kabul (Manuel) | 1-Uluslararası Havale Kabul Formu 2-Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde Belirtilen Ücret 3-Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni T.C.K.K. Başvurusu Yapanlara Verilen Geçici Kimlik Belgesi veya Yeni Çipli Sürücü Belgesi veya Sürücü Belgesi veya Pasaport veya İkamet Belgesi veya K.K.T.C. Kimlikleri veya Avukat Kimlikleri veya Milletvekili Kimlikleri veya Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi) 4-T.C. Kimlik Numarası / Vergi Kimlik Numarası | 4 Dakika |
| Yurtdışı Havale Kabul (Eurogiro) | 1-Uluslararası Havale Kabul Formu 2-Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde Belirtilen Ücret 3-Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni T.C.K.K. Başvurusu Yapanlara Verilen Geçici Kimlik Belgesi veya Yeni Çipli Sürücü Belgesi Sürücü Belgesi veya Pasaport veya İkamet Belgesi veya K.K.T.C. Kimlikleri veya Avukat Kimlikleri veya Milletvekili Kimlikleri veya Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi) 4-T.C. Kimlik Numarası / Vergi Kimlik Numarası | 4 Dakika |
| Yurtdışı Havale Kabul (Western Union) | 1-Western Union Havale Kabul Formu 2-Western Union Firması’nın Ülkemizde Bulunan Acenteleri İçin Belirlediği Tarifede Yer Alan Ücret 3-Geçerli Kimlik Belgesi (T.C. Vatandaşlar İçin; Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni T.C.K.K. Başvurusu Yapanlara Verilen Geçici Kimlik Belgesi veya Yeni Çipli Sürücü Belgesi veya Sürücü Belgesi veya Pasaport, Yerleşik Yabancılar İçin; Pasaport, İkamet Tezkeresi, Avrupa Birliği Kimlik Kartı + Gümrük Giriş Çıkış Yazısı (İkisi Birlikte Alınmalı) Sığınmacılar İçin; Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi) 4-T.C. Kimlik Numarası | 5 Dakika |
| 4 | Yurtdışı Havale Ödeme (Manuel) | 1-Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni T.C.K.K. Başvurusu Yapanlara Verilen Geçici Kimlik Belgesi veya Yeni Çipli Sürücü Belgesi veya Sürücü Belgesi veya Pasaport veya İkamet Belgesi veya K.K.T.C. Kimlikleri veya Avukat Kimlikleri veya Milletvekili Kimlikleri veya Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi) 2-Vekile Ödenecek İse Vekaletname 3-T.C. Kimlik Numarası / Vergi Kimlik Numarası | 3 Dakika |
| Yurtdışı Havale Ödeme (Eurogiro) | 1-Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni T.C.K.K. Başvurusu Yapanlara Verilen Geçici Kimlik Belgesi veya Yeni Çipli Sürücü Belgesi veya Sürücü Belgesi veya Pasaport veya İkamet Belgesi veya K.K.T.C. Kimlikleri veya Avukat Kimlikleri veya Milletvekili Kimlikleri veya Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi) 2-Vekile Ödenecek İse Vekaletname 3-T.C. Kimlik Numarası / Vergi Kimlik Numarası | 3 Dakika |
| Yurtdışı Havale Ödeme (Western Union) | 1-Geçerli Kimlik Belgesi (T.C.vatandaşları İçin; Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni T.C.K.K. Başvurusu Yapanlara Verilen Geçici Kimlik Belgesi veya Yeni Çipli Sürücü Belgesi veya Sürücü Belgesi veya Pasaport, Yerleşik Yabancılar İçin; Pasaport, İkamet Tezkeresi, Avrupa Birliği Kimlik Kartı + Gümrük Giriş Çıkış Yazısı (İkisi Birlikte Alınmalı) Sığınmacılar İçin; Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi) 2-T.C. Kimlik Numarası | 4 Dakika |
| 5 | Yabancı Para UPT Kabul İşlemi | 1-T.C. Kimlik Numarası / Kimlik Tespitinde Geçerli Kimlik Belgesinden Herhangi Biri 2-Kredi Kartı Numarası / Hesap Numarası / Bireysel Kredi Numarası / IBAN Numarası 3-Para Gönderme Formu | 4 dakika |
| Yabancı Para UPT Ödeme İşlemi | 1-T.C. Kimlik Numarası / Kimlik Tespitinde Geçerli Kimlik Belgesinden Herhangi Biri 2-Referans Numarası | 3 dakika |
| 6 | Banka Tahsilatları İşlemleri | 1-T.C. Kimlik Numarası / Kimlik Tespitinde Geçerli Kimlik Belgesinden Herhangi Biri 2-Kredi Kartı Numarası / Hesap Numarası / Bireysel Kredi Numarası / IBAN Numarası | 1 dakika |
| 7 | Kredi İşlemlerine Aracılık Edilmesi | 1-Nüfus Cüzdanı, Kimlik Kartı 2-Kredi Başvuru Formu 3-Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi ve Tüketici Kredisi Sözleşmesi 4-Kredi Şartları ve Geri Ödeme Planı 5-Emeklilerde Maaş Taşınmaması İçin Taahhütname \*\*\*Kredi Evrakları Müşterinin Durumuna ve Bankaya Göre Değişiklik Gösterebilmektedir. \*\*\*Maaşını Posta Çeki Hesabından Alan Müşterilere Doğrulama Sms ile İşlem Yapılamaması Durumunda Pttkart İbraz Edilmesi İstenilmektedir. Maaşını Sorgulamalı Olarak Alan Müşterilerden İse İkinci Bir Kimlik Belgesi veya Üstünde Müşteri Adının Yazılı Olduğu Banka Kartının İbraz Edilmesi İstenilmektedir | 15 dakika |
| 8 | Türk Telekom Fatura Tahsilatı | Telefon Numarası | 30 Saniye |
| 9 | GSM Fatura Tahsilatı | GSM Telefon Numarası | 30 Saniye |
| 10 | Özel Telekom Şirketleri Fatura Tahsilatı | Abone Numarası / Hizmet Numarası / Müşteri Numarasından Herhangi Biri | 30 Saniye |
| 11 | Türksat Kablo TV Fatura Tahsilatı | Abone Numarası / Hizmet Numarası / Müşteri Numarasından Herhangi Biri | 30 Saniye |
| 12 | ADSL Fatura Tahsilatı | 1-Hizmet Numarası 2-Ttnet Abonelerinde Hizmet Numarası Veya Adsl’in Bağlı Olduğu Telefon Numarası | 30 Saniye |
| 13 | SGK Tahsilatı Ve Maaş Ödeme İşlemleri Ve SGK Merkezi Ödemeleri | 1-Bağ-Kur Numarası / T.C. Kimlik Numarası / İşyeri Sicil Numarası / Tahsis Numarası / Emekli Sicil Numarası 2-Kimlik Tespitinde Geçerli Herhangi Bir Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı, Sürücü Belgesi, Pasaport, Avukatlık Belgesi), Mavi Kart (Pasaport İle Beraber İbraz Edilecek) Bu Kapsamda Hak Sahibinin Vekil Tayin Etmesi Durumunda Kontrol Edilmek Üzere Vekaletin Aslı, Bu Kapsamda Hak Sahibine Mahkeme Tarafından Vasi Tayin Edilmesi Durumunda Kontrol Edilmek Üzere Mahkeme Kararının Aslı | 1 dakika |
| 14 | Aile Ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Ve Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü Kapsamındaki Ödeme İşlemleri (2022 Sayılı Kanun Kapsamındaki Aylıklar, Şartlı Eğitim Ve Şartlı Sağlık Ödemeleri, Muhtaç Asker Ailelerine Yönelik Yapılan Düzenli Nakdi Yardım Ödemeleri, Eşi Vefat Eden Bayanlara Yönelik Düzenli Nakdi Sosyal Yardım Ödemeleri, Doğum Yardımı Ödemeleri, Öksüz Yetim Ve Asker Çocuğu Yardım Ödemeleri, Sosyal Yardım Ödemeleri) | 1-T.C. Kimlik Numarası 2-Kimlik Tespitinde Geçerli Herhangi Bir Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı, Sürücü Belgesi, Pasaport, Avukatlık Belgesi, Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi) Bu Kapsamda Hak Sahibinin Vekil Tayin Etmesi Durumunda Kontrol Edilmek Üzere Vekaletin Aslı Bu Kapsamda Hak Sahibine Mahkeme Tarafından Vasi Tayin Edilmesi Durumunda Kontrol Edilmek Üzere Mahkeme Kararının Aslı | 1 dakika |
| 15 | Elektrik Faturası Tahsilatı-Güvence Bedeli İadesi Ödemeleri | 1-Tahsilatlarda; İşletme Kodu Ve Abone Numarası / Tesisat Numarası 2-Ödemelerde; Gerçek Kişi İçin T.C. Kimlik No, Tüzel Kişi İçin Vergi No Ve Yetki Belgesi | 30 Saniye |
| 16 | Su Faturası Tahsilatı-Kartlı Su Satışı | 1-Abone Numarası 2-Sayaç Kartı 3-T.C. Kimlik Numarası 4-Vergi Numarası 5- Sicil Numarası 6-Beyan Numarası | 30 Saniye |
| 17 | Doğalgaz Faturası Tahsilatı-Güvence Bedeli İadesi Ödemeleri | 1-Abone Numarası 2-Ödemelerde; Gerçek Kişi İçin T.C. Kimlik No, Tüzel Kişi İçin Vergi No Ve Yetki Belgesi 3-Sözleşme No 4-Sicil No 5-Tesisat No | 30 Saniye |
| 18 | Sigorta Acentelik İşlemleri | 1-Sigorta No / Müşteri No 2-T.C. Kimlik Numarası 3-Araç Ruhsat Belge Seri ve No 4-Prim Tahsilatlarında Poliçe / Sözleşme No 5- Dask İşlemlerinde Tapu Örneği | 5 dakika |
| 19 | Efektif Alış - Satış İşlemi | Adı ve Soyadı / T.C. Kimlik Numarası / Pasaport No (Efektif Alış - Satış İşlemlerinde Döviz Tutarı Farketmeksizin Adı, Soyadı, T.C. Kimlik Numarası, Pasaport No Bilgileri Sisteme Girilmektedir) | 1 dakika |
| 20 | Telefon Arama Kartı Satışı | Herhangi Bir Belge İstenilmemektedir | 30 saniye |
| 21 | Sanal TL/Ceplira/Pttcell Yükleme | 1-Gsm Numarası 2-Faturasız Hat Sanal TL Yükleme Formu | 1 dakika |
| 22 | ADSL & KABLO TV Abonelik İşlemleri | Gerçek Kişilerden; Kimlik (Nüfus Cüzdanı, Sürücü Belgesi, Pasaport ), T.C. Kimlik No, Vergi No, Başvuru Formu Tüzel Kişilerden; Ticaret Sicil Belgesi, Yetki Belgesi, Yetkili Kişinin Nüfus Cüzdanı, T.C. Kimlik Ve Vergi No’su, Başvuru Formu | 10 dakika |
| 23 | Ürün Satışı | Herhangi bir belge istenilmemektedir | 2,5 dakika |
| 24 | Doğalgaz Satışı | 1-Abone Numarası, 2-Doğalgaz Kartı | 1,5 dakika |
| 25 | TCDD Bilet Satışı | Herhangi bir belge istenilmemektedir | 7 dakika |
| 26 | "e-Devlet Kapısı" Şifre Dağıtım Hizmetleri | 1-T.C. Vatandaşları İçin; T.C.kimlik No’su Bulunan Geçerli Bir Kimlik (Nüfus Cüzdanı, Evlilik Cüzdanı, Sürücü Belgesi, Pasaport Veya Avukat Kimliği Veya Hakim Ve Savcı Kimliği) Bu Kapsamda Kişinin Vekil Tayin Etmesi Durumunda Kontrol Edilmek Üzere Vekaletin Aslı, Kişiye Mahkeme Tarafından Vasi Tayin Edilmesi Durumunda Kontrol Edilmek Üzere Mahkeme Kararının Aslı 2-Yabancı Uyruklu Vatandaşlar İçin; İkamet Tezkeresi Ve Pasaport 3-Mavi Kartlı Vatandaşlar İçin; Mavi Kart Ve / Veya Uyruğunda Bulunulan DevleT Makamlarınca Verilen Nüfus Cüzdanı, Sürücü Belgesi Veya Pasaport | 2 dakika |
| 27 | PTTBank İnternet Bankacılığı Başvuru İşlemleri | 1-Geçerli Kimlik Belgesi (T.C. Vatandaşları İçin; Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni Çipli Sürücü Belgesi veya Sürücü Belgesi veya Pasaport, Yerleşik Yabancılar İçin; Pasaport veya İkamet Belgesi veya K.K.T.C. Kimlikleri veya Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi), Mavi Kart, Pttbank İnternet Bankacılığı Başvuru Formu ve Taahhütnamesi  2-Ticaret Siciline Kayıtlı Tüzel Kişiler  Şirketler, Kooperatifler;Ticaret Odası Tarafından Düzenlenen Ticaret Odası Faaliyet Belgesi (Sicil Kayıt Sureti) ve Gelir İdaresi Başkanlığı Tarafından Düzenlenen Vergi Levhası ve Şirketi Temsile Yetkili Kişinin Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Temsile Yetkili Kişi Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Noter Onaylı Vekaletname, Pttbank İnternet Bankacılığı Başvuru Formu ve Taahhütnamesi  Dernekler; Dernek Tüzüğü ve İl Dernekler Müdürlüğü Tarafından Düzenlenen ve Kütük Numarasının Yer Aldığı Yazı ve Derneği Temsile Yetkili Kişinin Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Temsile Yetkili Kişi Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Noter Onaylı Vekaletname,Pttbank İnternet Bankacılığı Başvuru Formu ve Taahhütnamesi  Vakıflar; Vakıf Senedi ve Vakıflar Genel Müdürlüğü Tarafından Düzenlenen ve Sicil Kayıt Numarasının Yer Aldığı Yazı ve Vakıfı Temsile Yetkili Kişinin Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Temsile Yetkili Kişi Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Noter Onaylı Vekaletname, Pttbank İnternet Bankacılığı Başvuru Formu ve Taahhütnamesi  Sendika ve Konfederasyonlar; Kuruluşun Tüzüğü ve Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Bölge Çalışma Müdürlükleri Tarafından Düzenlenen Sicile Esas Yazı ve Temsile Yetkili Kişinin Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Temsile Yetkili Kişi Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Noter Onaylı Vekaletname, Pttbank İnternet Bankacılığı Başvuru Formu ve Taahhütnamesi  Siyasi Parti; Parti Tüzüğü ve Partiyi Temsile Yetkili Kişinin Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Temsile Yetkili Kişinin Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Yetki Durumunu Gösteren Noter Onaylı Vekaletname, Pttbank İnternet Bankacılığı Başvuru Formu ve Taahhütnamesi  Tüzel Kişiliği Olmayan Teşekküller;  Apartman, Site veya İşhanı Yönetimi; Teşekküle Ait Bilgilerin Yer Aldığı Noter Onaylı Karar Defteri ve Yetki Durumunun Yer Aldığı Noter Onaylı Karar Defteri ve Temsile Yetkili Kişinin Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Yetki Durumunu Gösteren Noter Onaylı Vekaletname, Pttbank İnternet Bankacılığı Başvuru Formu ve Taahhütnamesi  İş Ortaklıkları; Noter Onaylı Ortaklık Sözleşmesi ve Ortaklığı Temsile Yetkili Kişinin Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Temsile Yetkili Kişinin Yerine Yetkilendirdiği Kişi Başvuru Yapıyorsa Yetki Durumunu Gösteren Noter Onaylı Vekaletname, Pttbank İnternet Bankacılığı Başvuru Formu ve Taahhütnamesi  Kamu Kurumları; Yetki Durumunu, Yetkililerin İmza Örneklerini Gösteren Kurum Mühürlü Resmi Yazı, Pttbank İnternet Bankacılığı Başvuru Formu ve Taahhütnamesi | 5 dakika |
| 28 | PTTBank İnternet Bankacılığı Şifre İşlemleri | Geçerli Kimlik Belgesi | 2 dakika |
| 29 | Sosyal Pttkart Aktivasyonu | 1-T.C. Kimlik Numarası / Yabancı Kimlik Numarası 2-Kimlik Tespitinde Geçerli Herhangi Bir Kimlik Belgesi / Yabancı Tanıtma Belgesi, İkamet İzin Belgesi (İkamet İzin Belgesi İbraz Eden Hak Sahiplerinin Üzerinde Fotoğraf Bulunan Bir Kimlik Belgesi Daha İbraz Etmeleri Gereklidir) Geçici Koruma Belgesi veya Ödeme Yapan Kurum Tarafından Belirlenen Kimlik Belgesi | 3 dakika |
| Sosyal Pttkart Güncelleme | 1-T.C. Kimlik Numarası / Yabancı Kimlik Numarası 2-Kimlik Tespitinde Geçerli Herhangi Bir Kimlik Belgesi / Yabancı Tanıtma Belgesi, İkamet İzin Belgesi (İkamet İzin Belgesi İbraz Eden Hak Sahiplerinin Üzerinde Fotoğraf Bulunan Bir Kimlik Belgesi Daha İbraz Etmeleri Gereklidir) Geçici Koruma Belgesi veya Ödeme Yapan Kurum Tarafından Belirlenen Kimlik Belgesi1-T.C. Kimlik Numarası / Yabancı Kimlik Numarası 2-Kimlik Tespitinde Geçerli Herhangi Bir Kimlik Belgesi / Yabancı Tanıtma Belgesi, İkamet İzin Belgesi (İkamet İzin Belgesi İbraz Eden Hak Sahiplerinin Üzerinde Fotoğraf Bulunan Bir Kimlik Belgesi Daha İbraz Etmeleri Gereklidir) Geçici Koruma Belgesi veya Ödeme Yapan Kurum Tarafından Belirlenen Kimlik Belgesi | 1 dakika |
| Posta Çeki Kart Aktivasyonu  (İsimsiz Ptt Kart Aktivasyonu) | 1-Geçerli Kimlik Belgesi (T.C.Vatandaşlar İçin; Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni Çipli Sürücü Belgesi veya Sürücü Belgesi veya Pasaport, Yerleşik Yabancılar İçin; Pasaport veya İkamet Belgesi veya K.K.T.C. Kimlikleri veya Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi | 3 dakika |
| Motif Kart Aktivasyon | 1.T.C. Kimlik Numarası / Yabancı Kimlik Numarası 2-Kimlik Tespitinde Geçerli Herhangi Bir Kimlik Belgesi / Yabancı Tanıtma Belgesi 3- Hesap Açma Formu | 5 dakika |
| 30 | Pttkart Esnaf Başvuru | 1-Geçerli Kimlik Belgesi (T.C.Vatandaşlar İçin; Nüfus Cüzdanı veya Yeni T.C.K.K. veya Yeni Çipli Sürücü Belgesi veya Sürücü Belgesi veya Pasaport, Yerleşik Yabancılar İçin; Pasaport veya İkamet Belgesi veya K.K.T.C. Kimlikleri veya Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi Kimlik Belgesi, Uluslararası Koruma Başvurusu Kayıt Belgesi, Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kimlik Belgesi, Geçici Koruma Kimlik Belgesi [Yabancı Tanıtma Belgesi], Vatansız Kişi Kimlik Belgesi) | 13 dakika |
| 31 | Mobil Havale Ödeme | 1-Geçerli Kimlik Belgesi 2-Onay Kodu 3-Havale Tutarı 4-GSM Numarası veya Hesap Numarası | 2 dakika |
| 32 | Kurumsal Pttkart Tanımlama | 1-Geçerli Kimlik Belgesi 2-Kurumsal Pttkart Başvuru Formu ve Taahhütnamesi 3-Şirket Yetki Belgesi | 5 dakika |
| Kurumsal Pttkart Güncelleme | 1-Geçerli Kimlik Belgesi 2-Kurumsal Pttkart Başvuru Formu ve Taahhütnamesi 3-Şirket Yetki Belgesi | 5 dakika |
| 33 | Sosyal Pttkart Ödeme | 1-Geçerli Kimlik Belgesi 2-Sosyal Pttkart Bin Numarası | 1 dakika |
| 34 | Milli Savunma Bakanlığı ASAL İaşe Bedeli Ödemesi | 1-T.C. Kimlik Numarası 2-Kimlik Tespitinde Geçerli Herhangi Bir Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı, Sürücü Belgesi, Pasaport), Bu Kapsamda Hak Sahibinin Vekil Tayin Etmesi Durumunda Kontrol Edilmek Üzere Vekaletin Aslı, Bu Kapsamda Hak Sahibine Mahkeme Tarafından Vasi Tayin Edilmesi Durumunda Kontrol Edilmek Üzere Mahkeme Kararının Aslı | 1 dakika |
| 35 | Pttkart Şifre İşlemleri | 1-Geçerli Kimlik Belgesi 2-Pttkart | 2 dakika |
| Pttkart Kapatma, Kayıp - Çalıntı, Yenileme Talep İşlemleri | 1-Geçerli Kimlik Belgesi | 2 dakika |
| 36 | ASAL Hesap Aktivasyon | 1-Geçerli Kimlik Belgesi 2-Kimlik Belgesi Fotokopisi 3-Hesap Açma Formu | 5 dakika |
| 37 | Ön Ödemeli Karta ParaYükleme, Para Çekme | Ön Ödemeli Kart No / Hesap No / TCKN / Cep No Numarası. | 1 dakika |
| 38 | Ön Ödemeli Kart Satışı | Geçerli Kimlik Belgesi | 2 dakika |
| 39 | Bankalar Adına Hesap Açma İşlemi | 1-T.C. Kimlik Numarası / Kimlik Tespitinde Geçerli Kimlik Belgesinden Herhangi Biri 2-Güvenlik Doğrulaması İçin Cep Telefonu Numarası 3-Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi 4-Hesap Açma Sözleşme Formları | 5 dakika |
| 40 | Yatırım Şirketlerine Aracılık Hizmeti | 1-Türk Uyruklular İçin T.C. Nüfus Cüzdanı, T.C. Sürücü Belgesi Veya Pasaport 2-Türk Uyruklu Olmayanlar İçin Pasaport, İkamet Belgesi Veya Bakanlıkça Uygun Görülen Kimlik Belgesi 3- Şirketin Uygun Gördüğü Evraklar. | 5 dakika |
| 41 | Belediye Vergi Tahsilatları | 1-Abone No 2-Sicil No 3-T.C. Kimlik No 4-Beyan No 5-Vergi No | 1 dakika |
| 42 | Gelir İdaresi Başkanlığı Vergi Tahsilatları (MTV, Trafik Para Cezası Ve Kaçak Geciş Ücretlerinin Tahsilatı,Yabancı Araç Trafik Cezası, Karayolu Taşıma Cezası,Yapılandırma Vergileri, Diğer Vergiler, Ehliyet Tahsilatları) | 1-Plaka No / Barkod No 2-Ad Soyad / Adres 3-Cezaya Ait Tebliğ Tarihi 4-Ceza Tarihi / Tebliğ Mercii 5-Ceza Tutanağı 6- Vergi No 7-T.C. Kimlik No 8-Yabancı Plaka 9-İlgili Yapılandırma Kanunu 10-Belge No 11-Telefon No | 1 dakika |
| 43 | Tapu Tahsilatları | 1-Tapu Sorgu No | 1 dakkika |
| 44 | Resmi Kurum Tahsilatları Muhasebat (Bedelli Askerlik, İmar Barışı) | 1-T.C.Kimlik No 2- Vergi No 3-Plaka No 4- Ad-Soyad 5-Doğum Tarihi 6-Telefon | 1 dakika |
| 45 | Türk Polis Teşkilatı Vakfı Tahsilatları | 1-T.C. Kimlik Numarası, Ad-Soyad 2-Telefon No | 1 dakika |
| 46 | PTT Pos Üye İşyeri Başvurusu | 1-Vergi Levhası 2-T.C. Kimlik Kartı, Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Yazılı Olan Nüfus Cüzdanı veya Sürücü Belgesi 3-Adi Ortaklık İse Noter Onaylı Adi Ortaklık Sözleşmesi 4-Ticari Sicil Gazetesi veya Esnaf / Oda Kaydı 5-Noter Onaylı İmza Beyannamesi 6-Sözleşmeyi İmzalayan Kişi Ortaklardan Biri Değilse, Kendisine Ait Yetki Belgesi ve İmza Sirküleri 7-Posta Çeki Hesap Açma Sözleşmesi 8-Üye İşyeri Sözleşmesi 9-Müşteri Bilgi Formu 10-Temel Bankacılık Bilgi Formu | DEĞİŞKEN |

POSTA VE KARGO HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 47 | Kayıtsız Gönderilerin Kabulü 1-Kayıtsız Mektup Kabulü 2-Posta Kartı ve Tebrik Kabulü 3-Kayıtsız Kaba Maddeler Kabulü | Toplu Kabullerde 1-PP veya Ücret Ödeme Makinesi Kullanıcısı Olması Durumuna Göre Bildirim Listesi 2-Gönderinin Türü, Varış Yeri, Ağırlığı ve Ek Hizmetine Göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde Belirtilen Ücret 3-Resmi Kurumların Kayıtsız Gönderilerinde Zimmet Defteri 4-Alındı 5-Toplu Kabullerde Tevdi Listesi | 60 Saniye |
| Kayıtsız Posta Maddeleri Gönderilerinin Sevki |  | Aynı Gün veya İlk Posta İle |
| Kayıtsız Posta Maddeleri Gönderilerinin Dağıtım ve Teslimi |  | Ulaşım Süresine Göre; % 85'i G+3 |
| 48 | Kayıtlı Posta Maddeleri Gönderilerinin Kabulü, 1-Kayıtlı Mektup Kabulü 2-Kayıtlı Kaba Maddeler Kabulü | Kayıtlı Gönderilerde 1-Taahhütlü ise Posta Alındısı, 2-Alma Haberli Taahhütlü ise Posta Alındısı İle Birlikte Alma Haber Kartı, 3-Toplu Gönderilerde, Zimmet Defteri, Tevdi Listesi, Alma Haberli İse Zimmet Defteri, Tevdi Listesi İle Alma Haber Kartı 4-Toplu Kabullerde PP, Ücret Ödeme Makinesi Kullanıcısı Olma Durumuna Göre Bildirim Listesi, 5-Gönderinin Türü, Varış Yeri, Ağırlığı ve Ek Hizmetine Göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde Belirtilen Ücret (Zimmet Defteri Sadece Resmi Kurumlardan Alınır) | 1 Dakika 2 Dakika |
| Kayıtlı Posta Maddeleri Gönderilerinin Sevki |  | Aynı Gün veya İlk Posta İle |
| Kayıtlı Posta Maddeleri Gönderilerinin Dağıtım ve Teslimi |  | G+2, G+3 ve G+4 (İstisnai Yer Çıkış ve Varışlı Posta Gönderileri Hariç) (Kabul ve Varış Yerinin Büyükşehir Belediyesi Olup Olmaması ve Merkez ya da İlçe Olmasına Göre Değişmektedir) Köy, Askeri Birlik, İçerisine Rahatlıkla Girilemeyen (Cezaevi, Hastane v.b.) Adresli Yerler ve PTT İşyeri Teslimi İçin Teslim Süresi Verilmemektedir. |
| 49 | Tebligat Kabulü | 1-Tebligat Kanununun Uygulanmasına Dair Yönetmeliğin 75-77 Maddelerinde Belirtilen ve Yönetmeliğe Ekli Örneklerle Birlikte Çıkaran Merciiler Tarafından Düzenlenecek Tebliğ Evrakı 2-Tevdi Listesi, 3-Tebligatın Türü, Ağırlığı ve Ek Hizmetine Göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde Belirtilen Ücret | 2 dakika |
| Tebligat Sevki |  | Aynı Gün veya İlk Posta İle |
| Tebligat Dağıtım ve Teslimi |  | PTT İşyerlerinde Ek Hizmet Talep Edilmeden Kabul Edilen Tebliğ Evrakının Muhatabına Tebliğ Edilmesi Aynı İl Dağıtım Sahası İçerisinde İse En Geç 5 İş Günü (G+4), Farklı İl Dağıtım Alanında İse En Geç 7 İş Günü (G+6), İçerisinde Yerine Getirilir. Hızlı Tebligatın, Postaya Verildiği Şehir Dağıtım Alanı İçerisinde 1 Gün (24 Saatte), İl Sınırları İçinde Kabulden İtibaren En Geç Ertesi Gün (G+1), İller Arasında İse Kabulden İtibaren En Geç 2 (İki) Gün (G+2) Sonra Teslimi Esastır. Köy Dağıtımına Tabi Yerlerde Bu Süreler Dikkate Alınmadan İlk Köy Dağıtım Sefer Programı ile Dağıtımı Gerçekleştirilir |
| 50 | Telgraf Kabulü (Normal, Acele vb.) | 1-Kabul İşleminde Telgraf Hizmetleri İşletme Prosedürünün 5/3 Maddesi Gereğince Kimlik Tespiti Yapılmak Suretiyle Kabul Edilecek Telgraflarda Kimlik İspatı, Fotoğraflı Nüfus Cüzdanı, Sürücü Belgesi, Pasaport, Avukat Kimlik Belgesi veya Bunların Yerine Geçen Usulune Uygun Bir Resmi Belge 2-Telgraf Metni 3-Telgrafın Türü, Varış Yeri, Kelime Sayısı ve Ek Hizmetine Göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde Belirtilen Ücret | 4 dakika |
| Telgraf Dağıtım ve Teslimi (Normal, Acele vb.) | Bizzat Alıcılı Telgraflar Kimlik Tespiti Yapılarak Teslim Edilir | Normal Telgraf 24 Saat, Acele Telgraf 6 Saat, BGS Ek Hizmetli Telgraf Göndericinin Talep Ettiği Tarih ve Saatte |
| Telgraf Reklamasyon (Sorgulama) | Telgraf Hizmetleri İşletme Prosedürünün 5.10.1. Maddesine Göre PTT A.Ş. Telgraf Hizmetleri İşletme Usul ve Esaslarının 14. Maddesine Göre Telgraf Barkod Numarası, Üçüncü Kişiler İçin Vekaletname veya Gönderici ve Alıcının Yazılı İzni​ | 3 dakika |
| 51 | Tele-Post (Faks) Kabulü | 1-Tele-Post Hizmetleri İşletme Prosedürünün 5.8, 5.10 ve 5.14. Maddelerinde Belirtilen Tele-Post Yönergesinin 13. ve 14. Maddelerinde Belirtilen Doküman Kabul Formu 2-Telepost Kabul Formu 3-Tele-Post’un Varış Yeri ve Sayfa Sayısına Göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde Belirtilen Ücret | 1,5 dakika |
| Tele-Post (Faks) Keşidesi | Tele-Post Hizmetleri İşletme Prosedürünün 5.6.1. Maddesine Göre Kimlik Fotokopisi, 5.10.1. Maddesine Göre Tele-Post Hizmeti Yönergesinin 15. ve 16. Maddelerinde Belirtilen Hususlara Göre Doküman veya Tele-Post Kabul Formu | 1 dakika |
| Tele-Post (Faks) Dağıtım ve Teslimi | Tele-Post Hizmetleri İşletme Prosedürünün Tele-Post Hizmeti Yönergesinin 17. Maddesinde Belirtilen Hususlara Göre Kimlik Kontrolü ve İbrazı | 24 saat |
| 52 | APS Kurye ve Taahhütlü Gönderilerin Kabulü | 1-APS Adres Etiketi, 2-Kargo-Kurye Alındısı, 3-Gönderinin Türü, Varış Yeri, Ağırlığı ve Ek Hizmetine Göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde Belirtilen Ücret, 4-Şüpheli durumlarda, "Ücreti Alıcıdan Tahsil" Özel Hizmetli Gönderi Verenlerden veya Gerektiğinde Kimlik İbrazı ve T.C. Kimlik No Toplu Kabul 1-Toplu Kabullerde Toplu Gönderi Tevdi Listesi ve/veya Gönderici ve Alıcının Ad ve Adres Bilgilerini İçeren Elektronik Dosya, 2-Gönderinin Türü, Varış Yeri, Ağırlığı ve Ek Hizmetine Göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi veya Sözleşme Kapsamında Belirtilen Ücret | 3 dakika 30 saniye |
| Alma Haber Belgesinin Verilmesi (Elektronik) | Sadece Başvuru İle | 3 dakika |
| APS Kurye ve Taahhütlü Gönderilerin Sevki |  | Aynı Gün veya İlk Posta İle |
| APS Kurye ve Taahhütlü Gönderilerin Dağıtım ve Teslimi | 1-Şüpheli Durumlarda, Sözleşme veya İlgili Mevzuatlar Gereği Kimlik İbrazı ve T.C. Kimlik No | G+2, G+3 ve G+4 (İstisnai Yer Çıkış ve Varışlı Posta Gönderileri Hariç) (Kabul ve Varış Yerinin Büyükşehir Belediyesi Olup Olmaması ve Merkez ya da İlçe Olmasına Göre Değişmektedir) Köy, Askeri Birlik, İçerisine Rahatlıkla Girilemeyen (Cezaevi, Hastane vb.) Adresli Yerler ve PTT İşyeri Teslimi İçin Teslim Süresi Verilmemektedir |
| 53 | Nitelikli Kurye Kabulü | 1-Gönderici ve Alıcının Ad ve Adres Bilgilerini İçeren Elektronik Dosya, 2-Gönderinin Türü, Ağırlığı veya Ek Hizmetine Göre Sözleşmesinde Belirtilen Ücret | 30 saniye |
| Nitelikli Kurye Sevki |  | Aynı Gün veya İlk Posta İle |
| Nitelikli Kurye Dağıtım ve Teslimi | 1-Şüpheli Durumlarda, Sözleşme veya İlgili Mevzuatlar Gereği Kimlik İbrazı ve T.C. Kimlik No | G+2, G+3 ve G+4 (İstisnai Yer Çıkış ve Varışlı Posta Gönderileri Hariç) (Kabul ve Varış Yerinin Büyükşehir Belediyesi Olup Olmaması ve Merkez ya da İlçe Olmasına Göre Değişmektedir) Köy, Askeri Birlik, İçerisine Rahatlıkla Girilemeyen (Cezaevi, Hastane vb.) Adresli Yerler ve PTT İşyeri Teslim İçin Teslim Süresi Verilmemektedir |
| 54 | Kargonun Kabulü | 1-Kargo- Kurye Alındısı, Gönderi İçeriğinin Kontrolü, 2-Tüm Posta Kargoları/Kargo Kabullerinde T.C. Kimlik No Tespiti, Gerektiğinde Kimlik İbrazı, 3-Gönderici, Alıcı İsim ve Adres Bilgileri İle Ağırlık/Desi ve Varsa Ek Hizmetlerin Sisteme Kaydedilmesi, 4-Gönderinin Türü, Varış Yeri, Ağırlığı/Desi ve Ek Hizmetine Göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde Belirtilen Ücret Toplu Kabul 1-Toplu Kabullerde Toplu Gönderi Tevdi Listesi ve/veya Gönderici ve Alıcının Ad ve Adres Bilgilerini İçeren Elektronik Dosya, 2-Gönderinin Türü, Varış Yeri, Ağırlığı ve Ek Hizmetine Göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi veya Sözleşmede Belirtilen Ücret | 5 dakika 30 saniye |
|  |
| Kargonun Sevki |  | Aynı gün veya ilk posta ile |
| Kargonun Dağıtım ve Teslimi | Tüm Posta Kargoları/Kargo Teslimlerinde T.C. Kimlik No Tespiti, Gerektiğinde Kimlik İbrazı | G+2,G+3 ve G+4 (İstisnai Yer Çıkış ve Varışlı Posta Gönderileri Hariç) (Kabul ve Varış Yerinin Büyükşehir Belediyesi Olup Olmaması ve Merkez ya da İlçe Olmasına Göre Değişmektedir) Köy, Askeri Birlik, İçerisine Rahatlıkla Girilemeyen (Cezaevi, Hastane vb.) Adresli Yerler ve PTT İşyeri Teslimi İçin Teslim Süresi Verilmemektedir |
| 55 | Yurtdışı Varışlı Gönderilerin Kabulü | Turpex: 1-Turpex Yollama Liyası, 2-Kabul Ücreti, 3-Varsa Gönderi Kapsamına Ait Fatura Yurtdışı APG: 1-Yurtdışı APG Yollama Liyası, 2-Kabul Ücreti, 3-Varsa Gönderi Kapsamına Ait Fatura Yurtdışı Koli: 1-Koli Yollama Liyası, 2-Kabul Ücreti, 3-Varsa Gönderi Kapsamına Ait Fatura Küçük Paket: 1-Alındı, 2-Kabul Ücreti, 3-Varsa Gönderi Kapsamına Ait Fatura, Yurtdışı Varışlı Gönderiler, 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 | 10 dakika |
| Yurtdışı Varışlı Gönderilerin Sevki |  | Aynı Gün veya İlk Posta İle |

ELEKTRONİK POSTA DAİ​​RE BAŞKANLIĞI HİZMET ST​ANDARTLARI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SIRA NO | HİZMETİN ADI | İSTENEN BELGELER | HİZMETİN  TAMAMLANMA  SÜRESİ  (EN GEÇ) |
| 56 | Kayıtlı Elektronik Posta Hizmetine Mahsus Hesabın Kullanıma Açılması | Gerçek Kişiler İçin; 1-Kimlik Tespiti İçin Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Olan Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Geçerli Resmi Belge 2-Gerçek Kişiler İçin Hazırlanmış Olan Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Ön Başvuru Formu Tüzel Kişiler İçin; 1-Ticaret Sicil Memurluklarından Alınmış, Üzerinde Tüzel Kişiliğin Mersi̇s Numarası ya da Ticaret Sicil Numarası Bulunan Ticaret Sicil Tasdiknamesinin veya Faaliyet Belgesinin Aslı 2-Başvuru Yapanın Kimlik Tespiti İçin Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Kimlik Yerine Geçen Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Bulunan Resmi Belge 3-Noter Onaylı İmza Sirküleri ve Dayanağı 4-Başvuruda Bulunacak Kimse Şirketin Kanuni Temsilcilerinin Vekalet Verdiği Kişi İse; Başvuru Yapacak Kimse ve Şirket Nam ve Hesabına Kayıtlı Elektronik Posta ve Elektronik Tebligat Hizmeti ile İlgili Her Türlü İşlemi Yapacak Kişiler İçin Düzenlenmiş, Şirketin Kanuni Temsilcileri Tarafından İmzalanmış ve Şirket Kaşesi ile Kaşelenmiş Tüzel Kişi Yetkilendirme Belgesi 5-Tüzel Kişilik İçin Hazırlanmış Olan Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Ön Başvuru Formu Kamu Kurumları İçin; 1-Kurum Üst Düzey Yetkilisince İmzalı Resmi Yazı 2-Ticaret Siciline Kayıtlı İse Ticaret Sicil Memurluklarından Alınmış, Üzerinde Tüzel Kişiliğin Mersi̇s Numarası ya da Ticaret Sicil Numarası Bulunan Ticaret Sicil Tasdiknamesinin veya Faaliyet Belgesinin Aslı (Ticaret Sicil veya Mersi̇s’de Kayıtlı Bilgileri Olmayan Kamu Kurum ve Kuruluşları, Resmi Sicile Tescil Edilen veya İlgili Mevzuat ile Belirlen İsim ve Unvanları ile Başvuruda Bulunurlar) 3-Başvuru Yapanın Kimlik Tespiti İçin Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Kimlik Yerine Geçen Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Bulunan Resmi Belge 4-Kurum İçin Doldurulmuş Olan Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Ön Başvuru Formu | Gerçek Kişiler İçin 10 Dakika Tüzel Kişiler ve Kamu Kurumları İçin 15 Dakika ve Her Bir İşlem Yetkilisi Atama İçin + 5 Dakika |
| 57 | Kayıtlı Elektronik Posta Hizmetine Mahsus Hesabın Kullanıma Kapatılması | Gerçek Kişiler İçin;  1-Kimlik Tespiti İçin Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Olan Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Geçerli Resmi Belge 2-Kapatma Talebine Dair Dilekçe 3-Hesapta Kalan Bakiye Var İse Bakiyenin İade Edilebilmesi İçin Serbest Meslek Makbuzu Düzenleyebilen Bireysel Müşterilerimizin (Avukat, Mali Müşavir v.b.) Hesapta Kalan Bakiye Kadar Olan Tutara Ait Şirketimize İade Serbest Meslek Makbuzu Düzenlemesi; Şahıs Şirketi v.b. Gibi İade Fatura Düzenleme İmkanı Olan Bireysel Müşterilerimizin Hesapta Kalan Bakiye Kadar Olan Tutara Ait Şirketimize İade Faturası Düzenlenmesi; İade Makbuz ya da İade Fatura Düzenleyemeyen Bireysel Müşterilerimizin İse Bunu Kapatma Dilekçesinde Beyan Etmesi Gerekmektedir  Tüzel Kişiler İçin;  1-Hesap Kapatmaya Yetkili, İşlem Yetkilisi Kimlik Tespiti İçin Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Olan Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Geçerli Resmi Belge (KEP Hesabı, e-Tebligat Alması Zorunlu Şirketlerce Kapatılmak İstenirse e-Tebligata Elverişli Başka Bir KEP Hesabı Edinildiğine Dair Belge) 2-Kapatma Talebine Dair Dilekçe 3-İmza Sirküleri ve Dayanağı 4-Hesapta Kalan Bakiye Var İse Bakiyenin İade Edilebilmesi İçin İade Fatura Düzenleme İmkanı Olan Müşterilerimizin Hesapta Kalan Bakiye Kadar Olan Tutara Ait Şirketimize İade Faturası Düzenlenmesi; Serbest Meslek Makbuzu Düzenleyebilen Müşterilerimizin (Avukat, Mali Müşavir v.b.) Hesapta Kalan Bakiye Kadar Olan Tutara Ait Şirketimize İade Serbest Meslek Makbuzu Düzenlemesi Gerekmektedir. İade Makbuz ya da İade Fatura Düzenleyemeyen Müşterilerimizin İse Bunu Kapatma Dilekçesinde Beyan Etmesi Gerekmektedir.  Kamu Kurumları İçin;  1-Hesap Kapatmaya Yetkili, İşlem Yetkilisi Kimlik Tespiti İçin Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Olan Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Geçerli Resmi Belge 2-Resmi Yazı 3-Hesapta Kalan Bakiye Var İse Bakiyenin İade Edilebilmesi İçin İade Fatura Düzenleme İmkanı Olan Müşterilerimizin Hesapta Kalan Bakiye Kadar Olan Tutara Ait Şirketimize İade Faturası Düzenlenmesi Gerekmektedir. İade Fatura Düzenleyemeyen Müşterilerimizin İse Bunu Resmi Yazılarında Beyan Etmesi Gerekmektedir | 15 dakika |
| 58 | Kayıtlı Elektronik Posta Hizmetine Mahsus Hesabın Güncellenmesi | Gerçek Kişiler İçin;  1-Kimlik Tespiti İçin Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Olan Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Geçerli Resmi Belge  Tüzel Kişiler İçin;  1-İşlem Yetkilisi Kimlik Tespiti İçin Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Olan Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Geçerli Resmi Belge, İmza Sirküleri ve Dayanağı, Dilekçe, Kurumsal Yetkilendirme Belgesi, Faaliyet Belgesi  Kamu Kurumları İçin;  1-İşlem Yetkilisi Kimlik Tespiti İçin Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Olan Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Geçerli Resmi Belge, Resmi yazı | 15 dakika |
| 59 | Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi Hesap Açılması İşlemleri | Gerçek Kişiler İçin;  1-Kimlik Tespiti İçin Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Olan Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Geçerli Resmi Belge  2-UETS Başvuru Formu (EPD.FR22) | 10 Dakika |
| 60 | Ulusal Eletronik Tebligat Sistemi Hesap Güncelleme İşlemleri | Gerçek Kişiler İçin;  1-Kimlik Tespiti İçin Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Olan Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Geçerli Resmi Belge  Tüzel Kişiler ve Kamu Kurumları İçin;  1-İşlem Yetkilisi Kimlik Tespiti İçin Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Olan Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Geçerli Resmi Belge | 10 Dakika Her Bir İşlem Yetkilisi Atama İçin + 5 Dakika |
| 61 | Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi Hesap Kapatma İşlemleri | Gerçek Kişiler İçin;  1-Kimlik Tespiti İçin Üzerinde T.C. Kimlik Numarası Olan Nüfus Cüzdanı, Pasaport, Sürücü Belgesi Gibi Fotoğraflı ve Geçerli Resmi Belge,  2-Kapatma Talebine Dair Dilekçe​ | 10 Dakika |

DEĞERLİ KAĞITLAR DAİRE BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SIRA NO | HİZMETİN ADI | İSTENEN BELGELER | HİZMETİN  TAMAMLANMA  SÜRESİ  (EN GEÇ) |
| 62 | 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 Muvaffakatnamesi ve Kimlik Fotokopisi, 6-Birinci Derece Yakın Akrabalara Kişisel Pul Yapılabilmesi İçin Vukuatlı Nüfus Kaydı örneği, 7-Özel Hukuk ve Kamu Hukuku Tüzel Kişileri İçin Yetki Belgesi, İmza Sirküleri, 8-Ücret Yatırıldığına Dair Belge | 10 gün |
| 63 | Doğrudan Kişisel Pul | 1-Doğrudan Kişisel Pul Sözleşmesi, 2-Doğrudan Kişişel Pul Başvuru Formu, 3-Nüfus Cüzdanı Fotokopisi, 4-Ücret Yatırıldığına Dair Belge, 5-Pul Objesi | 15 dakika |
| 64 | Filatelik ve Diğer Ürün Satışı | Herhangi Bir Belge İstenilmemektedir | Satış İçin Süre Talebe Bağlıdır |
| 65 | Filateli ve Abone Hizmetleri | Abone Olunması Durumunda Abone Formu | Abonelik Kaydı İçin 5 Dakika, Diğer İşlemler İçin Değişken |
| 66 | Özelgün Zarfı Talebi | 1-Kurum/Kuruluşlarca Özelgün Zarfı Talep Dilekçesi, 2-En Az 750 Adet Alınmasının Taahhüt Edildiğini Gösteren Taahhütname | PTT İşyerinde Yapılan Talepler İçin 3 Dakika Genel Müdürlüğe Ulaşan Dilekçeler (Faks, Fotokopi, Mail vb.) İçin 5-10 Dakika |
| 67 | Özel Tarih Damgası Talebi | 1-Kişi ya da Kurumlarca Özel Tarih Damgası Talep Dilekçesi, 2-En Az 500 Adet Alınmasının Taahhüt Edildiğini Gösteren Taahhütname | PTT İşyerinde Yapılan Talepler İçin 3 Dakika Genel Müdürlüğe Ulaşan Dilekçeler (Faks, Fotokopi,Mail vb.) İçin 5-10 Dakika |

​ULUSLARARASI İLİŞKİLER DAİRE BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SIRA NO | HİZMETİN ADI | İSTENEN BELGELER | HİZMETİN  TAMAMLANMA  SÜRESİ  (EN GEÇ) |
| 68 | Yasak Maddeler | Herhangi Bir Belge İstenilmemektedir | 1 saat |

PAZARLAMA VE SATIŞ DAİRE BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SIRA NO | HİZMETİN ADI | İSTENEN BELGELER | HİZMETİN  TAMAMLANMA  SÜRESİ  (EN GEÇ) |
| 69 | PTT Çağrı Merkezi (Müşteri Temsilcisine Ulaşım Süresi) 444 1 788 | Herhangi Bir Belge İstenilmemektedir | Değişken |
| 70 | Müşteri Temsilciliği | Herhangi Bir Belge İstenilmemektedir | Değişken |
| 71 | Talep / Öneri / Şikayet Başvurusu | Herhangi Bir Belge İstenilmemektedir | Değişken |
| 72 | Bilgi Edinme Hakkı Kapsamında Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine (CİMER) İletilen Başvurular | Herhangi Bir Belge İstenilmemektedir | Değişken |
| 73 | Hizmet İçerikli Kampanya (Özel Gün ve Haftalarda Tebrik Kartı / Mektup Kampanyaları) | Herhangi Bir Belge İstenilmemektedir | Değişken |
| 74 | Pttcell Yeni Hat Aktivasyon | 1-Abonelik Sözleşmesi (A Formu) 2-Satış Sonrası İşlem (İkinci Başvuru) Formu (C Formu) 3-Kimlik Fotokopisi 4-Adres Çıktısı ya da Son İki Aya Ait Fatura | Değişken |
| 75 | Pttcell Numara Taşıma İşlemi (Vodafone ve Turkcell) | 1-Abonelik Sözleşmesi (A Formu) 2-Numara Taşıma Formu (B Formu) 3-Satış Sonrası İşlem (İkinci Başvuru) Formu (C Formu) 4-Kimlik Fotokopisi 5-Adres Çıktısı ya da Son İki Aya Ait Fatura | Değişken |
| 76 | Pttcell Numara Taşıma İşlemi (Türktelekom) ve Pttcell Yedek Sim Kart Talebi | 1-Satış Sonrası İşlem (İkinci Başvuru) Formu (C Formu) 2-Kimlik Fotokopisi 3-Adres Çıktısı ya da Son İki Aya Ait Fatura | Değişken |