

# PTT GENEL 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 3-Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Sürücü Belgesi veya Pasaport) ■-T.C. Kimlik Numarası	2 dakika
2	Yurtiçi Havale Hizmeti Ödeme	1- Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Sürücü Belgesi veya Pasaport) 2- Vekile ödenecek ise Vekaletname 3- T.C. Kimlik Numarası	2 dakika
3	Posta Çeki Hizmeti Yatırma	1- Yurtiçi Havale/Posta Çeki Talimatı, 2-Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Sürücü belgesi veya Pasaport) 3-Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde belirtilen ücret 4-T.C. Kimlik Numarası	2 dakika
4	Posta Çeki Hizmeti Aktarma	1- Yurtiçi Havale/Posta Çeki Talimatı, 2- Geçerli Kimlik Belgesi (Nüfus Cüzdanı veya Sürücü Belgesi veya Pasaport) 3-Posta ve Telgraf Ücret Tarifesinde belirtilen ücret 4-T.C. Kimlik Numarası	2 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, 3-T.C.Kimlik Numarası	1 dakika

**Yurtdışı Havale Kabul (Manuel)** 1- Uluslararası havale kabul formu **5 dakika**  
2- Kimlik (nüfus cüzdanı veya pasaport veya sürücü belgesi ) ..  
3- Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi'nde belirtilen ücret

**Yurtdışı Havale Kabul (Eurogiro)** 1- Uluslararası havale kabul formu **3 dakika**  
2- Kimlik (nüfus cüzdanı veya pasaport veya sürücü belgesi ) ..  
3- Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi'nde belirtilen ücret

**Yurtdışı Havale Kabul (Western Union)** 1- Western Union havale kabul formu **3 dakika**  
2- Kimlik (nüfus cüzdanı veya pasaport veya sürücü belgesi )  
3- Western Union Firmasının ülkemizde bulunan acenteleri için belirlediği tarifede yer alan ücret

**Yurtdışı Havale Ödeme (Manuel)** Kimlik (nüfus cüzdanı veya pasaport veya sürücü belgesi ) **2 dakika**

**Yurtdışı Havale Ödeme (Eurogiro)** Kimlik (nüfus cüzdanı veya pasaport veya sürücü belgesi ) **2 dakika**

**Yurtdışı Havale Ödeme (Western Union)** Kimlik (nüfus cüzdanı veya pasaport veya sürücü belgesi ) **2 dakika**

**Bankacılık Hizmetlerine aracılık edilmesi** -Kredi Kartı Numarası/  
Hesap numarası/Bireysel kredi numarası/T.C. Kimlik numarası/Kimlik tespitinde geçerli kimlik belgesinden herhangi biri **1 dakika**  
-Protokollere dayanılarak yapılan tebliğler

**Türk Telekom Fatura Tahsilatı** Telefon numarası **30 Saniye**

**10 Turkcell Fatura Tahsilatı** Turkcell hizmet/abone numarası **30 Saniye**

11	<b>Vodafone Fatura Tahsilatı</b>	Vodafone hizmet/abone numarası	<b>30 Saniye</b>
12	<b>Avea Fatura Tahsilatı</b>	Avea hizmet/abone numarası	<b>30 Saniye</b>
13	<b>Özel Telekom Şirketleri Fatura Tahsilatı</b>	Abone numarası/hizmet numarası/müşteri numarasından herhangi biri	<b>1 dakika</b>
14	<b>ADSL Fatura Tahsilatı</b>	Hizmet numarası	<b>30 Saniye</b>
15	<b>İş-Kur, İlksan, Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Genel Müdürlüğü Şartlı Nakit Transferi, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı ödemeleri ile Bağ-Kur prim tahsilatı</b>	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 vekaletin 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	<b>3 dakika</b>
16	<b>Sosyal Sigortalar Kurumu emekli maaş ödemeleri, İş Göremezlik ve emzirme yardımı ödemeleri, Cenaze ve yol gideri ödemesi</b>	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 vekâletin aslı 4- Bu kapsamda yardım alacak kişiye veya hak sahibinin yakınına mahkeme tarafından vasi tayin edilmesi durumunda kontrol edilmek üzere mahkeme kararının aslı	<b>3 dakika</b>

17	<b>Bağ-Kur emekli maaş ödeme işlemleri</b>	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	<b>3 dakika</b>
18	<b>Emekli Sandığı emeklilerine maaş ödeme işlemleri ve 2022 sayılı Kanuna göre aylık ödeme işlemleri</b>	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	<b>3 dakika</b>
19	<b>Elektrik Faturası tahsilatı</b>	İşletme kodu ve abone numarası/ tesisat numarası,	<b>1 dakika</b>
20	<b>Su Faturası Tahsilatı</b>	Abone numarası	<b>30 Saniye</b>
21	<b>Doğalgaz Faturası Tahsilâtı</b>	Abone numarası	<b>30 Saniye</b>
22	<b>Sigorta Acentelik işlemleri</b>	Sigorta no/Müşteri no/ T.C. Kimlik no / Araç ruhsat no'sundan herhangi biri	<b>5 dakika</b>
23	<b>Trafik Para cezası ve Kaçak Geçiş Ücretlerinin tahsilâtı</b>	Plaka no./Ad soyadı/Adres /Cezaya ait tebliğ tarihi, /Ceza tarihi/Tebliğ mercii, /Ceza Tutanağı	<b>1 dakika</b>
24	<b>Efektif Alım İşlemi</b>	Ad ve Soyadı/Pasaport No ( Rakamsal değeri 1000 ve üzerindeki döviz cinsleri için bu bilgi ve belgeler zorunludur.)	<b>1 dakika</b>

25	<b>Telefon Arama Kartı Satışı</b>	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	<b>30 saniye</b>
26	<b>Sanal Kontör Yükleme</b>	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	<b>1 dakika</b>
27	<b>ADSL &amp; KABLO TV Abonelik İşlemleri</b>	Gerçek kişilerden kimlik (nüfus cüzdanı, pasaport vb),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.	<b>10 dakika</b>
28	<b>Ürün Satışı</b>	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	<b>2,5 dakika</b>
29	<b>Doğalgaz Satışı</b>	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	<b>1 dakika</b>
30	<b>Bilet Satışı</b>	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	<b>7 dakika</b>
31	<b>"e-Devlet Kapısı" Şifresi</b>	T.C.Kimlik no.su bulunan geçerli bir kimlik. (Nüfus cüzdanı, evlilik cüzdanı veya pasaport)	<b>3 dakika</b>
32	<b>Şans Oyunları</b>	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	<b>30 saniye</b>
33	<b>Kayıtsız Mektup Postası Gönderilerinin Kabulü</b> 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.	<b>20 saniye 20 saniye 24 saniye</b>
	<b>Kayıtsız Mektup Postası Gönderilerinin Sevki</b>		<b>Aynı gün veya ilk posta ile</b>
	<b>Kayıtsız Mektup Postası Gönderilerinin Dağıtım ve Teslimi</b>		<b>G+1,G+2,G+3 ve G+4 ulaşım süresine göre</b>

34	<b>Kayıtlı Mektup Postası Gönderilerinin Kabulü</b> 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.	<b>1 dakika</b>
	<b>Kayıtlı Mektup Postası Gönderilerinin Sevki</b>		<b>Aynı gün veya ilk posta ile</b>
	<b>Kayıtlı Mektup Postası Gönderilerinin Dağıtım ve Teslimi</b>		<b>G+1,G+2,G+3 ve G+4 ulaşım süresine göre</b>
35	<b>Tebliğat Kabulü</b>	7201 sayılı Tebligat Tüzüğü'nün 75-77 maddelerinde belirtilen tüzüğe ekli örneklerle birlikte çıkaran merciler tarafından düzenlenecek tebliğ evrakı ve tevdi listesi  Gönderinin türü, ağırlığı ve ek hizmetine göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi kapsamında ücret alınır.	<b>30 saniye</b>
	<b>Tebliğat Sevki</b>		<b>Aynı gün veya ilk posta ile</b>
	<b>Tebliğat Dağıtım ve Teslimi</b>		<b>G+1,G+2,G+3 ve G+4 ulaşım süresine göre</b>
36	<b>APG Kabulü</b>	APS Adres Etiketi Toplu kabullerde Toplu Gönderi Tevdi Listesi Gönderinin türü, varış yeri, ağırlığı ve ek hizmetine göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi kapsamında ücret alınır.	<b>1 dakika</b>
	<b>APG Sevki</b>		<b>Aynı gün veya ilk posta ile</b>

**Kargonun Kabulü**

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:  
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.

**2 dakika**

**Kargonun Sevki**

38 Telgraf Kabulü

**Kargonun Dağıtım ve Teslimi**

**Aynı gün veya ilk posta ile**

**G+1,G+2,G+3 ve G+4  
ulaşım süresine göre**

Kabul işleminde Telgraf Hizmetleri Yönetmeliğinin 7/4 maddesi gereğince kimlik tespiti yapılmak suretiyle kabul edilecek telgraflarda kimlik ispatı, fotoğraflı 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.

	1-Normal Telgraf Kabulü Normal Telgraf Dağıtım ve Teslimi		<b>3 dakika 24 saat</b>
	2- Acele Telgraf Kabulü Acele telgraf Dağıtım ve Teslimi		<b>3 dakika 6 saat</b>
39	<b>Tele-Post (Faks) Kabulü</b>	Tele-Post Yönergesinin 13 ve 14 maddelerinde belirtilen doküman kabul formu Telepost kabul formu Gönderinin türü, varış yeri ve sayfa sayısına göre Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi kapsamında ücret alınır.	<b>3 dakika</b>
	Tele-Post (Faks) Keşidesi		<b>1 saat</b>
	Tele-Post (Faks) Dağıtım ve Teslimi		<b>Aynı gün</b>
<b>40</b>	<b>Kontrollü Gişe Telefon Hizmeti</b>	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	<b>10 saniye</b>
41	<b>Yasak Maddeler</b>	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	<b>1 saat</b>
42	<b>UPU Kararlarının Yayımlanması</b>	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	<b>Kongre tarihinden sonraki 1 yıl</b>
43	<b>PTT Çağrı Merkezi</b>	Herhangi bir belge istenilmemektedir.	<b>83 saniye</b>
44	<b>Pul ve Filatelik ürün satışı</b>	Aboneliklerde Abone formu	<b>Satış için süre talebe bağlıdır Abonelik kaydı için 5 dakika</b>

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 başvurunuz.



İlk Müracaat Yeri

:PTT Müdürlüğü

İsim

:Ahmet HATIPOĞLU

Unvan

Merkez Müdürü

Adres

:4 Eylül Mahallesi Azerbaycan Caddesi No:17/1  
43500 SİMAV KÜTAHYA

Tel

: 0274 513 58 38

Faks

: 0274 513 70 23

e-Posta

: kthy-simav@ptt.gov.tr