



ULUSAL MESLEK  
STANDARDI



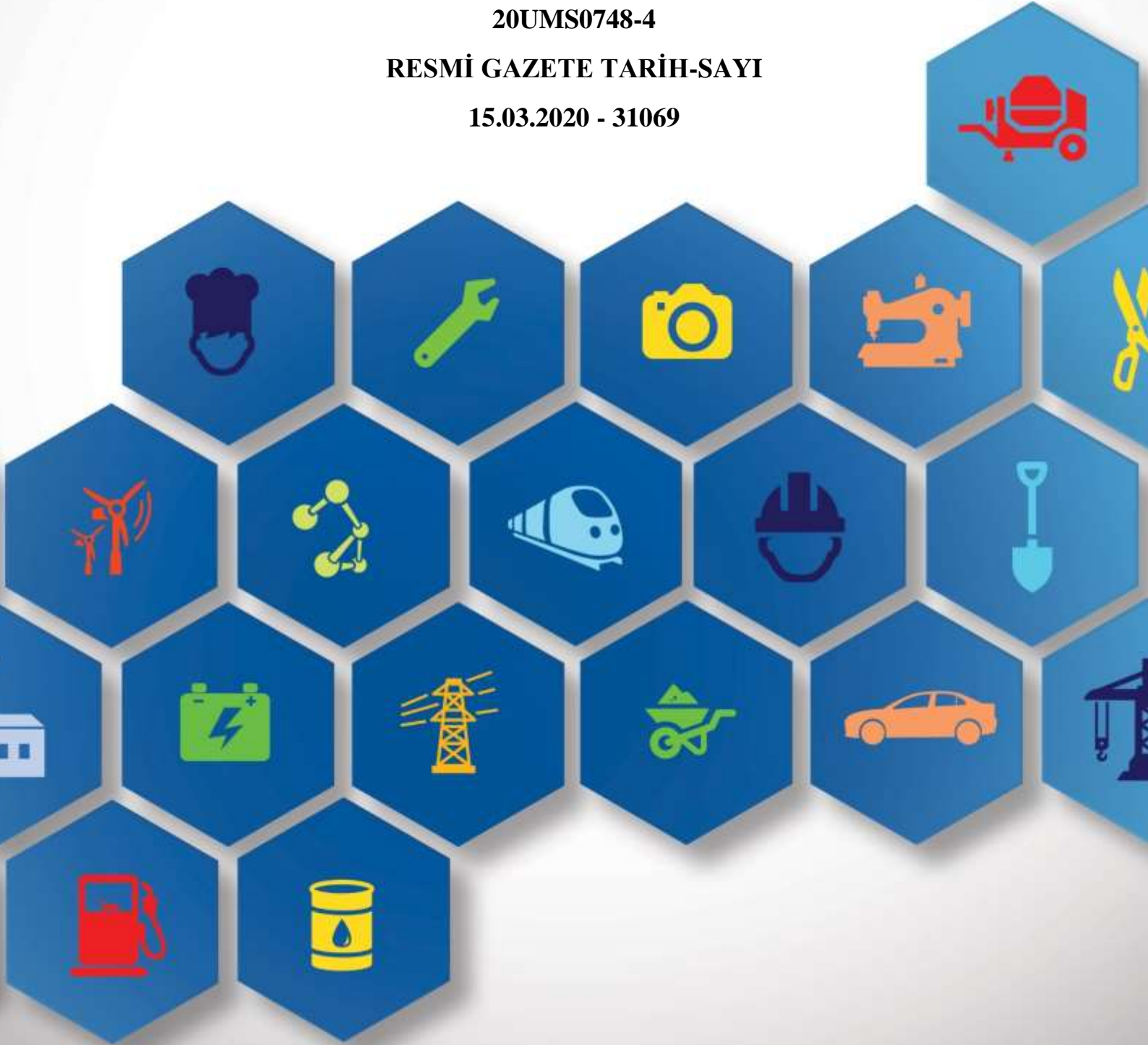
MYK  
MESLEKİ YETERLİLİK  
KURUMU

## POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI SEVİYE 4

20UMS0748-4

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI

15.03.2020 - 31069



<b>Meslek:</b>	<b>POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI</b>
<b>Seviye:</b>	<b>4<sup>1</sup></b>
<b>Referans Kodu:</b>	<b>20UMS0748-4</b>
<b>Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):</b>	<b>Posta ve Telgraf Teşkilatı A.Ş. (PTT)</b>
<b>Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:</b>	<b>MYK Ulaştırma, Lojistik ve Haberleşme Sektör Komitesi</b>
<b>MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:</b>	<b>12/02/2020 Tarih ve 2020/17 Sayılı Karar</b>
<b>Resmi Gazete Tarih/Sayı:</b>	<b>15.03.2020 / 31069</b>
<b>Revizyon No:</b>	<b>00</b>

<sup>1</sup>Mesleğin yeterlilik seviyesi, 8 seviyeli Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre seviye 4 olarak belirlenmiştir.

## TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

**ACİL DURUM:** İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

**BASILMIŞ KÂĞITLAR:** Herhangi bir kâğıt, karton veya başka bir madde üzerine el, makine veya fotoğraf gibi baskı tekniği kullanılarak hazırlanan her türlü gazete, dergi, kitap, süreli veya süresiz birbirinin aynı olan yayın, broşür, katalog, fotoğraf, fotoğraf kapsayan albüm, gravür, plan, harita gibi yazı, resim veya şekil taşıyan adresli veya adresiz, kişisel haberleşme niteliği bulunmayan gönderiyi,

**CİHET:** Bir posta ve kargo teslim elemanına tahsis edilmiş alanı,

**ÇEVRE KORUMA:** Çalışmalarda, çevreye zarar vermeyen malzemeleri veya süreçleri kullanmayı veya zararlı atıkların uygun şekilde bertaraf edilmesini,

**DAĞITIM:** Posta ve kargoların teslim etme/teslim alma işlemlerinin bütünü,

**DAĞITIM ALANI:** Posta ve kargoların teslim etme/teslim alma işlemlerinin yapıldığı alan ve adreslerin bütünü,

**EL TERMİNALİ:** Farklı yazılımlar aracılığıyla iş süreçlerinin takibinde kullanılan elektronik cihaz ya da uygulamayı,

**GÖNDERİ:** Göndericisi ve alıcısı belli olan, belirli bir yerden başka bir yere, belirli sürelerde, taşınan posta gönderileri ile kargoyu,

**GÖRME ENGELLİLERE ÖZGÜ YAZILAR:** İster kişisel haberleşme, ister genel nitelikte yazılar şeklinde olsun, görme engellilere özgü işaretleri taşıyan maddeler veya seslendirilmiş kayıtları ihtiva eden gönderiyi,

**GÜZERGÂH PLANI:** Gönderilerin dağıtım sıralamasına dair planı,

**HABERLEŞME GÖNDERİLERİ:** Kitap, katalog, gazete ve süreli yayınlar hariç herhangi bir fiziksel araç üzerine yazılan veya elektronik ileti şeklinde hazırlanan, gönderici tarafından gönderi üzerinde belirtilen adrese sevk ve teslim edilmesi gereken telgraf da dâhil her türlü gönderiyi,

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliğini,

**KARGO:** Tek parçada en fazla yüz kilogramı geçmeyen, genellikle ambalaj ve kap içerisinde olan küçük boyutlu koli, sandık, paket gibi eşyayı,

**KARGOMAT:** Ödeme şartlı, ücreti alıcıdan tahsil, kontrollü teslim, alma haber özel hizmetli gönderiler ve özellikli gönderiler haricinde kalan gönderilerin, alıcının istemesi veya adresinde bulunmaması halinde tesliminin sağlanmak üzere bırakıldığı elektronik dolabı,

**KAYITLI GÖNDERİ:** Kabulünden teslimine kadar kayda tabi tutulan gönderiyi,

**KAYITSIZ GÖNDERİ:** Kabulünden teslimine kadar kayda tabi tutulmayan gönderiyi,

**KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD):** Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

**KÜÇÜK PAKETLER:** Ticari değeri olsun veya olmasın, her türlü eşya kapsayan ve kapsamında haberleşme niteliğinde yazı bulunmayan mektup postası ile gönderilmek üzere postaya verilen yurt dışı gönderiyi,

**MASAK:** Mali Suçlar Araştırma Kurulunu,

**NUMARATAJ:** Mahalle, köy, mezra, mevki, küme evleri, meydan, bulvar, cadde ve sokaklara ad veya numara, binalara ise numara verilmesi işlemini,

**POS CİHAZI:** Kargo, ürün, hizmet bedelinin tahsilâtı için kullanılan cihazı,

**POSTA GÖNDERİSİ:** Göndericinin bizzat kendisi veya talimatıyla, üzerinde belirtilen yer ve adrese, gönderi türüne ve özel hizmetine göre teslim edilen haberleşme gönderileri ile kitap, katalog, gazete ve süreli yayınları, görme engellilere özgü yazıları, ticari değeri olsun veya olmasın eşya içeren en fazla beş kg ağırlığa veya elli desimetreküp hacme sahip posta maddesi ile posta kolisi veya kargosunu,

**POSTA KOLİSİ VEYA KARGOSU:** Hizmet sağlayıcısı aracılığıyla yollanan ve kapsamında haberleşme niteliği taşıyan yazılar bulunmayan en fazla otuz kilogram ağırlığa veya üç yüz desimetreküp hacme sahip her türlü maddeyi,

**POSTA MADDESİ:** Kayıtlı ve kayıtsız haberleşme gönderileri, basılmış kâğıtlar, görme engellilere özgü yazılar ile küçük paketi,

**POSTA OTOMASYON SİSTEMLERİ:** Postaların kayıt, kabul, ayırım, sevk, teslim, düşüm, takip işlemleri için kullanılan paket programı,

**PTT İŞYERİ:** Acentelikler de dâhil PTT tarafından faaliyetlerini yürütmek amacıyla kurulan birimi,

**RİSK:** Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanmaya ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

**RİSK DEĞERLENDİRMESİ:** İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gereken çalışmaları,

**SEFER DEFTERİ:** Dağıtıcıların dağıtımına çıkarken ve dağıtımdan dönüşte imzaladığı, dağıtımda geçirilen süreyi gösteren defteri,

**TEBLİGAT:** 7201 sayılı Tebligat Kanununa göre yetkili merciler tarafından çıkarılan ve hukuki işlemlerin kanunda öngörüldüğü şekilde muhatabına veya muhatap adına kabule kanunen yetkili şahıslara yazılı olarak bildirim ve bu bildirim yapıldığının belgelendirilmesi amacıyla düzenlenerek postaya verilen kayıtlı gönderiyi, tebliğ evrakını,

**TEHLİKE:** İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini,

**TELGRAF:** Elektronik haberleşme şebekeleri üzerinden cihazlar aracılığıyla iletilen yazılı metni,

**UNİVERSAL POSTAL UNİON (UPU):** Dünya Posta Birliğini ifade eder.

## İÇİNDEKİLER

<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>7</b>
<b>2. MESLEK TANITIMI</b> .....	<b>8</b>
2.1. Meslek Tanımı .....	8
2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri .....	8
2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler .....	8
2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları .....	8
<b>3. MESLEK PROFİLİ</b> .....	<b>9</b>
3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri .....	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar .....	17
3.3. Tutum ve Davranışlar .....	17
<b>Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar</b> .....	<b>18</b>

## 1. GİRİŞ

Posta ve Kargo Teslim Elemanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Posta ve Telgraf Teşkilatı A.Ş. (PTT) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Ulaştırma, Lojistik ve Haberleşme Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

## 2. MESLEK TANITIMI

### 2.1. Meslek Tanımı

Posta ve Kargo Teslim Elemanı (Seviye 4) iş süreçlerinde iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulayarak, iş organizasyonu ile posta, posta kolisi/kargosu ve kargo teslimatı/kabulü yapan, tahsilat/ödeme yapan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli meslek elemanıdır.

### 2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

**ISCO 08:** 4412 (Posta kuryesi, dağıtıcıları)

### 2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

7201 sayılı Tebligat Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

*\*Mesleğin icrasına yönelik İSG, Çevre ve diğer konulardaki mevzuata uyulması esastır.*

### 2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Posta ve Kargo Teslim Elemanı (Seviye 4) ilgili kuruluşların dağıtım istasyonlarını/servislerini oluşturan şubelere/merkezlere bağlı olarak, posta ve kargo hizmeti teslim alma ve verme süreçlerinde, hem bina içi kapalı alanlarda ayakta, hem de çoğunlukla kent içi ve kırsal alanlarda semt, cadde, sokak gibi açık alanlarda yürüyerek, araç kullanarak esnek sürelerle görev yapar.

Posta ve Kargo Teslim Elemanı (Seviye 4) şube/merkez düzeyindeki yöneticisine bağlı olarak dağıtım alanında özerk olarak görev yapar. Görev sürecinde müşteri (özel ve tüzel kişi alıcılar) taraflarıyla iletişim halindedir.

Bazı meslek mensupları, dağıtım alanlarındaki ulaşımlarda, kent içi trafik koşullarında, taşıt aracı veya motor kullanır. Mesleğin icrası esnasında; posta ve kargo tasnif, organizasyon ve açık alan koşullarına (iklim şartları gibi) dayalı sağlık sorunları, ağır kargoları kaldırma, taşıma, indirmeye, uzun süreli yürümeye bağlı kas ve iskelet sistemi sorunları, müşterilerle çatışma risklerine bağlı stres, fiziki ve psikolojik yıpranma söz konusu olabilir. Yoğun trafik, çeşitli binaların fiziki koşullarına bağlı kazalar ile açık alanda çeşitli nedenlerle oluşabilecek acil durum riskleri bulunmaktadır.

Bu risklerin tamamen bertaraf edilmesi ve önlenmesi için işveren tarafından gerekli önlemler alınır. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.



### 3. MESLEK PROFİLİ

#### 3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri

Görev	A. İş sağlığı ve güvenliği ve çevre koruma önlemlerini uygulamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
A.1	İş sağlığı ve güvenliği önlemlerini uygulamak	A.1.1	Çalışma ortamlarında oluşabilecek tehlike ve riskleri (trafik, kaza, ağır taşıma kaldırma, müşteri ve gönderi kaynaklı riskler ve benzeri) alanın ve gönderinin özelliklerine göre belirler.	
		A.1.2	Çalışma ortamındaki risklere uygun KKD'leri (koruyucu eldiven, koruyucu ayakkabı, şapka, iklim koşullarına uygun koruyucu kıyafetler, köpek savar, motorize elemanlar için koruyucu kıyafetler ve benzeri) talimatlara uygun olarak kullanır.	
		A.1.3	Dağıtım süreçlerinde, trafikte ulaşım aracı kullanma ve/veya yaya haldeyken trafik kurallarını uygular.	
		A.1.4	Sürücülüğünü yaptığı ulaşım aracında (kargo aracı veya motor) iklime göre zincir, yedek lastik ve benzeri donanımın bulunup bulunmadığını kontrol eder.*	
		A.1.5	Ağır kargolarda kaldırma, taşıma ve indirme hareketlerinde iskelet ve kas sağlığını koruyucu önlemleri uygular.	
		A.1.6	Gönderi kaynaklı risklerde kabul şartlarının uygunluğunu kontrol eder.	
		A.1.7	Gönderinin özelliğine göre olası müşteri kaynaklı risklere yönelik belirlenmiş önlemleri uygular.	
		A.1.8	Dağıtım yapılan binalardaki riskli koşullarda (asansör, kaygan zemin, merdiven gibi) güvenli davranış kurallarını uygular.	
A.2	Acil durum prosedürleri uygulamak	A.2.1	Kuruluş acil durum planlarına uygun şekilde önleme, bildirim, tahliye çıkış uygulamalarını gerçekleştirir.	
		A.2.2	Kaza ve diğer acil durumlarda (trafik kazası, şiddet gibi) ilk bildirim ve müdahale önlemlerini uygular.	
A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.3.1	Ambalaj ve malzeme atıklarının (karton, kâğıt, plastik gibi) tasnifini yapar.	
		A.3.2	Atıkları belirlenmiş noktalara koyar.	

\* Taşıt sürücülüğü yapan meslek mensupları için geçerlidir.

Görev		B. İş süreçlerinde kalite sağlamak		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
B.1	Dağıtım süreçlerinde kalite önlemlerini uygulamak	B.1.1	Teslimat ve alım süreçlerinde zamanı verimli kullanır.	
		B.1.2	Teslimat ve alım süreçlerinde kontrolleri tam ve prosedürüne uygun olarak gerçekleştirir.	
		B.1.3	Gönderinin hasar görmemesini sağlar.	
		B.1.4	Dağıtıma uygunsuz ve hasarlı çıkmış gönderilerde belirlenmiş önlemleri uygular.	
B.2	Müşteri ilişkilerini yürütmek	B.2.1	Gönderi teslim ve alım süreçlerinde, müşteri ile ilişkilerini kurumsal prosedürlere uygun tutum ve davranışlarla gerçekleştirir.	
		B.2.2	Müşterinin süreçlere ve hizmetlere dair soru ve sorunlarında yönlendirici bilgiler verir.	
		B.2.3	Müşterilerin ürün ve hizmetlerle ilgili taleplerini yetkiliye iletir.	
		B.2.4	Müşterilerle oluşan sorunlarda iletişim ve problem çözme yöntemlerine uygun davranır.	

\*PTT'de görev yapan meslek mensupları için geçerlidir.

Görev		C. İş organizasyonu yapmak		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
C.1	Kişisel hazırlık yapmak	C.1.1	İş kıyafetlerini mevzuata ve mevsime uygun şekilde giyer.	
		C.1.2	İş süreçlerinde kişisel hijyen ve bakım kurallarını uygular.	
C.2	İş planlaması yapmak	C.2.1	Gelen gönderilerin dağıtım öncesi kontrol, kayıt ve işleme uygulamalarını kuruluşun yöntemlerine göre yapar.	
		C.2.2	Dağıtım için teslim noktalarının özelliğine göre güzergâh planlaması yapar.	
C.3	İş kayıtlarını tutmak	C.3.1	Teslimat ve teslim alma süreçlerine dair kayıtları tutar.	
		C.3.2	Tuttuğu kayıtları yetkilisine teslim eder.	
C.4	Gönderilerin güvenliğini sağlamak	C.4.1	Gönderinin özelliğine (kırılabilir, dökülebilecek gönderi, ebat, ağırlık ve benzeri) uygun taşıma önlemlerini uygular.	
		C.4.2	Çalınma ve kaybolmaya karşı çanta ve taşıt ile ilgili güvenlik önlemlerini alır.	
		C.4.3	Teslim (alan ve veren) tarafı dışında üçüncü taraflara karşı, gönderiye ait bilgilerin gizlilik ve güvenliğini sağlar.	
		C.4.4	Gönderiye dair güvenlik amaçlı kontrolleri yapar.	
C.5	Araç, gereç ve ekipmanları kullanıma hazır tutmak	C.5.1	Kullandığı araç-gereç, ulaşım aracı ve ekipmanların işlevsellik kontrollerini yaparak arızalı ya da yenilenmesi gerekenlerin bildirimini yapar.	
		C.5.2	Dağıtım öncesi araç-gereç ve ekipmanlar ile gönderileri işe uygun hazırlar.	

Görev		D. Posta teslimi yapmak*		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.1	Postaları zimmete almak	D.1.1	Postaların grup cihet, adres ve dağıtım bazlı, kayıtlı-kayıtsız posta maddesi (haberleşme gönderileri, basılmış kâğıtlar, görme engellilere özgü yazılar, küçük paketler, telgraf) ayrıştırmasını yapar.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gönderi türleri ve mevzuatında yer alan ilgili prosedürler</li> <li>2. Dağıtım alanı adresleme (semt, sokaklar, binalar) düzeni</li> <li>3. Dağıtım alanı güzergâh planlaması</li> <li>4. Teslim noktalarının özellikleri (resmi kurum, özel-tüzel şahıs, özel nitelikli kuruluşlar –yurt, cezaevi, hastane, okul gibi)</li> <li>5. Posta türleri</li> <li>6. Haftalık Sefer Programı</li> <li>7. Evrensel hizmet mevzuatı ve uygulamaları</li> <li>8. Harita okuma</li> <li>9. Posta dağıtımı ile ilgili mevzuat</li> <li>10. Posta teslim prosedürleri ve uygulamaları</li> <li>11. Posta teslim işlemlerinde yapılan kontroller</li> <li>12. İletişim becerileri</li> <li>13. Çatışma yönetimi ve problem çözme becerileri</li> <li>14. El terminali kullanma</li> <li>15. MASAK uygulamaları</li> <li>16. Paralı posta işlemleri prosedürü ve uygulamaları</li> <li>17. Posta ve telgraf ücret tarifesi</li> <li>18. Takseli gönderi uygulamaları</li> <li>19. Posta otomasyon sistemleri</li> </ol>
		D.1.2	Dağıtım alanına ait posta maddelerinin zimmet/teslim listesini imzaları tamamlanmış şekilde alır.	
		D.1.3	Kayıtsız gönderilerin sayısını yetkiliye bildirir.	
		D.1.4	Dağıtımda teslim edeceği para miktarını veznedenden teslim alır.	
		D.1.5	Postaların ayrıştırması sırasında posta içerisinde taşınması yasak madde (uyuşturucu, yanıcı ve patlayıcı madde) şüphesi veya tespiti halinde, ilgili yetkiliye bildirimde bulunur.	
D.2	Güzergâh planı yapmak	D.2.1	Türüne göre teslim edeceği postaların öncelik sıralamasını yapar.	
		D.2.2	İlk gideceği adresten itibaren dağıtım alanında teslimat adresi sıralaması yapar.	
		D.2.3	Kırsal alan posta dağıtımı için, haftalık sefer programına ve mevzuatına uygun şekilde adres sıralaması yapar.	
D.3	Dağıtım alanında teslimat yapmak (devamı var)	D.3.1	Postanın adres ve alıcı kontrollerini yapar.	
		D.3.2	Kayıtlı gönderileri özel veya tüzel kişi olma durumuna göre, alıcı veya almaya yetkili kişiye mevzuatına uygun olarak (geçerli kimlik belgesi görmek suretiyle, TC numarası, ad soyadı ve imza, tüzel kişilerde kaşe alarak ve yetki belgesi kontrolü yaparak) teslim eder/ öder veya teslim alır.	
		D.3.3	Teslim ettiği kayıtlı gönderileri sistemden düşer.	
		D.3.4	Kayıtsız gönderilerin tarafı olan şahsa teslim edemediği durumlarda posta kutusuna veya mevzuatına uygun yere bırakır.	

\*PTT'de çalışan meslek mensupları için geçerlidir.

Görev		D. Posta teslimi yapmak*		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.3	Dağıtım alanında teslimat yapmak	D.3.5	Kırsal alan (köy) dağıtımlarında, alıcısının bulunamadığı veya numaratajın eksik olduğu durumlarda gönderileri veya haber kâğıdını mevzuatında belirtilen yerlere teslim eder.	
		D.3.6	Engelli alıcıların özelliklerine göre prosedürüne uygun teslim/alım yapar.	
D.4	Paralı posta işlemlerini yapmak	D.4.1	Adres, alıcı doğruluğu ile para miktarının tutarlılığını kontrol eder.	
		D.4.2	Parayı özel veya tüzel kişi olma durumuna göre, alıcı veya almaya yetkili kişiye mevzuata uygun olarak (TC numarası, ad soyadı ve imza, tüzel kişilerde ayrıca kaşe alarak ve yetki belgesi kontrolü yaparak) teslim eder/öder veya teslim alır.	
		D.4.3	Engelli alıcıların özelliklerine göre prosedürüne uygun teslim/alım/ödeme yapar.	
D.5	Adresten posta teslim almak	D.5.1	Mektup atma kutularına bırakılan veya müşterilerce verilen posta maddelerini pul veya ücretini mevzuatına/tarifesine uygun olarak alır.	
		D.5.2	Aldığı gönderileri ve paraları şube/merkeze getirerek kabul işlemi yapılacak birime teslim eder.	
D.6	Teslim düşüş işlemlerini yapmak	D.6.1	Teslimi yapılan postaları/ kayıtlı gönderileri, sistemden düşer.	
		D.6.2	Muhatabına ulaşılamayan tebligatları, ilgili taraflara (muhtarlık, kolluk kuvvetleri gibi) mevzuatına uygun olarak teslim eder.	
		D.6.3	Alıcısı bulunamamış postalar için adrese haber kâğıdı bırakarak, en yakın PTT iş yerine veya kargomat cihazına bırakır.	
D.7	Zimmet devri yapmak	D.7.1	Teslimatı yapılamayan posta maddelerini, el terminalini ve (varsa) ulaşım aracını ilgili birimlere prosedürüne göre teslim eder.	
		D.7.2	Sefer defteri kayıt prosedürlerini uygular.	

20. Tebligat Kanunu ile ilgili yönetmelik ve prosedür
21. Engelli alıcıların özelliklerine göre teslim/alım/ödeme işlemleri
22. Teslimatı yapılamayan postalar ve zimmet devrine dair prosedür
23. Bilişim teknolojilerini kullanma

\*PTT'de çalışan meslek mensupları için geçerlidir.

Görev		E. Posta kolisi/kargosu ve kargo teslimi yapmak		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.1	Posta kolisi/kargosu ve kargoları tasnif etmek	E.1.1	Posta kolisi/kargosu ve kargoları fiziksel özelliklerine göre (ebat, ağırlık, kırılabilirlik, parça adedi ve benzeri) ayırır.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. İstifleme yöntemleri</li> <li>2. El terminali kullanma</li> <li>3. İndirme ve yükleme teknikleri</li> <li>4. Alan ve adres bilgisi</li> <li>5. Posta kolisi/kargosu ve kargo türleri ve tasnif işlemleri</li> <li>6. Özel hizmet türleri</li> <li>7. Ürün ve gönderi özelliklerine dair semboller ve anlamları</li> <li>8. Dağıtım alanı güzergâh ve trafik durumu değerlendirme</li> <li>9. Teslim noktalarının özellikleri (resmi kurum, özel-tüzel şahıs, özel nitelikli kuruluşlar –yurt, cezaevi, hastane, okul gibi)</li> <li>10. Harita okuma</li> <li>11. Zimmet prosedürleri uygulaması</li> <li>12. Çatışma yönetimi ve problem çözme becerileri</li> <li>13. Teslim alma prosedürleri ve yasal temelleri</li> <li>14. Alan ve adres bilgisi</li> <li>15. Müşteri ile iletişim becerileri</li> <li>16. Hizmet türleri ve süreçlerine dair müşteri bilgilendirme uygulamaları</li> </ol>
		E.1.2	Posta kolisi/kargosu ve kargoları dağıtım alanı, şube, adres ve hizmet türüne göre, işe çıkış zamanlamasına uygun şekilde ayırır.	
E.2	Posta kolisi/kargosu ve kargoları zimmete almak	E.2.1	Dağıtım yapacağı alana ait posta kolisi/kargosu ve kargoları, varsa önceden kalanlar ile birlikte sisteme kayıt ederek çıktısını alır.	
		E.2.2	Teslim/zimmet listelerinin onay prosedürünü tamamlayarak zimmetine alır.	
E.3	Güzergâh planı yapmak	E.3.1	Hizmetin özelliğine göre teslim edeceği posta kolisi/kargosu ve kargolar için öncelik sıralaması yapar.	
		E.3.2	İlk gideceği adresten itibaren dağıtım alanında teslimat adresi sıralaması yapar.	
E.4	Posta kolisi/kargosu ve kargoları araçtan indirmek/yüklemek	E.4.1	Posta kolisi/kargosu ve kargoları uygun ekipman kullanarak sisteme kaydeder.	
		E.4.2	Posta kolisi/kargosu ve kargoları araca ağırlık ve özelliklerine uygun ekipmanlarla zarar vermeden araç içi istif düzenine uygun şekilde yükler/indirir.	
E.5	Adrese posta kolisi/kargosu ve kargo teslim etmek	E.5.1	Adres, müşteri (kimlik) doğruluğuna dair kontrolleri yapar.	
		E.5.2	Özel veya tüzel kişi olma durumuna göre, alıcı veya almaya yetkili kişiye mevzuatına uygun (geçerli kimlik belgesi görmek suretiyle, TC numarası, ad soyadı ve imza, tüzel kişilerde ayrıca kaşe alarak ve yetki belgesi) kontrolleri yaparak teslim eder.	
		E.5.3	Teslim anındaki itirazlarda ve müşteri kaynaklı uygunsuzluklarda prosedürüne göre işlem yapar.	
		E.5.4	Posta kolisi/kargosu ve kargonun teslim durumuna dair bilgileri sisteme girer.	
		E.5.5	Müşterinin adreste bulunmadığı hallerde, işyeri veya kargomattan teslim için bildirim prosedürünü uygular.	

Görev		E. Posta kolisi/kargosu ve kargo teslimi yapmak		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.6	Adresten posta kolisi/kargosu ve kargo teslim almak	E.6.1	Alım talebi gelen adreste, kargonun içerik ve ambalaj ile müşteri (kimlik, adres ve benzeri) kontrollerini yapar.	
		E.6.2	Posta kolisi/kargosu ve kargoya dair kabul/teslim alma belgesini mevzuatına uygun olarak (ödeme bilgisi, hizmet türü ve benzeri içerecek şekilde) doldurur.	
		E.6.3	Özel içerikli posta kolisi/kargosu ve kargoda uygunsuz durumlara ilişkin (kırılabılır, akabilir, sigortasız ve benzeri) belgeleri doldurarak müşteri ile karşılıklı imzalar.	
		E.6.4	Müşteri ile karşılıklı imzaladığı belgenin bir nüshasını müşteriye bırakarak posta kolisi/kargosu ve kargoyu şubeye getirir.	
E.7	Adreste tahsilât yapmak	E.7.1	Teslim ettiği/edeceği/aldığı taşıma bedeli ödemeli posta kolisi/kargosu ve kargolarda, taşıma bedelini müşteriden tahsil eder.	
		E.7.2	Teslim edeceği ürün bedeli ödemeli posta kolisi/kargosu ve kargolarda, ödenecek miktarı müşteriden nakit veya pos cihazıyla tahsil eder.	
		E.7.3	Tahsilât sonrası, ilgili belgeleri (fiş, fatura, makbuz gibi) oluşturarak müşteriye verir.	
		E.7.4	Tahsil ettiği parayı prosedürüne göre şubeye/işyerine teslim eder.	
E.8	Zimmet devri yapmak	E.8.1	Dağıtımda teslim edemediği posta kolisi/kargosu ve kargoların teslim edilmeme/devir nedenini sisteme girer.	
		E.8.2	Teslim edilemeyen posta kolisi/kargosu ve kargoların o günkü zimmetinden düşülmesini sağlar.	
E.9	Şube kapanış işlemlerini yapmak	E.9.1	Adresten aldığı kargoların şubede/iş yerinde ya da aracında bulunan tartı cihazları ile ölçüm ve tartımını yapar.	
		E.9.2	Posta kolisi/kargosu ve kargoların barkodlama işlemlerini yapar.	

17. Pos cihazı kullanma
18. Tahsilât türleri ve prosedürleri ile uygulaması
19. Zimmet devri ve iade prosedürleri ile uygulaması
20. Uzunluk, alan, hacim ve ağırlık ölçme
21. Kargo türlerine göre ayırıştırma
22. Barkod ve paket/kargo eşleştirmesi
23. Bilişim ve iletişim araçları kullanma

Görev		F. Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
F.1	Kişisel mesleki gelişimini sağlamak	F.1.1	Meslekle ilgili eğitimlere katılarak öğrendiklerini uygulamalara yansıtır.	
		F.1.2	Mesleki yenilikleri ilgili kaynaklardan (internet, yayınlar, kurum içi ağlar, bilgilendirmeler ve benzeri) takip eder.	
F.2	Meslektaşlarının mesleki gelişimine katkı vermek	F.2.1	Mesleki uygulamaları ile ilgili, iş süreçleri içinde deneyimsiz elemanların bilgi ve becerilerini gözlemler.	
		F.2.2	Mesleki uygulamaları ile ilgili, iş süreçleri içinde göstererek, yaptırarak deneyimsiz elemanların yetişmesine destek verir.	



### 3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar

1. Ambalaj sarf malzemeleri
2. Ayrım kasası
3. Bilgisayar (tablet ve benzeri)
4. Çeşitli formlar (teslim listesi, haber kağıdı, teslim belgesi, ihbarname/ihbar notu, alım/kabul belgesi, tahsilât makbuzu, sorumluluk belgesi gibi)
5. Çeşitli pullar (*PTT’de görev yapan meslek mensupları için geçerlidir.*)
6. El terminali
7. Kimlik tespit donanımı (Istampa, kaşe ve benzeri)
8. Kişisel koruyucu donanımlar (koruyucu eldiven, koruyucu ayakkabı, şapka, İklim koşullarına uygun koruyucu kıyafetler, köpek savar, motorize elemanlar için koruyucu kıyafetler gibi)
9. Kurumsal iş kıyafeti ve yaka kartı
10. Lift
11. Merdiven
12. Mobil telefon
13. Ölçüm araçları (metre, tartı aracı, terazi ve benzeri)
14. Pos cihazı
15. Posta otomasyon sistemi/sistemleri
16. Taşıma çantası

### 3.3. Tutum ve Davranışlar

1. Acil ve stresli durumlarda soğukkanlı olmak
2. Araç, gereç, malzeme ve ekipmanların kullanımında özenli olmak
3. Çalıştığı kuruluşun prosedürlerine uymak
4. Dağıtım alanında İSG kurallarına uymaya önem vermek
5. Dağıtım alanında yetki ve sorumlulukları dahilinde inisiyatif kullanmak
6. Evrensel posta ilkelerine uygun davranmak (*PTT’de görev yapan meslek mensupları için geçerlidir.*)
7. Gönderi teslim ve alım süreçlerinde müşteri ilişkilerine özen göstermek
8. Gönderi teslim ve alım süreçlerinde müşteri mahremiyetine özen göstermek
9. Kişisel bakım, sağlık ve hijyen kurallarına özen göstermek
10. Meslektaşları ile ilişkilerinde işe göre koordinasyon sağlayarak uyumlu çalışmak
11. Taşındığı postanın/kargonun gizlilik ve güvenliğini koruyucu davranmak
12. Posta ve kargoların korunmasında risklere karşı öngörülü ve duyarlı olmak
13. Posta ve kargo teslim etme/alma alanındaki yenilikleri takip etmek
14. Posta, kargonun hasarsızlığına ve teslim kurallarına önem vermek
15. Şube sorumlularına doğru ve zamanında bilgi vermek
16. İş süreçlerinde kurumsal mahremiyete özen göstermek
17. İş süreçlerinde zamanı etkili ve verimli kullanmaya önem vermek

**Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar**

**1. Meslek Standardı Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri:**

	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih - İş Yeri - Unvan)
UMS Çalışma Grubu Görevlileri			
1	Hatice KIRNAZ	Ankara Ün. Dil Tarih Coğrafya -1987	1987- PTT- Daire Başkan Yardımcısı
2	Hilal Kezban ÖZSOY	Gazi Üniversitesi (İstatistik), 2006	2012 – PTT – Müdür V.
3	Kamile ŞAHİN	Gazi Üniversitesi İ.B.B.F (Kamu Yönetimi), 2004	2007 – PTT - Memur
4	Sevil ELLİSEKİZ	Gazi Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Ens. YL, 2008	2009 – PTT - Memur
5	Sena BİLİCİ	Anadolu Üniversitesi İ.B.B.F (Sosyal Hizmetler) 2017	2018 – PTT - Postacı
6	Hakan ÜNAL	Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.B.B.F (İşletme), 2009	2011 – PTT - Memur
7	Hayrünisa SALDIROĞLU	H.Ü. Sos. ve İdari Bil. Fak. (Psikoloji), 1982	Moderatör, EDUSER, 13 yıl (UMS-UY Eğitimlik ve Moderatörlük olarak)
8	Selcen AVCI	Gazi Ün. Eğt. Bil. Ens. Yüksek Lisans, 1998	Moderatör, EDUSER, 13 yıl (UMS-UY Eğitimlik ve Moderatörlük olarak)
Teknik Çalışma Grubu Üyeleri (Meslek Uzmanları)			
9	Ümran ARI	Anadolu Ün. İşl. Fak., 2012	PTT, Dağıtıcı, 12 yıl
10	Osman AYDOĞDU	Kırıkkale Üniversitesi İİBF (Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü), 2010	MNG Kargo, Bölge Eğt. Md. 8 yıl
11	Seçkin Semih BAKAR	Fatih Ün. Siyaset Bil. Fak., YL, 2013	PTT, Memur, 11 yıl
12	Alper BİLGİN	Anadolu Ün. İşl. Fak., 2011	PTT, Dağıtıcı, 11 yıl
13	Zeynel BUYRUK	Fırat Ün. Sos. Bil. MYO, Muh. ve Vergi Uyg. Prog. 1998	Aras Kargo, Kanal Operasyon Md., 20 yıl
14	Hasan CALPBİNİCİ	Doğu Akdeniz Ün. Mühendislik Fak., End. Müh., 2013	UPS, İç Anadolu Bölge Yönt., 6 yıl
15	Selçuk DÖRTKAYA	Marmara Ün. İK Yön. Ve Geliş. YL., 2005	Aras Kargo, İşe Alım ve Eğt. Md., 18 yıl
16	Erdal DURMUŞ	Beykent Ün. Sos. Bil. Fk., İşl. Yönt. YL, 2010	Sürat Kargo, Şube Operasyonları Md., 11 yıl
17	Erdem SELÇUK	Dokuz Eylül Ün. İİBF, İşletme Böl., 2005	MNG Kargo, Şube Opr. Md., 15 yıl
18	Adnan ŞAHİN	Anadolu Ün. İşl. Fak., 2015	PTT, Dağıtıcı, 6 yıl
19	Tahir UÇAR	Anadolu Ün. İİBF, İşletme, 2006	Yurtiçi Kargo, Bölge Md. Yrd., 11 yıl
20	Caner YAVUZ	Çukurova Ün. Müh. Fak., Jeoloji Müh., 2008	UPS, Bölge Md., 10 yıl
21	Volkan YEREBAKAN	Gazi Ün. Lojistik Yönt., 2014	UPS, Hizmet Sağlayıcılar Lideri, 13 yıl
22	Erdal YORULMAZ	Anadolu Ün. İşl. Fak., 2012	PTT, Başdağıtıcı, 22 yıl
23	Hatice YORULMAZ	İstanbul Ün. Türkçe Öğretmenliği, 2005	Sürat Kargo, Eğt. Geliş. Yöneticisi, 7 yıl

\*Yalnızca meslekle ilgili olan eğitim/deneyim bilgilerine yer verilecektir.

## 2. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar:

1. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü)
2. Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü
3. Milli Eğitim Bakanlığı Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü
4. Milli Eğitim Bakanlığı Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü
5. Türkiye İş Kurumu (İş ve Meslek Danışmanlığı Dairesi Başkanlığı)
6. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)
7. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK)
8. Devlet Personel Başkanlığı
9. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)
10. Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM)
11. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
12. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
13. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
14. Hak-İş Konfederasyonu
15. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TURK-İŞ)
16. Birlik Haberleşme ve İletişim Çalışanları Sendikası
17. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)
18. Ankara Sanayi Odası (AS)
19. Ankara Ticaret Odası (ATO)
20. İstanbul Ticaret Odası (İTO)
21. Ege Bölgesi Sanayi Odası (EBSO)
22. Türkiye Elektrikli Vinç İmalatçıları Derneği (TEVİD)
23. Tüketici Hakları Derneği (THD)
24. Tüketici Yararına Araştırma Derneği (TÜYADER)
25. Türkiye Yeşilay Cemiyeti (YEŞİLAY)
26. Erzincan Refahiye Meslek Yüksek Okulu
27. Osmaniye Korkut Ata Meslek Yüksek Okulu
28. Samsun Alaçam Meslek Yüksek Okulu
29. Hakkari Yüksekova Meslek Yüksek Okulu
30. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi
31. Atatürk Üniversitesi Horasan Meslek Yüksek Okulu
32. Gümüşhane Üniversitesi İrfan Can Köse Meslek Yüksek Okulu
33. Siirt Üniversitesi Kurtalan Meslek Yüksek Okulu
34. Amasya Üniversitesi Taşova Meslek Yüksek Okulu
35. İzzet Baysal Üniversitesi Gerede Meslek Yüksek Okulu
36. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Almus Meslek Yüksek Okulu
37. Zonguldak Bülent Ecevit Devrek Meslek Yüksek Okulu
38. Burdur Ağlasun MYO
39. Iğdır MYO
40. İstanbul Okan Üniversitesi
41. Giresun Üniversitesi
42. İstanbul Yeditepe Üniversitesi
43. İzmir Yaşar Üniversitesi
44. Bursa Uludağ Üniversitesi
45. Başkent Üniversitesi Ankara
46. Eskişehir Teknik Üniversitesi
47. Mersin Üniversitesi
48. Kocaeli Üniversitesi

49. Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi
50. Samsun 19 Mayıs Üniversitesi
51. Trabzon Karadeniz Teknik Üniversitesi
52. Konya Selçuk Üniversitesi
53. Çanakkale 18 Mart Üniversitesi
54. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
55. Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi
56. Erzurum Atatürk Üniversitesi
57. Hakkari Üniversitesi
58. Kars Kafkas Üniversitesi
59. Gaziantep Üniversitesi
60. TÜMTİS (Tüm Taşıma İşçileri Sendikası)
61. KARİD (Türkiye Kargo, Kurye ve Lojistik İşletmecileri Derneği)
62. Bilgi Teknolojileri Kurumu
63. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı
64. Adalet Bakanlığı
65. Aras Kargo
66. MNG Kargo
67. Yurtiçi Kargo
68. Sürat Kargo
69. UPS Kargo
70. TNT Express
71. DHL Express

### 3. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Şeyhamit Ünal SARIBAŞ,	Başkan, (Milli Eğitim Bakanlığı)
Nuran SENAR,	Başkan Vekili, (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Çağatay KUYUCU,	Üye, (Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı)
İmdat YILDIRIM,	Üye, (Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı)
Erhan KÖKSAL,	Üye, (Ticaret Bakanlığı)
Gülayet Zeynep ŞENTÜRK,	Üye, (Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı)
Prof. Dr. Mustafa KARAŞAHİN,	Üye, (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı)
Öznur YILMAZ,	Üye, (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Mehmet KILIÇ,	Üye, (Hak-İş Konfederasyonu)
Ahmet KARADERİLİ,	Üye, (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Dilek TORUN,	Üye, (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Gökhan YÜCEER,	Uzman Yardımcısı, (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Ayşe Gülçin AKBIYIK,	Uzman (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

### 4. MYK Yönetim Kurulu

Adem CEYLAN	Başkan (Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Mehmet SARIBIYIK	Üye (Yükseköğretim Kurulu Temsilcisi)
Dr. Recep ALTIN	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Bendevi PALANDÖKEN	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman YILDIZ	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Celal KOLOĞLU	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)