

KURUMSAL ETİK POLİTİKASI

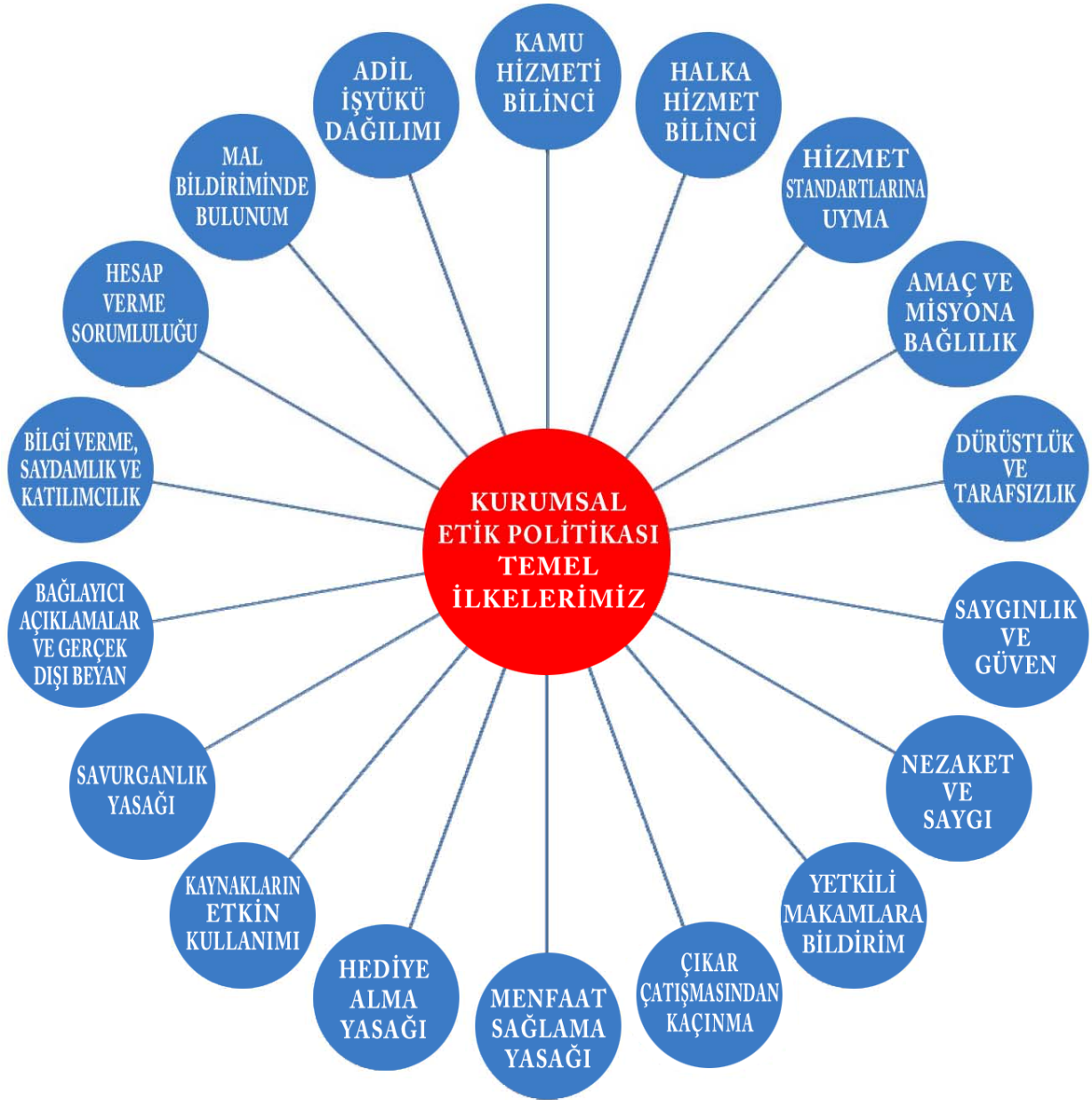


KURUMSAL ETİK POLİTİKAMIZ;

Görevlerimizi;
tarafsızlık,
dürüstlük
ve
adalet
ilkeleri
çerçevesinde
yürütmektir.

GENEL MÜDÜR

KURUMSAL ETİK İLKELERİMİZ;



I. ETİK POLİTİKAMIZ:

Görevlerimizi; tarafsızlık, dürüstlük ve adalet ilkeleri çerçevesinde yürütmektir.

II. MESLEKİ ETİK İLKELERİMİZ:

- 1. Görevin yerine getirilmesinde kamu hizmeti bilinci:** Kuruluşumuz personeli, hizmetlerin yerine getirilmesinde; katılımcılığı, saydamlığı, tarafsızlığı, dürüstlüğü, kamu yararını gözetmeyi, hesap verebilirliği, hizmette yerindeliği esas alır. Değişen şartlara uygun hizmet süreçleri doğrultusunda sosyal faydayı gözetilen nesnel ve açık bir hizmet anlayışını benimser.
- 2. Halka hizmet bilinci:** Kuruluşumuz personeli, hizmetlerin yerine getirilmesinde; halkın günlük yaşamını kolaylaştırmayı, ihtiyaçlarını en etkin, hızlı ve verimli biçimde karşılamayı, hizmet kalitesini yükseltmeyi, halkın memnuniyetini artırmayı, hizmetten yararlananların ihtiyacına ve hizmetlerin sonucuna odaklı olmayı hedefler.
- 3. Hizmet standartlarına uyma:** Kuruluşumuz personeli, hizmetleri belirlenen standartlara ve süreçlere uygun şekilde yürütür, hizmetten yararlanana iş ve işlemlerle ilgili gerekli açıklayıcı bilgileri verir ve onları hizmet süreci boyunca aydınlatır. Belirlenmiş hizmet standartlarını; hizmet alan kitlenin beklentilerini de göz önünde bulundurarak sürekli geliştirmeyi ilke edinir.
- 4. Amaç ve misyona bağlılık:** Kuruluşumuz personeli, PTT Genel Müdürlüğü amaçlarına ve misyonuna uygun davranır, kurum hizmet idealleri doğrultusunda yürüttükleri hizmetin, Kuruluşumuz misyonuna ve vizyonuna en üst düzeyde katkı yapmasını sağlayacak şekilde hareket eder.
- 5. Dürüstlük ve tarafsızlık:** Kuruluşumuz personeli, tüm eylem ve işlemlerinde kanunlara bağlı, adalet, eşitlik ve dürüstlük ilkeleri doğrultusunda hareket eder, herhangi bir kişi veya zümrenin yararını veya zararını hedef alan bir davranış sergileyemez. Görevlerini yerine getirirken ve hizmetlerden yararlandırmada dil, din, felsefi inanç, siyasi düşünce, ırk, cinsiyet ve benzeri sebeplerle ayırım yapamaz. İnsan hak ve özgürlüklerine aykırı veya kısıtlayıcı muamelede ve fırsat eşitliğini engelleyici davranış ve uygulamalarda bulunamaz. Kuruluşumuzun görev alanına giren her türlü hizmetin ifasında buna göre hareket eder.

Takdir yetkilerini, kamu yararının en önemli unsur olduğu bilincinden hareketle ve hizmet gerekleri doğrultusunda kullanır.

- 6. Saygınlık ve güven:** PTT Genel Müdürlüğü iki asra yaklaşan geçmişı, köklü kurumsal geleneği olan Türkiye'nin en güzide kuruluşlarındandır. Bu köklü geçmiş süresince inşa edilen kurum kimliği ve saygınlığı, Kuruluşumuz hizmetlerinin fevkalade dönemlerde dahi yürütülmesi, kamu hizmeti görme bilincine sadık kalınması gibi üstün kurumsal erdemler vasıtasıyla hizmet alan kesimler üzerinde inşa edilmiştir. Bu kurumsal saygınlığı, kurumsal imaj ve kimliği aynı duyarlılıkla muhafaza etmek ve geliştirmek Kuruluşumuz çalışanlarının en başta gelen görevlerindedir.

Kuruluşumuz personeli, halkın kamu hizmetine güven duygusunu zedeleyen, şüphne yaratan ve adalet ilkesine zarar veren davranışlarda bulunmaktan kaçıtır.

Kuruluşumuz personeli, halka hizmetin kişisel veya özel her türlü menfaatin üzerinde bir görev olduğu bilinciyle hizmet gereklerine uygun hareket eder, hizmetten yararlananlara kötü davranamaz, işi savsaklayamaz, çiftte standart uygulayamaz ve taraf tutamaz.

- 7. Nezaket ve saygı:** Kuruluşumuz çalışanları, kurum personeli ile hizmetten yararlananlara karşı nazik ve saygılı davranır ve gerekli ilgiyi gösterir, konu yetkilerinin dışındaysa ilgili birime veya yetkiliye yönlendirir.

- 8. Yetkili makamlara bildirim:** Kuruluşumuz personeli, etik davranış ilkeleriyle bağdaşmayan yasadışı fiil ve eylemlerde bulunulmasının talep edilmesi halinde veya hizmetlerini yürütürken bu tür bir fiil veya eylemlerden haberdar olduklarında ya da gördüklerinde durumu yetkili makamlara bildirir.

Yetkili makam, ihbarda bulunan personelin mevzuat çerçevesinde kimliğini gizli tutar ve kendisine herhangi bir zarar gelmemesi için gerekli tedbirleri alır.

- 9. Çıkar çatışmasından kaçınma:** Kuruluşumuz personeli, çıkar çatışmasında şahsi sorumluluğa sahiptir, çıkar çatışmasının tarafı olamaz.

- 10. Görev ve yetkilerin menfaat sağlamak amacıyla kullanılmaması:** Kuruluşumuz personeli; görevi ile ilgili görevi içinde veya dışında her ne şekilde olursa olsun, unvan ve yetkilerini kullanarak kendileri, yakınları veya üçüncü kişiler lehine menfaat sağlayamaz ve aracılıкта bulunamaz,

Kuruluşumuz personeli, kamu hizmeti ifa etmenin karşılığı olarak kendilerine sağlanan ücret ve diğer özlük hakları dışında herhangi bir menfaat sağlayamaz.

Kuruluşumuz personeli, görevlerinin ifası sırasında ya da bu görevlerin sonucu olarak elde ettikleri resmi veya gizli nitelikteki bilgileri, kendilerine, yakınlarına veya üçüncü kişilere doğrudan veya dolaylı olarak ekonomik, siyasal veya sosyal nitelikte bir menfaat elde etmek için kullanamaz, görevdeyken ve görevden ayrıldıktan sonra yetkili makamlar dışında hiçbir kurum, kuruluş veya kişiye açıklayamaz.

- 11. Hediye alma ve menfaat sağlama yasağı:** Kuruluşumuz personeli, tarafsızlığını, performansını, kararını, görevini yapmasını etkileyen veya etkileme ihtimali bulunan, ekonomik değeri olan ya da olmayan, doğrudan ya da dolaylı olarak hediye kabul etmez.

Kuruluşumuz personeli, görev ve hizmetle ilgisi olmayan hususlarda kamu kaynaklarını kullanarak hediye veremez, resmi gün, tören ve bayramlar dışında, hiçbir gerçek veya tüzel kişiye çelenk veya çiçek gönderemez.

- 12. Kamu malları ve kaynaklarının kullanımı:** Kuruluşumuz personeli, Kuruluşumuz bina ve taşıtları ile diğer kurum mallarını, kaynaklarını kamusal ve kurumsal amaçlar ile hizmet gerekleri dışında kullanamaz ve kullandıramaz. Bunları korur, her an hizmete hazır halde bulundurmak için gerekli tedbirleri alır.

- 13. Savurganlıktan kaçınma:** Kuruluşumuz personeli, kamu bina ve taşıtları ile diğer kurum malları ve kaynaklarının kullanımında israf ve savurganlıktan kaçınır; zamanı, kurum mallarını, kaynaklarını, işgücünü ve imkanlarını kullanırken etkin, verimli ve tutumlu davranır.

- 14. Bağlayıcı açıklamalar ve gerçek dışı beyan:** Kuruluşumuz personeli, görevlerini yerine getirirken yetkilerini aşarak kurumu bağlayıcı açıklama, taahhüt, vaat veya girişimlerde bulunamaz, aldatıcı ve gerçek dışı beyanat veremez. Kuruluşumuzun her bir çalışanı tüm işlem ve hizmetlerinde bu duyarlılığı ve hassasiyeti gösterir. Fiil ve eylemlerinde, pozisyonlarının ve yürüttükleri hizmetin gereğini aşan tasarruflarda bulunmamayı prensip edinir.

- 15. Bilgi verme, saydamlık ve katılımcılık:** Kuruluşumuz personeli, halkın bilgi edinme hakkını kullanmasına yardımcı olur. Talep halinde bilgi veya belgeleri, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nda belirtilen şekilde, usulüne uygun olarak verir.

Kuruluşumuz personeli, kamu hizmetleri ile ilgili temel kararların hazırlanması, olgunlaştırılması, alınması ve bu kararların uygulanması aşamalarından birine, bir kaçına veya tamamına, aksine yasal bir hüküm olmadıkça, o karardan doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenecek olanların katkıda bulunmasını sağlamaya dikkat eder.

16. Yöneticilerin hesap verme sorumluluğu: Yöneticiler başta olmak üzere tüm kurum çalışanları hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında sorumlulukları ve yükümlülükleri konusunda hesap verebilir, kamusal değerlendirme ve denetime her zaman açık ve hazır olur.

Kuruluşumuz yöneticileri, koordinasyonlarındaki hizmet ve personelin hizmetin gereği olarak sevk ve idaresinde, hesap verilebilir, nesnel ölçütlerle hareket eder ve tasarrufta bulunur.

Kuruluşumuz yöneticileri, kurumun amaç ve politikalarına uygun olmayan fiil veya eylemleri engellemek için görev ve yetkilerinin gerektirdiği önlemleri zamanında alır.

Kuruluşumuz yöneticileri, maiyetindeki personelin yolsuzluk yapmasını önlemek için gerekli tedbirleri alır.

Kuruluşumuz yöneticileri, yaşantısı, hareket tarzı ve hizmet bilinci ile diğer çalışanlara örnek olur, personeline etik davranış ilkeleri konusunda uygun eğitimi sağlar, bu ilkelere uyulup uyulmadığını gözlemler ve etik davranış konusunda rehberlik eder.

17. Mal bildiriminde bulunma: Kuruluşumuz personeli, kendileriyle eşlerine ve velayeti altındaki çocuklarına ait taşınır ve taşınmazları, alacak ve borçları hakkında, 3628 sayılı Mal Bildiriminde Bulunulması, Rüşvet ve Yolsuzluklarla Mücadele Kanunu hükümleri uyarınca, yetkili makama mal bildiriminde bulunur.

18. Adil iş yükü dağılımı: Kuruluşumuz yöneticileri iş süreçleri ve kompozisyonlarını, yürütülen hizmetin etkinliğini, kaynakların verimli ve etkin kullanımını, hedef kitlenin/dış müşterilerin hizmetlerden gereği gibi faydalanmasını temin eder; buna karşılık çalışanların hizmeti gereği gibi ifa etmelerine olanak sağlayacak şekilde organize ederek, Kuruluşumuzda, bu hizmet organizasyonu ve kompozisyonlarında, hem hizmetlerin aksatılmadan etkin sunumu, hem de çalışanların haklarının korunması bakımından adil iş yükü dağılımını esas alır.

III. AMAÇ:

Kurum saygınlığını artırmak, müşteri memnuniyetini sağlamak ve çalışanlarımızın etik ilkelere uygun davranmalarını temin etmek suretiyle etik kültürün yerleştirilmesidir.

Bu amaca ulaşmak için;

A- Kısa Vadede Atılacak Adımlar:

- 1- Kurum etik komisyonunun oluşturulması, (22.07.2005 tarihinde PTT Genel Müdürlüğü Kurum Etik Komisyonu oluşturulmuştur)
- 2- Kurumsal etik ilkelerinin ve politikasının belirlenmesi, (Kurum Etik Komisyonu)
- 3- Kurumsal etik politikasının yayınlanması, (Kurum Etik Komisyonu)
- 4- Kurum etik eğitimi stratejisinin hazırlanması, (Kurum Etik Komisyonu)
- 5- Kurum Etik Komisyonu'na etik ilkelerine ilişkin yapılacak müracat ve şikayetlerin bildirilmesi için gerekli kanalların oluşturulması, (Personel Dairesi Başkanlığı, Teknik İşler ve Otomasyon Dairesi Başkanlığı)
- 6- Kurum içerisinde yatay ve dikey bilgi ve görüş alışverişi kanallarının açık tutulması, (Tüm Birimler)
- 7- Kurumun etik ilkeler yönünden güçlü ve zayıf yönlerini belirlenmesi, (Kurum Etik Komisyonu)
- 8- Anket, şikayet ve diğer müracaat usullerinin desteğiyle müşteri memnuniyetini ölçülmesi, (Tanıtım ve Pazarlama Dairesi Başkanlığı)
- 9- Müşteriler nazarında kurumsal kimlik ve vizyonun göstergelerinden biri olan personelin kıyafeti konusunda gerekli tedbirlerin alınması, (Tüm Birimler)

B- Orta Vadede Atılacak Adımlar

- 1- Kuruluşumuz çalışanlarına etik ilkeler bakımından zayıf ve noksan yönlerin giderilmesine yönelik eğitim verilmesi, (Eğitim Dairesi Başkanlığı)
- 2- Etik değerlerin özendirilmesi ve uygulanması için uzman kişilerin katılımıyla seminerler düzenlenmesi, (Eğitim Dairesi Başkanlığı)
- 3- Etik eğitiminde kurum dışı eğitim imkanlarından faydalanılması, (Eğitim Dairesi Başkanlığı)

- 4- Çalışanların etik ilkelere uygun davranıp davranmadıklarının izlenmesi, *(Tüm Birimler)*
- 5- Etik İlkelerine uygun davranmadıkları saptanan kurum çalışanlarının yaptırımlara tabi tutulması, *(Tüm Birimler)*
- 6- Etik kültürünün oluşmasını teşvik etmek amacıyla ödüllendirme mekanizmasının işletilmesi, *(Tüm Birimler)*
- 7- Etik kültürünün yerleşmesini teminen, çalışmaların her aşamasında karşılaşılan aksaklıkları onarıcı eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi, *(Eğitim Dairesi Başkanlığı)*
- 8- Uygulamaya ışık tutan yönerge, genelge ve tebliğ gibi düzenleyici işlemlerin kurumsal etik politikasına uygun hale getirilmesine yönelik çalışmalar yapılması, *(Tüm Birimler)*
- 9- Müşteriler nazarında kurumsal kimlik ve vizyonun göstergelerinden personelin hizmet sunum ve davranış kalıpları ile ilgili olarak halkla ilişkiler, mesleki yetkinlik konularında gerekli niteliklerin kazandırılmasına yönelik tedbirlerin alınması, *(Eğitim Dairesi Başkanlığı)*

C- Uzun Vadede Atılacak Adımlar

- 1- Etik politikasının gerçekleştirilmesine ve kurumda yerleştirilmesine dair süreç ve uygulamaların sürekli olarak gözden geçirilmesi, *(Kurum Etik Komisyonu)*
- 2- Kurum bazında ve sunulan hizmetlerdeki değişimlere paralel olarak etik kültürünün sürekliliğini sağlamaya yönelik eğitim çalışmalarının düzenlenmesi, *(Eğitim Dairesi Başkanlığı)*
- 3- İş süreçlerinin etik ilkelere uyarlanmasına yönelik çalışmaların yapılması, *(Tüm Birimler)*
- 4- Müşteriler, sivil toplum kuruluşları ve diğer kamu kurumlarıyla nitelikli işbirliği yapmak suretiyle meslek ve çalışma etiği ilkelerinin geliştirilmesi, *(Kurum Etik Komisyonu)*
- 5- Etik Kültürünün kuruma olan katkısının analize tabi tutulması ve bunun kurumsal etik politikasına yansıtılması, *(Kurum Etik Komisyonu)*