

ULUSLARARASI HİZMET KALİTESİ STRATEJİLERİ

Vizyonumuz: Hizmet alanlarında, Yetkin personel ile Etkin hizmet sunan Seçkin Kuruluş.

Misyonumuz: Posta, kargo, bankacılık ve elektronik ticaret alanlarında; Türkiye çapında yaygınlaşmış hizmet ağı, iki asra yakın tecrübesi, çağdaş teknoloji ve güçlü kadroları ile ekonomik, hızlı, güvenli ve kaliteli hizmet sunmak.

STRATEJİLER

1. Sosyal sorumluluk anlayışıyla birey, toplum ve çevreye saygılı, çevre ve insan sağlığı yasalarıyla uyumlu hizmet sunan öncü Kuruluş.
2. Bilginin vazgeçilmez olduğu bilişim çağında teknolojinin tüm unsurlarını hizmetlerine uygulayarak karşılanabilir ücret ile müşteri ihtiyaçlarına cevap veren ve beklentilerine yön vererek değişimi kucaklayan lider Kuruluş.

AMAÇLAR

1. Evrensel posta hizmeti sunma bilinciyle yetişmiş insan gücünden yararlanarak hızlı, güvenli, sürdürülebilir ve kaliteli hizmet sunmak.
2. Elektronik iletişimin yaygınlaşması ile birlikte önemini yitiren geleneksel posta hizmetlerinde yenilikçi (inovatif) teknolojik değişimleri benimseyerek gelecek nesillerin ihtiyaçlarını karşılamak.
3. Küresel posta ağındaki hizmet kalitesi politikalarına yön vermek.
4. Ulusal ve uluslararası mevzuat hükümleri çerçevesinde diğer Posta İdareleri ile işbirliğini artırarak hizmet standartlarını iyileştirmek.
5. Yurtiçi – yurtdışı eğitim olanakları ile çalışanlarımızın aidiyet duygusunu geliştirerek yetişmiş personel istihdam etmek.
6. Üyesi bulunduğumuz UPU ve Post Europ bünyesindeki yönetsel süreçlerde yer alarak küresel posta pazarında etkili olmak.
7. Asya kıtasındaki Posta İdareleri ile PostEurop yapılanmasına eşdeğer PostAsia'yı kurmak.

HEDEFLER

1. Yurtdışından ülkemize gelen mektup postası gönderilerinin ülkemize girişinden itibaren % 85' inin G+3'te alıcısına teslimini sağlamak.
2. Ülkemizden yurtdışına kabul edilen mektup postası gönderilerinin % 85'inin G+3'de ülkemizden çıkışını sağlamak.
3. Küresel hedeflerin gerçekleşmesini garanti etmek için yurtdışı mektup postası gönderilerinin tamamının UPİM'ce G+1'de işlenerek ileriye sevkini sağlamak.
4. Diğer Posta İdareleri'nden gelen bilgi taleplerine en geç 15 gün içerisinde cevap vermek.
5. Uluslararası posta işlemlerinin daha hızlı, kaliteli ve kominikatif olarak yürütülmesi için başta UPİM personeli olmak üzere bu süreçte aktif rol alan personelden her yıl 10'una Mesleki İngilizce eğitimi aldirmek.
6. Her yıl en az 100 çalışanımıza uluslararası posta mevzuatı eğitimi vermek.

POLİTİKALAR

Kalite Politikamız

Müşterilerimizin değişen ihtiyaçlarına yönelik hizmet sunmayı, teknolojik gelişmelere uygun hızlı ve doğru çözümler sağlamayı, çalışanlarımızın katılımını ve gelişimini desteklemeyi, sistemin etkinliği ve geliştirilmesi için sürekli iyileştirme faaliyetlerinde bulunmayı, müşterilerimizin memnuniyetini sağlamayı benimser.

Müşteri Politikamız

1. Müşterilerimizin talep, şikayet ve önerilerini; kolaylıkla ulaştırabilecekleri erişim kanalları sunmayı, mevzuat doğrultusunda hızlı ve tarafsız, şeffaf ve gizlilik esasına dayanarak ele almayı, müşteri odaklı bir yaklaşımla zamanında ücretsiz çözümler sunmayı, geribildirimler doğrultusunda sürekli iyileştirmeyi taahhüt eder.
2. Sunduğumuz hizmetin tüm aşamalarında yurtdışı posta idareleri ile işbirliği içerisinde müşterilerimizle güvenilir, sürdürülebilir ve etkili iletişim.
3. Küreselleşmenin ve inovatif teknolojik gelişim ve değişimlerin en üst düzeyde yaşandığı günümüzde yarının müşteri ihtiyaçlarının karşılanması, geleceğin Kuruluşu olma yolunda devamlılığımızın garantisidir.

Hizmet Politikamız

Müşteri beklentilerini göz önünde bulundurup dünya çapında gelişen yeni alanlara entegre olarak çeşitliliği artırılan hizmetlerimizden optimal faydanın sağlanması amacıyla sürekli iyileştirilen hizmet kalitesi.

Eğitim Politikamız

Gelişen ve sürekli değişen hizmet yelpazemize paralel olarak eğitimli bireyden eğitimli topluma ulaşılması bilinciyle donanımlı personel ihtiyacına yönelik proaktif eğitim.

Yönetim Politikamız

Dikey yönetimden yatay yönetime geçilerek Kuruluş içerisindeki hiyerarşiyi azaltan şeffaf ve katılımcı yönetim anlayışı.

Çevre Politikamız

Başta doğal kaynaklar olmak üzere kaynakların etkin kullanımını sağlayacak ve çevreyi olumsuz etkileyen unsurları minimuma indirecek çevre dostu posta binaları, araç ve gereçler.

Sosyal Sorumluluk Politikamız

Sosyal sorumluluk ve topluma saygı bilinciyle Kuruluşumuz; kültür, çevre, sağlık ve eğitime katkı sağlayarak toplumun her kesiminden bireyin yanındadır.

- Eve bağımlı kişilere kütüphane hizmeti,
- İşyerlerinde engelli gişeleri,
- Gönüllü kan bağışı kampanyaları,
- PTT Hatıra Ormanı,
- Altı Nokta Körler Derneği'ne eşya piyangosu satışlarında destek,
- Artı değerli pul satışı
- Meslek Yüksek Okulları Posta Hizmetleri Bölümü

Gizlilik Politikamız

Dokunulamaz ve engellenemez temel hak ve hürriyetlerden biri olan haberleşme hakkını kişisel verilerin gizliliği bilinciyle yürüten kesintisiz posta hizmeti.

Posta Felsefesi

İki asra yaklaşan tarihsel ve kültürel birikimle hizmetlerinde çok yönlü gelişimi esas alarak yediden yetmişe herkesi kucaklayan halkın içinde halka dönük postacılık.