

**POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK  
STANDARDI**

<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>Resmî Gazete Tarih/Sayı:</b>	<b>15/3/2020 - 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 adressesiz, 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 bütününi,

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

**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 bulunamaması 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:** İşyerinde 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 dağıtımaya çıkarken ve dağıtımdan dönüştü 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.

## 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 kaldırılmadığı 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			Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
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	Gönderimin 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
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 çözüme 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.	1. İş süreçlerinde kişisel hijyen ve bakım kuralları ve kuralların uygulanması 2. Harita ve kroki okuma 3. İş süreçlerinin akışı ve izlenmesi 4. Adres ve yön bulma 5. El terminali kullanma 6. Zaman yönetimi 7. Dağıtım alanı ve teslimat noktalarının (kurum, kuruluşlar ve benzeri) özellikleri 8. Güzergâh planlaması 9. Hasar ve kayıp işlemleri 10. Şüpheli işlem bildirimini (ŞİB) kayıtları 11. Durum tespiti kayıtları 12. Teslim/zimmet kayıtları 13. Tahsilât ve paralı işlemlerle ilgili kayıtlar 14. Adresten teslim alma kayıtları 15. Yasaklı gönderiler ve ilgili yasal kurallar 16. Gönderimin güvenliğini sağlamaya yönelik önlemler ve kontroller 17. Ambalajlama yöntem ve kuralları 18. El terminali hata kodlarının anlamları 19. Pos cihazı kullanma 20. Ulaşım aracı (motor dâhil) günlük kontrol ve bakım takibi 21. Kullandığı araç, gereç ve ekipmanların işlevsellik kontrolleri
		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	Gönderimin özelliğine (kırılabilecek, 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.	
		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 sıralamasını 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 bulunmadığı veya numaratajn 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 ulaşamayan 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.	

\*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.	
		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 (kırılabilir, 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/işyerinde 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 eşleştirme
23. Bilişim ve iletişim araçları kullanma

Görev		F. Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarı 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, iklim 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. Övrensel 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. Taşıdığı postanın/kargonun gizlilik ve güvenliğini koruyucu davranmak
12. Posta ve kargoların korunmasında risklere karşı öngörüldü 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