**KARGO VE KURYE GÖNDERİLERİ İŞLETME REHBERİ**

**Taşıma**

**MADDE 18-** (1) Gerek yükleme, tasnif, istifleme ve boşaltma, gerek taşıma sırasında gönderi, torba veya kapların hasara uğramamaları veya birbirlerini zedelememeleri için gerekli dikkat ve itina gösterilir. Özellikle içinde kırılacak eşya olduğu belirti­len kargo gönderileri diğerlerine nazaran daha dikkatle en üste gelecek şekilde ve sirkülasyonu az olan bölümlere yerleştirilir ve kesinlikle hasara meydan vermeyecek şekilde taşınır.

(2) İçlerinde arı, ipek böceği ve sülükler ile gönderilmesine izin verilen tehlikeleri önlenmiş canlı böcekler bulunan gönderiler rutubetli, havası bozuk, sıcak ve tozlu yerlere konmaz. Bunlar bol hava alacak şekilde yerleştirilir.

(3) Selliloitden yapılmış her türlü maddelerle yanabilen filmleri kapsayan gönderiler, diğerlerinden ayrı yerleştirilir ve ateşten uzak tutulur.

(4) Açıktan taşınan gönderiler özellikle bez, karton, kâğıt ve buna benzer hafif ambalajlı olanlar bir arada, tahta ve benzeri sert ambalajlı olanlar bir arada olmak üzere ayrı ayrı yerlerde ve birbirlerini zedelemeyecek şekilde taşınır ve yer­leştirilir.

(5) Hasarlı gönderiler emniyete alınmadan ileri sevk ve alıcılarına teslim edilmez.

**Alıp vermelerde inceleme ve torba/kap, kafes ve römorkların açılması**

**MADDE 19**- (1) Gönderi, torba/kap, kafes ve römorklar müteahhitlere ya da taşımada görevli personele teslim edilirken ve bunlardan teslim alınırken, teslim alanlar tarafından teslimle görevli olanların önünde dikkatlice incelenir.

İncelenirken;

Gönderi, torba/kap, kafes ve römorklar posta teslim bordrosu kayıtları ve etiket üzerindeki bilgiler karşılaştırılır, postanın sıra no.su, gönderi, torba/kap ve kafes sayısı, römorklar dahil dış görünümleri, bağlanması, kurşun ya da kapama elemanlarının muntazam olup olmadığına bakılır.

Torba/kap, kafes ve römorklar açıldığında yol kağıdı kayıtları ile kabul formların üzerindeki yazılı bilgiler ile gönderilerin ambalajları kontrol edilir.

(2) Açıktan yollanan gönderilerin posta teslim bordrosu kayıtları ile gönderilerin ambalaj şekli, görünümü, kabul formların uygunluğuna bakılır.

(3) Uçakla gönderilen değer konulmuş veya sigortalı torba veya kaplar, posta teslim bordrosu kayıtları ile etiket üzerindeki bilgiler karşılaştırılır. Değer konulmuş veya sigortalı postaların sıra no, torba veya kap sayısı, torba veya kabın dış görünümü, kapama elemanları, bağlanması gibi ek güvenliğe ilişkin unsurların sağlam olup olmadığı kontrol edilir.

(4) Gönderi, torba/kap, kafes ve römorklarda bir eksiklik veya düzensizlik görülmezse, posta teslim bordrosu imzalanmak suretiyle teslim alınır. Düzensizlik varsa durum tutanakla tespit edilir. Keyfiyet teslim bordosuna da yazılıp imzalanır. Ayrıca gerçekleme tutulur.

(5) Tutanak düzenlendiğinde tutanağın nüshaları ve ihtirazi kayıt ileri sürüldüğünde, posta teslim bordrosunun her iki nüshası gönderi, torba/kap, kafes ve römorku teslim eden ve alan tarafından ad soyadı belir­tilerek karşılıklı imzalanır. Tutanağın bir nüshası ile posta teslim bordrosunun bir nüshası, teslim eden ve alan tarafından muhafaza edilir.

(6) Taşımada görevli personel, müteahhit ya da işyerlerinden itirazsız, tutanaksız ve posta teslim bordrosu üzerinde şerh konulmadan teslim alınan gönderi, torba/kap, kafes ve römorklar, eksiksiz ve kusursuz teslim alınmış sayılır. Kontrol edilmeden, sayılmadan ve eksikliğin gereği yapılmadan teslim alınan gönderi, torba/kap veya kafeslerde olabilecek kusurlarından teslim alanlar sorumlu olur.

**Torba/kap, kafes ve römorkların açılması ve geliş kayıt işlemi**

**MADDE 20-** (1) Gelen torba/kap, kafes ve römorklar, işyerince oluşturulacak görme kurulu ta­rafından incelenir ve kayıtlarla karşılaştırılır. Görme kurulu en az 2 kişiden oluşur. Torba/kap, kafes ve römorkların kapama elemanlarının şekli bozulmayacak surette açılarak çıkan gönderiler yol kağıdı ve kabul formundaki kayıtlarıyla karşılaştırılır. Yol kağıdı ve kabul formlarındaki yanlışlık ve eksiklik görü­lürse, yanlışların üzerleri okunacak surette çizilip doğruları yazılır, eksiklik­ler tamamlanır.

(2) Kapsamında değer konulmuş veya sigortalı gönderiler ile nitelikli kurye ve seçim gönderileri bulunan torba/kap ve kafesler diğer torba/kap ve kafeslerden ayrı olarak muhafazalı yerlerde açılarak işleme tabi tutulur.

(3) Yol kağıdı görme kurulunda bulunanlar tarafından imza edilir ve tarih damgası basılır. Yapılan düzeltme ve ilaveler ile görülen düzensizlikler gerçekleme kağıdı ile aracı/çıkış işyerlerine duyurulur.

(4) Teslim alınan torba/kap, kafes ve römorklardan çıkan gönderiler ile açıktan alınan gönderilerin geliş kayıt işlemleri, teslim esnasında yapılır.

(5) Eksiklik ve aksaklığa rastlanmayan torba/kap, kafes ve römorklardan çıkan ve açıktan gelen dağıtıma ait gönderiler dağıtım servisine, başka işyerine sevk edilecek gönderi, torba ve kaplar ise; varış işyerine sevk edilmek üzere ilgili servisine zimmetle teslim edilir.

**Gerçekleme kağıdı**

**MADDE 21** -(1) Kargo ve kurye gönderileri ile oluşturulan torba/kap, kafes ve römorkların kabul, kayıt hatası, gecikmeli sevki, sevk yolunun yanlış belirlenmesi ile yanlış sevki, eksiklik, fazlalık ve hasarları ile kapsamına müdahale edildiğini, zamanında tespit etmek, ilgili işyeri ile personelini uyarmak, aydınlatmak suretiyle yanlışlık ve düzensizlikleri önlemek, sıralı takip etmeyen yol kağıdı ve posta teslim bordrolarını araştırmak, gerektiğinde yapılacak soruşturmaya ışık tutmak ve sorumluluktan kurtulmak için her türlü hatalı işlemlerde varış ve aracı merkezlerce gerçekleme kâğıdı düzenlenir.

(2) Gerçekleme kağıdı en az üç nüsha düzenlenir. Bir nüshası düzenleyen işyerinde saklanır. İki nüshası ilgili işyerine kurye gönderisi olarak yollanır. Birden fazla işyerini ilgilendirdiği takdirde gerçekleme kâğıdı ona göre çoğaltılır.

(3) Tek personelle idare edilen işyerleri hariç, gerçekleme kağıdının biri merkez müdürü ve/veya kontrol görevlisi olmak üzere en az iki personel tarafından imzalanır. İstendiğinde ibraz edilmek üzere düzensizliğe ilişkin torba/kap etiketi ve plastik emniyet kilidi, ambalaj v.s gibi malzemeler altı ay süre ile merkezinde muhafaza edilir.

(4) İşyerleri arasında düzenlenen gerçeklemelere rağmen aynı hataların devam etmesi halinde gerçeklemeler Başmüdürlük nüshalı düzenlenir. Bu konuda düzenlenen gerçeklemeler gereği sağlanarak sonucundan Başmüdürlükçe bilgi amacıyla Genel Müdürlüğe iletilir.

(5) Bir gönderi veya torba/kap, kafes ve römorku alan işyeri son aracı işyerine, ilk postayla her hangi bir düzensizliği bir gerçekleme kâğıdıyla bildirmediği takdirde, aksi sabit oluncaya kadar o gönderi veya torba/kap, kafes ve römorku ve içindeki maddeleri tam ve sağlam olarak almış kabul edilir.

(6) Düzenleyen işyerlerince gerçeklemelere yılbaşında birden başlayıp yılsonuna kadar teselsülen devam eden sıra numarası verilir. Gerçekleme kağıdında, düzenleyen işyerinin adı, tarih ve gerçekleme numarası düzensizlik veya hatanın ayrıntılı açıklaması mutlaka belirtilir.

**Gerçekleme kâğıdını alan işyerince yapılacak işlem**

**MADDE 22-** (1) Gerçekleme kâğıdını alan işyeri konu edilen hususlarda gerekli incelemeyi yapar ve mevzuata uygun şekilde cevabını vererek geri gönderir. Yirmi gün içerisinde geri gönderilmezse gerçekleme kâğıdında iddia edilen hususun doğruluğu kabul edilmiş sayılır.

(2) İki nüsha gerçekleme kağıdını alan işyeri gerekli cevabı yazıp, gerektiğinde kayıtlarını düzelttikten sonra bir nüshasını çıkış yerine gönderir.

(3) Yurtdışından gelen koli ve APG’lerde görülen düzen­sizliklerle ilgili olarak düzenlenen gerçekleme ve tutanaklar varsa aracı merkez ile ilgili alıp verme merkezine yollanır. İlgili alıp verme merkezince de tercüme edilerek yurtdışı formüllere aktarılır ve o gönderiyi yollayan yabancı posta idaresinin alıp verme merkezine gönderilir. Alınan ve yabancı posta idarelerince düzenlenen gerçekleme ve tutanakların sonuçlandırılması yurtdışı alıp verme merkezleri tarafından Dünya Posta Birliği anlaşmaları veya ikili anlaşma hükümlerine göre yapılır.

**Dağıtım, Teslim İşlemleri ve Bekleme Süreleri**

**Gönderilerin ayırımı, sıralanması ve kontrolü**

**MADDE 23-** (1) Dağıtım servisince grup ve ilk ayırımlarını yapılan gönderiler dağıtım cihetine göre ayrıma tabi tutulur.

(2) Ayırım sırasında;

a) Yanlış gelen,

b) Üzerlerinde hakaret veya aşağılayıcı adresler veya yasaklanmış lakap, unvan ve deyimler yazılı gönderilerle, yasaklığı kanunda yazılı veya mevzuata uygun olarak amirleri tarafından dağıtıma çıkarılmaması kendilerine bildirilmiş olan,

c) İçinde yasak şeyler olduğu sezilen,

ç) Yetkili mercilerin yazılı isteği uyarınca alıcısına verilmemesi is­tenen,

d) PTT işyerlerinde teslim, abone kutusu veya postrestant adresli gönderilerle bekletilmeleri alıcıları tarafından istenenler ve adlarına çok sayıda gönderi geldiği için gönderilerini bir vekil veya mutemet aracılığı ile PTT işyerinden alanlara ait olan,

e) Ücretleri hiç ödenmemiş veya eksik ödenmiş olan ve ücretlerinin ödenmesinde geçerli pullu olmayan,

f) Ambalajlarında yırtıklık, bozukluk, açılıp kapandığını gösterir izler bulunan,

g) Sözleşmeli gönderiler ile şehiriçi ekspres kurye gönderileri hariç üzerinde birden fazla alıcı adı gösterilen, aynı alıcıya ait olsa dahi, birden fazla adres ve teslim yeri gösterilmiş olan,

ğ) Alıcı adı tam gösterilmeyen, bunlar için sadece baş harfler, yalnız küçük adlar, uydurma veya takma adlar ile herhangi bir uzlaşmalı işaret kulla­nılmış olan,gönderiler gereği yapılmak üzere ilgililere verilir.

(3) Bu maddenin ikinci fıkrasının g) ve ğ) bentlerinde yazılı gönderiler göndericisine teslim edilmek üzere iade edilir.

(4) Yanlış gelen gönderiler asıl varış yerine iletilmek üzere bekletilmeden giden servisine verilir. Çok sayıda yanlış gönderi çıkması ile belli bir merkezden sürekli olarak düzensiz gönderi alınması halinde ilgililere bilgi verilir.

(5) Adreste teslim edilecek gönderiler, dağıtım cihetlerine göre ayrıldık­tan sonra, bu işle görevlendirilen personel tarafından kayıtlanarak iki nüsha olarak alınan gönderi cihet listesine ilgili dağıtım personelinin imzası alınarak birinci nüsha ile birlikte teslim edilir. Ödeme şartlı, ücreti alıcıdan tahsil ek hizmetli gönderiler ile gümrük kontrolüne tabi tutulmuş yurt dışı gönderiler ilgili belgeleri ile birlikte dağıtım elemanları tarafından kontrolü yapılarak teslim alınır. Dağıtım elemanları, gönderileri, ilgili belge ve cihet listesi kayıtlarıyla karşılaştırırlar. Her­hangi bir yanlışlık veya noksanlık varsa bunları ilgililere düzelttirdikten sonra dağıtıma çıkarlar.

(6) Dağıtıcılar, kendilerine dağıtılmak üzere verilen tüm gönderileri alırken ambalajlarını dikkatle gözden geçirirler.

(7) Ambalajlarında yırtıklık, bozukluk, açılıp kapandığını gösterir izler bulunanlar, emniyet altına alındıktan ve gerekli meşruhat ve­rildikten sonra teslim alınır. İtirazsız olarak alınan gönderilerde sonradan görülecek eksiklik veya bozukluklardan dağıtım personeli sorumludur.

(8) Dağıtıma çıkılırken dağıtım personeli tarafından gönderiler dağıtım güzergahına göre dizilerek çantaya, kaba veya araca konur.

KAYNAKLAR

**KARGO VE KURYE GÖNDERİLERİ İŞLETME REHBERİ**