

KURUMSAL ETİK VE TÜRKİYE POSTA İŞLETMELERİ KURUMSAL ÖRNEĞİ

Murat Korkmaz
Güven GRUP A.Ş. Finans Yönetmeni
hakanmuratkorkmaz34@gmail.com

Özet

Bu çalışma PTT “Türkiye Posta İşletmelerinin” kendi kurumsal politika, amaç ve etik değerlerine yönelik oluşturduğu “Kurumsal Etik Politikası” çalışmasından esinlenerek ve kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Etik norm ve değerler günümüz ve geçmiş toplumlarda oldukça önem arz etmektedir. Bu nedenle etik norm ve değerlere sahip olmayan kurum veya toplumun yapısından bahsetmek imkânsızdır. Kurumlar ancak etik norm ve değerler ile toplum içerisinde kendine bir yer edinebilir. Kültür, ahlak ve etik kavramlarının birbirine paralel işlediği görülmektedir. Etik değerleri oluşturan öğelerin aslında ahlaki kurallar ve değerler ile şekillendiği belirtilmiştir. Kültürel değerler ahlaki değerleri, ahlaki değerler ise etik kavram ve değerleri oluşturur. Bu nedenle toplumları şekillendiren kültürel yapı üzerinde ahlaki norm ve değerler etkilidir. Yine ahlaki norm ve değerler, kurumların şekillenmesi ile kurumsal etik değerler üzerinde de etkilidir. Bu çalışmada kurumsal etik ve ahlak değerleri üzerinde durulmuş, literatür taraması gerçekleştirilerek sonuca gidilmiştir. Çalışmanın sonucunda etik değerlerin önemi ve kurumsal açıdan vazgeçilmez olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Etik, kavram, politika, kurum, kültür, ahlak, yapı.

INSTITUTIONAL ETHICS AND A CASE STUDY: THE GENERAL DIRECTORATE OF TURKISH POST AND TELEGRAPH ORGANIZATION (PTT)

Abstract

This study has been inspired from the “Institutional Ethics Policy,” structured by PTT, the General Directorate of Turkish Post and Telegraph Organization, related to its own institutional policy, objective and ethics. Ethical principles and values are of utmost importance not only today but also in previous cultures. Therefore, institutions and social structures can never exist without ethical norms and values. Only by means of ethical norms and values can the institutions exist. It has been observed that culture, morality and ethics are all interrelated concepts. It has also been detected that the elements which constitute ethical values are shaped by moral values. Whilst cultural values form moral principles, moral principles form ethical concepts and values. Thus, moral norms and values have a profound effect on the cultural structure that creates societies. Further to this, moral norms and values affect the structure of institutions and institutional ethical values. In the study, emphasis has been on the institutional ethics and the relevant literature review. At the end of the study, it has been stated that the significance of ethical values is indisputable in institutions.

Key Words: Ethics, concept, policy, institution, culture, morality, structure.

GİRİŞ

Toplum, aile, kişi, kurum ve örgütlerin kendine özgü bazı etik değerleri vardır. Bu değerler o topluluğun ya da bireyin var olma nedenidir. Uluslar kültürleri ile var olur ve kültürleri ile yaşamlarını devam ettirmektedir. Kültür bir toplum ya da bireyin zamanla edindiği ve zamana bağlı olarak geliştirdiği değerler bütünüdür. Kültür toplumların ve örgütlerin var olma nedenidir. Kültür insan davranışlarının şekillendirilmesini, örgütler ve toplumlar üzerinde etkileri meydana getirerek olumlu ya da olumsuz yönde farklar yaratır. Bu nedenle her kültürün kendine özgü güçlü yönlerinin olduğu kabul edilmektedir. Kültürler de günümüz şartlarına göre şekillenmiş ve değişikliğe uğramıştır. Oluşan bu nedenlere bağlı olarak; çok kültürlü toplumlarda kültürel farklılıklar kabul edilir ve duyarlılıklar meydana getirilir. Günümüzde birçok toplum kendi öz kültüründen

uzaklaşmış, çok uluslu bir hal aldığı için diğer ulusların da meydana getirmiş olduğu farklı kültürlerle bir karma oluşturmuştur. Kültürleri oluşturan değerler; ırk, renk, etnik ve ulusal köken olmak üzere bazı demografik özellikler ile ortaya çıkmaktadır. Demografik özellikler ise; dil, din, siyasal ve politik görüşler, fiziki yapı, etik değerler gibi kavramlarla desteklenmektedir. Etik değerler ise toplum ve örgütlerin kendi içinde bulunduğu şartlara göre şekil almaktadır. Etik kural ve değerler toplum veya örgüt tarafından kabul edilmelidir. Ayrıca uygulanan kurallar ve yaptırımlar yaşamı mümkün kılmalıdır. Etik kurallar; bütün bireylerin ve toplumların kabul ettiği, aradığı ve hedeflediği, temel aldığı değerler bütünüdür. Çünkü bu değerler sadece bir kesimi ya da bireyi değil bütün bireyleri kapsamalıdır. Anlaşılır olmalı ve her bireyin maddi ve manevi bütünlüğünü kapsamalıdır. Oluşturulan kurallar bir kişiyi ya da bir toplumu değil o kültürün içerisinde bulunan diğer bütün kültürleri kapsamalıdır. Etik değerleri oluşturan bazı ana faktörlere baktığımızda bunların her toplum ya da kültürde ortak bir yapı oluşturduğu görülmektedir. Bunlar başlıklar altında toplandığında ise;

- Adaletli olmak,
- Dürüst davranmak,
- Doğru olmak,
- Tarafsız olmak,
- Şeffaf olmak,
- Tutarlı davranmak,
- Bütün olmak ve Bütünlük sağlamak,
- Devamlılık sağlamak,
- Sorumluluk sahibi olmak,
- Çalışkan olmak,
- Ahlaklı olmak,
- Sahiplenici olmak,
- Ayrımcılık yapmamak,
- Menfaatsiz olmak ve çıkarıcı davranmamak,
- Yalan söylememek,
- Birlik ve Beraberliği sağlamak,
- Toplumsal ve Bireysel Değerlere saygılı olmak,
- İş ahlakına sahip olmak,
- Örnek olmak,
- Gerçekçi olmak,
- Kişisel hak ve özgürlüklere saygılı olmak,
- Doğayı ve canlı hayatı korumak,
- Çevreye zarar vermemek,
- İsraf etmemek,
- Bilgili olmak,
- Yardımcı olmak ve sahiplenmek,
- Zarar vermemek ve düşman olmamak,
- Bencil değil bütüncül olmak,
- Hesap verebilmek,

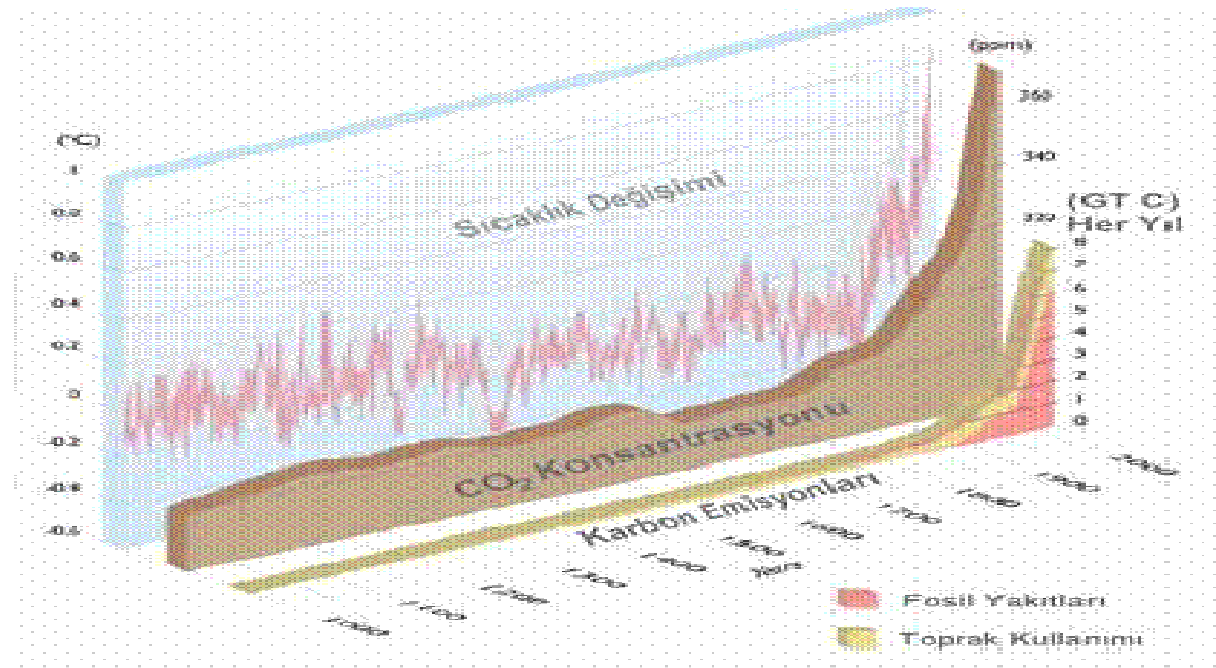
Yukarıda saydığımız başlıklar altında bu değerleri toplayabiliriz. Kurallar kişinin kendi kendine oluşturduğu gibi, işletme, örgüt veya otoriter bir güç tarafından da ortaya konulabilir. Örneğin; ahlaklı olmak ve dürüst davranmak kişisel bir kural olmasına rağmen, hukuken de bu durum mecburi hale getirilmiştir. Doğru söylemek; kimsenin mal, can, kişisel haklarına zarar vermemek şeklindedir. Çevreci olmak; tabiatı ve bütün doğayı korumaktır. Hayvan, bitki ve atmosfere zarar vermemek hem kişisel hem de toplumsal bir görevdir. Bu durum hem kişisel bir sorumluluk hem de hukuksal bir yaptırım şeklindedir. Buna en güzel örnek sanayi işletmelerinin atmosfere saldırdığı zararlı gazların önlenmesi, kullandığımız araç ve cihazların yine atmosfere verdiği zararlı gazların en asgariye indirilmesi konusunda sergilediğimiz özveri şeklinde gösterilebilir. Bugün insanlığın doğaya verdiği zarar hem maddi hem de manevi yönden yaşamı tehdit edecek noktaya gelmiştir. Doğa ve atmosfere salınan sera gazları nedeniyle küresel ısınma meydana gelmiş ve buzullar erimeye başlamış, çeşitli hastalıklar meydana çıkmış, canlı organizmanın yaşam şekli değişmiş, kuraklık baş göstermiş ve doğadan sağlanan

kaynaklar giderek yok olma noktasına gelmiştir. Bunlara örnek olarak (Korkmaz ve diğ., 2011: 50-62) yaptığı çalışmada çevresel sorunlara ilişkin bazı sonuçlara ulaşılmıştır.

Sera Gazları

- Karbondioksit (CO₂)
- Metan (CH₄)
- Nitröz Oksit (N₂O)
- Hidrofluorokarbonlar (HFC_s)
- Perfluorokarbonlar (PFC_s)
- Sülfür Heksaflorür (SF₆)

Yukarıda belirttiğimiz sera gazlarının doğaya verdiği zarar ve bu zararların tabiat üzerinde birçok canlı popülasyonunun yok olmasına neden olmuştur. Bu gazın toplam miktarı %80 olarak gösterilmektedir. Doğaya salınan CO₂ karbon nedeniyle birçok canlı türü zarar görmektedir. Buna insan popülasyonu da dâhildir. Ortaya çıkan karbon emisyonları ve doğaya salınan sera gazları nedeniyle doğa kirletilmekte, küresel ısınma nedeniyle buzullar erimekte, canlı yapının dengesi bozulmakta ve yaşam konforu hızla yok olmaktadır. İşte bu oluşan sorunlar hem hukuksal bir yaptırım ile garanti altına alınmış hem de bireysel etik değerler ile güvence sağlanmıştır. Sera gazlarının oluşmasına katkı sağlayan kimyasal kullanımının azaltılması ya da bu kimyasalların hiç kullanılmaması, çevreye zarar veren diğer uygulamaların da ortadan kaldırılması hem hukuksal hem de bireysel bir etik uygulamadır. Bugün dünyanın bir ucunda yapılan zararlı uygulamalar yine dünyanın diğer bir ucunda yaşayan canlı popülasyonuna ve doğaya zarar vermektedir.



Şekil 1: İklim Değişikliği (Korkmaz ve ark., 2011: 55)

Etik değer ve kavramlar hayatı zorlaştıran değil, hayatı güzel yaşamaya neden olan uygulamalar şeklindedir. Bu durum hem toplumsal hem de kurumsal açıdan değerlendirilmelidir. Uygulamalar ve yaptırımlar ancak yetkili organlar ya da bu yetkiye sahip yöneticiler tarafından gerçekleştirilir. Bireysel uygulamalar veya normlar ise kişinin kendi kendine yaptırım gerçekleştirdiği değerlerdir. Yukarıda da bahsettiğimiz gibi doğaya “çevreye” zarar veren kimyasalların alınmaması ya da kullanılmaması kendi kendimize kabul ettiğimiz bir etik değer ve uygulamadır. Oysaki üretici bir firmanın sera gazı etkisi yaratan bir ürünü üretmeyerek kabul ettiği etik davranış kurumsal değer olarak kabul edilir. Etik kavramlar yine hem hukuksal hem de kişisel olarak uygulanan değerler bütünü şeklindedir. Kişi, kurum veya örgüt yaptığı işten dolayı hesap verebilmeli ve en önemlisi yaptığı işin ne olduğunu iyi bilmelidir. Ortaya çıkan sonuç öncelikle kendine daha sonra çevresindeki diğer bütünlüğe zarar vermemelidir. Çevre ve insanlığa faydalı olmalıdır.

ETİK KAVRAM

Etik kavram kısaca ahlaklı davranış demektir. Etik kavram birçok toplumda farklılıklar meydana getirmiş olsa da aslında temeli dürüst, ahlaklı, doğru ve erdemli olmaya dayanmaktadır. Etik kavramla ilgili yapılan tanımlara baktığımızda;

Etik kavramı ahlaki davranış ve eylem ile yargıları ilgilendiren konudur. Bu konu başta felsefe ve ahlak bilimini ilgilendirir. Ahlak kavramı ise yanlış, doğru, iyi, kötü, erdem ve kusur gibi faktörlerin toplamıdır. Ahlaki davranış ve faktörleri felsefe bilimi konu edinmiştir (Arneson, 1992: 19).

Ahlak vicdandır. Vicdani olmayan kişi ahlaklı olamaz. Ahlak insanlar arası ilişkilerde uyulması ve uygulanması gereken tinsel “Manevi” ilke ve kuralları oluşturur (Köknel, 1996: 81).

Etik kavramı ahlak ile bütünleşmiştir. Ahlakın olmadığı bir yerde etik değerlerden bahsetmek imkansızdır (Ferrel, 1994: 21).

Ethics “Etik kavramı kelime anlamı ile ideal olma ve soyut olana işaret etmektir. Ahlak ve toplumun kabul ettiği norm değerlerin oluşturduğu felsefi bir bütünlüktür” (Fromm, 1995).

Ahlak; kültür ve ahlaki değerlerin oluşturduğu toplumsal ve örgütsel bir bütünlüktür. Doğruların kabul edildiği, yanlış ve ahlaki olmayan davranışların reddedildiği bir durumdur. Ahlak toplum ve bireylerin nasıl, ne şekilde ve hangi norm değerlere göre hareket edilmesi gerektiğini gösterir. Ahlaklı olmak bireysel bir davranış olup, kültür ile desteklenmektedir (Lamberton ve diğ., 1995: 326).

Ahlak mesleki ve kişisel bir davranıştır. Ahlak = etik demektir. Bunu; siyaset etiği, tıp etiği, hukuk etiği, eğitim etiği, çevre etiği, medya etiği, iş etiği, aile etiği, toplum etiği, biyoetik, kültürel etik şeklinde söyleyebiliriz (Kuçuradi, 1988: 22).

Etik kavramı ile ahlak birbirine paralel olan iki değerdir. Ahlakın olmadığı bir yerde etik değerlerden ya da normlardan bahsetmek mümkün değildir. Bu nedenle etik kavramların uygulanabilmesi ya da kabul edilmesi için öncelikle ahlaki ve kültürel değerlere sahip olmak gerekir. Etik kurallar ve kavramlarla ilgili de birçok çalışma gerçekleştirilmiş olup, bu çalışmalar Kuçuradi’nin yaptığı araştırmada belirttiği gibi farklı disiplinler tek tek ele alınarak uygulanmıştır. Bu nedenle etik her ne kadar ahlaki değerlerin oluşturduğu bir bütünlük olarak kabul edilmiş olsa da uygulandığı disiplinin kendine özgü faktörlerine göre şekillendirilmektedir. Her kurumun ve disiplinin kendine özgü stratejisi, uygulaması, yaptırımı ve işleyişi bulunmaktadır. Biz bu çalışmada gizlilik ve mahremiyet kavramlarının yer aldığı bir kurumsal bütünlüğü işlemek istedik. Çalışmamıza konu olan kurum “Türkiye Posta İşletmeleri” dir.

PTT (Türkiye Posta İşletmeleri)

Türkiye Cumhuriyetinin Kurulması ve yüce Türk ulusunun bugüne gelmesindeki katkılarını yok sayamayacağımız ulu önder Gazi Mustafa Kemal ATATÜRK’ün PTT hakkında yaptığı bir konuşmasında “Posta ve Telgraf umurunda muhaberatı mühimmenin, kesret ve ehemmiyeti cihetiyle hututu mevcude muhaberatı istiap edememektedir. Bundan mütevellit teahhüratı izale için hututu esasiye ilaveten ikibin kilometre tehgraf hattı temdit edilmiştir. Cephelerde dahi muhaberatı askeriye için hututu inşaa olunmuştur.” (PTT, 2012).

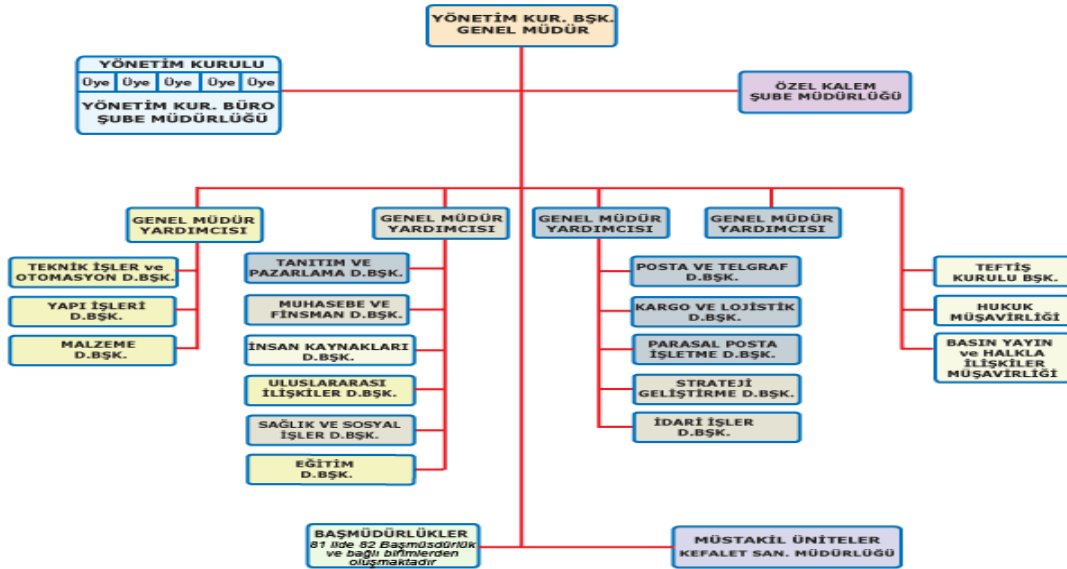
Yüce önder Atatürk’ün de dediği gibi, iletişim ve ulaştırma günümüzün en önemli unsurlarından birini oluşturmaktadır. Fakat gizlilik ve mahremiyet kavramlarının önemi oldukça dikkat çekmektedir. Kişiyi ya da kurumlara özel bu gizliliğin korunması ve ahlaki değerlere göre hareket edilmesi gerekir.

Türkiye Posta İşletmeleri etik kavram ve değerlerini; “Taraflısızlık, dürüstlük ve adalet ilkeleri çerçevesinde yürütmeye yönelik kararlar almıştır”. Bu kararlar doğrultusunda posta işletmeleri amaç ve kapsamını ise aşağıdaki gibi belirlemiştir.

Amaç ve Misyon Kavramlarına Genel Bakış: Türkiye posta işletmeleri (PTT) belirlediği misyonuna uygun davranmak zorundadır. Kurumun belirlemiş olduğu hizmet ve idealleri doğrultusunda hareket eder. Ayrıca

misyona ve verdiği hizmete katkı sağlayacak her türlü oluşuma açık davranır. Kurumun personeli vermesi gereken hizmetleri yerine getirmek zorundadır. Tarafsız, saydam, katılımcı, dürüst, kamu yararını gözetme, hesap verebilme, hizmette yerindelik ilke ve kurallarına uygun davranmakla yükümlüdür. Değişen şartlara uygun davranan ve hizmet süreçleri doğrultusunda sosyal faydayı gözeten, nesnel ve açık hizmet anlayışını benimsemektedir. Halkın günlük yaşamını kolaylaştırıcı, ihtiyaçlarını en etkin ve verimli şekilde karşılamayı amaçlamaktadır. Hizmet kalitesini sürekli yükseltmek, halkın memnuniyetini arttırmak, hizmetten yararlananların ihtiyacına ve hizmetlerin sonucuna odaklı olmayı hedefler. Verilen hizmetler standartlara ve süreçlere uygun olarak yürütülür. Verilen hizmetlere yönelik olarak, iş ve işlemlerle ilgili gerekli açıklayıcı bilgiler hizmet alanlarına verilir ve halk aydınlatılır. Belirlenmiş hizmet standartlarını hizmet alan kitlenin beklentileri göz önünde bulundurularak sürekli geliştirilir. Tüm eylem ve işlemlerimiz adalet, eşitlik, dürüstlük ilke ve kuralları doğrultusunda yürütülür. Hiçbir kişi ve zümrenin yararına ve zararına uygun davranış sergilenmez. Kurum ve çalışanları görevlerini yerine getirirken, hizmetlerimizden yararlanan bireylerde dil, din, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, bilgi ve diğer hiçbir unsur gözetilmez. Her bireye eşit ve aynı çerçevede hizmet verilir ve sunulur. İnsan hak ve özgürlüklerine ayrılmaz davranılmaz. Kimseye kısıtlayıcı uygulamalar yapılmaz. Fırsat eşitliği her bireye ve kuruma eşit şekilde sağlanır. Kurumumuz hizmet ifasının ve belirlenen hizmet akdinin dışına çıkmaz. Takdir yetkisini, kamunun yararının en önemli unsur olduğu bilinciyle hareket eder ve hizmet gerekliliklerini bu doğrultuda kullanır (PTT, 2009: 1-9).

PTT Dünü – Bugünü ve Yapısı: 1840 yılının posta nezaretinin kurulması ile birlikte fiili yaşam sürecine başlayan Türkiye Posta İşletmeleri dünden bugüne kadar sürekli kendini geliştirerek temel ilkeleri çerçevesinde bugüne gelmiştir. 1855 yılında telgraf müdürlüğü, 1901 yılında havale “Para Transferleri”, 1909 yılında telefon hizmetlerini sunmaya başlamıştır. 1939 yılında PTT Genel Müdürlüğü olarak Ulaştırma Bakanlığına bağlanmış ve 1984 Yılında Kamu İktisadi Kuruluşu Statüsüne geçmiştir. 1995 yılında ise Türkiye Cumhuriyeti Posta İşletmeleri ve Türk Telekomünikasyon A.Ş. olarak yeniden yapılandırılmıştır. 1995 yılında havale ve posta çeki işlemleri otomasyona geçirilmiştir. 1999 yılında bankacılık alanına yönelik olarak Garanti Bankası ve Körfez Bank ile işbirliğine girmiştir. 2000 yılında ise kurum tüzel kişiliğe geçmiştir. 2004 yılında PTT Bank olarak ismini tescil ettirmiş ve bankacılık hizmeti sunmaya başlamıştır.



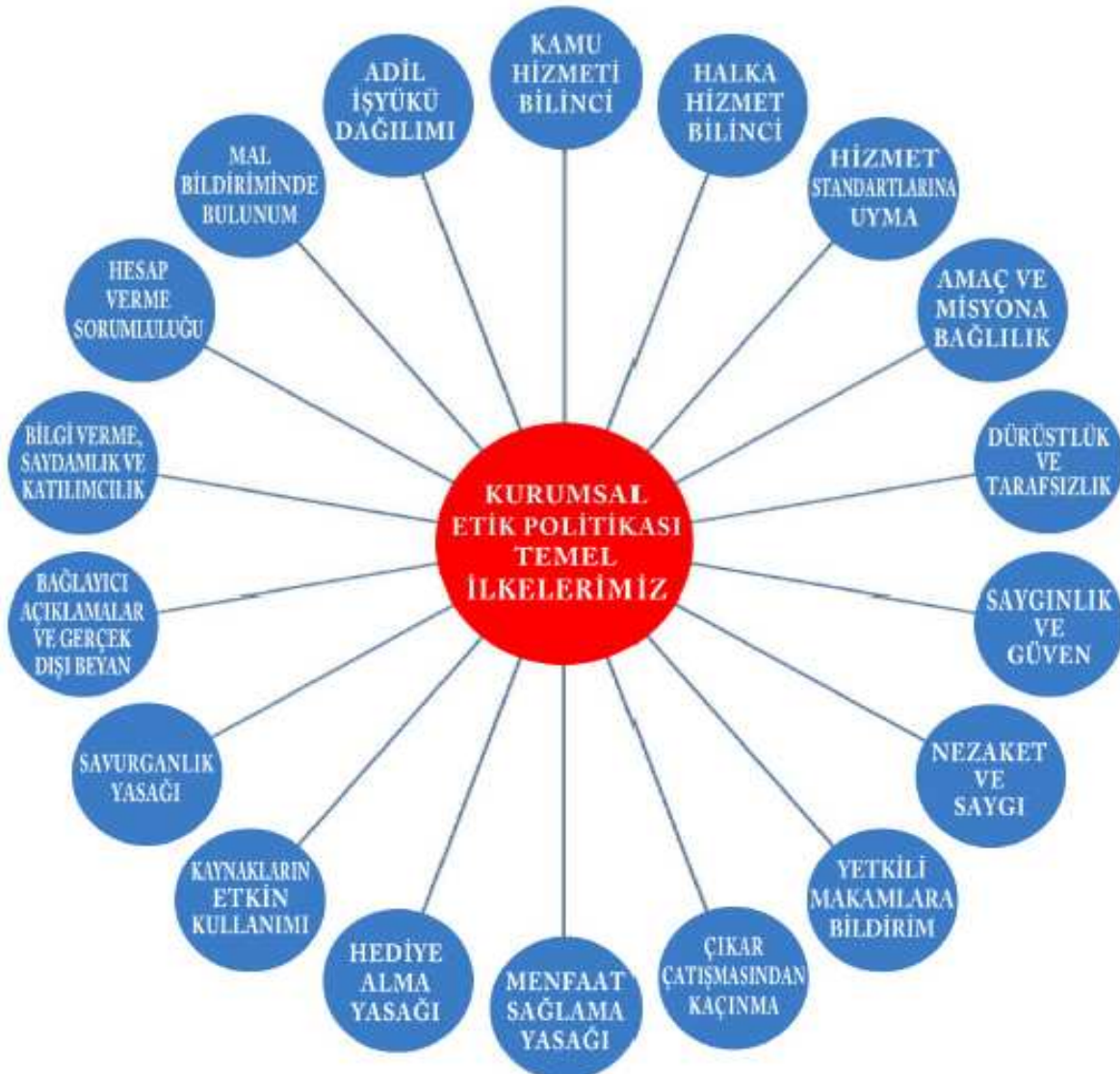
Şekil 2: Kurumsal Organizasyon Yapısı (www.ptt.gov.tr)

18.06.1994 tarih ve 4000 sayılı Kanun ile PTT İşletmesi Genel Müdürlüğü'nün, T.C. Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü ve Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi şeklinde yeniden yapılanması öngörülmüş olup, 24.04.1995 tarihinden itibaren T.C. Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü müstakilen çalışmaya başlamıştır.

29.01.2000 tarih ve 23948 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 4502 sayılı kanunun 24. maddesi ile "T.C. Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü" olan Kuruluşumuzun adı "T.C. Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü" (PTT) olarak değiştirilmiştir.

1840 yıllardan bugüne kadar Türkiye Posta İşletmeleri birçok alanda iletişim başta olmak üzere Türk halkına hizmet etmiştir. Hizmet kalitesini her geçen gün daha ileriye götürerek bu çitayı biraz daha yukarıya taşımıştır. Taşımaya da devam etmektedir. Gizlilik politikası ve uygulamaları ile başta Türk halkı olmak üzere diğer milletlerin de gizlilik ve etik değerlerine saygı duymuş ve bu saygınlığını halen korumaktadır. Günümüz teknoloji çağının getirdiği yenilikleri ve hizmet kalitesine uyarlanması konusunda da her geçen gün bu çalışmalarını daha ileriye taşımaktadır.

Günümüz iletişim ve teknoloji çağının önemi her geçen gün artmaktadır. Bu nedenle gizlilik ve bilgiye verilen önem de artmaktadır. Bu nedenle iletişim sektörü içerisinde faaliyet gösteren PTT kurumunun etik kavramlar üzerindeki önemi de kendini göstermektedir. Ayrıca kurumun güncel basında yer alan haberleri de etik kavramlara verilmesi gereken önemi de ortaya çıkarmıştır.



Şekil 2: PTT Kurumsal Etik Politikası Temel İlkeleri (PTT, 2009: 1-9)

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

Bu amaca ulaşmak için, kısa vadede atılacak adımlar şunlardır:

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 müracaat 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 kılık kıyafeti konusunda gerekli tedbirlerin alınması, (Tüm Birimler)

Orta vadede atılacak adımlar ise şunlardır:

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)

Uzun vadede atılacak adımlar da şunlardır:

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)

UYGULANAN ETİK POLİTİKALAR

Görevlerimizi; tarafsızlık, dürüstlük ve adalet ilkeleri çerçevesinde yürütmektir.

Mesleki Etik İlkeleri

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 gözeten 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 yararlananlara 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.
6. Takdir yetkilerini, kamu yararının en önemli unsur olduğu bilincinden hareketle ve hizmet gerekleri doğrultusunda kullanır.
7. **Saygınlık ve güven:** PTT Genel Müdürlüğü iki asra yaklaşan geçmişi, köklü kurumsal geleneği olan Türkiye'nin en güzide kuruluşlarından. 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, şüphe yaratan ve adalet ilkesine zarar veren davranışlarda bulunmaktan kaçınır. 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, çifte standart uygulayamaz ve taraf tutamaz.
8. **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.
9. **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.
10. **Çıkar çatışmasından kaçınma:** Kuruluşumuz personeli, çıkar çatışmasında şahsi sorumluluğa sahiptir, çıkar çatışmasının tarafı olamaz.
11. **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 aracılıkta 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.
12. **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.

13. **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.
14. **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.
15. **Bağlayıcı açıklamalar ve gerçek dışı beyan:** Kuruluşumuz personeli, görevlerini yerine getirirken yetkilerini aşarak kurumu bağlayıcı açıklama, taahhüt, vaat veya girişimlerde bulunamaz, aldatici 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.
16. **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.
17. **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 tasarruflarda 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.
18. **Mal bildiriminde bulunma:** Kuruluşumuz personeli, kendilerine, 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.
19. **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.

SONUÇ

Kültür, ahlak ve etik kavram üçlüsünün birbirine paralel hareket ettiğini saptamış bulunmaktayız. Günümüz koşullarında ve geçmişten günümüze kadar birçok alanda ahlak kuralları toplumların yönetilmesi konusunda destek sağlamıştır. Halen günümüzde geri kalmış bazı toplum veya topluluklarında bu ahlaki kurallara yönelik uygulamalar devam etmektedir. Ahlak ve kültür birbirine yön veren iki önemli öğedir. Bu nedenle ahlakın olmadığı bir yerde etik değerlerden bahsetmek imkansızdır. Her toplumun kendine özgü kuralları, kültürü, normları, değerleri ve etik değerleri bulunmaktadır. Bu değerler toplumdaki topluma değişiklik gösterdiği gibi kişiden kişiye de farklılıklar göstermektedir. Örneğin ataerkin bir toplumda çocuğun babadan önce yemeğe oturması veya babanın yanında kendi çocuğunu sevmesi bir saygısızlık olarak görülürken bu durum günümüzde tam tersi olarak görülmektedir. Saygı ve ahlaki değerler bu nedenle toplumdaki topluma kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Etik değerler ve normlar ise temelinde dürüstlük, doğruluk, adalet, ahlak, samimiyet, sevgi, kültür, devamlılık ve insani değerlere önem şeklinde birleşmektedir. Etik değerlerin olmadığı bir kurum ya da işletmeden doğru sonuçların elde edilmesi düşünülemez. Bu nedenle etik norm ve değerlerini oluşturmamız bir

kurumdan faydanın beklenmesi de imkansızdır. Çalışma sonunda edindiğimiz bilgiler doğrultusunda, bilgi toplumunun ve bilgi iletişim sistemlerinin içerisinde gizlilik politikası, hizmet kalitesi, hizmet çeşitliliği, ahlaki kurallar, sürekli gelişim, kurumsallaşma gibi faktörlerin önemini görmüş bulunmaktayız. Bilgi = teknoloji gibi iki önemli öğenin birbirine paralel geliştiği de görülmüştür. Fakat en önemli noktanın günümüz toplumlarında etik değerlerin sadece bilgi iletişim sektöründe değil birçok alanda kullanılması ve uygulanmasının zorunluluğunun ortaya çıkmış olmasıdır. Ahlaki bir bütünlüğün olmadığı kurum ya da toplumdaki etik norm ve değerlerin oluşması düşünülemez ve beklenemez. Bu nedenle Türkiye Posta İşletmelerinin başta amaç ve etik politikalarına ilişkin bilgiler kendi oluşturdukları yapıya yönelik olarak aynen irdelenerek çalışmaya yansıtılmış olup, etik değerlerin önemine vurgu yapılmıştır. Kısacası etik değerlerin oluşturduğu bir bütünlük hem toplumsal hem de kurumsal açıdan büyük bir öneme sahiptir.

Not: Bu çalışma 07-09 Kasım 2012 tarihlerinde Antalya’da 16 Ülkenin katılımıyla düzenlenen “World Conference on Educational and Instructional Studies - WCEIS-2012”da sözlü bildiri olarak kabul edilmiştir.

KAYNAKÇA

Anerson, Richard (1992), “ “ Exploitation”. Encyclopedia of Ethics. (Editors: Lawrence C.

Becker, Charlotte B. Becker). Chicago: St. James Press.

Durkheim, Emile (1949), “Meslek Ahlakı”, (Çeviren: Mehmet Karasan). Ankara: Milli Eğitim Basımevi. Dünya Edebiyatından Tercüme. Fransız Klasikleri, No: 164.

Ferrel, O.C., John, Fraedrich (1994), “Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases”, Boston: Houghton Mifflin Company.

Fromm, Erich (1995), “Erdem ve Mutluluk”. (Çeviren: Ayda Yörükkan). Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları: 325.

Korkmaz, Murat, Akman, Göksel, Yahyaoğlu, Güran, Çimen, Vedat (2011), “Environmental Issues Of Climate Change And Economical And Political Approaches Used IN Analysis Of These Problems”, Trakia Journal Of Sciences, Vol: 9 No: 4.

Köknel, Özcan (1996), “Bireysel ve Toplumsal Şiddet”, İstanbul: Altın Kitaplar.

Kuçuradı, İonna (1988), “Uludağ Konuşmaları”, Özgürlük, Ahlak, Kültür Kavramları. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu, Türk Felsefe Dizisi: 1.

Lamberton, Lowell, H., Leslie MINOR, L (1995), “Human Relations: Strategies For Success”, Chicago: Irwin Mirror Press.

Nuttal, Jon (1997), “Ahlak Üzerine Tartışmalar:Etığe Giriş. (Çeviren: Abdullah Yılmaz).İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Steinberg, Sheldon, S, Davit, T. Austern (1996), “Hükümet , Ahlak ve Yöneticiler”, (Çeviren: Turgay Ergun). Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Yayınları.

T.C. PTT Genel Müdürlüğü (2009), “Kurumsal Etik Politikası”, PTT Etik Komisyon Raporu, Ankara.

http://www.ptt.gov.tr/?wapp=articles_tr&open=3 (Erişim: 28.06.2012).