

Magyar Posta Zrt.  
Kelet-magyarországi Területi Igazgatósága  
Debrecen  
4046

## BESZÁMOLÓ

a Magyar Posta körösladányi tevékenységéről

Debrecen, 2013. április 8.

## TARTALOMJEGYZÉK

I. SZOLGÁLTATÁS ELLÁTÁSA .....	3
1. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR .....	3
2. MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETIRÁNYÍTÁSI RENDSZER .....	3
3. MINŐSÉGI ELVÁRÁSOK .....	4
II. POSTAHÁLÓZAT .....	4
1. TERÜLETI HOZZÁFÉRÉS .....	4
2. IDŐBELI HOZZÁFÉRÉS .....	5
3. SZEMÉLYI FELTÉTELEK .....	5
4. TÁRGYI FELTÉTELEK .....	6
5. TECHNOLÓGIAI ELLÁTOTTSÁG.....	6
III. A TELEPÜLÉSEN BIZTOSÍTOTT POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK.....	7
1. PÉNZTÁRSZOLGÁLAT.....	7
2. POSTASZOLGÁLAT .....	8
3. KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG.....	8
4. KÉZBESÍTŐSZOLGÁLAT.....	9
5. EGYÉB POSTAHELYI SZOLGÁLTATÁSOK.....	10
IV. KAPCSOLATTARTÁS .....	11

## I. Szolgáltatás ellátása

### 1. Jogszabályi háttér

A Magyar Posta Zrt. szolgáltatási kötelezettségét a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény és a 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet szabályozza, melyek alapján a korábbi jogszabályok (2003. évi CI. törvény és a 79/2004. (IV. 19.) Kormányrendelet) 2013. június 30-ig alkalmazhatóak.

A törvény alapján végzett postai tevékenységek:

#### a) postai szolgáltatás

##### ◆ egyetemes postai szolgáltatás:

- 2 kg-ot meg nem haladó tömegű belföldi és nemzetközi levélküldeményekkel, címzett reklámküldeményekkel és nyomtatványokkal kapcsolatos postai szolgáltatás,
- 20 kg-ot, meg nem haladó tömegű belföldi és nemzetközi postacsomagokkal kapcsolatos postai szolgáltatás,
- vakok írását tartalmazó hét kg-ot meg nem haladó tömegű belföldi és nemzetközi küldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás,

##### ◆ nem egyetemes postai szolgáltatás:

- futárposta,
- gyorsposta,
- integrált posta,
- dokumentumcsere,

#### b) postai közvetítő tevékenység,

#### c) postabélyeg és egyéb postai értékciikk forgalomba hozatala és forgalomból kivonása, valamint a postai értékciikk árusítás,

#### d) a postai készpénz-átutalási tevékenység, a postai pénzforgalmi közvetítői tevékenység és a postautalvány-szolgáltatás,

#### e) távirat-szolgáltatás postai résztvékenység.

A Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság a postai szolgáltatások igénybevételeinek lehetőségét az ország minden településén és lakott helyén minden munkanapon – a jelentkező igények által indokolt mértékben és módon – biztosítja.

A Részvénytársaság irányító szerve a Vezérigazgatóság, székhelye Budapest.

A középfokú irányítási feladatokat 3 területi igazgatóság látja el. A Kelet-magyarországi Területi Igazgatóság irányítása alá Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú-Bihar, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Heves, Borsod-Abaúj-Zemplén, Bács-Kiskun, Békés és Csongrád megyékben található összesen 1098 állandó postahely tartozik.

### 2. Minőség- és környezetirányítási Rendszer

A Magyar Posta Zrt. integrált minőség- és környezetirányítási rendszert működtet. A vállalat célkitűzése, hogy valamennyi termékére és szolgáltatási folyamatára kiterjedő Minőségirányítási Rendszert működtessen és ISO 9001 minősítést szerezzen, vala-

mint minél több telephelyén tanúsított környezetirányítási rendszert vezessen be. A cél, hogy kimagasló minőségi szolgáltatást biztosítsunk ügyfeleink számára olyan szolgáltatóként, mely nagy hangsúlyt fektet a környezeti terhelés csökkentésére.

A munkatársak folyamatos oktatásával, ellenőrzésével, tudásának visszamérésével kívánjuk biztosítani, hogy a megszerzett tanúsítványok megújíthatóak legyenek, szolgáltatásaink minőségét, rangját jelezve ügyfeleink számára.

Jelenleg a Magyar Posta Zrt. csomag, levél, valamint áru fuvarozási szolgáltatása, komplex raktár logisztika, küldemény előállítás és küldemény kártérítési szolgáltatása rendelkezik ISO 9001 minősítéssel, de ezen kívül vannak az ügyfelek által közvetlen módon nem érzékelhető egyéb auditált folyamatok is (pl., a Postán belül működő minőségmérés és mérés menedzselés folyamatai, Oktatási Központ oktatási folyamatai stb.).

### 3. Minőségi elvárások

A jogszabályok, Üzletszabályzat és az egyes termékek Általános Szerződési Feltételeiben szereplő vállalások (belföldi és nemzetközi átfutási idő, várakozási idő, szolgáltatások területi elérhetősége stb.) teljesítését a Magyar Posta Zrt. folyamatosan méri, ellenőrzi. Az elsőbbségi és nem elsőbbségi küldemények, valamint a nemzetközi küldemények átfutási idejének mérésére független szervezetet is igénybe veszünk.

A Magyar Posta 2005-ben csatlakozott a REIMS nemzetközi minőségbiztosítási és végdíjelszámolási rendszerhez. Ennek legfőbb jellemzője, hogy a minőségi előírások teljesítésének elmaradásához kötbérrendszer kapcsolódik. A követelmények maximális teljesítése tehát a tagországok postáinak anyagi érdeke is. Rendkívül magas szolgáltatásminőségi követelmény jellemzi ezt a rendszert.

## II. Postahálózat

### 1. Területi hozzáférés

Az I.1. pontban ismertetett jogszabályok a postai szolgáltatások területi és időbeli hozzáférési követelményeit is meghatározzák.

A hivatkozott jogszabály **területi hozzáférés** követelménye a 39.§ szerint:

„(5) Az egyetemes postai szolgáltatónak az egyetemes postai szolgáltatást igénybevevők számára történő rendelkezésre állását ezernél nagyobb – bejelentett lakóhellyel rendelkező – népességszámú településeken állandó postai szolgáltató hely üzemeltetésével kell biztosítani.”

„(6) Az (5) bekezdésben meghatározott követelményt a **húszezernél nagyobb** - bejelentett lakóhellyel rendelkező - népességszámú településeken az alábbiak alkalmazásával kell teljesíteni:

a) bejelentett lakóhellyel rendelkező **húszezer lakosonként legalább egy** állandó postai szolgáltató helyet kell működtetni,

- b) az állandó postai szolgáltató helyek bármely bejelentett lakóhellyel rendelkező belterületi lakos lakásától történő elérhetősége a **légvonalban mért háromezer métert** nem haladhatja meg,
- c) az azonos településen belüli két állandó belterületi postai szolgáltató hely közötti légvonalban mért távolság legfeljebb hatezer méter lehet.”

**Körösladány város** állandó lakosságának száma a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának nyilvántartása szerint 2013. január 1-jén 4746 fő.

A városban egy posta üzemel, a Garibaldi tér 1. szám alatt.  
Körösladány város területén a hivatkozott jogszabályban előírt **területi hozzáférés kötelezettségnek megfelelünk.**

## 2. Időbeli hozzáférés

A Kormányrendelet 41. § (4) postai szolgáltatások **időbeli hozzáférésének** követelményei között fogalmazza meg az alábbiakat.

„Az egyetemes postai szolgáltató és az engedélyes postai szolgáltató által üzemeltetett állandó postai szolgáltató helyeken minden munkanapon legalább két órás napi nyitvatartási időt kell biztosítani 7 és 20 óra között. A tizenötezer, vagy annál nagyobb számú bejelentett lakossal rendelkező településeken legalább egy postai szolgáltató helyen a napi nyitvatartási idő minden munkanapon legalább hat óras, amelyből legalább egy nyitvatartási órának 8 óra előtt, vagy 17 óra után kell lennie.”.

Körösladány posta négy kialakított munkahellyel áll az ügyfelek rendelkezésére. Nyitva tartását az alábbi táblázat tartalmazza.

Posta neve	Postatípus	Címe	Nyitva tartása		
			Hétfőtől-péntekig	Szombat	Vasárnap
Körösladány	C	Garibaldi tér 1.	08:00-16:00	zárva (kereskedelmi tevékenység: 8:00-12:00-ig)	zárva

A szolgáltató hely nyitvatartási rendje a törvényi előírásoknak megfelelően, valamint az üzleti elvárások érvényesítése mellett, a lakossági igények figyelembevételével került meghatározásra.

## 3. Személyi feltételek

Körösladány postán 2013. március 31-i adatoknak megfelelően 9 fő állományban lévő főállású munkavállalót foglalkoztattunk, ebből 5 főt teljes munkaidős, 4 főt nem teljes munkaidős munkaviszonyban, az alábbiak szerint:

- 1 főt napi 8 órában Postavezető II.
- 1 főt napi 7 órában Főpénztáros II.
- 1 főt napi 7 órában Pénzforgalmi ügyintéző I.

- 1 főt napi 7-órában Küldeményfelvevő I.
- 1 főt napi 6 órában Küldeményfelvevő I.
- 4 főt napi 8 órában Egyesített kézbesítő-címközvetítő munkakörben.

1 fő napi 8 óráspénzforgalmi ügyintéző I. munkakörben alkalmazott munkavállaló állományon kívül van, gyermekgondozási díjazást (GYED) vesz igénybe.

#### 4. Tárgyi feltételek

A posta Körösladány város központjában helyezkedik el.

Ingtalan tulajdonjoga:	Magyar Posta Zrt.
Telek területe:	882 m <sup>2</sup>
Építésének éve:	1890
Épület hasznos alapterülete:	324 m <sup>2</sup> (ebből a posta 266 m <sup>2</sup> , bérbeadott: 58 m <sup>2</sup> )
Fűtési módja:	gáz központi fűtés
Víz:	városi ivóvíz hálózatról
Szennyvíz:	közcsatornával ellátott

Az épület akadálymentesítése 2009-ben történt meg. A posta belső festésére 2001-ben került sor. A közeljövőben az épületen lényeges felújítást, átalakítást nem tervezünk.

#### 5. Technológiai ellátottság

A Magyar Posta Zrt. 2001. évben egy új informatikai, technológiai alaprendszert vezetett be, az „Integrált Posta Hálózat”-ot (IPH).

Az IPH a Posta számára olyan technológiai, informatikai infrastruktúrát biztosít, amely egyrészt a meglévő szolgáltatások minőségét és költségét kontrollálhatóvá teszi, másrészt biztosítja az ügyfelek jobb színvonalú kiszolgálását, lehetőséget ad új szolgáltatások bevezetésére. Mérhetővé teszi a teljesítményeket és támogatja - egyetlen igénybevétel esetén is - a kapacitások kihasználásának optimalizálását, megbízhatóbbá, kiszámíthatóvá alakítja a postai hálózatot.

Körösladány postán 2012. szeptember 21-én újabb postai technológiát telepítettünk - 4 db számítógép konfigurációval – amely sok más előny mellett biztosítja, hogy a befizetett készpénzátutalási megbízások leolvasott képe azonnal a számítógépes rendszerbe kerül.

Az új technológiával (elnevezése: Front Office) a postahelyeken mind az ügyfélszolgálati, mind a háttér munkahelyek teljes számítógépes támogatást kaptak, beleértve a szükséges perifériákat is, ezáltal ügyfeleknek a szolgáltatások teljes skáláját tudjuk nyújtani.

### III. A településen biztosított postai szolgáltatások

A postai fő tevékenységek az alábbiak szerint csoportosíthatóak.

#### **1. Pénztárszolgálat**

Körösladány posta a lakossági pénzforgalom lebonyolításában aktívan részt vesz.

Az Államadósság Kezelő Központ megbízásából értékpapírok (Kincstári Takarékjegy), az OTP Bank Nyrt. megbízásából takarékbetétek (kamatozó takarékbetétkönyvek, gépkocsinyeremény-betétkönyvek, megtakarítási betétkönyv, takaréklevél betétek) forgalmazását végzi.

A postahelyen a „Posta banki szolgáltatások” márkanev alatt értékesített pénzügyi termékek közül az alábbiak érhetőek el:

- Posta Folyószámla,
- Posta Elektronikus számlacsomag,
- Posta Nyugdíjszámla,
- Posta Vállalkozói Számlacsomag.

Ezeket a termékeket a postahely off-line módon értékesíti.

A Posta banki szolgáltatások márkanev alatt értékesített pénzügyi termékeket és szolgáltatásokat az Erste Bank Hungary Nyrt. nyújtja.

Bankkártyák használatával lehetőség nyílik folyószámla terhére történő készpénzfelvételre, folyószámla javára történő készpénz befizetésére (kizárólag OTP és Erste Bank által kibocsátott bankkártyákkal), valamint egyenleg lekérdezésre a postán üzemelő POS terminálon keresztül.

A Postai folyószámlákhoz kapcsolódó bankkártyák használatával készpénzfelvételi tranzakció nélkül, kedvezményes díjon fizethetők be a készpénzátutalási/expressz készpénzátutalási megbízások (csekkek).

A postahely részt vesz továbbá a nemzetközi gyors készpénzátutalás szolgáltatás (Western Union) ellátásában is.

A Magyar Posta Zrt. és a Magyar Posta Biztosító Zrt. közötti megállapodás alapján a postahely biztosításközvetítő tevékenységet végez a következő termékekre: PostaNyugdíj Program Stabil, PostaHaszonŐr, PostaÉrtékŐr (életbiztosítások), PostaFészekŐr (lakásbiztosítás), PostaTestŐr (balesetbiztosítás), PostaUtasŐr (utasbiztosítás), PostaAutóŐr (kötelező gépjármű felelősség biztosítás). Továbbá a postahely 2013. évtől PostaTakarékosKönyv, PostaHozamFix (életbiztosítások) és PostaMentőÖv (költségtérítő biztosítás) termékek értékesítését is végzi.

A Fundamenta Lakástakarékpénztár Zrt. valamint az OTP Lakástakarékpénztár Zrt. megbízásából lakástakarék-közvetítő tevékenységet végez, melynek keretében lakás-előtakarékossági szerződéseket köt.

## 2. Postaszolgálat

### Levélposta

- levélpostai küldemények,
- nyomtatvány,
- válaszküldemény szolgáltatás,
- címzett reklámküldemény,
- vakok írása,
- hivatalos irat.

A postára adott küldeményekhez különszolgáltatás – ajánlott, értéknyilvánítás, tértivevény –, illetve egyéb különszolgáltatás – saját kezébe, utánvétel – kapcsolódhat.

E klasszikusnak nevezhető termékeken túl biztosítunk:

- küldemények utánküldése szolgáltatást, valamint
- elektronikus értesítés, előrejelzés, visszajelzés és nyomkövetés szolgáltatásokat.

### Csomag

- belföldi postacsomag (standard/nem standard),
- időgarantált csomagszolgáltatások felvétele.

### Egyéb

- távirat felvétel,
- EMS felvétel postahelyen 20 kg-ig,
- személyes bélyeg: a szolgáltatás keretében megrendelhető Személyes bélyegívek a postahelyen utólagos postai úton történő kiküldéssel.

A jogszabályi megfelelésség biztosítása érdekében kialakított szállítási rendszer lehetővé teszi, hogy valamennyi tárgynapon felvett küldemény tárgynapon továbbításra kerüljön.

A sorban állás elkerülését a Magyar Posta kényelmi szolgáltatásaival tudják ügyfeleink részére biztosítani, ez alapján lehetőség van fiókbérleti szolgáltatás igénybevételére, vagy elsősorban a vállalkozók részére akár postaanyag telephelyi kiszállítását és postaanyag beszállítását is tudják biztosítani.

## 3. Kereskedelmi tevékenység

A településen üzemelő postahely folyamatosan részt vállal a lakossági ügyfelek részéről felmerülő kereskedelmi igények kielégítésében.

A postahely értékesítési portfóliója a kereskedelmi szolgáltatások terén:

- postai szolgáltatáshoz szorosan kapcsolódó postai és egyéb nyomtatványok
- illetékbélyeg forgalmazása
- sorsjegyarusítás
- gépi szerencsejáték forgalmazás
- mobil feltöltő kártyák és egyéb telefon kártyák értékesítése
- elektronikus mobilfeltöltés szolgáltatás



- a Működési engedély-alapján könyvet, hírlapot, papír-írószer, illatszert, vetőmagot, dohányt, édesség árut, kávé, üdítőt, egyéb élelmiszert, emlék – ajándéktárgyat, numizmatikai termékeket, játékot, kreatív- hobbi és dekorációs termékeket, műsoros hanghordozót, közérzetjavító terméket, telekommunikációs cikket, lakberendezési, háztartási és villamossági cikket értékesíthet.

Filatéliai értékesítést végzünk, a következő termékkörrel:

- valamennyi árusításban lévő bélyeg, blokk, kisív gyűjtői célú értékesítése,
- keretezett bélyegképek,
- bélyegévkönyvek, bélyegkincstárak,
- alkalmi levelezőlapok,
- emléklapok, emlékévek,
- filatéliai kiegészítő termékek (bélyegberakó album, tematikus bélyeg összeállítások, éves bélyeg összeállítások, albumlapok, start kezdő bélyegcsomag),
- Magyar Posta- és illetékbélyeg katalógus árusítása.

#### 4. Kézbesítőszolgálat

A Magyar Posta Zrt. a küldemények kézbesítését az ország valamennyi településén a hatályos jogszabályok előírásai, valamint a közzétett üzletszabályzatok szerint biztosítja.

A kézbesítőszolgálatok szervezése során fokozottan érvényesülnek az előírt minőségi követelmények, ügyfélszolgálati elvárások, a települések helyi sajátosságai, valamint a gazdaságos üzemeltetés szempontjai.

A város teljes körű kézbesítési tevékenységét Körösladány posta látja el.

Belterületen és külterületen egyesített kézbesítők útján háznál történik a közönséges és könyvelt levélpostai küldemények (levelek, képeslapok, ajánlott küldemények, hivatalos iratok), értéknylvánítással feladott küldemények, nyugellátási és kifizetési utalványok, valamint a napi- és színes lapok kézbesítése. A város belterületén és külterületén munkatársaink 4 kézbesítőjárásban 1792 címhelyre, összesen napi 77,8 km-t bejárva végzik a házhoz kézbesítési feladatokat. A kézbesítők naponta – járásuktól függően – 19,2-19,8 km utat tesznek meg kerékpárral, a küldemények mielőbbi, pontos kézbesítése érdekében.

Az EMS gyorsszolgálati küldeményeket az üzletszabályzatban közzétettek szerint hétköznapokon 12 óráig kézbesíti a Posta.

A nyugellátási utalványok kifizetése a nyugdíjasok részére eljuttatott nyugdíj-kifizetési naptár szerint 12 munkanap alatt, ütemezetten történik.

A postacsomagok házhoz kézbesítése a városban gépkocsival történik. A gépkocsit Dévaványa posta tartja fent, a kézbesítő a posta munkatársa. A törvényi előírásoknak megfelelően 100 ezer Ft értékhatárig a postacsomagokat házhoz kézbesítjük, ezen értékhatár feletti postacsomagok érkezéséről a címhelyen hátrahagyott értesítő útján tájékoztatjuk ügyfeleinket.

A postai dolgozók szakmai felkészültségének, gyakorlatának köszönhetően, a tárgyi feltételek megléte mellett Körösladány városban a kézbesítő szolgálat ellátása megfelelő színvonalon történik.

## 5. Egyéb postahelyi szolgáltatások

**Postahelyen** az alábbi szolgáltatások igénybevételét biztosítjuk a vállalkozói ügyfeleink részére:

- utólagos átutalásos díjfizetéssel történő küldeményfeladás
- postaanyag ki- és beszállítása
- reklámkiadványok felvétele és kézbesítése
- postafiók-bérleti szolgáltatás
- EMS küldemények felvétele.

A fenti szerződéses termékek értékesével kapcsolatban a helyi vállalkozások, cégek vezetői részére a Magyar Posta Zrt. Levél és Csomag Üzletág Értékesítési Igazgatóságának munkatársai időpont egyeztetést követően személyesen vagy telefonon felvilágosítást tudnak nyújtani.

## Posta Vállalkozói Ügyfélkártya

2008. évben bevezetésre került a Posta Vállalkozói Ügyfélkártya, mely a készpénzfizetési számlát kérő kisvállalkozói ügyfelek beazonosítására szolgál, ezzel biztosítva a személyre szabott kiszolgálást és ügyfeleink postai igényeinek pontos megismerését.

A Posta Vállalkozói Ügyfélkártya használatával a készpénzzel fizető, számlát kérő kisvállalkozói ügyfelek számlakészítési folyamatát is felgyorsítjuk.

A cég bármely telephelyi címére igényelhet kártyát, melyet használni tud Körösladány postán. A kártya használata nem jár költséggel, kényelmes, gyors, rugalmas ügyintézkést biztosít, korlátlan ideig felhasználható.



#### IV. Kapcsolattartás

A településen működő önkormányzattal kölcsönös együttműködésre, folyamatos kapcsolattartásra törekszünk, ezt elsősorban a helyi posta vezetőjének személyében és az értékesítő munkatársunk által biztosítjuk.

A nagyobb horderejű, a lakosság széles körét érintő postai természetű ügyekben az önkormányzatot minden esetben megkeressük a postai szolgáltatások ügyféligényekhez igazodó biztosítása érdekében.

A területileg illetékes értékesítési munkatárs elérhetősége:  
Sebestyén Tibor (Tel: 30/ 771-29-27)

**Megítélésünk szerint Körösladány területén működő postahely üzemeltetéséhez a személyi és tárgyi feltételek adottak, a postai szolgáltatások jó színvonalon biztosítottak.**

**Rácz Tamásné**  
igazgató távollétében:

  
**Ötvös Tamás**

területi értékesítés-teljesítménymenedzselési csoportvezető



