

Magyar Posta Zrt.
Kelet-magyarországi Területi Igazgatósága
Debrecen
4046

BESZÁMOLÓ

Jászládány posta 2014. évi tevékenységéről

Debrecen, 2015. január 16.

TARTALOMJEGYZÉK

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

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, valamint az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés szabályozza.

A törvény alapján végzett postai tevékenységek:

"a) postai szolgáltatás

- ◆ egyetemes postai szolgáltatás:
 - 2 kg-ot meg nem haladó tömegű, belföldi vagy nemzetközi viszonylatú nem könyvelt postai küldeményekkel,
 - 20 kg-ot, meg nem haladó tömegű belföldi és nemzetközi viszonylatú postacsomagokkal,
 - vakok írását tartalmazó, belföldi vagy nemzetközi viszonylatú küldeményekkel,
 - hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás.
- ◆ Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás:

egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatásnak bármely postai küldeménnyel kapcsolatos azon postai szolgáltatás minősül, amely nem tartozik az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások közé és a postai szolgáltató nem az egyetemes postai szolgáltatási kötelezettség alapján nyújtja.
- ◆ Egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás:
 - futárposta-szolgáltatás,
 - expressz postai szolgáltatás,
 - nemzetközi EMS – szolgáltatás,
 - jelentős hozzáadott értéket képviselő speciális többletszolgáltatások közül legalább egyet magában foglaló postai szolgáltatás.
- ◆ Speciális többletszolgáltatás:
 - a postai küldemény nyomon követhető kezelése,
 - időgarantált szolgáltatás,
 - utánvétel-szolgáltatás,
 - a címmel egyedileg egyeztetett időpontban történő kézbesítést lehetővé tevő szolgáltatás,
 - kizárólag a küldemény címzettjeként megjelölt személy kezéhez történő kézbesítés,
 - egyéb olyan, a feladó egyedi igényeinek megfelelően kialakított és egyedi szerződés alapján nyújtott, a küldemény kézbesítéséhez kapcsolódó többletszolgáltatás, amely nem tartozik az egyetemes postai szolgáltatáshoz kötelezően nyújtandó többletszolgáltatások közé, és amely igénybevétele esetén a postai szolgáltatás a felhasználó szempontjából már nem minősül az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatásnak.

b) Postai közvetítő tevékenység,

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

- d) a postai készpénz-átutalási tevékenység, a postai pénzforgalmi közvetítői tevékenység és a postautalvány-szolgáltatás,
- e) távirat-szolgáltatás postai résztevékenység.”

A Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság a postai szolgáltatások igénybevételenek 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 közép fokú 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 1090 állandó postahely és 6 kizárólag zárt körben igénybe vehető szolgáltatóhely tartozik.

2. Minőség- és környezetirányítási Rendszer

A Magyar Posta Zrt. integrált minőség- és környezetirányítási rendszert működtet. A vállalat célkitűzése, hogy valamennyi terméke és szolgáltatási folyamata ISO 9001 tanúsítással rendelkezzen, valamint 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, a folyamatok működésének és hatékonyságának rendszeres mérésével, illetve a folyamatok fejlesztésével 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 előállítási 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 terület, stb.).

3. Minőségi elvárások

A vonatkozó jogszabályok, valamint a postai szolgáltatások és egyéb 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

Az I.1. pontban ismertetett Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés 4. számú melléklete a postai szolgáltatások területi és időbeli hozzáférési követelményeit is meghatározza.

1. Területi hozzáférés

A hivatkozott szerződés **területi hozzáférés** követelménye szerint:

1. a Szolgáltató az egyetemes postai szolgáltatások igénybevételét olyan számosságban és ott köteles állandó postai szolgáltatóhely útján biztosítani, hogy a járási (fővárosi kerületi) hivatal illetékességi területén belül belterületi bejelentett lakóhellyel rendelkező lakosok legalább 80%-a ne legyen légvonalban 5 km-nél távolabb és legalább 99%-a ne legyen légvonalban 10 km-nél távolabb állandó postai szolgáltatóhelytől.
2. A Szolgáltató az egyetemes postai szolgáltatások igénybevételét az ezer – bejelentett lakóhellyel rendelkező – lakosnál nagyobb népességszámú községben és városban, valamint – a fővárosban kerületenként – állandó postai szolgáltatóhely útján köteles biztosítani.
3. Amennyiben az ezer – bejelentett lakóhellyel rendelkező – lakosnál nagyobb népességszámú község vagy város helyi önkormányzata különös társadalmi, gazdasági vagy területfejlesztési körülmény (pl. állandó postai szolgáltatóhellyel rendelkező községgel való egybeépültség) miatt az állandó postai szolgáltatóhely község vagy város belterületén belüli elhelyezkedésére vonatkozó követelmény teljesítését nem igényli és a Szolgáltatóval erről szerződésben állapodott meg, a Szolgáltató az egyetemes postai szolgáltatások igénybevételét a helyi önkormányzattal külön szerződésben megállapított módon köteles biztosítani.

Jászládány nagyközség állandó lakosságának száma a BM nyilvántartása szerint 2013. január 1-én 5805 fő.

A településen egy posta üzemel a Kossuth Lajos utca 119. szám alatt.

Jászládány nagyközség területén a hivatkozott jogszabályban előírt **területi hozzáférési kötelezettségnek megfelelünk.**

2. Időbeli hozzáférés

A hivatkozott szerződés **időbeli hozzáférés** követelménye Jászládány nagyközségre vonatkozóan:

1. az állandó postai szolgáltatóhelyek napi nyitvatartási idejét a forgalom mértékéhez igazodóan kell megállapítani. A legalább két órás napi nyitvatartási idő egybefüggő, vagy legfeljebb két részre osztott lehet, 7 és 20 óra között.
2. A tizenötezer – bejelentett lakóhellyel rendelkező – lakosnál kisebb népességszámú városokban az állandó postai szolgáltatóhelyek napi nyitvatartási idejét a forgalom mértékéhez igazodóan kell megállapítani úgy, hogy legalább egy állandó postai szolgáltatóhelyen heti átlagban a napi nyitvatartási idő munkanaponként legalább négy óra időtartamú legyen.

Jászládány posta hat kialakított munkahellyel áll az ügyfelek rendelkezésére, melyből négy beültetett. Nyitva tartását az alábbi táblázat tartalmazza.

Posta neve	Nyitva tartása		
	Hétfő, Kedd, Csütörtök, Péntek	Szerda	Szombat, Vasárnap
Jászládány	08:00-16:00	08:00-18:00	zárva

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

A posta 2013 októberétől E.ON, Tigáz Zrt. és a Főgáz Zrt. megbízásából ügyfélszolgálati panaszponthoz tevékenységet lát el.

3. Személyi feltételek

Jászládány postán 2014. december 31-én 6 fő teljes munkaidős és 3 fő rész munkaidős munkavállalót foglalkoztattunk (8 nő, 1 férfi).

4. Tárgyi feltételek

A posta Jászládány nagyközség központjában, a Kossuth u. 119. szám alatt helyezkedik el.

Ingatlan tulajdonjoga:	Magyar Posta Zrt.
Építésének éve:	1940
Épület hasznos alapterülete:	147,0 m ²
Fűtési módja:	gáz központi fűtés
Víz:	települési ivóvíz hálózatról
Szennyvízelvezetés:	udvari szennyvíztárolóban

Az épület hagyományos szerkezettel, téglafalazattal, fafödémekkel, cserépfedésű nyeregtetővel épült. A törvényi előírásoknak megfelelően a bejáratot akadálymentesítettük 2005-ben, 2011-ben korszerűsítettük a fűtést.

A folyamatban lévő községi szennyvízcsatorna kiépítéséhez a hálózatfejlesztési hozzájárulást 2008-ban befizettük.

5. Technológiai ellátottság

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

Az IPH a Posta számára olyan technológiai, informatikai infrastruktúrát biztosít, ami egyrészt a meglévő szolgáltatások minőségét és költségét kontrollálhatóvá teszi, másrészt biztosítja az ügyfelek jobb színvonalú kiszolgálását, lehetőséget ad új szolgálta-

tások bevezetésére. Mérhetővé teszi a teljesítményeket és támogatja a kapacitások kihasználásának optimalizálását.

Jászladány posta 2012.08.30-tól 4 db számítógép konfigurációval rendelkezik. Ezáltal mind az ügyfélszolgálati, mind a háttér munkahelyek számítógépes támogatással üzemelnek, azonban nem minden ügyfélszolgálati munkahelynél lehet valamennyi szolgáltatást igénybe venni, egyes munkahelyeknél megmaradt a korábbi szakosodás pl.: csak pénzfelvételi munkahely.

Az új rendszer sok más előny mellett biztosítja, hogy a befizetett készpénzáttutalási megbízások leolvasott képe azonnal a számítógépes rendszerbe kerül.

III. A településen biztosított postai szolgáltatások

A postai fő tevékenységek az alábbiak szerint csoportosíthatóak.

1. Pénztárszolgálat

Jászladány posta a lakossági pénzforgalom lebonyolításában aktívan részt vesz, melynek keretén belül az Államadósság Kezelő Központ megbízásából értékpapírok (Kincstári Takarékjegy), az FHB Bank Nyrt. megbízásából banki megtakarítási termékek forgalmazását végezzük.

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

A Magyar Posta Zrt. és a Magyar Posta Biztosító Zrt. közötti megállapodás alapján biztosításközvetítő tevékenységet végzünk a következő termékekre: folyamatos díjas életbiztosítások, egyszeri díjas életbiztosítások, otthonbiztosítás, utasbiztosítás, balesetbiztosítás, kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás.

A Fundamenta Lakástakarékpénztár Zrt. valamint az OTP Lakástakarékpénztár Zrt. megbízásából lakástakarék-közvetítő tevékenységet is végzünk, melynek keretében lakás-előtakarékossági szerződéseket kötünk.

2. Postaszolgálat

Levélposta

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

A postára adott küldeményekhez különszolgáltatás – ajánlott, értéknylvánítás, 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.

Csomagtermékek

Egyéb

- távirat felvétel,
- EMS felvétel,
- személyes bélyeg: a szolgáltatás keretében megrendelhető fotóval ellátott személyes bélyegívek a postahelyen utólagos postai úton történő kiküldéssel.

A szállítási rendszert úgy alakítottuk ki, hogy megfeleljen az érvényes jogszabályoknak. Lehetővé teszi, hogy valamennyi tárgynapon felvett küldemény még aznap továbbításra kerüljön.

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,
- mobil feltöltő kártyák és egyéb telefon kártyák értékesítése,
- elektronikus mobilfeltöltés szolgáltatás,
- kereskedelmi áruk,
- filatéliai termékek,
- gépi szerencsejáték forgalmazása.

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 településen a levélpostai küldemények kézbesítését Jászladány posta, a csomag küldeményekét Újszász posta látja el.

A településen egyesített kézbesítők útján, háznál történik a közönséges és könyvelt levélpostai küldemények (levelek, képeslapok, ajánlott küldemények, hivatalos iratok), értéknyilvántartással feladott küldemények, nyugellátási és kifizetési utalványok, valamint a napi- és színes lapok kézbesítése.

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

A csomag küldemények házhoz kézbesítését Jászladány településen gépkocsival biztosítjuk.

A postai dolgozók szakmai felkészültségének köszönhetően, a tárgyi feltételek megléte mellett, a településen a kézbesítőszolgálat ellátása megfelelő színvonalon történik.

5. Egyéb postahelyi szolgáltatások

Postahelyen az alábbi szolgáltatásokat 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. Üzleti Értékesítési Igazgatóságának munkatársai időpont egyeztetést követően személyesen vagy telefonon felvilágosítást tudnak nyújtani.

Posta Vállalkozói Ügyfélkártya

2008-ban bevezetésre került a Posta Vállalkozói Ügyfélkártya, ami a készpénz-fizetési 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, amit használni tud Jászladány 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 területileg illetékes értékesítési munkatárs elérhetősége:

Ábrók László (tel: 30/771-82-67)

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

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



Rác Tamásné
területi igazgató

