

Magyar Posta Zrt.
Szegedi Területi Igazgatóság
Szeged
6746

TÁJÉKOZTATÓ

Kiszombor település postai szolgáltatói tevékenységéről

Szeged, 2012. március 20.

TARTALOMJEGYZÉK

I.	SZOLGÁLTATÁS ELLÁTÁS, JOGSZABÁLYI HÁTTÉR	3
1.	A TÖRVÉNY ALAPJÁN VÉGZETT POSTAI TEVÉKENYSÉGEK	3
2.	MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETIRÁNYÍTÁSI RENDSZER	3
3.	MINŐSÉGI ELVÁRÁSOK	4
II.	POSTAHÁLÓZAT.....	4
1.	A POSTA SZEMÉLYI FELTÉTELEI	5
2.	A POSTA TÁRGYI FELTÉTELEI	6
III.	A TELEPÜLÉSEEN BIZTOSÍTOTT POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK.....	6
1.	PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOK.....	6
2.	POSTASZOLGÁLAT	7
3.	KÉZBESÍTŐSZOLGÁLAT	7
4.	KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG	8
5.	ÜZLETI ÜGYFELEK RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ ÉRTÉKESÍTÉS.....	8
IV.	KAPCSOLATTARTÁS	9

I. Szolgáltatás ellátás, jogszabályi háttér

A Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság, irányító szerve a Vezérigazgatóság, székhelye Budapest. A középfokú irányítási feladatokat országos szinten 2011. január 1-től öt területi igazgatóság látja el. A Szegedi Területi Igazgatóság irányítása alá Bács-Kiskun, Békés, Csongrád megyékben található, összesen **304 állandó postahely** tartozik.

A Posta szolgáltatói tevékenységét a 2004. január 1-jétől hatályos 2003. évi CI. Törvényben foglaltak szabályozzák. A postai szolgáltatások ellátásáról és minőségi követelményeiről a 79/2004. (IV.19.) Kormányrendelet rendelkezik.

1. A törvény alapján végzett postai tevékenységek

a) Postai szolgáltatás

- ◆ egyetemes postai szolgáltatás:
 - kettő kg-ot meg nem haladó tömegű belföldi és nemzetközi levélküldeményekkel, címzett reklámküldeményekkel és nyomtatványokkal kapcsolatos postai szolgáltatás,
 - húsz 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 kibocsátása, forgalomba hozatala és forgalomból kivonása, valamint a postai értékciikk árusítás,

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

e) távirat-szolgáltatás postai résztevékenység.

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

2. Minőség- és környezetirányítási rendszer

A Magyar Posta Zrt-nél eddig külön működő Minőségirányítási rendszer és Környezetközpontú irányítási rendszer integrálására került sor, melynek eredménye: Minőség- és környezetirányítási rendszer. Követelményeit az ISO 9001:2008 és az ISO 14001:2004 írják le. E rendszer, mint korszerű stratégiai eszköz működtetésével

társaságunk meg kívánja teremteni annak feltételét, hogy ügyfeleinknek magasabb színvonalú és környezettudatos szolgáltatásokat nyújtson, és azokat eredményesen végezze. A munkatársak folyamatos oktatásával, ellenőrzésével, tudásának visszamérésével kívánjuk biztosítani, hogy a megszerzett tanúsítványok megújíthatóak legyenek, mely szolgáltatásaink minőségét, rangját jelzik ügyfeleink számára.

Tanúsított folyamatok:

- Külső ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások: logisztikai szolgáltatások, egyetemes postacsomag szolgáltatás, komplex raktár logisztika, áru fuvarozás szolgáltatás, küldemény-előállítás, küldemény-kártérítés.
- Belső ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások: technológiai folyamatok, informatikai szolgáltatások, minőségmérés és mérésmenedzselés folyamat, oktatási folyamat, irányítási szintű ellenőrzési és vizsgálati folyamat, beruházási folyamat.

3. Minőségi elvárások

A jogszabályok, Üzletszabályzatok és az egyes termékek Általános Szerződési Feltételeiben szereplő vállalások (küldemény átfutási idő, várakozási idő, stb.) teljesítését a Magyar Posta Zrt. folyamatosan méri, ellenőrzi. Ügyfeleink számára a postai szolgáltatások minőségét leginkább az jellemzi, hogy a feladott levél mikor érkezik meg a címzett részére. A lakossági és szerződéses ügyfeleink levelezésének átfutási idő méréseit 2003. óta külső mérő szervezet végzi. A mérések lebonyolításához alkalmazandó módszereket olyan szabványok ajánlásainak figyelembevételével dolgozta ki a mérő szervezet, melyeket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság hagyott jóvá.

Társaságunk fontos hangsúlyt fektet az ügyfelek elégedettségének vizsgálatára. A vizsgálati eredmények alapján meghatározható, mire kell jobban odafigyelnünk ahhoz, hogy a jövőben is minket válasszanak. Az érintett szakterületek ennek érdekében intézkedési tervet dolgoznak ki és hajtanak végre, melynek eredményességéről információt adnak Társaságunk vezetése számára. Magas szolgáltatásminőségi követelmény jellemzi alkalmazott rendszerünket.

II. Postahálózat

A postai szolgáltatások ellátásáról szóló 79/2004. (IV.19.) Kormányrendelet a postai szolgáltatások területi és időbeli hozzáférési követelményeit is meghatározza.

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 szolgáltatóhely üzemeltetésével kell biztosítania.”

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

- a) bejelentett lakóhellyel rendelkező húszezer lakosonként legalább egy állandó postai szolgáltatóhelyet kell működtetni,
- b) az állandó postai szolgáltatóhelyek 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 szolgáltatóhely közötti légvonalban mért távolság legfeljebb hatezer méter lehet.”

Kiszombor nagyközség lakosság száma a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának (2021.01.01.) nyilvántartása szerint 4086 fő.

Posta neve	Informatikai ellátottság szerinti besorolás	Címe	Nyitva tartása	
			Hétfő-péntek:	Szombat-vasárnap:
Kiszombor	Gépes	Nagyszentmiklósi utca 3.	08.00-16.00	zárva

A Kormányrendelet 41. §-a a postai szolgáltatások **időbeli hozzáféréseinek** követelményei között fogalmazza meg az alábbiakat:

„(4) Az egyetemes postai szolgáltató és az engedélyes postai szolgáltató által üzemeltetett állandó postai szolgáltatóhelyeken minden munkanapon legalább kétórás napi nyitvatartási időt kell biztosítani 7 és 20 óra között. A tizenötezer, vagy annál nagyobb számú bejelentett lakossal rendelkező településeken legalább egy postai szolgáltatóhelyen a napi nyitvatartási idő minden munkanapon legalább hatórás, amelyből legalább egy nyitvatartási órának 8 óra előtt, vagy 17 óra után kell lennie.”

A szolgáltatóhelyek nyitvatartási idejét a törvényi előírásoknak megfelelően határozzuk meg, valamint üzleti elvárásaink érvényesítése mellett, a lakosság széles körét érintő igényeket is figyelembe vesszük.

1. A posta személyi feltételei

Kiszombor posta összesen 11 fő főállású munkavállalót foglalkoztat, ennek megoszlása 4 fő 8 órás, 4 fő 7 órás, 1 fő 4 órás, 2 fő 2 órás dolgozó.

2. A posta tárgyi feltételei

Technológiai rendszer

A postahely IPH gépes postaként üzemel, a háttérmunkahelyek gépesítettsége valósult meg. A Magyar Posta Zrt. 2012. évi üzleti terveiben Kiszombor posta ügyfélszolgálati munkahelyeinek informatikai fejlesztése szerepel.

Ingatlan helyzet

- Az ingatlan tulajdonosa: Magyar Posta Zrt. 1/1 arányban
- Építésének éve: **1880**
- Postai hasznos alapterülete: 137 m²
- Telek területe: 1216 m²
- Szolgálati lakás: 118 m²-es komfortos, jelenleg üres
- Felújítás: 2007. évben karbantartási munkákra került sor a postai részen (külső belső festés-mázolás, tetőjavítás, asztalos, kőműves javítások)
- Fűtési mód: központi (gáz)
- Vízellátás: vezetékes (mosdó, WC, udvari kifolyó vízvételi helyekkel)

III. A településen biztosított postai szolgáltatások

A postai fő tevékenységek az alábbiak szerint csoportosíthatóak.

1. Pénzforgalmi szolgáltatások

Kiszombor posta a lakossági pénzforgalom lebonyolításában aktívan részt vesz. Az Államadósság Kezelő Központ megbízásából értékpapírok (Kincstári Takarékjegy), az OTP Bank megbízásából takarékbetétek (kamatozó betétkönyv, gépkocsinyeremény-betétkönyv) forgalmazását végzi.

A postán elérhető „Posta banki szolgáltatások” márkanev alatt értékesített pénzügyi termékek:

- Posta Folyószámla/Posta Elektronikus számlacsomag (2005. június 29-től),
- Posta Nyugdíjszámla (2008. május 26-tól).

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 bankkártya, a Posta Kártya/Nyugdíj Kártya használatával készpénzfelvételi tranzakció nélkül, kedvezményes díjjal fizethetők be a készpénz-átutalási megbízások (csekkek).

A Magyar Posta Zrt. és a Magyar Posta Biztosító Zrt. közötti megállapodás alapján a Posta biztosításközvetítő tevékenységet végez (manuális rendszerben), melyek a következők: PostaHaszonŐr, PostaÉrtékŐr, Posta NyugdíjProgram stabil (életbiztosítások), PostaFészekŐr (lakás), PostaTestŐr (baleset), PostaUtasŐr (utas), és PostaAutóŐr (kötelező gépjármű felelősség biztosítás).

A Fundamenta Lakástakarékpénztár Zrt. valamint az OTP Lakástakarékpénztár Nyrt. megbízásából lakástakarék-közvetítő tevékenységet végez Kiszombor posta, melynek keretében lakás-elő takarékosági szerződéseket köt.

2. Postaszolgálat

A Magyar Posta Zrt.-nek törvényi kötelezettsége, hogy minden településen biztosítsa az egyetemes postai szolgáltatásokat.

Kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy a 16:00 óráig felvett elsőbbségi levélpostai küldemények Kiszombor postáról tárgynapon továbbításra kerüljenek.

A küldemények postahelyen történő átvételének lehetőségével, fiókbérleti szolgáltatást igénybevételeivel Kiszombor postán 10 címzett él.

3. Kézbesítőszolgálat

Kiszombor nagyközség területén a kézbesítési tevékenységet Kiszombor posta látja el.

Egyesített kézbesítő útján, háznál történik a közönséges és könyvelt levélpostai küldemények (levelek, képeslapok, ajánlott küldemények, hivatalos iratok), értéknyilvántással feladott küldemények, nyugellátási és kifizetési utalványok, valamint a hírlapok (napi és színes lapok), reklámkiadványok kézbesítése.

A településen munkatársaink 4 kézbesítőjárásban mintegy **1470 belterületi és 10 külterületi címhelyre** összesen napi **59,7 km-t** kerékpárral bejárva végzik a házhoz kézbesítési feladatokat, a küldemények mielőbbi, pontos kézbesítése érdekében. A kézbesítők helyettesítése további 1 fő munkavállaló foglalkoztatásával biztosított.

Kiszombor nagyközség területén a **csomagkézbesítés** háznál, Makó 1 postáról kiinduló centrális csomagkézbesítő járat útján gépkocsival történik. A sikertelen kézbesítési kísérlet miatt értesített küldemények átvételi lehetősége Kiszombor postánál biztosított.

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 törvényi előírásoknak megfelelően a **100 ezer Ft értékhatár alatti** postacsomagot, levélpostai küldeményt, posta- és kifizetési utalványt **kézbesítjük házhoz**, ezen

értékhatár felett a küldemények érkezéséről a címhelyen hátrahagyott értesítő útján tájékoztatjuk ügyfeleinket. Nyugellátási utalványt összeghatárra való tekintet nélkül háznál kíséreljük meg kifizetni.

Kiszombor település területén a küldemények kézbesítését 5 fő férfi dolgozó látja el. A postahelyen foglalkoztatott kézbesítők közül 4 fő rendelkezik szakképesítéssel.

A településen a kézbesítő szolgálat ellátása megfelelő színvonalon történik.

4. Kereskedelmi tevékenység

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

A posta értékesítési profilja a kereskedelmi szolgáltatások terén:

- postai szolgáltatáshoz szorosan kapcsolódó postai és egyéb nyomtatványok, illetékbélyeg forgalmazása,
- sorsjegyforgalmazás,
- működési engedélyének megfelelően az „Ajándéktárgy kereskedés” üzletkörbe tartozó termékek értékesítése,
- mobiltelefon feltöltőkártya és egyéb telefonkártya értékesítés,
- elektronikus mobilfeltöltés szolgáltatás,
- képeslap, könyv, papíripari termékek árusítása,
- dohány és
- édesipari termékek valamint
- szezonális jelleggel vetőmag forgalmazása.

Egyéb szolgáltatások

A postán az árusítás útján terjesztésre kerülő hírlapok kínálata bőséges.

5. Üzleti ügyfelek részére történő értékesítés

A szerződésköteles termékek értékesítésével kapcsolatban a helyi vállalkozások, cégek vezetői részére személyes értékesítő munkatárs időpont egyeztetést követően személyesen, vagy telefonon tud felvilágosítást adni:

- Logisztikai termékek (Pl.: Posta Business Pack, Egyszerűsített utánvétkelzéses csomag, Időgarantált csomagszolgáltatás, Posta Sped - raklappos szállítás),
- Reklámkiadvány terjesztés,
- Bérmentesítő gép bérbeadás,
- Díjhitel (levéltermékek feladási díjának átutalásos fizetése)
- Elektronikus feladójegyzék,
- Komplex postázási szolgáltatás,
- Telephelyi szolgáltatások,
- Posta Életmód Adatbázis.

Kiszombor posta az „Egyszerűsített utánvétel kezeléses csomag” szolgáltatás ellátására nem jogosult, a legközelebbi felvételi pont Makó 1 posta.

A „Postás Egészségpénztár” terméket Kiszombor posta nem értékesít, azonban Hódmezővásárhely 1 postahelyen a szolgáltatás elérhető.

IV. Kapcsolattartás

A termékekkel kapcsolatban bővebb felvilágosítás a területileg illetékes személyes értékesítő munkatárstól kérhető, akinek elérhetősége a következő Török Éva Tel: 30/771-3797 e-mail: Toeroek.Eva@posta.hu)

A településen működő önkormányzattal kölcsönös együttműködésre, folyamatos kapcsolattartásra törekszünk, ezt elsősorban a helyi posta vezetőjének személyében biztosítjuk.

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

Bokrosné Madácsi Erika
üzemeltetési igazgatóhelyettes

Tárgy: Magyar Posta Zrt. tájékoztatója

____/2012.(III. 27.) KNÖT h.

HATÁROZATI JAVASLAT

Kiszombor Nagyközség Önkormányzatának Képviselő-testülete megtárgyalta és elfogadta Bokrosné Madácsi Erika, a Magyar Posta Zrt. Szegedi Területi Igazgatósága üzemeltetési igazgatóhelyettesének „Kiszombor település postai szolgáltatói tevékenységéről” című tájékoztatóját.

Határozatról értesül:

- Bokrosné Madácsi Erika Magyar Posta Zrt. Szegedi Területi Igazgatósága
6746 Szeged, Tisza Lajos krt. 43-45.
- Szegvári Ernőné, polgármester
- Dr. Kárpáti Tibor, jegyző
- Irattár