

Posta

2003. április
1. szám
V. évfolyam

A MAGYAR POSTA RÉSZVÉNYTÁRSASÁG ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA

A TARTALOMBÓL

Mit jelent a Magyar Posta számára az EU csatlakozás?

UPU stratégiai konferenciája

A Magyar Posta feladatai az EU felkészülés kapcsán

Beszámoló a PSZE Küldöttközgyűléséről



„KIEMELKEDŐ EGYESÜLETI MUNKÁJÁÉRT” PSZE díj
arany fokozata

TARTALOM

DR. OLÁH LÁSZLÓ

A postás szakma becsülete

DR. CSÁKI GYÖRGY

Mit jelent a Magyar Posta számára az EU csatlakozás

BUDAI IVÁN

UPU stratégiai konferencia a postai jövőképről

DR. SZABÓNÉ DR. PAPP ÉVA

A Magyar Posta feladatai az EU felkészülés kapcsán

DR. OLÁH LÁSZLÓ

Elnöki beszámoló a PSZE 2002. évi tevékenységeiről

A PSZE Küldöttközgyűlésének főbb határozatai

PSZE Központi rendezvényprogram

A PSZE díjai

2003. évi PSZE DÍJ-azottak

*Megjelenik negyedévente. Előfizetésben terjeszti a Magyar Posta Rt. Levél- és Hírlapüzletági Igazgatóság.
Belföldi előfizetés: Budapesten az LHI kerületi ügyfélszolgálati irodánál, a hírlapkézbesítőknél, a Hírlap-előfizetési Irodában
(HELIR) Budapest, VIII., Orczy tér 1., levélcím: HELIR Budapest 1900. Vidéken a postákon és a kézbesítőknél.
Külföldi előfizetés: Hírlap-előfizetési Iroda (HELIR) Budapest, VIII. Orczy tér 1.,
fax: 303-3440, levélcím: HELIR Budapest 1900. Példányonkénti ár: 200 Ft, éves előfizetési díj: 996 Ft.*

CONTENTS

DR LÁSZLÓ OLÁH

The postal profession's reputation

DR GYÖRGY CSÁKI

What EU accession means for the Hungarian Post Office

IVÁN BUDAI

UPU strategy conference on future post

DR ÉVA PAPP SZABÓ

The Hungarian Post Office's tasks in preparing for the EU

DR LÁSZLÓ OLÁH

President's report on the activity of the
Professional Association of Postal Workers in 2002

Main resolutions of the PAPW delegate conference

FELHÍVÁS!

Az Irányi utcai Postaforgalmi Szakközépiskola
(mai nevén Gervay Mihály Posta- és Bankforgalmi
Szakközépiskola)

fennállásának 50. évfordulóját ünnepli

a 2003/2004-es tanévben.

E jeles évforduló alkalmából ezúton is kérjük mindazok
jelentkezését, akik iskolánkban végeztek nappali vagy
levelező tagozaton.

Szívesen fogadunk: írásos visszaemlékezéseket, tárgyi
emlékeket, a tervezett kiállításunk időtartamára (fény-
képek, bizonyítványok, régi dolgozatok stb.)

Személyes találkozásokat is szervezünk, időpontjukról
jelentkezésüket követően pontos értesítést küldünk.

Levélcímünk: Gervay Mihály Posta- és Bankforgalmi
Szakközépiskola

BUDAPEST, 1056 Irányi u. 3.

Tel: 06-1/318-0133

Fax: 06-1/337-1404

E-mail: info1@gervay.sulinet.hu

Szeretettel várjuk jelentkezésüket:

Marics Zoltánné (Gergely Edit)

az évforduló szervezőbizottsága nevében

Posta

A MAGYAR POSTA RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA

V. ÉVFOLYAM 1. SZÁM
2003. ÁPRILIS

A szerkesztőbizottság elnöke: *Dr. Oláh László*

Társelnök: *Szivi László*

Tagjai: *Budai Iván, Cser János, Dömötörné dr. Ács Katalin,
Kóhalmi Tibor, dr. Lovászi József, Tahy László*

Közlési feltételek:

A cikkeket e-mailen, illetve floppy-n kérjük, kéziratot csak kivételes esetben fogadunk el. Másodközlést nem vállalunk. Kéziratokat, rajzokat, fotókat nem őrzünk meg és nem küldünk vissza.

E számunk szerzői:

DR. CSÁKI GYÖRGY
MP. Rt. elnöke

DR. OLÁH LÁSZLÓ
PSZE elnöke

BUDAI IVÁN
MP Rt. nemzetközi igazgatója

DR. SZABÓNÉ DR. PAPP ÉVA
MP Rt. EU és minőségügyi koordinációs irodavezető

ISSN 1419-6239

Főszerkesztő: Kóhalmi Tibor

Szerkesztő: Fábics Miklós

Nyomdai előkészítés: Nagy Csaba

Szerkesztőségi titkár: Tófalvi Krisztina

Felelős kiadó: Dr. Szabó Pál vezérigazgató

Nyomás: BEK Nyomda, Budapest

Felelős vezető: Galgóczi Károly

Szerkesztőség: Budapest, XIV., Thököly út 22.

Telefon/fax: 322-1651

e-mail: olahlaszlo@posta.hu

Postacím: 1443 Budapest, Pf. 244

A postás szakma becsülete

Az elmúlt évek folyamán gyökeres változások tanúi lehetünk, amelyek szerte a világon a posták életében is bekövetkeztek. 10-15 éve tart egy olyan fejlődési trend, amely más területeken korábban elkezdődött, igazodva az élet megváltozott körülményeihez, az igények jogos növekedéséhez, a modern társadalom által megkövetett vagy éppen kikényszerített változásokhoz.

Be kell vallanunk, hogy ezek a változások szinte valamennyi postát nehéz helyzetbe sodorták, egyrészt mert nem is voltak erre megfelelőképpen felkészülve, másrészt az átalakulás végrehajtásának anyagi feltételei sem álltak rendelkezésre. De van még egy fontos szempont is, nevezetesen az, hogy a világ postásai sem készültek fel idejében e rohamléptékű átalakulási folyamatokban való aktív részvételre. Tudjuk, hogy ezek a változások nehéz feladatok elé állították a postás társadalmat. Ezek előkészítése, s végrehajtása egy teljesen más, új irány kijelölését jelentették.

Amikor legelőször, 1984-ben a Hamburgban tartott postakongresszuson elfogadásra került a posták jövőjével foglalkozó stratégiai tanulmány, akkor még nem tudtuk, s nem is éreztük igazán, milyen elemi erővel fognak hatni azok a külső körülmények, amelyek hosszú évtizedeken keresztül, szinte változatlan feltételek mellett, a monopoljog által védett keretek között biztosították a postások nemes, emberbaráti munkájának mindennapos lebonyolítását. A közel 20 évvel ezelőtt a postákon szükségessé váló reformok bevezetését kimondó határozat feletti kongresszusi vita során a szakemberek egyetértettek a változások, a reformok megkerülhetetlenségével, de jól emlékszem arra – s ezt mint e kongresszus egyik résztvevője is tapasztaltam – hogy a világ különböző részeiből érkezett postás szakemberek abban látták a radikális változások sikerét, ha azok előkészítésében ők maguk is részt vehetnek. S ezt joggal teheték, mert az első nemzetközi postai stratégiai egy teljesen új alapokon nyugvó emberi erőforrás politikát és szemléletet fogalmazott meg. Annakidején még nem merült fel elemi erővel – ami sajnos később napi problémává vált – hogy a postákon is végigsöprő reformok jelentős emberáldozattal járnak, illetve követelnek meg.

1984 óta a postai átalakulások történetét olyan mérföldköveket jelentő világkongresszusok gazdagították, mint az 1989-es washingtoni, az 1994-es szöuli, s végül az 1999-ben, Pekingben tartott kongresszusok. Ezeknek az éveknek napi történései során azt láttuk, hogy a világ postái nemcsak a régi, elavult struktúrákat alakították át, hanem joggal hozzá kellett fogni a szakmai ember anyag mentális átalakításához és egy modernebb szemléletű állomány megteremtéséhez. Az elmúlt évtized tapasztalatai azt bizonyítják, hogy ezek a lépések szükségszerűek voltak, mert egy új postaszolgálat megteremtése nem nélkülözheti egy modern társadalomban az új típusú menedzser általánossá tételét, s bevezetését.

Ugyanakkor az élet azt is nyilvánvalóvá tette, az egysíkú, a szakmai ismereteket nélkülöző, csupán a menedzser szemléletre építő munka nem elegendő a posták sikeres átalakulásának a folyamatában. A reformokat a postás szakemberek segítségével és bevonásával lehet csak sikerre vinni. Elismerem, hogy sok esetben s területeken nehéz volt megtalálni a helyes arányokat, de csak akkor lehet sikeres egy társadalom, ha a további fejlődés biztos alapköveinek a lerakásában nem nélkülözi a gazdag ismeretekkel s tapasztalatokkal rendelkező szakembereinek a közreműködését. Azt is tapasztaljuk, hogy a mindenkor hivatalban lévő menedzsment kisebb-nagyobb hangsúllyal, de igyekszik a kételyeket eloszlatni stratégiai célkitűzéseinek a megfogalmazása során, nevezetesen azt, hogy a változásokat a kiváló szakmai háttér, a szakemberek segítségével szeretné, illetőleg lehet csak sikerre vinni. A mi postás szakembereinket talán megnyugtatták azok a vezetői nyilatkozatok, amelyek egyértelműen hitet tettek amellet, hogy azokkal az alap és szaktevékenységekkel kell foglalkozni, amelyek a posták tevékenységeinek a sajátja, s amelyek ettől idegenek, azok nem férhetnek bele a szakmai átalakulási reform folyamatába.

Ennek ellenére úgy látjuk – s ezt jómagam is naponta tapasztalom, – hogy a magyar postás szakemberek körében elég nagy a bizonytalanság a tekintetben, hogy a posták fejlődésének jelenlegi szakaszában biztosítva van-e a gyakorlatban a postás szakma becsülete, a vezetés részéről az anyagiakon túlmenően megvan-e a garancia a postás szakma tényleges erkölcsi elismerésére. Amikor pár évvel ezelőtt itt járt nálunk az új-zélandi posta elnöke, s beszámolt postájának teljes átalakulásáról, a problémákról, a nehéz intézkedések meghozataláról, kijelentette, hogy mindezen reformok háttérében maga mellett tudhatta a postás szakemberek gazdag tapasztalatát, segíteni akarását és a reformok sikerének letéteményesei az új-zélandi postás szakemberek voltak.

Úgy vélem, hogy a Magyar Posta Rt. életét az elmúlt években valóban a dinamikus változások jelentették, pozitív és negatív előjelekkel. Bárhogy is alakultak a hozott intézkedések hatásai, a magyar postás szakemberek mindig is a helyükön voltak, sok esetben aggódva figyelték s követik jelenleg is a jövő postája kialakulásainak fejleményeit.

Talán több postás kollégában is felmerült az a gondolat, vajon miért szükséges erről a témáról értekezést írni, hiszen eddig mindenki nyugodtan élhetett hivatásának. Nemzetközi és hazai szakmai fórumokon azonban olyan negatív jelenséggel is találkoztam – s ezzel bizonyára több szakember is egyetért – hogy az újonnan, a posta különböző területére más szférából érkezett, valóban menedzser szemléletű (s ezt pozitív értelemben jegyzem meg) munkatársak, sőt vezetők is a változások motorját inkább ezekben a kollégákban látják s napi munkájukban mellőzik vagy nem kellő mértékben veszik figyelembe a tapasztalt postai szakemberek gazdag ismerettárát.

Megítélésem szerint az igazság a kettő között van. Ahhoz, hogy megújuljunk s ezt még gyorsabbá és eredményesebbé tegyük, szükséges, hogy az új szemlélet, amely mentes a meggyökeresedett s megcsontosodott tradícióktól, egészségesen öröklődjék s postás szakemberek ismereteivel, jó meglátásaival. Egyértelműen akkor maradhat talpon, ha ezt az összefüggést, s ennek szükségességét belátja, magáévá teszi s bátran apellál a hasznos tapasztalatok igénybevételére.

Örülök annak, hogy a Posta vezetői részéről olyan deklarációk hangzottak el különböző fórumokon, meg interjúk során, hogy a menedzsment megbecsüli postásainkat, ismereteiket, s öröködik azon, hogy ezen ne essék csorba.

A Posta c. lap hasábjain meg kell erősítenem, hogy a Postások Szakmai Egyesülete, – ahogy eddig is tette – a jövőben is mindent elkövet annak érdekében, hogy elősegítse ennek az értékes postás hivatástudatnak, szakismeretnek a megőrzését. Ebben partnerei szeretnénk lenni a vezetésnek és minden eszközt felhasználunk arra, hogy még inkább tudatosítsuk a hierarchia különböző szintjein munkálkodó felelős vezetőkben, hogy sikereink egyik jelentős, ha nem meghatározó záloga a postások, postás szakemberek ismeretei, együttműködve az új szemléletet, hozzáállást, kezdeményezőkézséget felmutató menedzser szakemberekkel. Ez az együttműködés manapság azért is fontos, mert az Európai Unióban a posta területén jelentkező új feladatok és elvárások csak egy minőségileg magasabb szintű ismeretekkel és hozzáállással lehetséges.

Végül engedjék meg, hogy a lap szerkesztő bizottsága nevében elnézést kérjek azért, hogy a lap közel félévig nem jelent meg. Ennek oka számos technikai s egyéb, a struktúra váltás során kialakult helyzetben keresendő.

Örömmre szolgál, hogy e területen a Posta vezetése részéről nagyon konstruktív hozzáállást tapasztaltunk s a jövőben olyan segítséget kapunk, amely biztosítja, hogy a lap, ha nem is kéthavonta, de negyedévenként fog megjelenni.

E lap hasábjain megjelenésre kerülő szakmai cikkek minden bizonnyal még inkább elő fogják segíteni a postás szakma fejlődését, s megbecsülését, amelyet joggal várunk el a társadalomtól s mindazoktól, akik felelősek a több tízezer postás jövőjéért.

A szerző közgazdász, tanszékvezető főiskolai tanár és 2002. közepétől a Magyar Posta Rt. elnöke. A cikk a Postások Szakmai Egyesülete által 20003. február 4-én rendezet szakmai fórumon elhangzott előadása szerkesztett változata.

Mit jelent a Magyar Posta számára az EU csatlakozás?

Hazánkban most minden az Európai Unió csatlakozásáról szól, minden gazdasági szervezetnek fel kell készülnie az Európai Unióra, természetesen egy olyan intézménynek is, mint a Magyar Posta, amely nem egy egyszerű állami vállalat, mert közszolgáltatási funkciókat is betölt. Mikor olyan hallgatónak tartok előadást, akik nemzetközi kapcsolatokkal foglalkoznak, hogy azzal kell kezdeni bármit, hogy mi az álláspontja az Európai Uniónak. A postásoknak meg azt mondom, hogy a mindenki által ismert 97/67-es EK direktíva követelményének egy jó része be van-e emelve a magyar joganyagba? Az előttünk álló időszakban tevékenységünket, a szolgáltatásainkkal kapcsolatos előírásokat, az azokkal kapcsolatos minőségi elvárásokat ez a direktíva határozza meg és ezt ugyanúgy kell mindenkinek érteni és ismerni, mint a Hírközlési Törvénynek a Postára vonatkozó fejezetét, már csak azért is, mert az utóbbi nem lehet ellentmondásban az előbbivel. Én nem szeretem, amikor az Európai Unió csatlakozás előnyeiről és hátrányairól beszélünk, szerintem ez nem értelmezhető. Közgazdaságilag kell felfogni, költségről és hasznról kell beszélni. Ennek a direktívának az előírásainak a megvalósítása költséggel jár az MP. Rt. számára, – ugyanúgy, mint például a környezetvédelmi előírások. Az EU-ban a postai szolgáltatásoknak olyanok a minőségi előírásai, amelyekre a Magyar Posta is mindig törekedett, tudtuk, hogy ennek ilyennek kellene lenni, és hogyha lett volna pénz, meg egyéb lehetőség, akkor az elmúlt évtizedekben már Magyarországon is megvalósultak volna. Nagyon veszélyesnek tartom azt, hogy egyébként teljesen magától értetődő dolgokat, amelyeket az EU előír, de amelyek szakmailag magától értetődőek, ezeket most az EU „nyakába varrjuk”. Nagyon félek egy olyan közhangulat kialakulásától az Európai Unió tagsággal kapcsolatban, hogy az emberek azt hiszik, hogy ezt, meg azt, meg am azt, az EU miatt valami „külső erőszak” erőlteti ránk. A közösségi joganyagot a Magyar Állam a postai szolgáltatások vonatkozásában átvette, az MP Rt. a belső előírásaiban, szabályzataiban, vezetői utasításokban lényegében véve magáévá tette, vagy az folyamatban van. Ezzel nincs probléma. Az előírások teljesítését azonban anyagi, műszaki és egyéb okok miatt, egy darabig még nem tudjuk garantálni.

Egyetemes szolgáltatás

Néhány újságírónak ajánlom nagy tisztelettel a figyelmébe, az egyetemes szolgáltatás követelményrendszerét, mert sok érdekes dolog jelenik meg az MP Rt.-ről, különböző napi-, heti- és havi lapban. A kollégáknak is mondom tisztelettel, hogy minden kül-

MIT JELENT A MAGYAR POSTA SZÁMÁRA AZ EU CSATLAKOZÁS?

ső kommunikációban tessenek elmondani, újra és újra, hogy mindenki megértse, mondják el, hogy sok mindent ki lehet ragadni a posta stratégiájából, üzleti tervéből, meg lehet adni az oldalszámokat, csak egy dolgot szeretnék, ami a mi számunkra természetes, de a minket nem teljes jóindulattal figyelők számára talán nem nyilvánvaló, hogy **soha, egy pillanatig az egyetemes szolgáltatási kötelezettség megkérdőjelezése föl sem merült!** Lehet beszélni az egyetemes szolgáltatásról, meg az ehhez kapcsolódó problémáinkról, hogy ezekkel EU keretek között mit lehet tenni, de mi jól tudjuk azt, hogy a postának mennie kell mindennap oda meg vissza, ezt soha nem kérdőjeleztük meg és ha csak egy fix postahely lesz az országban, ez a kötelezettség akkor is terhelné fogja a Magyar Postát és ezse ágában sincs ezzel bármit is kezdeni, mert ez így van rendjén, amióta posta létezik a világban és amióta posta létezik Magyarországon. Mindig el szoktam magyarázni újságíróknak, hogy az ENSZ postai szakosított szervezet nem nemzetközi postai, hanem Egyetemes Postai Egyesületnek hívják. **Kulcsszavunk az egyetemes szolgáltatási kötelezettség.** Ezt nagyon fontosnak tartom.

Egyetemes szolgáltatás

mindenki által elérhető módon

- az ország egész területén
- a postai küldemények munkanaponkénti egyszeri gyűjtésével és házhoz kézbesítésével

kell nyújtani

Egyetemes szolgáltatás:

- Postai küldemények 2 kg-ig (belföldi és nemzetközi)
- Belföldi postacsomagok 10 kg-ig, valamint a külföldről érkező csomagok 20 kg-ig
- 7 kg-ig vakok írását tartalmazó küldemények (belföldi és nemzetközi)
- Belföldi postautalvány

Különszolgáltatások: tértivevény, értékbiztosítás és ajánlott

Fenntartott szolgáltatások és kizárólagos jogok

Fenntartott szolgáltatások:

„Az egyetemes postai szolgáltatás biztonságos és folyamatos nyújtásához szükséges gazdasági feltételek biztosítása érdekében kizárólag a kijelölt egyetemes szolgáltató vezetheti az alábbi fenntartott szolgáltatásokat”

- a 350 grammnál kisebb tömegű belföldi és nemzetközi levélküldemények és a címzett reklámküldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás, amennyiben a szolgáltatás díja alacsonyabb, mint a leggyorsabb szabványkategória első súlyfokozatába tartozó levélküldemény díjának ötszöröse;
- Hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatások.

Mindannyiunk számára világos, hogy mi 2009-ig egy lényegében teljes körben liberalizált piacra fogunk kerülni és erre fel kell készülnünk.

A mi felkészülésünk ebben a tekintetben természetesen nem az, hogy alkalmasabbak legyünk a közönséges postai küldeményeknek a Somogy megyéből Békés megyébe való eljuttatására. Az én becslésem szerint ebben nem lesz nagyon nagy verseny. Kevés kihívónk lesz, de tudomásul kell venni, hogy gyakorlatilag 2009-től, az EU mai állása szerint minden téren piaci viszonyok között fogunk tevékenykedni. Nekünk is erre kell felkészülnünk. Erre tisztelettel, de újra és újra fel kell hívnunk a szabályozók és a tulajdonos figyelmét is. Az irányelv be fog épülni a magyar jogrendbe, ennek a törvénnyé válása teljesen nyilvánvaló.

A postai felkészülés kritikus pontjai

Első **a teljes körű házhoz kézbesítés.** Nem gondolnám, hogy sokan megkérdőjelezzik ennek a szolgáltatásnak a jogosságát, kétségtelenül hozzátartozik az egyetemes szolgáltatási kötelezettséghez. Az MP Rt. azonban erre pillanatnyilag nem készült föl. Ahhoz, hogy erre felkészüljön, a szervezési feltételeken kívül vagy azon túl, amelyek gondolom, hogy jól biztosíthatók az MP Rt. minden regionális igazgatóságán, ez például egy beruházás-igényes feladat lesz, amihez informatikai háttér kell, járműpark kell, munkaerő kell. A bevezetőmben azt mondtam, hogy költség-haszon-elemzéseket kell csinálni. A nálunk fejlettebb postákon, ahol 55 eurocent egy közönséges postai küldeménynek a tarifája és nem 14, mint nálunk, ott ezek a technikák működnek is. Én annak örülnék jobban, ha mi nem derogációkat kérnénk, hanem készek lennénk ezeknek a magasabb szintű szolgáltatásoknak a teljesítésére. Én inkább pénzt kérnék és nem derogációt. Ha lehetne választani, akkor azt gondolom, hogy ki kell dolgoznunk, hogy ezeknek az előírásoknak az MP Rt milyen feltételek mellett tud teljes körben megfelelni és ezzel kell előállni. Erre kaphatunk egy olyan választ, hogy akkor inkább feloldozunk benneteket ez alól a kötelezettség alól. Azt mindenkivel meg kell értetni, a szabályozó hatósággal, a politikával, a közvéleménnyel, hogy ezek teljesen természetes elvárásai az Európai Uniónak és elvben ezt lehetett volna halogatni, hogy ne 2004. január 1-én, hanem csak 2006. január 1-én legyen érvényes, de megkerülni nem lehetett.

Teljeskörű házhoz kézbesítés

- ◆ Jelenleg a 2 kg feletti csomagok esetében a Magyar Posta nem tesz eleget kötelezettségének,
- ◆ A HDB 2004. január 1-jéig mentesítette a Postát a postacsomagok házhoz kézbesítési kötelezettsége alól, o ezen időpontig csak a kijelölt 260 településen kell e kötelezettséget teljesíteni.

A felkészülés azt jelenti az MP Rt. számára, hogy egészen pontosan – percre, dekára, lakcím, emelet, házszám – tudnunk kell, hogy mit és hogyan kell csinálni és az mennyibe kerül. Az már más kérdés, hogy hogyan tudjuk megszerezni ezt a forrást.

MIT JELENT A MAGYAR POSTA SZÁMÁRA AZ EU CSATLAKOZÁS?

Ha mi most az Európai Unió pénzére számítunk, az 2006-2007-ben lehet a legkorábban realitás, mert 2 éves átfutási ideje van, ráadásul 2006. december 31-ig van érvényes költségvetése az Európai Uniónak, tehát reálisan projektekre, számottevő pénzt a 2007-es költségvetésbe lehet beilleszteni. Ha mi úgy döntünk, hogy a logisztikai hálózatot is meg tudjuk végre határozni, hogy hány alközpontot akarunk, ami kiszolgálja kiegészíti és beteljesíti az épülő Budaörsit, akkor el lehet azon gondolkodni, hogy annak a technológiai beruházására próbáljunk meg megpályázni Európai Unió forrást. Ha például akar nekünk valaki szállítani technológiát ezekbe a logisztikai decentrumokba vagy alközpontokba, felszólítjuk, hogy szerezze meg hozzá a pénzt Brüsszelből, de ahhoz nekünk hozzá kell tennünk a saját részünket, a legalább 30 %-os finanszírozást. De ha 2007-ben kapnánk pénzt két ilyen regionális logisztikai központ technológiájához, akkor addig föl kellene építeni azt az épületet, ami befogadja ezt a technológiát és ami a mi hozzájárulásunkat jelentené, mármint az országét, de akkor már most tudnunk kell, hogy mit akarunk 2007-ben csinálni. Az építésre vonatkozó összeget meg a Nemzeti Fejlesztési Tervből szeretnénk megpályázni és annak is van 1 év átfutási ideje. Sajnos Brüsszelben nagyon nyugodt, kiegyensúlyozott emberek dolgoznak.

A szabályozás tekintetében megkezdtük a megfelelő lépéseket, ez nem olyan komoly probléma. Az ügyfélszolgálatnak az olyan fokú szintre való fejlesztése, amit az EU minden hasonló intézménytől elvár, egy elég egyszerű feladatnak látszik. Az a probléma, hogy ennek is kellene lennie egy technikai háttérének, például egy küldeménykövető rendszernek, mert ha bejön hozzám valaki reklamálni, akkor legalább tudnom kellene, hogy hol van, amit keres. Egy példa a magyar postai életből: ha felhív az izraeli nagykövet asszony, hogy 30 nappal ezelőtt feladott egy küldeményt, valakit meg akart hívni 10 nap múlva egy ültetett vacsorára és most kérdezte az illetőt, 20 nappal a vacsora után, hogy mért nem jött el és mentette ki magát. A meghívott azt válaszolta, hogy nem kapta meg a meghívót. Volt néhány reklamációja a nagykövet asszonynak, ezzel nem tudtunk mit kezdeni. Volt egy küldemény, amit 32 nap múlva visszakaptak, címzett ismeretlen megjelöléssel. Két probléma volt, az egyik az, hogy a küldemény 30 nap alatt jutott el egy téves címhelyre, vagy legalábbis az ottani postázó a postabélyegző után 30 nappal pecsételte le. Utána a hölgyről, akinek címezték, nem tudták megállapítani, hogy ott dolgozik és nem volt annyi esze a postabontónak, hogy elolvassa a feladót, pedig a borítékra 3 nyelven volt ráírva (magyarul is), hogy a címzett az Izrael magyarországi nagykövetsége. Rátették a piros cédulát, hogy címzett ismeretlen és a 32-ik napon a feladó vissza is kapta a levelet. Komolyan kell venni ezt is, nem ez a legnehezebb feladatunk, nem ez igényli a legtöbb beruházást.

Minőségügy

- ◆ Átfutási idők a Rendelet alapján:
 - o az Irányelv (tagországok közötti elsőbbségi levelek esetében: D+3 85 %, D+5 97 %) figyelembe vételével kerültek meghatározásra,
 - o 2004.-ig egyre szigorúbb feltételeket kell teljesíteni.
- ◆ Az NPKÜ-ben és az LF-ben kiépültek a rádiófrekvenciás diagnosztikai kapuk,
- ◆ az UPU Minőségfejlesztési Alapja elfogadta a minőségfejlesztési terv auditálására benyújtott pályázatot,
- ◆ A Magyar Posta minőségi mutatórendszerének újrastrukturálása elkezdődött.

Túl kell azon lépni, hogy egy megnyugtató hangon beszélő valakit, – mint ügyfélszolgálatost – leültetünk egy asztal túoldalára, mert ez máshol se így megy. Ha megkérdezik, hogy hol van a küldemény, meg kell tudni mondani, hogy éppen hol jár.

Elmondanám, hogy eddig 5 millió forintot költött el az SAP-ra a Magyar Posta, ahol ma nincs termékszintű költségszámítás. Ez súlyos vezethetlenségi állapotot tükröz, nem tudjuk, hogy mi mennyibe kerül. Gyakran megkérdezik, nincs keresztfinanszírozás a postán? Nyilvánvalóan van, de ha mi nem tudjuk a költségeket termékenként áttekinteni, akkor ha idejön egy EU-s vagy UPU-s revizor, miután nem tudjuk, hogy mi mennyibe kerül, nem tudjuk, hogy min van a nyereséggel csak azt mondhatjuk, hogy nagyjából tudjuk, de kiszámolni nem tudjuk. Nem tudjuk megmondani, hogy milyen típusú küldemény, milyen földrajzi jellegű kézbesítése mekkora veszteséget okoz küldeményenként. Azt elvállalom, hogy a Magyar Postán nincs tudatos keresztfinanszírozás, de ez olyan, mint amikor a rendszerváltást közvetlen megelőzően Németh Miklós miniszterelnök tett egy drámai bejelentést, hogy Magyarország külső adóssága nem annyi, mint mondtuk korábban, hanem sokkal több. Ehhez azt kell tudni, hogy a Nemzeti Bank Hold utcai épületében ült az a 3 könyvelő, akik mást se csináltak, mint napi 1000 dollárért ellenőrizték a Magyar Nemzeti Bank számlaforgalmát. Évről évre (8,5 évig) mindent rendben találtak, pedig nem volt rendben. Ha az ellenőrző nem találja meg a számviteli csalásokat, akkor mért kell nekünk azt beismerni? Ezzel is így vagyok, hogy mondjuk azt, hogy innentől nálunk nincs keresztfinanszírozás, mert ugye senki nem fogja megtalálni, hogy miből, mit finanszírozunk. Azért azt magunknak mondjuk meg, hogy ezt a postát olyan állapotba kell hozni – nagyon rövid idő alatt – , hogy bizonyos alapvető hatékonysági számításokat el tudjunk végezni. „Egyébként” az árképzésben a szabályokat tekintve, természetesen jól állunk.

Árképzés

- ◆ Hkt. 28. §-a alapján az áraknak
 - o a szolgáltatásnyújtás költségeihez kell igazodniuk,
 - o átláthatónak és diszkrimináció mentesnek kell lenniük.
- ◆ a 28/2001. MeHVM rendelet a számviteli elkülönítésről,
- ◆ a MeHVM rendelet a költségelosztás módját is előírja,
- ◆ AA vezetésével Origo I és II projektek a termékek egységköltségeinek meghatározására,
- ◆ szétválasztás célja a keresztfinanszírozás elkerülésének ellenőrzése

Ezek azok a részterületek, amelyeket többé-kevésbé kipipálhatunk, bár a jelenlévők mindegyike biztos tud példát a saját munkaterületéről mondani, hogy tévedek, ez nem így van. Azt gondolom, hogy a vállalatgazdálkodást érintő általános EU szabályok átvétele megkezdődött és viszonylag normálisan halad a Magyar Postán. E tekintetben nem kell túl nagy problémákkal szembenéznünk. Nem a mi versenypolitikánkkal van probléma, hanem azzal, hogy mi nem vagyunk áfa-körben, a konkurenseink meg igen és ezért olcsóbban tudnak szolgáltatni. Nem nekünk kell a saját vállalati versenypolitikánkat cizellálni, hanem a szabályozó hatóságokat kellene meggyőzni arról, hogy mi elszenvetői vagyunk annak, hogy ilyen szempontokat nem vesznek figyelembe.

MIT JELENT A MAGYAR POSTA SZÁMÁRA AZ EU CSATLAKOZÁS?

A 2003-ik évre az IHM-től várhatunk informatikai fejlesztésre támogatást, talán 400 millió forintot. Volt ez már 500, volt ez már 300, nem azért van most 400, mert ez az átlag, de ha informatikai fejlesztésre az IHM-től kapunk támogatás az idén, sokkal többre nem számíthatunk. **Erre az évre további költségvetési forrásjuttatással nem számolunk.**

Állami költségvetési támogatás

• A Hírközlés politikáról szóló 1071/1998. (V. 22.) Korm. határozat

A Postai szolgáltatások fejezet 1999-2002. időszakra évi 1 milliárd Ft. költségvetési juttatást irányzott elő a Posta szállítóeszköz parkjának, feldolgozó kapacitásának és kézbesítő rendszerének fejlesztésére

• a Költségvetés

- ◆ 1999. évben 500 mFt-ot, (431,3 mFt. juttatás)
- ◆ 2000. évben 427,5 mFt-ot, (melyet nem kaptunk meg)
- ◆ 2001-2002. években csak épületekonstrukcióra évi 350 mFt-ot
- ◆ 2003. évre 400 mFt-os postai beruházási IHM keretet irányoz elő

Költségvetésen kívüli forrás lehetőség

Hkt. 53. § előírja, hogy az egyetemes hírközlési szolgáltatás nyújtásából adódó pénzügyi többletteleher **mérséklésére** Egyetemes Postai Támogatási Alapot kell létrehozni.

Ma még nem működik

Az Egyetemes Postai Támogatási Alap, amely egyrészt egy Unió előírás, – erről rendelkezik a Hírközlési Törvény – , de ahhoz, hogy ez valóban működjön, ahhoz kellene egy kormányhatározat. Most szeretném elmondani azt, hogy nemcsak a kormányhatározat hiányzik, hanem az is, hogy a Magyar Postán nincsenek termékszintű költségszámítások, ennek következtében az IHM közgazdasági helyettes államtitkársága azt mondja nekünk, amíg az egyetemes szolgáltatási körbe tartozó összes szolgáltatás költségeit nem számoljuk ki, addig nem tudunk miről beszélni. Utána se biztos, hogy az összes érintett be fogja fizetni, meg pereskedni fogunk, meg mindent fogunk csinálni, mi befizetünk abban a reményben, úgy fogunk csinálni, mint a MATÁV, hogy befizetünk azért, mert mi többet kapnánk ebből az alpból sokkal, mint amennyit befizetünk. Gondolom, hogy január 1-én befizetjük a ránk eső részt és dec. 31-éig fogunk rimánkodni, hogy megkapjuk viszont ami jár nekünk, meg majd alkudozunk a kormánnyal, hogy előlegezze meg és verje le a nem fizetőkön, de tartunk már itt.

Szülessen meg a kormányhatározat arról, hogy hogyan működik ez az alap, szülessenek meg azok a képletek, amelyek alapján minden nem egyetemes szolgáltatást teljesítő konkurensünk befizet ebbe az alapba és utána visszakaphatjuk a pénzt, ami nekünk jár. Itt ketté kell választani a dolgokat, az én dolgom az, hogy kifele sírjak, de a posta vezérigazgatójának már ki is kell verni az apparátusból azt, hogy költségszámítások a Magyar Postán előállítódjanak minél gyorsabban.

Nagyon lényeges dolognak tartom szemléletileg, hogy több dolgot kell egyszerre csinálni, ahhoz hogy jobb postát csináljunk. Az teljesen nyilvánvaló, hogy a Magyar Posta az elmúlt évtizedekben kedvezőtlen külső körülmények között tevékenykedett. Nem hiszem, hogy a Magyar Postán csak az elmúlt másfél évben, vagy az elmúlt 4 évben történtek hibák. Ha igaz, az az Önök által összerakott szám, miszerint 80-90 milliárd forintnyi elmaradt beruházása van a Magyar Postának, és 40 milliárd a tőkehiánya, akkor ez nem 2 és nem 4 év alatt halmozódott fel, hanem legalább 20 év alatt. Ez rövid idő alatt nem is fog megváltozni. Közben jöttek olyan dolgok a piacgazdaság viszonyai között, ami 20 évvel ezelőtt nem lett volna elképzelhető, hogy a konkurensok, jövedelmezőbb tevékenységből részeket szereznek meg pl. a küldeményforgalomban. Amióta postaelnök vagyok, természetesen nem hívom a Hajtást Pajtást, de egyébként nagyon szerettem őket. Ez nagyon jó szolgáltatás, az ember felhívja őket és 600 forintért 1 órán belül elviszi a biciklis egyetemista a küldeményemet és arról számlát ad. Én adok neki ezen felül egy 100-ast, ahova kézbesít ott is kap egy 100-ast, teker egy fél órát és elviszi, amit kell. Kocsival sem lehet elvinni ennél gyorsabban a mai forgalmi viszonyok közepette. Ez egy nem egyetemes szolgáltató, de jelen van a piacon a konkurensünk. Az egyetemes postai szolgáltatási alap működtetésének az egyik gátja tehát az, hogy a Magyar Posta a szükséges számításokat nem képes elvégezni. A szabályozóhatóság pedig nem fogja ezt helyettünk elvégezni.

Kapcsolódás a Nemzeti Fejlesztési Tervhez

- City-logisztika
- Korszerű, gazdaságos kisvállalkozási formák elterjesztése a kistélepüléseken
- Fizetési forgalom, befektetési lehetőségek korszerűsítése
- Kistélepülések hulladékkezelésének fejlesztése
- Országos szintű távoktatási struktúra kialakítása

Nem lényegtelen kérdés, hogy a nemzeti fejlesztési tervhez kapcsolódni tudunk-e, mert az EU-s pénzekhez kapcsolódó magyar költségvetési társfinanszírozások majdnem teljes egészében a nemzeti fejlesztési tervben található meg. Meg kell tehát találnunk azokat a pontokat, ahol ehhez csatlakozhatunk. Ennek az országnak a világgazdasági versenyelőnyei közül vélhetőleg az egyik a logisztika tranzitpozíciója. Azáltal, hogy az Európai Unió elkötelezte magát, hogy belátható időn belül, egy nem túl távoli és már megnevezett időpontban Romániát és Bulgáriát felveszi a tagjai sorába (és lebegtetik a török csatlakozást is) néhány éven belül. Magyarország tranzitszerepe nagyon nagy mértékben felértékelődik.

Teljesen nyilvánvaló, hogy Magyarország – mint nemzetközi gazdaságtan-tanár mondom – Dél-Kélet-Európa felé jelent tranzitországot Európa számára. Ebből az következik, hogy fölértékelődik minden olyan logisztikai szolgáltatás, ami szállítmányozáshoz, vagy bármilyen javak mozgatásához kapcsolódik és akkor itt mindenféle dolgok történhetnek. Meg kell próbálni a posta logisztikai fejlesztését bevinni ebbe a nemzeti fejlesztési tervbe és a logisztikai hálózat kiépítéséhez forrásokat kell szerezni. A kistélepüléseken gazdaságosan nyújtandó postai szolgáltatásokkal kapcsolatban el kell gondolkozni azon, hogy nem lehet-e a kistélepülések kisvállalkozás támogatási konstrukcióihoz vala-

MIT JELENT A MAGYAR POSTA SZÁMÁRA AZ EU CSATLAKOZÁS?

milyen módon kapcsolódni és nem lehetne-e erre forrásokat szerezni? Miután a fizetési forgalom korszerűsítése valóban programpontként szerepel a nemzeti fejlesztési tervben, a Magyar Postának nem szabad ebből kimaradnia, hiszen tudjuk, milyen hatalmas pénzforgalom bonyolódik a Magyar Postán keresztül és azért az nagyon valószínű, hogy a magyar gazdaságban 2007. után számos olyan terület lesz, ami nem nagyon elkerülhető. Lesz számos terület, ami azért fog fejlődni, mert lehet hozzá fejlesztési forrást kapni és lesznek területek, amiknek fejlődni kellene, de nem fognak fejlődni, mert a költségvetési forrásokat társfinanszírozásként az EU-s források mellé fogják rakni 2007. után az akkori kormányok. Könnyen lehet, hogy a Magyar Posta is bizonyos szempontból így fog alakulni, de ez egy olyan középtávú, átmeneti helyzet, aminek inkább az előnyeit kellene kihasználnunk, látnunk és láttatnunk is. A Magyar Posta többé-kevésbé úgy áll az Európai Unió csatlakozás előtt, mint a magyar gazdaság. Az Európai Unió csatlakozás most különös élességgel felnagyít vagy megvilágít olyan pontokat a saját belső, főként a gazdasági tevékenységünkben, de a szolgáltatásainkban is, amelyeket tudunk mindannyian, hogy javítani, fejleszteni, alakítani kellene, de ezek most különösen exponálódnak az Európai Unió csatlakozás következtében. Ne úgy éljük meg ezt, hogy valamit most ránk kényszerítenek és mostantól a körbélyegzőnek négyzet alakúnak kell lennie. Ne áldozatként éljük meg az Európai Unió előírások terjesztését, kifelé pedig kommunikálhatjuk azt, hogy köszönjük szépen, a feladatot megértettük, és a végrehajtása folyamatban van.

UPU stratégiai konferencia a postai jövőképről

Az Egyetemes Postaegyesület (UPU) 2002. október 29-31. között stratégiai konferenciát tartott Genfben, amelyen több mint 180 tagállam kormányzati képviselői és postai vezetői vettek részt, köztük a Magyar Posta Rt. küldöttsége, Dr. Szabó Pál vezérigazgató vezetésével. A konferencia a két UPU kongresszus közötti ciklus közepén lehetőséget nyújtott egyfelől a postai szolgáltatásokért felelős állami szervek vezetői, másfelől a posták menedzsmentjei és az ágazat más szereplői számára ahhoz, hogy megvitassák és kijelöljék a következő évek fejlődésének fő irányait és áttekintsék a 2010-ig terjedő időszak nemzetközi postai stratégiáját érintő kérdéseket.

A konferencia az UPU 1999. évi pekingi kongresszusán elhatározott stratégiai tervezési folyamatba illeszkedett és az eszmecsere kiterjedt a piacok globalizációjára és megnyitására, az információs társadalom kialakulásával összefüggő változásokra.

A konferencia főbb kérdései, amelyek köré az ülések szerveződtek, a következők voltak:

- A postai piacok és szabályozásuk,
- A posták szerepe az információs társadalomban,
- Az új gazdaság és társadalmi dimenziói.

A konferenciát keretbe foglaló bevezető, illetve záróülés vezérmotívumai az "Új posták az új piacokon", illetve "A posták jövője" voltak.

A fent jelzett témakörök gondos és meglehetősen semlegesnek tűnő megfogalmazásai mögött a postai piacok és a posták jövőképét érintő olyan súlyos kérdések húzódtak, és azután jutottak is kifejezésre az előadásokban, mint például

- az egyetemes szolgáltatási kötelezettség ellátása és a versenykörnyezetben működő posták pénzügyi-gazdasági életképességének megőrzése,
- az állami oldalról elindított liberalizációs folyamat és a postákkal szemben megfogalmazott közszolgáltatási elvárások közötti ellentmondások,
- a levél-és csomagpostai volumen alakulása, az e téren mutatkozó aggasztó jelek a fejlett országok piacain,
- a posták tényleges és gazdasági szempontból megalapozott szerepvállalási lehetőségei az információs társadalomban, az eddigi – sokszor keserű – tapasztalatok számbavétele,
- a posták identitás-zavarai az átalakuló piaci/szabályozási környezetben: a hírközlési szektor közszolgáltatói vagy a logisztikai ágazat szereplői?

Mindezek a kérdések a postai szolgáltatások gazdasági környezetéről, a levélpostai, valamint a csomag- és logisztikai piacokról, a postai pénzforgalmi szolgáltatásokról, a posták gazdasági életképességéről és a liberalizációról tartott előadásokban és hozzászólásokban kerültek felszínre.

A postai szolgáltatások általános gazdasági környezete

Az UPU Nemzetközi Irodája által a konferencia idejére közzétett tanulmány szerint a pekingi kongresszus óta eltelt időszakban a posták tevékenysége szempontjából meghatározó általános gazdasági környezet összességében, globális méretekben nem volt kedvező. A 2000. év után a gazdasági tevékenység világszerte lelassult, s 2001. szeptember 11. után az év hátralévő részében a kedvezőtlen tendenciák tovább erősödtek. Az IMF 2002. áprilisban a világgazdasági kilátásokról közzétett jelentésében már a visszaesés megállásáról és a kilábalás – elsősorban az Egyesült Államokban, kevésbé az európai és ázsiai piacokon tapasztalható -első jeleiről szólt, azonban az előrejelzések legkorábban 2003-ra ígértek visszatérést a 4 % körüli gazdasági növekedésre (amely még mindig nem érné el a 2000-ben regisztrált 4,7 %-ot). A tények mindazonáltal már a konferencia idején azt mutatták, hogy a gazdasági kilátások elbizonytalanodtak, a várt lendület a gazdasági fejlődés gyorsulásában nem igazán jelentkezett. Vagyis a posták a pekingi kongresszus utáni időszak jelentős részében a korábbinál kedvezőtlenebb általános gazdasági környezetben végezték tevékenységüket, s a konferencia idején is látható volt, hogy a javulás e tekintetben a vártnál később fog csak materializálódni.

A levélpostai piacok

A postai szektor jelene és jövője szempontjából változatlanul meghatározó súlya és szerepe van a belföldi levélpostának.

Globális méretekben a levélpostai volumet tekintve a belföldi forgalom aránya 98 %. Ez a magas arány alapvetően abból ered, hogy az abszolút értékben is igen nagy levélpostai volumenekkel rendelkező fejlett országokban a nemzetközi levélposta aránya viszonylag alacsony, amit nem tud ellensúlyozni az, hogy a fejlődő, illetve különösen a legkevésbé fejlett országokban a nemzetközi levélposta volumene gyakran nagyobb a belföldinél, s a postai árbevétel igen nagy, sokszor a legnagyobb hányadát a bejövő nemzetközi levélposta után kiszámlázott végdíjak jelentik.

A belföldi levélposta domináns helyzete mind a volumenek, mind az árbevétel szempontjából aláhúzza ennek a forgalomnak a jelentőségét a postai szektor egészére nézve. A nemzetközi összehasonlításban nagynak számító postai szolgáltatók körében a levélpostából származó árbevétel aránya jellemzően 40-80 százalék között van.

A stratégiai konferencia hozzászólásaiban visszatérő gondolat volt, hogy a többé-kevésbé közösnek tekinthető gazdasági környezeti hatások mellett a levélpostai volumenek trendjét befolyásoló tényezők jelentősen különbözhetnek régióként és országonként is – mindenekelőtt a jövedelmekben, a fizetőképes keresletben, a gazdasági fejlettségi szintben, az alternatív hírközlési eszközök elérhetőségében mutatkozó eltérések folytán.

A konferencián a legrosszabb hírnek mindazonáltal a fejlett országokban a levélpostai volumenek növekedésének megtorpanását és több esetben számottevő visszaesést mutató adatok számítottak. A pekingi kongresszus idején és azt követően is a nemzetközi postai szervezetek, köztük az UPU és az International Post Corporation (IPC) a nemzeti posták adataira és független piaci elemzésekre támaszkodva csupán a levélpostai volumenek növekedési ütemének csökkenésével számoltak. A szektorban meg-

határozó jelentőségű észak-amerikai és nyugat-európai piacokon több országban 2002-ben bekövetkezett csökkenés – pl. USA: -2 %, Hollandia, Dánia: -3%, Belgium: -5 % -, illetve a vártnál alacsonyabb növekedés – pl. Németország, Kanada: 0,0 %, Franciaország: 0,7 %, – mindenképpen figyelmeztető jelzés, ha nem is jelenti feltétlenül egy általánosan érvényesülő kedvezőtlen tendencia kezdetét.

A konferencia egyik sokat vitatott kérdése volt, hogy mennyiben magyarázható a visszaesés, illetve volumen csökkenés az elektronikus alternatívákkal, a fizikai levél alternatív kommunikációs eszközökkel való kiváltásával. Az UPU Nemzetközi Irodája arra a következtetésre jutott, hogy az elektronikus eszközök ilyen irányú hatását nem lehet pontosan felbecsülni, alapvetően azért nem, mert amikor a felhasználó a fizikai levélküldeményről valamely alternatív hírközlési formára tér át az átváltás igen ritkán történik 1:1 arányban, s ezért az alternatíva volumenének növekedése önmagában nem fejezi ki a kiváltás mértékét. Az UPU értékelése szerint más tényezők is elősegíthetik vagy éppen akadályozhatják az alternatívák terjedését. Több példa van arra, hogy postai szolgáltatók maguk is kínálnak elektronikus alternatívákat, így például a svéd és a dán posták által nyújtott elektronikus postafiók szolgáltatások olyan lépéseként is értelmezhetők, amelyek elébe mennek az ügyféligenyeknek és aktívan ösztönzik a változást.

A rövid- és középtávon várható levélpostai volumen trendet illetően a konferencia következtetése az volt, hogy a több fejlett ország piacán bekövetkezett elbizonytalanodás, a volumen csökkenése, illetve az előrejelzések és a várakozások különbözősége miatt felelősséggel nem lehet számottevő volumen-növekedést tervezni. A legfejlettebb országokban a következő években stagnálásra vagy esetenként néhány százalékos volumen-csökkenésre kell felkészülni. A "feltörekvő gazdaságokban", amelyek közé sorolja az UPU a közép-és kelet-európai országokat is, néhány százalékos növekedés tekinthető reálisnak.

Csomag- és logisztikai piacok

A levélposta mellett a nemzeti posták nagy többsége jelen van más piacokon is, mindenekeelőtt a csomag-és logisztikai szolgáltatások piacán. Ez utóbbiak azonban – a levélpostától eltérően – világszerte liberalizált, a verseny szabályai szerint működő piacok. Bár súlyuk a posták árbevételeiben általában messze alatta marad a levélpostáénak, a csomag- és logisztikai szolgáltatások fontos elemei a postai portfólióknak. Európában, például a csomagpiac mérete 30 milliárd eurora becsülhető és a posták összességében ezen a piacon továbbra is jelentős szereplőknek számítanak.

A legutóbbi időkig az európai csomagpiacon jelentős felvásárlási akciókat hajtott végre a négy európai "mamut" posta: a német DPWN, a francia La Poste, a holland TPG és a brit Consignia. A felvásárlási hullám azonban az utóbbi egy évben elülni látszik egyrészt mivel az érintettek elérték céljukat és létrejöttek nemzetközi hálózataik, másrészt azért, mert a terjeszkedés nem hozta meg a várt eredményeket és stratégiájuk ártértékelésére kényszerülnek (mint pl. a Consignia esetében).

Ez az a terület ahol a posták és a nemzetközi futár-, expressz- és csomagszolgáltatók, mint a DHL, TNT, FEDEX, UPS és a DPD egyrészt versenyben állnak, másrészt szövetségek, partneri kapcsolatok révén kölcsönösen kiegészíthetik egymás képességeit, ami a piac bővítését is eredményezi.

Alapvetően ezzel a körülménnyel van összefüggésben, hogy az UPU reformjának részeként mint korábban, úgy a stratégiai konferencián is a nemzetközi szervezet jövője szempontjából fontos kérdésként megfogalmazódott az UPU nyitása a piac más szereplői, természetesen nem csupán az említett konkurensok, hanem a fogyasztók, a szállítók, a szakmai szervezetek felé is.

Általánosnak mondható az a konferencián kifejezésre jutott értékelés, hogy a posták számára a fejlődés egyik legígéretesebb, stratégiai jelentőségű iránya a csomag- és logisztikai szolgáltatási képességek fejlesztése. Megjegyzendő ugyanakkor, hogy míg a csomagszolgáltatás tradicionális eleme a postai tevékenységnek, a teljeskörű logisztikai szolgáltatások nyújtása tekintetében a legtöbb posta csak az első tapogatódzó lépéseket teszi, s a nagy európai posták akvizíciók révén kialakított hálózatain kívül "sikersztorikról" a konferencián sem tudott senki beszámolni. A logisztika, mint önálló üzletág jelenleg a német és a holland postai vállalatcsoportok esetében jelenik meg számottevő árbevételi forrásként, s ennek megfelelően e vállalatok jelentéseiben szerepel elkülönülten.

Postai pénzforgalmi szolgáltatások

A posták többsége nyújt pénzforgalmi szolgáltatásokat, e szolgáltatások köre azonban változó és igen nagy eltéréseket mutat a fejlett és fejlődő országokban. Európában a német DPWN és a francia La Poste pénzügyi szolgáltatási számítanak kiemelkedőnek, előbbi évente 8, az utóbbi 4 milliárd euro körüli árbevételt realizált a pénzforgalmi szolgáltatásokból 2000 és 2001 folyamán, ami mindkét vállalkozás esetében az összes árbevétel közel 25 százalékát képviseli.

Ugyanakkor a pénzügyi szolgáltatások viszonylag kisebb súllyal szerepelnek más postáknál, így például a brit Consignianál, az amerikai USPS-nél, a Canada Post-nál vagy az Australia Post-nál. Így például a Consignia esetében a pénzforgalomból származó árbevétel a 2000. és 2001. évben a csoportbevételek mindössze 3%-át képviselte.

A konferencián elhangzottakból is kitűnt, hogy a helyzet e téren is változik, némelyik posta bővíti, míg mások csökkentik részvételüket a pénzügyi szolgáltatásokban. A konkrét döntésekben az is szerepet játszik, hogy egyes posták a hagyományos pénzáttalási szolgáltatás mellett jelentős pénzügyi szolgáltatási üzletágat építettek fel, míg mások, különösen a fejlődő országok postái általában csak a postautalványra korlátozzák szolgáltatásukat. Az UPU stratégiájában ezért nyitott kérdés, hogy a jelenlegi fejlemények a posták milyen általános mértékű bevonását eredményezik a pénzügyi szolgáltatásokba. Nem kétséges ugyanakkor, hogy a fejlett országok és különösen az európai posták nagy többsége esetében a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása és bővítése a gazdasági életképességük fenntartásának egyik alapvető fontosságú tényezője.

A postai szolgáltatók eredményessége, a postai szolgáltatások liberalizálása

A konferencián nyilvánosságra hozott UPU statisztikai adatok szerint 2000-ben a postai szolgáltatók közel fele veszteséges gazdálkodásról adott számot, a postai szolgáltatások költségei meghaladták az ezekből származó bevételeket.

A veszteséges gazdálkodás ilyen mérvű megjelenésében több tényező is közrejátszik. Világszerte jelenleg a posták kétharmada már gazdasági társaságként működik, négy, részben privatizált – a német, holland, máltai és argentin – posta kivételével száz százalékos állami tulajdonban vannak. Több mint 150 országban az állam tétélesen definiálta az egyetemes szolgáltatási kötelezettség tartalmát, miközben a postai tarifákat az UPU tagállamok többségében a kormányzatok állapítják meg, s csak az esetek 40 százalékában kapnak a postai szolgáltatók konzultációs lehetőséget a tarifák megállapításakor.

A postai piac liberalizálása terén az európai régió jár az élen, miután ezt az Európai Unió egyik fő politikai célkitűzésévé nyilvánította. 2002. június 10-én az Európai Parlament és Tanács megjelentette a postai szolgáltatások liberalizálására vonatkozó új irányelvét, amely a liberalizáció további menetét – a fenntartott (monopol) szolgáltatások körének szűkítésével – az alábbiak szerint határozta meg:

- 2003. január 1-től a fenntarthatóság már csak azon belföldi és határt átlépő bejövő levélpostai küldeményekre vonatkozik, amelyek súlya nem több mint 100 gramm, amennyiben díjuk kevesebb, mint a leggyorsabb szabványkategória első súlyfokozatába tartozó levélpostai küldemény díjának háromszorosa;
- 2006-tól a fenti határ 50 gramm, illetve a leggyorsabb szabványkategória első súlyfokozatába tartozó levélpostai küldemény díjának két és félszerese;
- 2009-től várhatóan teljes liberalizáció; ezt az időpontot azonban csak célként jelöli meg az irányelv, a tényleges döntés 2006 végéig az EU illetékes szervei által a postai szolgáltatók bevonásával készítendő jelentés és hatástanulmány alapján szület-
het meg.

Az Európai Unióban a tagállamok a központilag megállapítottnál alacsonyabban is megállapíthatják a fenntartott szolgáltatások határértékeit. Németországban és Hollandiában 1997 és 2002 között az akkor érvényes irányelvnél alacsonyabb szintű védelmet biztosítottak a postáknak, Svédországban és Finnországban pedig teljes mértékben megszüntették a monopóliumot. A 2003-tól érvényes irányelvről mind a német, mind a brit szabályozó hatóság bejelentette azt a szándékát, hogy az EU által elfogadott ütemtervnel gyorsabban fogja szűkíteni, illetve megszüntetni a fenntartott szolgáltatások körét.

Az európai régióban bevezetett postai liberalizáció eddigi tapasztalatai azt mutatják, hogy az intézkedések alapvetően elérték céljukat: az EU tagországaiban működő posták a 90-es évek közepétől kezdődően látványosan javítottak a szolgáltatások minőségén, különösen az átfutási idővel mérhető gyorsaság és megbízhatóság tekintetében. Emellett erősödött az ügyfélorientált szemlélet a termékfejlesztésben, a rugalmas szolgáltatások bevezetésében, az ügyfélszolgálati kultúra elterjedésében.

Mindazonáltal a liberalizációs folyamat továbbvitelével és különösen a teljes liberalizáció bevezetésével kapcsolatban a stratégiai konferencia köreiből is több olyan kérdés megfogalmazódott, amelyek körültekintő mérlegelése nyomán hozhatók csak meg a vonatkozó döntések. Ilyen mindenekelőtt az egyetemes szolgáltatási kötelezettség teljesítése és a postai reformok nyomán "normál" kereskedelmi-gazdasági vállalkozásokként egyre erősödő versenykörülmények között működő postai szolgáltatók helyzete közötti ellentmondás és az ellentmondás feloldásának kérdése. Ez annak a kérdésnek a megnyugtató rendezését is előmozdítaná, hogy az UPU tagállamai a postai szol-

gáltatókat hosszú távon a logisztikai piac egyik, igaz sajátos szereplőjének tekintik-e, vagy ennél nagyobb jelentőséget tulajdonítanak a nemzetgazdaságok fejlődésében és a társadalmi kohézió fenntartásában kétségtelenül fontos szerepet játszó egyetemes postai szolgáltatásoknak.

Az UPU szerepe a postai jövőkép alakításában

Az UPU alkalmazkodása a postai szektorban végbemenő változásokhoz evolúciós folyamat eredményeként valósulhat meg – ez volt a konferencia konklúziója. A szervezet jelenlegi struktúráját ki kell egészíteni egy olyan tanácskozó testülettel, amelyen keresztül az állami szervek és a posták mellett a szektor más szereplői is bekapcsolódhatnak az UPU munkájába.

A konferencia megállapításai szerint az UPU fő feladatai az elkövetkező időszakban az alábbi területekre összpontosulnak:

- az egyetemes postai szolgáltatás és a világ valamennyi országát és területét magába foglaló Egységes Postaterület fenntartása,
- az egyes országok és posták közötti fejlettségbeli különbségek csökkentése,
- világméretben a postai szolgáltatásminőség és a postabiztonság erősítése,
- méltányos és kiegyensúlyozott nemzetközi végdíj-rendszer előmozdítása, a nemzetközi elszámolások lebonyolítása
- egyetemes érvényű postai szabványok kialakítása és elterjesztése,
- a nemzetközi küldemények kicserélésének szabályozása,
- a nemzeti postai hálózatok összekapcsolásának előmozdítása,
- a nemzeti tapasztalatok szintetizálása, a "legjobb gyakorlatok" és "benchmark"-ok terjesztése,
- új termékek és globális szolgáltatások kialakításának ösztönzése.

Az Egyetemes Postaegyesület a felsorolt funkciók ellátásával természetesen nem fog és nem is tud gyógyírt adni az egyes posták fejlesztési, gazdasági vagy pénzügyi bajaira, azonban semmivel sem pótolható szerepet tölthet be a nemzetközi postai hálózat fenntartásában és a nemzeti posták útkeresésének segítségével vagy éppen a tévutak időben való felismerésében az egyes országok tapasztalatainak összegzése és értékelése révén. Ez utóbbira mutatott példát a konferencia több előadója, amikor az elmúlt években az e-kereskedelemmel és néhány más informatikai fejlesztéssel kapcsolatos postai szerepvállalások korai vagy éppen illuzórikus voltát, az ilyen irányú befektetések megtérülésének elmaradását elemezték.

Összegezve, az UPU stratégiai konferenciája alkalmat adott és magas szintű nemzetközi fórumot biztosított a postai szolgáltatások és a posták helyzetének sokoldalú áttekintésére, a postai piacokon érvényesülő főbb trendek azonosítására, a postai piacok szabályozásával és a postai reformokkal kapcsolatos kérdések széleskörű megvitatására, az UPU mindezekkel összefüggő feladatainak megfogalmazására – vagyis a nemzetközi postai jövőkép fő elemeinek felrajzolására. A konferencia egyúttal előrevetítette, milyen kérdésekben kell majd döntéseket és határozatokat hoznia az UPU soron következő, 2004-ben tartandó Egyetemes Postakongresszusának.

A Magyar Posta feladatai az EU felkészülés kapcsán

A Posta Vezérigazgatóságán 2000. augusztusa óta külön szervezeti egység – *EU és Minőségügyi Koordinációs Iroda* (mára már kibővült feladatkörrel, amit elnevezése is tükröz) – végzi azokat a felkészülést támogató feladatokat, amelyek azt szolgálják, hogy Magyarország uniós csatlakozásának időpontjára a Posta teljesítse mindazon követelményeket, melyeket az EU a postai szolgáltatókkal szemben támaszt és megfeleljen a megnyíló piac versenykövetelményeinek.

Az Európai Unió a postai szolgáltatások területét, mint speciális területet – mely a hírközlés és a kereskedelem alapvető eszköze – külön irányelvben szabályozza (az *Európai Parlament és Tanács 1997. december 15-én kelt 97/67/EK sz. irányelve a közösségen belüli postai szolgáltatások fejlesztésének és a szolgáltatások minősége javításának közös szabályairól /Irányelv/*).

A 2001. december 23-án hatályba lépett hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény (Hkt.) és a postai szolgáltatások ellátásáról szóló 254/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet (Rendelet) már lényegében beemelte a magyar jogrendszerbe a postai szolgáltatásokkal és szolgáltatókkal szemben támasztott EU elvárásokat, így már az ország csatlakozását jóval megelőzve uniós szintű szolgáltatást kell nyújtanunk. A követelményeknek való megfelelés azonban több ponton kihívást jelent a Magyar Posta Rt., mint a törvényben kijelölt egyetemes szolgáltató számára.

Az EU szabályozás leglényegesebb pontja, hogy meghatározza az egyetemes szolgáltatások kategóriáját, amelyet mindenki által elérhetően és diszkrimináció mentesen kell nyújtani. Lehetővé teszi azonban az Irányelv bizonyos – szűken meghatározott – szolgáltatási kör kizárólagos jogának fenntartását (ez a Posta kvázi monopóliuma) a kijelölt egyetemes szolgáltató számára, hogy a teljes körű szolgáltatási kötelezettség és a liberalizált piac által támasztott verseny ne vezessen a kijelölt egyetemes szolgáltató gazdasági ellehetetlenüléséhez. Látni kell azonban, hogy az Irányelv közelmúltban történt módosítása (az *Európai Parlament és a Tanács 2002/39/EK Irányelve a 97/67/EK. Irányelvnek a közösségi postai szolgáltatások versenyének további megnyitását célzó módosításáról*) – melyet a magyar jogrendszerbe még nem építettek be – a fenntartható szolgáltatások körének fokozatos szűkítését írja elő és felvázolja 2009-től a teljes liberalizáció lehetőségét. Ezért különösen fontos, hogy a Magyar Posta Rt. felkészült, versenyképes szolgáltatóként jelenjen meg a csatlakozás pillanatától az EU piacán.

Amint azt említettem, már 2000-ben elkezdjük felkészültségünk felmérését, folyamatosan igazodva az éppen aktuális jogszabály-tervezetek általunk ismert szövegéhez.

A felkészülési folyamatban a hangsúlyt öt olyan kiemelt területre helyeztük, ahol a megváltozó szabályozás kihívásokat jelentett és jelent. Az előrelépéseket és a még megoldatlan feladatokat negyedévente Felkészülési Tervben összegezzük.

A MAGYAR POSTA FELADATAI AZ EU FELKÉSZÜLÉS KAPCSÁN

Az MP Rt. igazgatósága – fontosnak tartván ezt a kérdést – december 3-i ülésén úgy döntött, hogy az előrehaladást e testület negyedévente tárgyalja és dönt a felkészülés további feladatairól.

1. A **minőségügy** terén a legfőbb feladat az átfutási időre, a várakozási időre, valamint a továbbítás megbízhatóságára és a küldemények épségére vonatkozó jogszabályi előírások teljesítése, ügyfeleink elégedettségének vizsgálata, alkalmazkodás igényeikhez. Ez évben első alkalommal kellett minőségi mutatóinkról, szolgáltatásaink területi és időbeli elérhetőségéről – jogszabályi kötelezettség alapján – beszámolnunk a Hírközlési Területi Hivatalnak (HTH). A beszámoló elkészítését nehezítette az a tény, hogy nem jelent meg a postai adatszolgáltatás rendjét szabályozó miniszteri rendelet, de a beszámoló elkészült és az abból nyerhető információk nem adnak okot szégyenkezésre. Most valamennyi régió, illetve funkcionális igazgatóság kijelölt, minőségügygel foglalkozó munkatársának részvételével egységes mérési és mutatószám rendszer kialakításán dolgozunk.
 - Az **átfutási időre** vonatkozó rendelkezéseket a D+1 napon kézbesítendő levélküldemények esetében néhány százalékos elmaradással tudtuk csak teljesíteni, a csomagküldemények átfutási idejének vonatkozásában a jogszabályban meghatározott mérték teljesítése viszont nem okozott problémát. Persze azt nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy a jogszabályban előírt átfutási idő mértékek fokozatosan szigorodnak, 2004-ben a tagállamok közötti relációban már az Irányelvben rögzített – tagállamok közötti – értéket kell teljesítenünk. A Posta évek óta aktívan részt vesz nemzetközi átfutási idő mérésekben, és az ehhez szükséges technikai feltételeket – a Nemzetközi Igazgatóság közreműködése révén – sikerült biztosítania.
 - A **várakozási idő** a közel 300 mérési napon keresztül vizsgált 58 postahely közül egyetlen esetben lépte túl a jogszabályban meghatározott mértéket.
 - Az **ügyfél elégedettség** szerint a **magánszemély** ügyfelek elégedettsége 60 % feletti értéket mutat, míg **üzleti ügyfeleink** elégedettségi szintje 5-ös skálán mérve 3,6.
 - Az **elveszett könyvelt** küldemények esetében a mutatószám az előírt mértéket minimálisan meghaladja, a **sérült** küldemények esetében azonban a mutatószám nagyon kedvező, jóval az előírt mérték alatt van.
2. A Felkészülési Terv következő fontos témaköre a **gyorsasági rendszer** kiépítése. Az Irányelv ugyanis a fenntartható szolgáltatások körét súly- és árhatárokhoz köti. Az árhatárt a Hkt. a **leggyorsabb szabványkategória** első súlyfokozatába tartozó levélküldemény árához viszonyítja. A gyorsasági rendszerre 2002. július 1-jén álltunk át. A zökkenőmentes átállás érdekében a rendszer „éles üzemét”, 2002. március 4.-től teszt üzem előzte meg. A tapasztalatok ismeretében került kidolgozásra a gyorsasági alapon történő küldemény továbbítási rendszer technológiája. A jelenleg alkalmazott technológia továbbfejlesztése a gyakorlati tapasztalatok alapján folyamatban van. A gyorsasági alapú levél küldeménystruktúra kialakítása révén lehetőség nyílik arra, hogy a rendszerben kezelt küldemények feldolgozásának időtartama kitolódjon a gazdaságosabban végezhető nappali időszakra.

Új elsőbbségi alapú küldeménystruktúra kialakításával biztosítani lehet, hogy a nem elsőbbségi kezelésre kötelezett küldemények aránya a kívánatos 60-70 %-ot – fél éven belül a 35-40%-ot – elérje. (Jelenleg ez az arány csak 5-10 %.)

3. A hatályos magyar jogszabályok az ügyfelek tájékoztatására, bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására **ügyfélszolgálat** létrehozását és működtetését írják elő. Ennek megvalósítása történhet az ügyfeleink részére nyitva álló szolgáltató helyeken, telefonon, Interneten.

Az elmúlt időszakban előrelépés történt az egységes reklamációkezelési és információ-szolgáltatási rendszer megteremtése érdekében: 2001. április 1-jén megalakult az Ügyfélszolgálati Koordinációs Iroda.

2002. július 1-jétől számítógépes panaszrögzítő program működik a Postán, melynek segítségével a jogszabályban foglalt – az ügyfelek érdekét szolgáló – nyilvántartási és ezen túlmenően adatszolgáltatási kötelezettségünket teljesíteni tudjuk.

4. A küldemények **teljes körű házhoz kézbesítése** szintén sarkalatos pontot jelent EU felkészülésünkben. Az Irányelv rendelkezéseivel összhangban a Hkt. meghatározza az egyetemes szolgáltatások körét és az egyetemes szolgáltatási kötelezettségeket.

„Az egyetemes postai szolgáltatást az ország egész területén, az egyetemes postai szolgáltatásba tartozó egyes szolgáltatásokat az engedélyben meghatározott földrajzi területen, oly módon kell ellátni, hogy az – a jogszabályban meghatározott kivételekkel – foglalja magában a postai küldemények munkanaponkénti egyszeri gyűjtését és – a jogszabályban meghatározott kivételekkel – házhoz kézbesítését”

A Magyar Posta Rt. a 2 kg feletti postacsomagok tekintetében jelenleg nem tesz eleget a jogszabály szerinti házhoz kézbesítési követelményeknek.

A Hkt. és a Rendelet hatálybalépésének napjától a postacsomagot lényegében minden település belterületén lévő címhelyre kötelesek lennének házhoz kézbesíteni.

Kérelmünkre – a Rendeletben foglalt felhatalmazás alapján – a Hírközlési Döntőbizottság mentesítette a Postát a teljes körű belterületi házhoz kézbesítés kötelezettsége alól 2004. január 1-jéig. Ezen időpontig kell szállítási-feldolgozási rendszerünket átalakítanunk. (260 településen vállaltuk, és kis lemaradással teljesítjük ezt a kötelezettséget.)

A küldemények teljes körű házhoz kézbesítése azonban jelentős kapacitásbővítést (gépjárműveket, illetve egyéb csomagszállításra alkalmas járműveket) igényel, ami nélkül helyzetbe hozza az egyetemes szolgáltatási kötelezettséggel terhelt szolgáltatót.

5. Végül felkészülési feladatot ró a Postára a **költségalapú árképzés** megvalósítása is. A Hkt. (az Irányelvnek megfelelően) előírja, hogy az egyetemes postai szolgáltatások árát úgy kell meghatározni, hogy azok a szolgáltatásnyújtás költségeihez igazodjanak, átláthatóak és diszkriminációmentesek legyenek.

Az egyetemes postai szolgáltató számviteli rendszerében köteles elkülönítve kimutatni az egyetemes (ezen belül a fenntartott és nem fenntartott) és a nem egyetemes postai szolgáltatásokból származó bevételeit, ebből eredő költségeit, és a fenntartott szolgáltatások bevételeiből nem finanszírozhatja a nem egyetemes szolgáltatásokat.

A konkrét teendőket és eljárásokat a számviteli elkülönítésre, illetve a költségfelosztásra a postai szolgáltatók számviteli nyilvántartásai elkülönített vezetésének részletes szabályairól szóló 28/2001. (XII. 22.) MeHVM rendelet határozza meg.

A MAGYAR POSTA FELADATAI AZ EU FELKÉSZÜLÉS KAPCSÁN

Az igazi gondot a felkészülés során a költségek jogszabályi felosztása jelenti. A probléma megoldására már létrejött a HIF kezdeményezésére az Arthur Andersen Kft. vezetésével az Origo I és II projekt, melyek célja a hatósági áras és az egyéb termékek egységköltségének meghatározása volt.

Itt szeretném megemlíteni, hogy nem állunk egyedül az e területen jelentkező problémákkal. A tagállamok között is akadnak olyanok, amelyeknek e kérdést még nem sikerült megoldaniuk. Ennek bizonyítéka, hogy a Bizottság már több esetben vizsgálta meg a gyakorlatot, és indított eljárást a tagországok állami szolgáltatói ellen (általános érdekű szolgáltatások, közszolgáltatások). Elvárásuk az, hogy a „közszolgáltatások” ellátásához biztosított állami, vagy egyéb támogatások ne torzíthassák a piaci versenyt azzal, hogy a versenypiaci szolgáltatások ellátását finanszírozza a szolgáltató, és így piaci versenylőnyt élvezhessen.

A Bizottság a jövőben nagyobb hangsúlyt helyez a fenti vizsgálatokra és saját kezdeményezésre is vizsgálni fogja az – a magyarhoz hasonlóan meghirdetett – „üvegzebe” irányelvnek megfelelően az állami szolgáltatók esetében a közszolgáltatások és a piaci szolgáltatások megfelelő számviteli elkülönítését.

Felkészültségünk „külső” megítéléséhez említést kell tennem arról is, hogy az EU Bizottságának megbízottai – 2002. nyarán tett látogatásuk alkalmával – értékelték a magyar jogszabályi környezetet és a kijelölt egyetemes szolgáltató felkészültségét a postai irányelvben foglaltak végrehajtására. Alapvetően pozitív megállapításaik mellett, a nehézségeket és ezek indokait elfogadhatónak ítélték.

A fentebb elemzett postai szolgáltatási feladatok mellett természetesen bőven vannak olyan uniós szabályok is, melyeknek az MP Rt-nek, mint gazdálkodó szervezetnek meg kell felelnie. Már útjára bocsátottuk a szakmai területek felé azoknak az uniós szabályoknak a felsorolását, melyek uniós tagországgként kötelezőek lesznek ránk (is). A „gyűjtemény”, mely csak az uniós szabályok címének felsorolását jelenti hozzávetőlegesen 120 oldalt tesz ki, melyből nyilvánvalóan nem mindegyik érinti gazdálkodási területünket, a „kiválogatás” most kezdődik.

Végezetül úgy gondolom, hogy érdeklődésre tarthat számot az Európai Unió Bizottságának felmérése a postai irányelv alkalmazásáról (1. sz. melléklet), valamint a fogyasztók elégedettségének felmérése az általános érdekű (közötte a postai) szolgáltatásokról (2. sz. melléklet).

Kivonat a Postai Irányelv alkalmazásáról szóló Bizottsági jelentésből

Az EU Bizottsága 2002. végén felmérte az Irányelv alkalmazását a tagországok gyakorlatában, melynek során azt állapította meg, hogy:

- Az **Irányelv implementálása** a tagállami szabályozási környezetben hosszú folyamat eredményeként alapvetően sikeresnek mondható. Az Irányelvnek való megfeleléssel kapcsolatos kétségek Belgium, Görögország, Spanyolország, Franciaország és Olaszország esetében vetődnek fel, melyek tisztázása jelenleg is folyamatban van.
- Az Irányelvben előírt **Nemzeti Szabályozó Hatóság függetlenségének** nem teljesülése jelentette azt a területet, ahol tagállam ellen eljárást indított a Bizottság. Több esetben nem tiszta a tulajdonosi és a szabályozói szerep szétválása sem. Jelenleg Belgiumban, Görögországban és Franciaországban nem teljesen független a nemzeti szabályozó hatóság.
- A **Kompenzációs Alap**¹ működését hét tagország építette be szabályozási környezetébe, azonban csak egy országban (Spanyolország) vannak jelek az effektív működésére. Ez a Bizottság véleménye szerint azt sugallja, hogy nincs rá szükség.

A Bizottság véleménye szerint, hogy az Irányelv alkalmazása a következő pozitív változásokat eredményezte:

- közösségi szinten az egyetemes szolgáltatás széleskörű bevezetését;
- a fenntartható szolgáltatások felső határának bevezetését;
- a legtöbb tagországban kiegészítő eszközök bevezetését az egyetemes szolgáltatás fenntartása érdekében;
- nemzeti előírásokat a postai szolgáltatások megfelelő és ésszerű ellátása érdekében;
- az Egyetemes Szolgáltatók (**USP**) átlátható és jól elkülönített költség felosztásának bevezetését;
- szolgáltatás-minőségi célok meghatározását a nemzeti és a nemzetközi levelek tekintetében;
- ügyfél-panaszok harmonizált kezelését;
- európai műszaki szabványok bevezetését;
- független nemzeti szabályozó hatóság létrehozását.

A Bizottság véleménye szerint az **egyetemes szolgáltatás** előírná magasabb színvonalon **biztosított** a tagállamokban. A szolgáltatás elérése kiváló a hálózat sűrűségét és feltételeit tekintve. Az Unióban 2001. évi felmérés alapján 2,4 postahely jutott tízezer lakosonként. A legrosszabb átlag Görögországé volt, 1,3-al és a legjobb Írországé 5,2-vel. (Magyarországon ez a mutató megközelítőleg 3,2-3,3.)

¹ A Hkt. a Postai Irányelvvél összhangban lehetőséget biztosít az Egyetemes Postai Támogatási Alap létrehozására, melynek feladata az egyetemes postai szolgáltató többletterheinek mérséklése, a postai piac szereplőinek hozzájárulásával a törvény által reá rótt közszolgáltatás terheinek bizonyos fokú kompenzálása. Az Alap – a működését szabályozni hivatott rendelet kibocsátásának elmaradása miatt – nem működik.

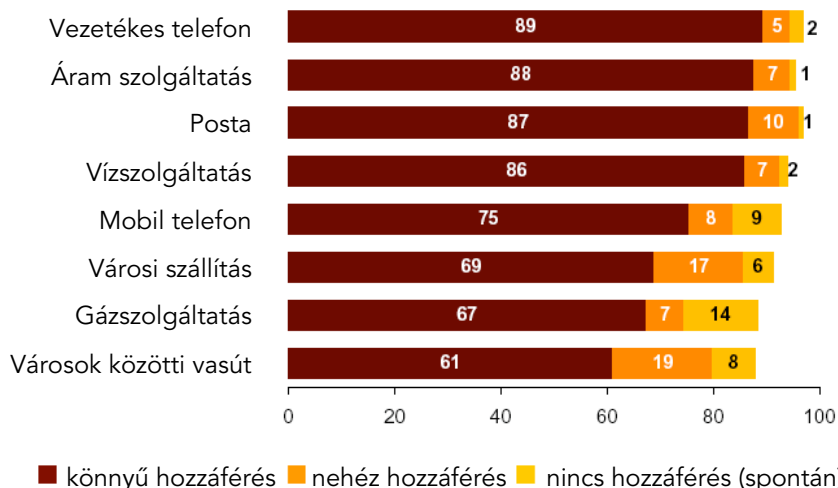
**Összefoglaló az Európai Unió Bizottságának
felméréséről az általános érdekű
szolgáltatások fogyasztói megítéléséről**

Az Európai Unió Bizottságának Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóságának felkérése alapján az European Opinion Research Group (piackutató és közvélemény felmérő konzorcium) 2002. szeptember 1. és október 7. között készítette el felmérését. A jelentés az EU fogyasztóinak megítélését tükrözi az általános érdekű szolgáltatásokról.

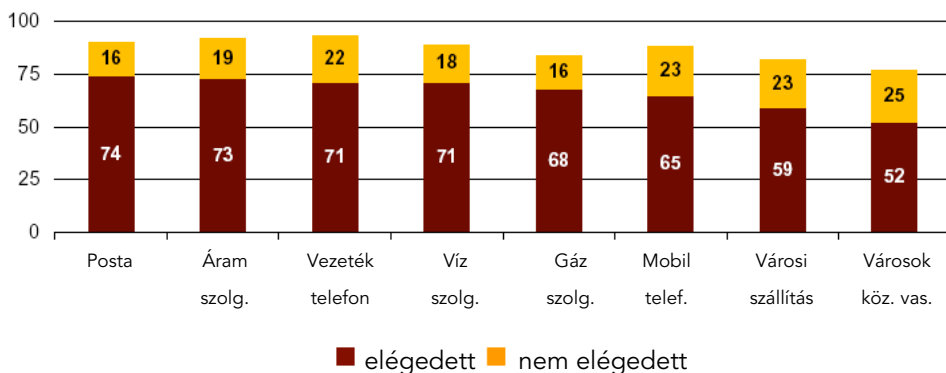
Közreadta az EUROBAROMETER 58 különkiadása 2002. decemberében

2003. február

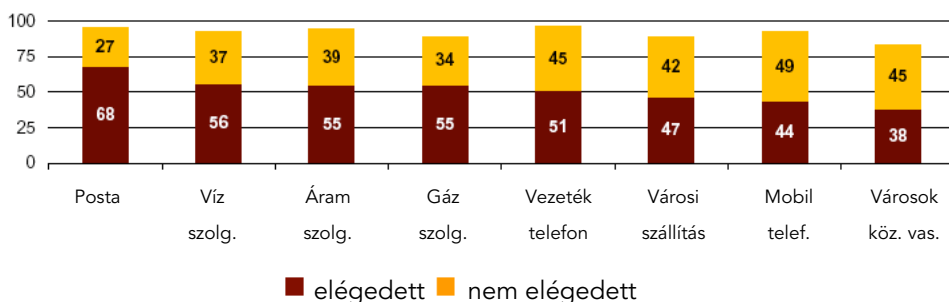
I. A fogyasztó hozzáférése az általános érdekű szolgáltatáshoz²



II. A fogyasztó elégedettsége az általános érdekű szolgáltatásokkal



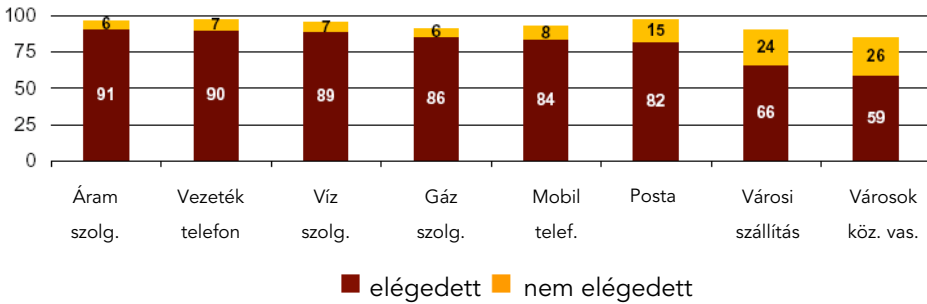
1. A fogyasztó elégedettsége az általános érdekű szolgáltatás árával



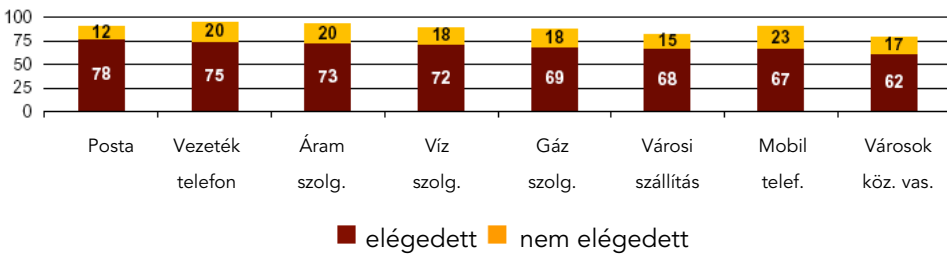
² A Városi szállítás fogalom eredeti, angol megfelelője a Transport services within towns/cities, mely a szöveggörnyezetből adódóan a városi tömegközlekedést valószínűsíti.

A MAGYAR POSTA FELADATAI AZ EU FELKÉSZÜLÉS KAPCSÁN

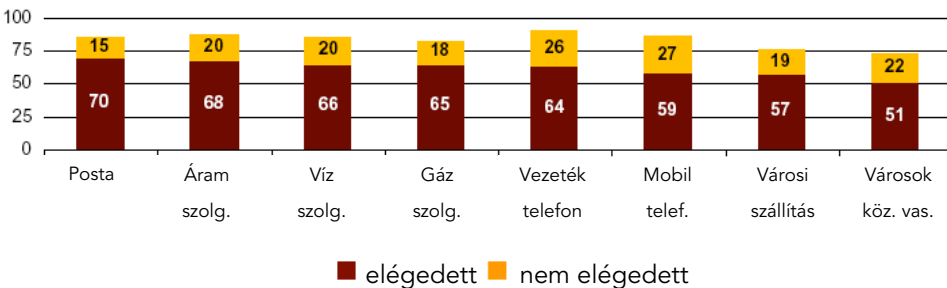
2. A fogyasztó elégedettsége az általános érdekű szolgáltatás minőségével



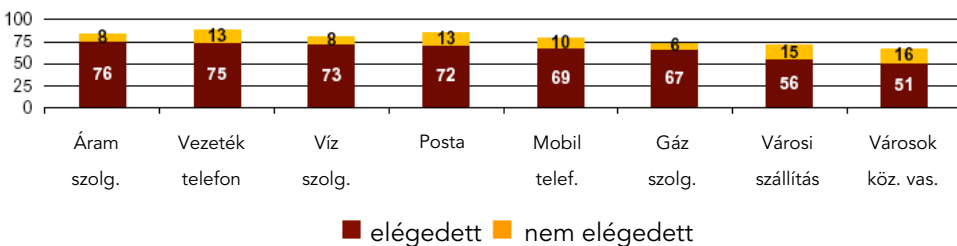
3. A fogyasztó elégedettsége az általános érdekű szolgáltató által nyújtott tájékoztatással



4. A fogyasztó elégedettsége az általános érdekű szolgáltatások szerződéses feltételeivel

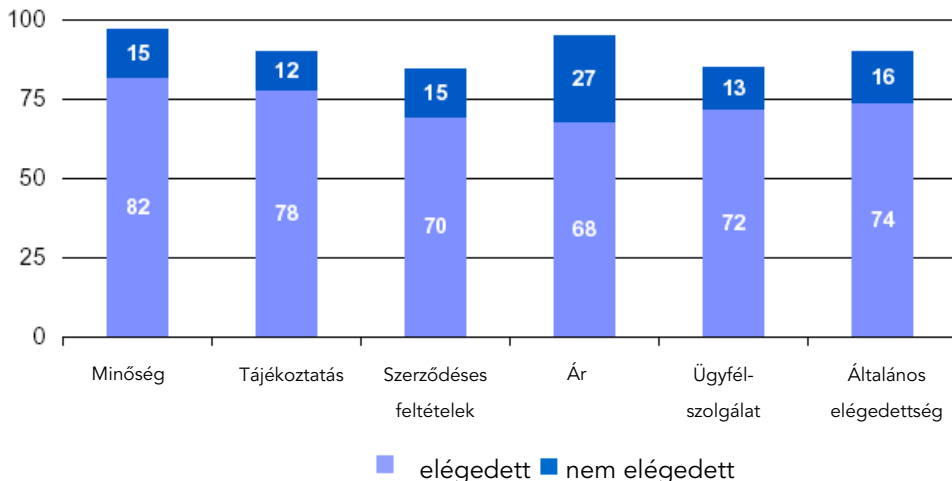


5. A fogyasztó elégedettsége az általános érdekű szolgáltatások ügyfélszolgálatával

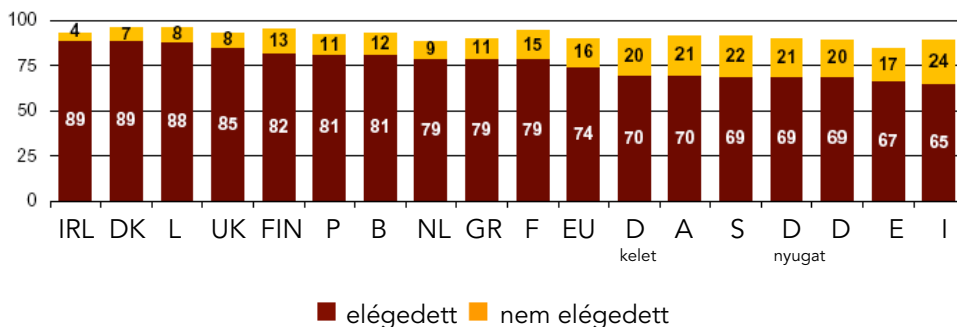


6.6. Postai szolgáltatások

A fogyasztó elégedettsége a postai szolgáltatással a vizsgált mutatók alapján



A fogyasztó elégedettsége a postai szolgáltatással az egyes tagországokban

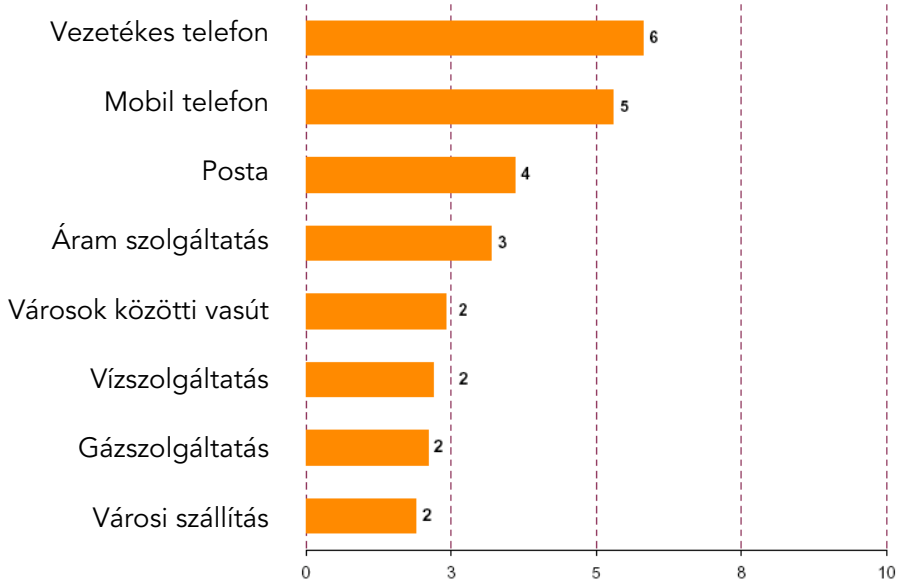


A három „legtöbb” pontot elért ország csökkenő sorrendben a fogyasztó megelégedettségét vizsgálva a postai szektorban

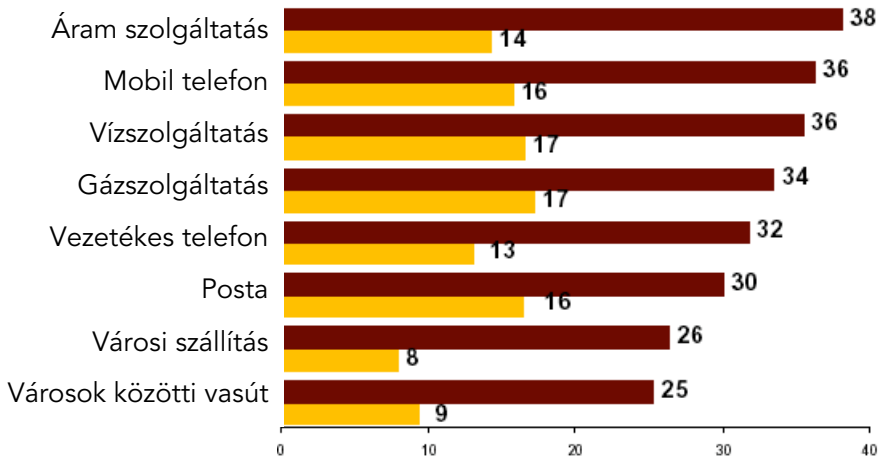
		1	2	3
Ár	elégedett	IRL (89%)	UK (87%)	DK (83%)
	nem elégedett	D (44%)	A (42%)	S (38%)
Minőség	elégedett	IRL (96%)	DK (94%)	L (92%)
	nem elégedett	I (24%)	S (22%)	D (18%)
Tájékoztatás	elégedett	DK (91%)	L (90%)	IRL (89%)
	nem elégedett	I (20%)	S (17%)	E (16%)
Szerződéses feltételek	elégedett	DK (89%)	L (85%)	UK (84%)
	nem elégedett	I (26%)	E (20%)	A (18%)
Ügyfélszolgálat	elégedett	L (90%)	P (89%)	DK (88%)
	nem elégedett	I (18%)	A (17%)	D (16%)

III. Reklamáció kezelése

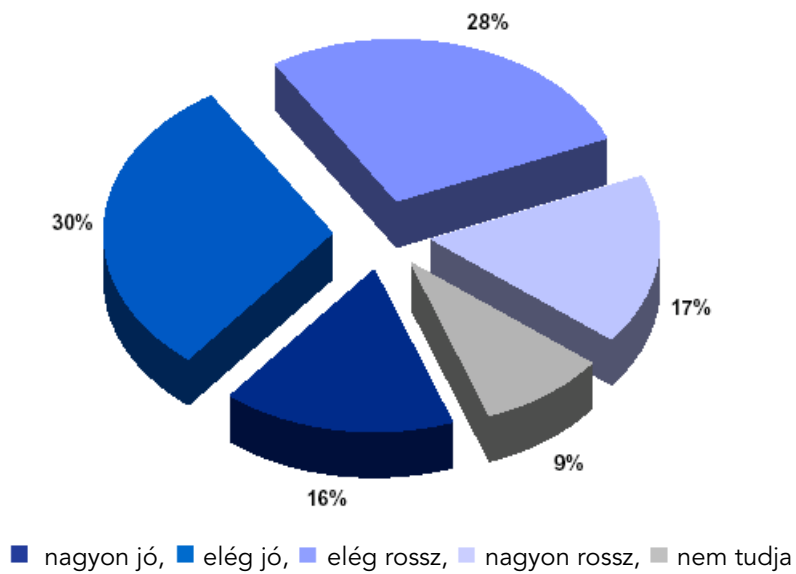
A megkérdezettek hány százaléka nyújtott be reklamációt



A reklamáció kezelés értékelése



Postai szolgáltatások reklamáció kezelése



A Postások Szakmai Egyesülete 2003. március 6-án tartotta rendes évi Küldöttközgyűlését, amelynek elnöki beszámolóját és főbb határozatait ezúton közreadjuk.

Elnöki beszámoló a PSZE 2002. évi tevékenységéről

Az évi közgyűléseknek megvan a maguk emberi és szakmai hangulata. Ez utóbbinak azért, mert az éves beszámolóban óhatatlanul érinteni kell bizonyos szakmai kérdéseket, s emberi oldalát tekintve pedig azért jelentős, mert lehetőség nyílik arra, hogy a postás szakemberek találkozzanak, s abban a gyorsan változó világban, amelyben a posta kiemelt helyet foglal el, véleménycserét folytassunk intézményünk, s a postás sors aktuális kérdésiről.

Az idei közgyűlés jelentőségét megítélésem szerint 3 fontos tényező határozza meg:

- elsősorban azok a jelentős szervezeti és működési változások, amelyek a Magyar Posta jelenét, s egyúttal a jövőjét is meghatározzák, kilátásba helyezett létszámcsökkenések a modernizáció jegyében, stb.,
- második fontos tényezőként azt tartom, hogy mindezek a változások abban az időszakban mennek végbe, – talán egy kicsit későn is – amikor Magyarország hosszú évtizedek után előkészíti visszatérését az európai államok közösségébe s ez pedig a postások számára nem kevés kötelezettséget jelent s tesz szükségessé,
- s végül szólnom kell arról a 10 éves munkáról is, amelyet a PSZE végzett annak érdekében, hogy elősegítse a postások közötti szakmai és emberi kapcsolatokat s bizonyos kohézió erőként vállaljon szerepet egy új arculatú és tartalmú posta megvalósítása érdekében.

A 2002. évi tevékenységről szóló közgyűlési beszámoló előtt szükségesnek tartom röviden felidézni és értékelni a PSZE 10 éves fennállása során történt eseményeket.

Először is megelégedéssel kell megállapítanom, – a PSZE tagok és azon kívüliek véleménye alapján – hogy az a magas szintű vezetői döntés, amely 1992-ben született egy önálló szakmai szervezet létrehozására, helyesnek és megalapozottnak bizonyult. A Postának 1990-ben 3 részre történt szétválásakor a postás szakemberek nagy többsége határozottan foglalt állást a postás szakma ápolása, fejlesztése és megbecsülése ügyében. Abban az átmeneti időszakban sok szakemberben fogalmazódott meg a szakma jövőjébe vetett hit megerősítése, s az az elszánt gondolat, hogy az önállóvá vált posta intézmény rendelkezék egy olyan szervezettel, amely képes elősegíteni a több tízezer postás szakmai fejlődését, a hagyományok ápolását, a posta gyorsabb ütemű fejlődése során szükségessé váló folyamatos és hiteles tájékoztatást, a hozott vezetői döntések jobb megértése, elfogadása vagy éppen elfogadtatása érdekében.

A fentiek alapján úgy ítélnék meg az elmúlt 10 év történéseit – beszámítva a fennállás során tapasztalt nehézségeket, esetlegesen meg nem értést -, hogy az Egyesület úttörő munkát végzett s arra törekedett, hogy minden rendelkezésre álló és sok esetben a nagyon szerény lehetőségek ellenére és tudatában őszinte és tiszta alapokon nyugvó kapcsolatot alakítson ki a posta vezetésével s a postás szakemberekkel és töltsen be a híd szerepét egy olyan időszakban, amikor a posta stratégiája gyakran változott, a döntések mögött meghúzódó okokat a postások legtöbbször nem értették, vagy azokat csak később ismerhette meg.

A Postások Szakmai Egyesületét jól megismerték a postások, az elmúlt évtizedben több mint 60 országos szakmai rendezvényre került sor, amelynek legtöbbször jelen voltak a Magyar Posta Rt. mindenkori vezetői, sőt az országos szakmai fórumokon jelen voltak a felügyeletet ellátó miniszterek és támogatásukról biztosították az egyesületet. Pécsen 2000-ben körünkben üdvözölhettük Szili Katalint, a parlament akkori alelnökét. Mindezeket jól kiegészítették a regionális PSZE szervezetek sikeres rendezvényei.

Napjainkban végbemenő folyamatok a civil és társadalmi szervezetek életében is szükségessé teszik, hogy eddigi tevékenységünket felülvizsgáljuk, jobban igazítsuk a megváltozott körülményekhez és újrafogalmazzuk szakmai elképzeléseinket, javítsuk a jelenlegi helyzetünkben a posta menedzsmentjével a kapcsolatunkat, s ez fordítva is fennáll, szükség szerint hallassuk hangunkat olyan döntések meghozatala előtt, amelyek nagymértékben befolyásolják postánk jövőjét, s a postás szakma jobb megbecsülését, a fiatal postás nemzedék szakmai elhivatottságát, segítsük elő fejlődésüket.

A kormányon belül felerősödött a szakmai szervezetek megbecsülésének a szükségessége, bevonásuk olyan feladatok megoldásába, amelyek információt közvetítenek a különböző területeken és területekről a kormány felé.

Ebben a felfokozott ütemű folyamatban, amely nagymértékben apellál a társadalmi szervezetek megújult tevékenységére, a PSZE-nek is szerepet kell vállalnia, amelyet befolyásolnak azok a változások is, amelyek a Magyar Posta Rt. szervezetében történnek, kiemelve többek között a régiók racionálisabb működésének a szempontjait és egyéb fontos eseményeket.

Az elmúlt években a Magyar Posta minden pozitív igyekezete ellenére is késésben volt, a tervek előkészítése sokáig tartott, nem is beszélve arról, hogy az elfogadott határozatok a gyakorlati szakmai életbe csak lassan kerültek átültetésre és bevezetésre, kivéve a létszámcsökkentést. Úgy vélem, hogy Egyesületünknek eddig is kiemelt feladata volt, hogy a különböző szakmai fórumokon a szakemberek figyelmét ráirányítsa azokra a nemzetközi folyamatokra – legyen az fejlett Nyugat-Európa vagy Közép-Kelet Európa – amelyek megértése nélkül nem tudjuk feldolgozni saját szakmai problémáinkat, s nem tudunk azokra korszerű, megbízható szakmai megoldásokat találni. Már évekket ezelőtt elhatároztuk, hogy szakmai rendezvényeinket ezeknek a szolgálatába állítjuk, közelebb hozva egy-egy nagy horderejű, s újszerű intézkedés megértését, az azzal történő azonosulást, vagy segítőkész javaslatok kidolgozását.

Ezeknek az új követelményeknek a megvalósítását igyekeztük elérni azzal is, hogy a Magyar Posta Rt. vezetésével együttműködve közös gondozásban és szerkesztésben a Posta című lapban aktuális, de kiemelten fontos belföldi és nemzetközi vonatkozású szakköveket jelentettünk meg. Az élet bebizonyította, hogy a közös kezdeményezés 1999-ben helyes volt, a visszajelzések mind azt mutatják, hogy postás szakembereink

nagyon igénylik a magas szakmai színvonalat képviselő cikkek, írások megjelenését. Ugyanakkor többen maguk is vállalkoztak szakmai cikkek írására. Az elmúlt évek tapasztalatai azonban azt is sugallták, hogy tovább kell lépünk és jobban kell alkalmazkodnunk a közzétett cikkekkel az egyre változó és gyorsuló postai folyamatok jobb megértéséhez a követelményéhez.

A posta vezetésében a választásokat követően bekövetkezett változások új helyzetet teremtettek. Az új vezetésnek a drasztikus takarékoskodás és egyéb pénzügyi támogatások megvonása vagy csökkentése miatt a Posta c. lap szerkesztésében is törés és egy egészséges folyamat megszakadása következett be.

Egyesületünk támogatja a takarékos gazdálkodást, de a szakmaiságot megtestesítő lapnak a nyomdai előállítás költségeinek vállalásán kívül egyéb támogatásra (pl. a minimális honoráriumok, szerzői díjazás) már az elmúlt évben sem számíthattunk. Hangsúlyozom, a Posta c. lap nem kizárólag a PSZE lapja, hanem a Magyar Posta Rt.-é és a PSZE-é közösen. A vezetéssel az egyeztetések máris megkezdődtek, és remélem, hogy közösen sikerül majd megoldást találnunk. Úgy látom, hogy több vezetőben nincs meg a kellő akarat és megértés a szakmát képviselő lap ügye iránt.

Az elmúlt évben is az volt számunkra az egyik legfontosabb kihívás, hogy minden rendelkezésünkre álló eszközzel segítsük elő a kidolgozott stratégiai feladatok megvalósítását, mutassuk be a szakmai célkitűzéseket, vagyis miért vagyunk, mik a feladataink, s hogyan vegyünk részt ebben a gyors átalakulást jelentő programok sikeres teljesítésében. Amikor az évi Közgyűléseken egy évvel ezelőtt ismertettem a PSZE programját, s amelyet a Közgyűlés javaslatok figyelembevételével elfogadott, részletesen is szóltam arról, hogy a Magyar Posta Rt. ebben az új versenyhelyzetben egy megvalósítható, reális stratégiával, gyors technológiai, informatikai fejlesztéssel, új emberi erőforrás politikával, megváltozott mentalitással, korszerű gondolkodásmóddal, a nemzetközi tendenciákhoz jobban igazodóan – s még sorolhatnám – tud csak lépést tartani az európai postákon is végbemenő változásokkal. Ezért azt tűztük ki célul, hogy olyan közvetítő, információkat továbbító szakmai egyesületté váljunk, amely elősegíti az új stratégiai elképzelések, üzletpolitikai elvek jobb megértését. Ennek kívántunk eleget tenni, amikor 2002. áprilisában Miskolcon egy nagyszerű, fórumot rendeztünk a postaforgalom aktuális kérdéseinek, valamint az emberi erőforrással összefüggő legaktuálisabb tervek jobb megértéséhez.

Munkánk a már hivatkozott menedzsmenüváltás miatt az elmúlt évben rajtunk kívül álló okok miatt lelassult, egy-egy esetben pedig szinte lehetetlenné vált. Így elmaradt a soproni országos postás konferencia, valamint a november hóra Piliscsabára összehívott stratégiai konferencia, mivel az új vezetés által kidolgozott, majd többször átdolgozott új postai stratégiát, valamint az üzleti tervet az illetékes hatóságok még nem hagyták jóvá. Az elnök tegnapi közlése szerint az üzleti terv már elfogadásra került, de a stratégia még nem.

Ennek hiánya nagymértékben kihatott a Postával együttműködő szakmai intézményekkel eddig kialakult és fennálló jó kapcsolatainkra s a velük tervezett szakmai fórumok is rendre meghiúsultak az elmúlt évben, mivel időközben új szakmai koncepciók fogalmazódtak meg, amelyekről egyáltalán nem vagy csak későn kapunk tájékoztatást.

Egyesületünk elnöksége és személy szerint jómagam, mint annak elnöke, igyekeztem kapcsolatot teremteni az aktuális kérdések megvitatására, s azok kölcsönös megoldására a Vezetés több tagjával, sokszor sikertelenül.

Nagy érdeklődéssel várom a Posta érdekelt vezetőinek objektivitását, jóindulatát és konstruktív támogatását. Ha ez sikerülne, akkor egy olyan egészséges szakmai légkör alakulhatna ki általában a postán s így a PSZE-n belül is, amelyet a jelenlegi kormány is megfogalmazott a civil és társadalmi szervezetek vonatkozásában, nevezetesen azt, hogy ebben az EU csatlakozáshoz közeli időszakban, a társadalmi szervezetek és az érdekelt hatóságok, szakmai intézmények között erősíteni kell a dialógust, mert ezzel segíthetjük elő egy európai szellemiségű kölcsönös együttműködés kialakítását.

Erről a kérdésről egyébként az elmúlt év végén már egyeztető megbeszélést is folytattam a miniszterelnöki hivatalon belül működő civil és társadalmi szervezetekért felelős államtitkárral.

Ami a PSZE nemzetközi tevékenységét illeti, emlékeztetni szeretnék arra, hogy 2000. évben a PSZE tagjává vált az Európai Postai és Távközlési Szövetségek Nemzetközi Egyesületének, amellyel való együttműködésről folyamatosan beszámoltam az évi elnökségi üléseken. A PSZE elnökét a szervezet Igazgatási Tanácsának a tagjává választották, s ez lehetőséget ad a többi EU tagország postájának, fejlődésének jobb megismerésére. Kritikusan meg kell azonban állapítanom, hogy a PSZE Regionális Szervezeteinek aktívabb bevonása ebbe az együttműködésbe még sok kívánnivalót hagy maga után, mivel hiányoznak ehhez a nyelvi feltételek, de sok esetben mind részünkről, mind a régiók részéről a tenni akarás szándéka is. Most munkálkodom ezen állapot gyökeres megváltoztatásán. E témában a régiók képviselőivel a közeljövőben egyeztető megbeszélést tervezek.

Szerte a világ minden postájánál tovább folyik az átalakulás, még inkább felgyorsultak a modernizációs folyamatok, a posta területén a globalizáció, a verseny erősödik, a liberalizációs törekvések pedig új jogi szabályozást követelnek. A postákat is érintő globalizáció új helyzetet teremtett és idézett elő a piacon maradás, a versenyben való helytállás érdekében.

A posták erőfeszítéseket tesznek a hagyományos és az új szolgáltatások közötti helyes arányok kialakítására; a minőség már nem csak elvárás, hanem szigorú követelmény, ez határozza meg a posták piaci részesedésének mértékét.

Jelentős befektetések történnek az informatika gyorsítására, az emberi erőforrással való hatékonyabb gazdálkodás megvalósítására, új szemlélet és gondolkodásmód kialakításán múlik a jövő új postájának a hatékony működése.

Naponta változtatni kell vagy felülvizsgálni a tegnapi hozott határozatok, döntések helyességét. Egyszerűen beláthatatlan következményei lennének annak, ha a posták nem vennék figyelembe ezt az új típusú cselekvéssel szembeni követelményt.

Be kell látniuk a postáknak, hogy a reformokkal előkészített változások képezhetik csak alapját egy modern szolgáltató intézmény kialakulásának, az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálásának. A Magyar Posta Rt. átalakulása tovább folyik sok zökkenővel, problémával, s jelenleg ez köti le erőink egy részét. Sok mindent tettünk, jót is, rosszat is, vagy éppen nem a megfelelő fejezetre helyeztük a hangsúlyt. Valóban új stratégiára van szükség, prioritásokat kell megállapítani, figyelembe véve a szerzett jó tapasztalatokat, a jövedelmezőségi tényezőket, a gazdálkodás hatékonyságát, a nem minden esetben helyes és elegendő információáramlást. Az egész szervezetet még átláthatóbbá, egyszerűbbé kell tenni, kevesebb hatásköri lépcsőkkel és még sorolhatnám. De legyen már vége a Magyar Postának egy elfogadható, rugalmas és világos stratégiája.

Úgy gondolom, hogy amikor a Magyar Posta Rt. már felülvizsgálta eddigi programját, s az új stratégia szerint fogja majd megvalósítani elképzeléseit, már nem hagyhatja figyelmen kívül az általános nemzetközi postai stratégia célkitűzéseit, másrészt az EU által elfogadott, majd módosított direktíváit a posták liberalizációjával, a minőségi követelményekkel kapcsolatban. Ezek már szinte kényszerítő erővel jelentkeznek, amelyekről eltérő elveket nem fogalmazhatunk meg. Ismerve a nemzetközi gyakorlatot, a jövőbeni döntéseinket jobban elő kell készíteni, azokat megalapozott elemzéseknek kell megelőzniük, hatékonyabb, rugalmasabb és racionálisabb lépésekre van szükség. Ebben a PSZE-nek nagyobb szerepet kell vállalnia és kapnia, erre készek vagyunk.

Fel kell gyorsulnunk, az irányítást is még hatékonyabbá kell tennünk, s ahhoz, hogy előbbre lépjünk, jobban is kell dolgoznunk, jó szakemberekre, kiváló menedzserekre – akik a szakmát is jól ismerik – van szüksége a jövő postájának, elkötelezett, a szakma iránt újszerű kötődést jelentő kapcsolatokkal.

A Magyar Posta Rt. megvalósítás alatt álló feladatait meghatározónak tartom abból a szempontból, hogy azok alapjaiban fogják befolyásolni jövőnk alakulását. Ezért úgy vélem, hogy továbbra is elsőrendű és kiemelkedő jelentőséggel bír egy olyan stratégia, amely minden szempontból megfelel a postások érdekeinek, s a jövő kihívásainak.

Felvetődik a kérdés, a postások többségében vajon most folyó centralizációs intézkedések számos területen szükségesek-e, nem oda kellene-e utalni a feladatokat, ahol azok felmerülnek? A választ hamarosan a gyakorlat, a közeli jövő meg fogja adni.

Ezért javaslom – hogy ezzel is mintegy elősegítve a jelenlegi menedzsment szakmai programjának eredményes megvalósítását – a PSZE jövőbeni programjában első helyen szerepeltessük a postai szakmai célkitűzéseket, amelyek megvalósítása jelentőséggel bír egy jobb Magyar Posta megvalósításának az útján. De sok mindent még nem ismerünk vagy ismerhettünk meg. E téren azonban már konkrét intézkedések történtek vagy azok megtétele folyamatban van s végrehajtásuk pedig szükségessé vált.

Milyen szerepet kellene vállalnia Egyesületünknek a jövő postájának a megvalósításában?

Amint az előzőekben már többször is igyekeztem kihangsúlyozni, ezúton is hitet teszek amellett, hogy a jövőben még inkább erősítenünk kell a postás szakma megbecsülését és nemcsak anyagilag, hanem erkölcsileg is. Ennek szükségességét, mint az Egyesület elnöke az eddigiek folyamán szinte minden fórumon igyekeztem tudatosítani és nem engedni abból az elvből, hogy a postás szakmát meg kell becsülnie a mindenkori vezetésnek és a társadalomnak. A PSZE ezért úgy határozott, hogy PSZE-díjat alapít a lelkiismeretes szakmai munka honorálására, a díj alapítása 2002-ben meg is történt.

A Postások Szakmai Egyesülete ezért arra törekszik, hogy lehetőségei határain belül ezt a szakmai megbecsülést elősegítse s felhívja a figyelmet a szakmai utánpótlás, továbbképzés fontosságára s e téren már megkezdett programok folyamatos megvalósítására. Ugyanakkor kiemelten foglalkozik az Egyesület azzal a gondolattal is, hogy a megváltozott körülmények között nekünk is jobban kellene igazodnunk az új környezethez a Posta vezetése által kiemelten is megfogalmazott szakmai elképzelésekhez, az azokhoz való alkalmazkodásunkkal jobban elő tudnánk segíteni a szakmai munka színvonalának emel-

sét. De ehhez két partner szükséges. Egyesületünk nyitott és kész segítséget nyújtani a jelenlegi vezetés által megfogalmazott, a fejlődés irányába mutató céljainak a megvalósításában, de csak azokban az esetekben, amelyek előtérbe helyezik a postások szakmai érdekeit, s egybeesnek a sok országban már jól bevált tapasztalatokkal. Ezért mielőbb célszerű volna megismerni az APV Rt. által még el nem fogadott postai stratégiát.

Amikor az Egyesület elmúlt évi tevékenységét értékelem, nem hagyhatom figyelmen kívül azt az élénk szakmai érdeklődést, amely postás nyugdíjasaink részéről nyilvánul meg a Magyar Posta Rt. jövője iránt. Köszönöm eddigi közreműködésüket!

Az elmúlt évek egyik szakmai kihívását jelentette, s jelenti ma is, hogy valamilyen formában vonjuk be a postai vállalkozókat, (postaügynökök, postamesterek) az Egyesület munkájába. E kérdésben sajnos végleges álláspont nem alakult ki, mert tekintettel kell lenni a kollégák sajátos munkajogi helyzetére is. Az együttműködés formáinak kidolgozására javaslatokat dolgozunk ki.

A PSZE 2003. évi programjáról

Amikor a 2003. évi szakmai feladatokat összeállítottuk, elsősorban az általános postai szakmai feladatokat vettük figyelembe, de saját önálló kezdeményezések révén jobban bele szeretnénk kapcsolódni a postások szakmai életének "alakulásába", a naprakész információk közvetítésébe.

Ami az Egyesület külső kapcsolatait illeti, úgy vélem, hogy azok is jelentős változásokon mentek keresztül. Ezek a kapcsolatok jelenleg stagnálnak, ezért új együttműködési formákat kell kidolgoznunk. Az anyagi támogatások nagy segítséget jelentettek a szakmai élet folyamatosságának biztosítása érdekében. Ezért a segítségért köszönetemet fejezem ki. Úgy vélem, hogy még további lehetőségeink vannak ezekkel a szakmai intézményekkel az új típusú együttműködés fokozására. Erre ebben az évben több lehetőséget és alkalmat ajánlunk föl, amelynek részleteit mielőbb egyeztetni szeretnénk. Új fejezetet jelent a Magyar Posta Biztosítóval való együttműködés kialakítása.

Elképzeléseink szerint olyan országos szakmai napok megrendezése volna kívánatos, vagy olyan szakmai anyagok összeállítása, amelyekben foglalt szakmai állásfoglalások megismerését követően elősegíthetik a Magyar Posta központi szakmai célkitűzéseinek a sikeres megvalósítását (pl. OLK, kézbesítés korszerűsítése, a postai stratégia módosítása, a minőségi kritériumok teljesítése, az EU csatlakozás postai vonatkozásai, a posta helye a liberalizálásra kerülő postai piacon és még sorolhatnám).

Ezeknek a szakmai programoknak az előkészítésébe és megvalósításába a jövőben még inkább be szeretnénk vonni a Regionális Igazgatóságok és középfokú szervek PSZE tagcsoportjait is, mert az Egyesület nem nélkülözheti a konstruktív segítséget és javaslatokat ilyen irányú törekvéseinkben.

A jövőbeni feladatok között az alábbiakat szeretném még megemlíteni:

- A Magyar Posta Rt. vezetése és a PSZE közötti kapcsolatok fejlesztésének fontossága;
- a szervezeti változások következtében a PSZE szervezetén belül szükségessé váló feladatok;

ELNÖKI BESZÁMOLÓ A PSZE 2002. ÉVI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

- a régiók bevonása a nemzetközi szövetség által kidolgozott feladatok megoldásába, továbbá a PSZE és a régiók kapcsolatainak kialakítása a többi EU tagország postájának szakmai szervezeteivel, e témában külföldi partnerek meghívása előadások tartására;
- a PSZE pénzügyi stabilitásának biztosítása a szigorú takarékoskodás szellemében, javaslat kidolgozása a kialakult helyzetben a szakmai együttműködés további fenntartása érdekében;
- EU-fórumok szervezése a PSZE által felajánlott közreműködéssel a felső vezetés és a régiók bevonásával.
- a postás szakma jobb megbecsülése, a megváltozott körülményekhez való rugalmasabb alkalmazkodás, stb. érdekében a PSZE szervezetét, működésének rendjét, szerepét újra kellene fogalmazni. E kérdésben vélemények, javaslatok meghallgatása és megvalósításukra konkrét feladatok kijelölése.

A Magyar Posta Rt. vezetésének eddig nyilvánosságra került koncepciója – amennyiben ebben változás nem történik – jelentősen befolyásolhatja Egyesületünk működését még akkor is, ha megfelelő politikai és társadalmi támogatást élvezünk a többi társadalmi szervezetekkel együtt. Ez vonatkozik nemcsak az anyagi támogatásra, hanem arra a közös együttműködésre is, amely nélkül nem képzelhető el hatékony szakmai egyesületi élet. Tájékoztatni szeretném mindnyájukat, hogy azok az intézmények, amelyekkel a Posta korábban kiváló együttműködést tartott fenn – s ennek jegyében Egyesületünkkel is, pl. a Postabank, a Generali Biztosító, az OTP, egyelőre függőben tartják a támogatás biztosítását vagy az ügyintézésük egyre rögzösebb útra terelődött.

Fair együttműködés áll fenn a Hírközlési Felügyelettel s kezd kialakulni egy új típusú kapcsolat a Magyar Posta Biztosító Rt-vel. Mindezek alapján úgy látom, hogy a nem távoli jövő nem kecsegtet bennünket rózsaszínű kilátásokkal. De felmerül a kérdés, hogyan tovább?

Ezen a helyzeten csak mi postások tehetünk érdemi lépéseket. Az a szakmai kohézió, amelyről korábban említést tettem, jelentheti a nehézségek megoldásának az útját. Ha anyagi nehézségek merülnek föl, az adófizető postások közül lennének-e olyanok, akik adójuk 1 %-át a PSZE működésének biztosítására ajánlanák fel? Nem tudom egyelőre a választ, de ezekkel a kérdésekkel is foglalkoznunk kell. Elismeréssel szólok ezen a fórumon arról a segítő hozzáállásról, őszinte partneri viszonyról, amely a Posta elnöke s néhány vezető munkatársa, valamint és az Egyesület között áll fenn. Számítok további együttműködésükre és konstruktív javaslataikra. A PSZE jövőjének kialakításában együttműködésre számítok a Postások Szakszervezetével is, mert egyet akarunk, jobb postát csinálni.

Úgy gondolom, hogy beszámolómban érintettem mindazokat a legfontosabb kérdéseket, amelyeknek helyet kellett kapniuk egy ilyen értékelő jelentésben. Köszönöm valamennyi regionális PSZE szervezet segítségét, azok elnökeinek, titkárainak az értékes közreműködést, s valamennyi tagunk szakmai készségét munkánkhoz.

Köszönetet mondok Molnár Sándor főtitkár úrnak, Fábics Miklós ügyvezető igazgató úrnak, Wendl Istvánné osztályvezető úrnőnek és a Titkárság valamennyi munkatársának a PSZE számára nyújtott önzetlen segítségért, nélkülük nem tudtuk volna teljesíteni küldetésünket.

Küldöttközgyűlési HATÁROZATOK

A PSZE 2003. március 6-ai Küldöttközgyűlése az Elnökség beszámolójával, 2002. évi zár számadásával, 2003. évi költségvetésével, az Alapszabály és az SZMSZ módosításával, 2002. évi központi rendezvények programtervével, valamint a területi szervezetek rendezvényeivel kapcsolatos elnökségi elvárással kapcsolatban a következő határozatokat hozta.

1. A Küldöttközgyűlés elfogadja a **PSZE Elnökségének beszámolóját** az elmúlt évi tevékenységről.
2. A Küldöttközgyűlés elfogadja a **PSZE 2002. évi zár számadását**, a 2002. december 31-ei állapot szerint **21.800,- eFt** bevétellel és **24.055,- eFt** kiadással, **11.492,- eFt** záró pénzkészlettel.
3. A Küldöttközgyűlés elfogadja az **Ellenőrző Bizottság vezetőjének jelentését**.
4. A Küldöttközgyűlés elfogadja a **PSZE 2003. évi költségvetését, 15.950,- eFt** tervezett bevétellel és **21.998,- eFt** várható kiadással, **10.680,- eFt** várható záró pénzkészlet mellett.
5. A Küldöttközgyűlés elfogadja a **PSZE 2003. évi központi rendezvényprogramját**.
6. A Küldöttközgyűlés elfogadja az Elnökség elvárását, miszerint a területi szervezetek – saját hatáskörükben – legalább évente két alkalommal rendezzenek PSZE Szakmai Napot, s ezekkel csatlakozzanak a központi rendezvényekhez. Az Egyesület **területi szervezetei 2003. március végéig készítsék el éves munkatervüket és azt küldjék el a PSZE Elnöksége részére**. A helyi rendezvények költségeire a területi szervezet által beszedett tagdíj összegéig központi támogatás igényelhető.
7. A Küldöttközgyűlés elfogadja az egyesületi Alapszabály és Szervezeti és Működési Szabályzat következő változásait.
 - 7.1 Az **Alapszabály** III. részében lévő 16. pontjának a.) alpontja a következő francia bekezdéssel **bővül**:
„- postai közreműködő kisvállalkozó tag (postamester, postaügynök)”
 - 7.2 A **Szervezeti és Működési Szabályzat** 11.) Záró rendelkezések a következő francia bekezdéssel **bővül**:
„a PSZE DÍJ-ak rendszerét és a díjak odaítélésének eljárási előírását a 10. sz. melléklet tartalmazza”.
 - 7.3 Az SZMSZ 2. sz. melléklete szerinti TAGNYILVÁNTARTÁS nyomtatvány fejlécéből **törölendő az „Igazolvány szám” és a „SZAKOSZTÁLY” megnevezés, továbbá ennek oszlopa.**
 - 7.4 Az SZMSZ 3. sz. melléklete szerinti **PSZE tagsági igazolvány négy évre szóló** és az új 3. sz. melléklet szerinti.
 - 7.5 Hatályát veszíti az SZMSZ 4., 5., 6. és 7. sz. melléklete és **helyébe új 4., 5., 6. és 7. sz. melléklet lép. A PSZE DÍJ-ainak rendszerét az SZMSZ újként készített, 10. sz. melléklete tartalmazza.**
8. A Küldöttközgyűlés elfogadja, hogy **az éves egyéni tagsági díj – 2003. évtől – az aktív dolgozóknak 1.500,- Ft, a nyugdíjasoknak és diákoknak 300,- Ft.**
9. A Küldöttközgyűlés javasolja az elnöki beszámoló megküldését az MP. Rt. vezetőségének.

PSZE KÖZPONTI RENDEZVÉNYPROGRAM

2003. ÉVRE

1. Az EU csatlakozás kérdései

2003. február 04.

2. Kibővített Országos Elnökségi Ülés

2003. február 17.

3. Küldöttközgyűlés

2003. március 06.

4. Postai jövőkép és stratégia

(a 2002. novemberében elmaradt rendezvény)

2003. április

5. Az osztrák vagy a francia Posta az Európai Unióban

2003. május

6. A postai szolgáltatások és termékek értékesítési kérdései

2003. június

7. Az emberi erőforrás szerepe a Magyar

Posta Rt. stratégiájának megvalósításában.

2003. szeptember

8. A postai logisztika rendszerváltozása

2003. október

9. A postaszervi gazdálkodási rendszer központosításának kérdései

2003. november

A PSZE DÍJAI

A PSZE Alapszabálya (jóváhagyva 2000. május 25-i rendkívüli Küldöttközgyűlésen) II. fejezetének 14/b. pontjában foglaltak figyelembevételével, az Egyesület képviseleti joggal felruházott vezetői elhatározták, hogy kidolgozzák a PSZE díjrendszerét.

A díj alapításának célja, hogy a postaforgalom, a hozzá kapcsolódó szakterületek fejlesztése terén, s ezen belül különösen a Postások Szakmai Egyesülete Alapszabályában megfogalmazott küldetés és ennek érdekében végzett tevékenység érdekében több éven át végzett áldozatkész és eredményes egyesületi munkáért, maradandó erkölcsi elismerést biztosítson.

1. A PSZE Díj arany és ezüst fokozata

A PSZE díj 42,5 mm átmérőjű színezüst, ill. aranyozott ezüst, két oldalon vert érme, dísztokban.

- *előoldalon* a PSZE emblémája, alatta hullámos szalagban „**ALAPÍTVÁ 1992**” felirattal, továbbá az embléma körül „**KIEMELKEDŐ EGYESÜLETI MUNKÁÉRT**” körfelirattal;
- a *hátdoldalon* a „**PSZE Díj**” felirattal és alatta – utólag gravírozva – a **díjazott nevével és a díj átadásának évével**.
- **A PSZE Díj** átadására évente egy alkalommal kerül sor:
 - abban az évben, amikor Országos Postás Konferenciát tartunk, a konferencia plenáris ülésén;
 - amikor nincs konferencia, a Postai Világnaphoz csatlakozó ünnepi nagyrendezvényen, vagy az éves Küldöttközgyűlésen.
- **A PSZE Díj** arany fokozatát évente egy személy részére, az ezüst fokozatot évente két személy részre lehet adományozni. Különösen indokolt esetben az éves keret legfeljebb kétszerezhető. A díj nem vonható vissza, de kiemelkedően eredményes munka esetén többször is adományozható.
- **A PSZE Díjat** az elnök és a főtitkár együttes javaslata alapján az Országos Elnökség ítéli oda.
- A PSZE Díjhoz külön anyagi elismerés nem adható, annak értékét a díjként átadásra kerülő emléklakett testesíti meg.

2. A PSZE Elnökének Elismerő Oklevele

- Az Oklevél alapításának célja, hogy az Egyesület érdekében végzett tudományos és szervező munkát egy-egy év végén, vagy a feladat teljesítése után, méltóan elismerje.
- Az Oklevél átadására ünnepélyes keretek között, valamilyen országos egyesületi rendezvényen (Küldöttközgyűlés, **Országos Postás Konferencia**, **Postai Világnap** ünnepségen, stb.) kerül sor.

-
- Az Oklevelet évente **legfeljebb 10 személy részére** lehet adományozni. Ugyanazon személy részére az Oklevél évente csak egyszer adható, de egyébként a többszöri adományozásnak nincs akadálya.
 - Az Oklevelet a Központi Titkárság, illetve az Egyesület Elnöke javaslata alapján **az Országos Elnökség ítéli oda** az arra érdemes személyeknek.
 - Az Oklevélhez pénzjutalom is csatlakozik. Ennek összege **2003. évben** (az alapítás évében) **bruttó 10.000,- Ft**, a további években a jutalom összegét az Országos Elnökség határozza meg a PSZE költségviselő képessége és az infláció figyelembevételével.

2003. ÉVI „ PSZE DÍJ”-AZOTTAK

ARANY FOKOZAT

Balla Tibor

a PSZE volt ügyvezető igazgatója

EZÜST FOKOZAT

Dömötörné Dr. Ács Katalin

a Hírközlési Felügyelet igazgatója

Izsó Ferenc

a Miskolci Területi Szervezet volt elnöke

Kiss József

a Soproni Területi Szervezet volt titkára

Dr. Lovászi József

a Szegedi Területi Szervezet titkára

Zsolt Pál

a Vezérigazgatósági szervezet volt titkára

