

Posta

A MAGYAR POSTA RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA

A TARTALOMBÓL

A 2006. évi fejlesztésekről
A kamatadó hatásai
Tisztújítás a Postások
Szakmai Egyesületében



Csipak István, Szeged 1. posta kézbesítője



TARTALOM

FILEP JÓZSEF

Kamatadó avagy átrendeződés a lakossági megtakarítások piacán? 3

CHRENÓCZY-NAGY TIBOR

Nagyobb hangsúly a fejlesztéseken a piacnyitás előtt 9

SZILÁGYI ÉVA

Új eszközök, új technológia a Posta továbbítási rendszerében 17

HAJDÚ ZOLTÁN

A szolgáltatásminőség fejlesztése 24

Nemzetközi postai hírek 31

PSZE oldalak

- Elnöki beszámoló 37
- A PSZE új, országos tisztségviselői 46
- Átszervezés alatt az Egyesület 49
- PSZE látogatás Debrecenben 52
- Díszpolgár lett Dr. Nyúl István 54
- Aranyokleveles PSZE tag 55

VÁLTOZÁSOK

A Postások Szakmai Egyesülete Központi Titkársága 2005. januárjában új helyre költözött.

Címek és elérhetőségek:

Cím: 1071 Budapest, VII., Lövölde tér 7.
(bejárat a Király utca felől)

Levél cím: Budapest
Pf. 135
1410

Telefon: (06-1) 321-3444

Telefon+fax: (06-1) 324-6469

E-mail: HorvathSandordr@posta.hu
psze@posta.hu
OlahLaszlo@posta.hu
MolnarSandor@posta.hu
FabicsMiklos@posta.hu

A PSZE által használt postai mobiltelefonok számai:

Dr. Horváth Sándor elnök:	06-70-466-1086
Titkársági iroda:	06-70-466-4100
Dr. Oláh László örökös-tiszteletbeli elnök:	06-70-466-4099
Molnár Sándor főtitkár:	06-70-466-8151
Fábics Miklós ügyvezető igazgató:	06-70-466-4101

A PSZE és a Posta szaklap elérhetőségei az Interneten és a postai Intraneten:

INTERNET

www.posta.hu

POSTAI INTRANET

Közérdekű információk/Postások Szakmai Egyesülete

A Posta szaklap és a PSZE részére e-mail küldhető a következő címen:

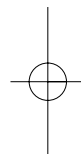
psze@posta.hu
OlahLaszlo@posta.hu
MolnarSandor@posta.hu
FabicsMiklos@posta.hu

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., levél cím: HELIR Budapest 1900. Vidéken a postákon és a kézbesítőknél.
Külföldi előfizetés: Hírlap-előfizetési Iroda (HELIR) Budapest, VIII. Orczy tér 1.,
fax: 303-3440, levél cím: HELIR Budapest 1900. Példányonkénti ár: 200 Ft, éves előfizetési díj: 996 Ft.

Posta

A MAGYAR POSTA RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA

VIII. ÉVFOLYAM 2-3. SZÁM
2006. OKTÓBER



A szerkesztőbizottság elnöke: *Dr. Oláh László*

Társelnök: *Szivi László*

Tagjai: *Dömötörné Dr. Ács Katalin, Dr. Horváth Sándor,
Képes András, Dr. Lovászi József, Molnár Marianna,
Molnár Sándor, Pandurics Anett, Potykiewicz Tamás,
Szarka Imre, Dr. Szebeny Botond*

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. OLÁH LÁSZLÓ
a PSZE örökös-tiszteletbeli elnöke

FILEP JÓZSEF
PSZÜ Termékmenedzser igazgató

CHRENÓCZY-NAGY TIBOR
LSZÜ Üzletfejlesztési igazgató

SZILÁGYI ÉVA
LSZÜ Alprojekt-vezető

HAJDÚ ZOLTÁN
VIG Működésintegrációs osztályvezető

DR. LOVÁSZI JÓZSEF – kommunikációs menedzser

ISSN 1419-6239

Felelős szerkesztő: Fábics Miklós
Felelős kiadó: Dr. Szabó Pál vezérigazgató
Nyomás: BEK Nyomda, Budapest
Felelős vezető: Szekulesz László
Szerkesztőség: Budapest, VII., Lövvölde tér 7.
Telefon/fax: 06 (1) 321-6469
e-mail: olahlaszlo@posta.hu, FabicsMiklos@posta.hu és psze@posta.hu
Postacím: 1410 Budapest, Pf. 135

FILEP JÓZSEF

Kamatadó – avagy átrendeződés a lakossági megtakarítások piacán?

Előzmények, jogszabályi háttér

A száraz tények: az egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2006. évi LXI. számú törvény értelmében módosultak a személyi jövedelemadóról szóló törvény kamatadóra vonatkozó rendelkezései. A jogszabály értelmében 2006. szeptember 1-től a lakossági megtakarítások kamata, hozama, illetve az árfolyamnyereség után 20%-os adót kell fizetni.

A törvény alapján a 2006. augusztus 31-ig megkötött szerződések esetén a kamatadót csak a 2006. augusztus 31-ét követő első teljes kamatperiódusra jóváírt (kifizetett) kamatra kell alkalmazni, ami azt jelenti, hogy a 2006. szeptember 1. előtt megkötött szerződések esetén a 2006. augusztus 31-ét követő első kamatjóváírás, kamatkifizetés mentes a kamatadó alól.

A – régebben forrásadóként is ismert – **kamatadó nem új elem** a hazai adórendszerben. Talán nem mindenki számára közismert, hogy ez az adónem eddig is létezett azzal a nem jelentéktelen különbséggel, hogy mértéke 0% volt és ebből fakadóan a leginkább érintett lakossági kisbefektetők, különböző megtakarításokkal rendelkezők számára láthatatlan adónemként „funkcionált”. Tényleges bevezetését nyilvánvalóan a költségvetés súlyos helyzete tette szükségessé, amit az is alátámaszt, hogy mindössze egy eleme annak a költségvetési egyensúlyt javítani célzó szabályozási csomagnak, amelyben – a teljesség igénye nélkül – megtalálható a középső áfa-kulcs 20%-ra történő emelése, az eva-kulcs, a munkavállalói járulék, a jövedéki adó és a természetbeni juttatások adójának emelése, valamint az ún. szolidaritási adó bevezetése.

A kamatadó bevezetése csak részben érte váratlanul a piac szereplőit, tekintettel arra, hogy EU-konformitáshoz kétség sem férhet, mivel az Unió 25 tagországából 23-ban már eddig is adózás alá esett a kamatjövedelem. A Magyar Bankszövetség Elnöksége már 2005 októberében szükségét érezte egy ezzel kapcsolatos állásfoglalás kiadásának, nem kifogásolva az akkor még 0%-os kulcs emelését és hangsúlyozva azon véleményét, hogy a kamatjövedelmek adóztatása sem a belföldi megtakarítási hajlandóságot, sem a pénzügyi szereplők közötti versenyt érdemlegesen nem befolyásolja. Ezzel együtt a Bankszövetség – a piac többi szereplőjével együtt – legkorábban a 2007 januári bevezetést tartotta lehetségesnek, miként emellett érvelt a Befektetési Alapkezelők és Vagyonkezelők Országos Szövetsége (Bamosz) is 2006 június végén kiadott sajtóközleményében.

A jogszabály tartalmilag csak néhány apróbb változáson ment át az első változatok megismerése és a kihirdetés közötti másfél hónap alatt; kezdetben a tervezetben szerepeltek ugyan kivételek (pl. a hosszabb futamidejű állampapírok), a hatályos szöveg azonban **megfelel a piac által megkívánt terméksemlegesség elvének**, tehát sem ki-

bocsátói, sem egyéb oldalról sem hoz kedvezményezett helyzetbe egyes termékeket. Mindössze néhány olyan termék (csoport) maradt kivételként, amelyek bizonyos gazdaságpolitikai célok megvalósulását, illetve állami források hatékony felhasználását támogatják. Ide tartoznak a lakástakarék-pénztári megtakarítások, a 10 évnél hosszabb életbiztosítások és a nyugdíj-előtakarékosság.

A piac reakciója

Amint az várható volt, a törvény kihirdetésével egyidejűleg a hazai pénz- és tőkepiac szereplői azonnal aktivizálták magukat. Szinte naponta jelentek meg a bankok és befektetési szolgáltatók újabb és újabb ajánlatai, amelyek kivétel nélkül az egyetlen lehetséges irányra fókuszáltak: minél inkább „kitolni”, meghosszabbítani az ügyfelek megtakarításainak első, még szeptember 1. előtt induló és így kamatmentességet élvező kamatperiódusát. A jelentősebb piaci szereplők ajánlatait – a teljesség igénye nélkül – az alábbi táblázat mutatja:

Pénzintézet	Termék	Futamidő	Minimum összeg (ezer Ft)
Budapest Bank	Augusztus Betétszámla	lejárat nélkül	
CIB	CIB Classic 2008B	2 év	
	CIB Classic 2009A	3 év	
	Akciós Betét	18 hónap	50
Erste	Konzervatív, Kiegensúlyozott, Dinamikus Alap (befektetési alapok)	nyílt végű	
	Akciós Betét	6 és 12 hónap	100
HVB	Hozamhajrá (befektetési alap)	nyílt végű	
	Akciós Betét	24 hónap	250
K&H	Tőkegarantált befektetési alap	3 év	200
MKB	Pagoda (befektetési alap)	3 év	
	Pénzpiaci betét	6, 9, 12, 24 és 36 hónap	1000
OTP	Betét	12 hónap	100
	Jelzáloglevelek	2, 3, 5 és 10 év	100
Raiffeisen	12 hónapos akciós betét	12 hónap	1000

A törvény már említett terméksemlegességével együtt kezdettől fogva nyilvánvaló volt, hogy az új adónem bevezetése előtti időszak legfőbb nyertesei a nyíltvégű befektetési alapok lesznek. Ezen terméktípus legfőbb jellemzője ugyanis, hogy az ala-

pokba történő befektetések nem rendelkeznek fix futamidővel, így a legtágabb lehetőséget biztosítják a kamatmentes időszak megnyújtására. Így a bankok – hosszú futamidejű akciós betétajánlataik mellett – kommunikációjukban is a legnagyobb szerepet befektetési alapjaik népszerűsítésének szánták. Egyes szolgáltatók esetében megfigyelhető volt, hogy kedvező kamatozású hitellehetőségeket kínáltak ügyfeleiknek, lehetővé téve azt is, hogy szeptember 1. után lejáratú megtakarításaikat is veszteség nélkül „beforgathassák” akciós termékeikbe, elsősorban természetesen befektetési alapokba.

A pénzügyi szolgáltatók a termék-paletta gyors bővítése mellett más módon is igyekeztek felkészülni az augusztusi befektetési hullám kezelésére; több bank is meghosszabbított nyitvatartási idővel kívánta kihasználni a jogszabály adta rövid időszak utolsó perceit.

A lakossági megtakarítások átstrukturálódása

A befektetők láthatóan érzékenyen reagáltak a bankok és befektetési alapkezelők ajánlataira, kibővült kínálatára. Szakmai érdekességet inkább az jelentett, hogy augusztus utolsó hetéig rohamról nemigen beszélhettünk, a forgalom érzékelhetően bővült ugyan, de az igazi dömping az utolsó héten következett be, egyes becslések szerint az összességében is kiemelkedő havi forgalom közel 50%-a ekkor bonyolódott.

A lakossági megtakarítások szerkezetének átalakulása végleges összesítés, illetve az adatok részleges nyilvánosságra hozatala miatt még csak részben értékelhető, ugyanakkor a főbb változások a Magyar Nemzeti Bank és a Bamosz friss publikációjából is jól megítélhetők. Idézet az MNB 2006 szeptember 28-án publikált Közleményéből: „A kamatadó szeptemberi bevezetésének következményeként **portfólió átrendeződés történt a háztartási szektorban**, az éven túli banki betéti konstrukciók, illetve a befektetési alapok irányába: a látra szóló- és folyószámla-betétek és az **éven belüli betétek állománya 533,0 milliárd forinttal csökkent, az éven túli lejáratra lekötött betétek állománya 289,5 milliárd forinttal nőtt**. Az egyéb pénzügyi vállalatok monetáris pénzügyi intézményeknél elhelyezett betétállomány 222,1 milliárd forinttal növekedett.” A jelentés alapján a betétállomány csökkenésében közel azonos arányban osztoztak a folyószámla- és az egyéb éven belüli betétek, míg az éven túli betétek növekedésének közel 1/3-a két évnél is hosszabb futamidejű megtakarításokból származott.

Fentiek alapján azonban megítélésem szerint elhamarkodott és túlzó lenne a bankrendszer a jogszabályváltozás veszteseként minősíteni. Nagy biztonsággal kijelenthető azonban, hogy a befektetési alapok – a várakozásoknak megfelelően – jelentős növekedéssel zárták az augusztust, ami mind a működő alapok számára, mind a kezelt vagyongrignagyságára egyaránt igaz.

A bejegyzett befektetési alapok száma egy hónap alatt 201-ről 222-re nőtt, ami azt is mutatja, hogy – figyelembe véve a befektetési alapok indításának időigényét – a szolgáltatók felkészülve várták a szeptember 1. előtti időszakot. Az **alapokba fektetett vagyongrignagyság közel 200 milliárd forinttal** – több, mint 10%-kal – **nőtt** egyetlen hónap alatt. Az egyértelmű „nyertes” a befektetők által kevésbé kockázatosnak tartott – emellett kiegyensúlyozott hozamalakulást mutató – ingatlanalapok voltak 114 Mrd Ft-os növeke-

déssel, 86, ill. 53 Mrd Ft-tal emelkedett a likviditási és garantált alapokba fektetett pénzüsszeg. A különböző típusú alapok közötti átrendeződés is figyelemre méltó ugyanakkor, hiszen 50, ill. 30 Mrd-dal csökkent a kötvény- és pénzüpiaci alapok vagyona ugyanezen időszak alatt. Ez egyúttal jól tükrözi a hazai befektetők – ezen alapok portfólióját döntő részben alkotó – rövid- és hosszúlejáratú befektetési állampapírokkal szembeni félelmeit.

Jelenleg nem állnak rendelkezésre értékelhető adatok más piaci szereplők – pl. a biztosítók – befektetési célú – egyszeri díjas, unit-linked – termékeinek augusztusi forgalmáról, valószínűsíthetően ebben a szektorban is dinamikus bővülés történt 2006 augusztusában.

A postai megtakarítások alakulása a kamatadó bevezetése előtti időszakban

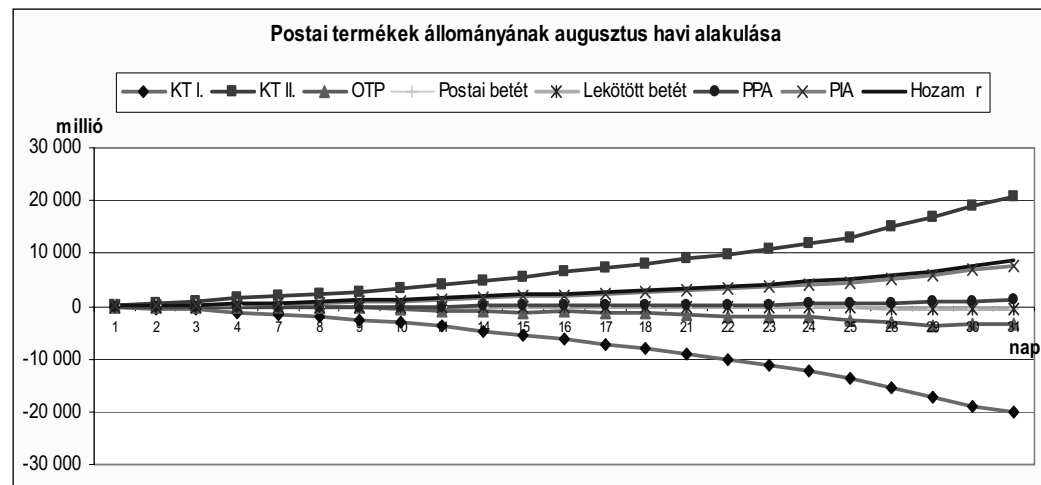
A Magyar Posta a lakossági megtakarítások piacának hagyományosan jelentős szereplője annak ellenére, hogy ezt a tevékenységét nem saját jogon, saját termékeinek értékesítésével, hanem ügynökként, banki és más partnerei (Államadósság Kezelő Központ, biztosítók) megbízásából végzi. Az utóbbi évtizedekre visszatekintve a 90-es években fontos szerepet játszott a Postabank jelentős piaci pozícióinak kiépítésében, míg az évtized végétől, a Postabank problémáinak felszínre kerülésének időszakától vezető termék a csak postai hálózatban vásárolható Kincstári Takarékjegy vált.

A Posta által kezelt portfólió volumene jelenleg meghaladja az 500 milliárd Ft-ot, ennek 70%-a Kincstári Takarékjegy, kb. 20%-a OTP-takarékbetét, a maradék 10%-on osztoznak a „Posta banki szolgáltatások” konstrukciói (folyószámla- és egyéb betétek, befektetési jegyek) és a Magyar Posta Életbiztosító megtakarítási tartalmú termékei. Ez a 10%-os részesedés gyakorlatilag az elmúlt 2 év értékesítési tevékenységének eredménye, az 50 Mrd Ft-os állomány részben új befektetésként, részben a meglévő portfólióelemek átrendeződése eredményeként alakult ki.

A 20%-os kamatadó bevezetésének hatása a postai megtakarítások esetében is fokozatosan jelentkezett, július 2. felében, a törvény kihirdetése után az ügyfelek szinte alig reagáltak a megváltozott körülményekre. Talán egyedül a Kincstári Takarékjegy esetében lehetett megfigyelni, hogy a szokásosnál nagyobb arányban fektetnek be ügyfeleink a 2 éves konstrukcióba, az átlagos 10-15 %-kal szemben a hó utolsó két hetében 24 %-ot tett ki a hosszabb futamidejű befektetések aránya. Szintén tapasztalható volt némi élénkülés a MPÉB Új Hozamőr termékénél, itt azonban nehéz volt megállapítani, hogy ezt az új, korszerűbb termék, a kiemelkedő hozam, vagy a kamatadóra való felkészülés idézte elő. A többi termékcsoporthoz, az OTP és az Erste termékeinél az addigi trendekhez képest nem tapasztalhattunk változást.

Augusztus elejétől a helyzet gyökeresen megváltozott. Szinte naponta jelentek meg a sajtóban elemzések, értékelések a kamatadóval kapcsolatos lehetőségekről, a hó elején a hálózatba kerültek a Pénzügyi Szolgáltatások Üzletág marketing-anyagai is, amelyek segítséget jelenthettek mind az értékesítő kollégák munkájában, mind az ügyfeleknek az optimális döntés meghozatalában. A forgalom – az országos tendenciához hasonlóan – augusztus utolsó napjaiban tetőzött, amikor a havi értékesítés közel 50%-a bonyolódott. Az előző részben bemutatottakhoz hasonló átrendeződési folyamatok zaj-

lottak a postai hálózatban forgalmazott befektetési termékek esetében is, a főbb termékcsoporthoz állományának augusztus havi alakulását az alábbi ábra mutatja:



A grafikonon jól látható, hogy a legjelentősebb portfólió-elem, a Kincstári Takarékjegy állománya augusztus folyamán összességében stagnált, ugyanakkor ügyfeleink szinte napról napra nagyobb arányban döntöttek a kétéves termék mellett, összességében ennek aránya a havi értékesítésben 54 % volt. Szintén érdekesség, hogy a befektetők igen nagy arányban éltek a sávós kamatozás adta lehetőséggel, és a tényleges lejárat előtt visszaváltották papírjaikat, hogy minél inkább kihasználhassák a törvény adta lehetőséget, az első adómentes kamatperiódus adta előnyt. Ennek köszönhető, hogy az augusztus havi forgalom a szokásos többszöröse volt, számításaink szerint a 2006. évi teljes forgalom közel egyötödét bonyolította le hálózatunk egyetlen, normál esetben legfeljebb átlagos forgalmú hónap alatt.

A kamatadó okozta befektetői hullám nyertesei a postán is a befektetési jegyek, elsősorban a Magyar Posta Nyíltvégű Ingatlan Alapok Alapja befektetési jegyei voltak. Ezen alap állománya egyetlen hónap alatt több, mint duplájára, 6,7 Mrd Ft-ról 14,5 Mrd-ra emelkedett. Kisebb mértékben, de szintén emelkedett a Pénzüpiaci Alap állománya, 11,9 Mrd Ft-ról 13,0 Mrd Ft-ra. Az átrendeződésben jelentős „segítség” nyújtottak a megelőző időszak hozam-mutatói, hiszen az Ingatlan Alap 7% fölötti 6 hónapos hozamot tudott felmutatni, míg a Pénzüpiaci Alap múltbeli hozama 5-5,5% között alakult.

Hasonló nagyságrendű, közel 9 Mrd Ft-os növekményt könyvelhetett el a Magyar Posta Életbiztosító egyszeri díjas terméke, az Új Hozamőr. A sikerben döntő szerepet játszott az augusztus havi magas, 7 % feletti bruttó kamat, valamint a módosított befektetési alapokhoz hasonló, nyílt végű (lejárat nélküli) jellege.

Egyértelműen vesztesként kerültek ki az OTP betétei és az Erstével való együttműködésben forgalmazott betéti konstrukciók. Előbbi esetében érzékelhető talán leginkább, hogy a kamatadó által előidézett tömegkommunikációs hírverés a legstabilabb megtakarítói rétegeket is elérte és azok a befektetők is új megtakarítási formákat választottak, akik az eddigiekben a relatíve alacsony OTP betéti kamatok ellenére is kitarítottak ha-

gyomános betétkönyvük mellett. Az Erste termékei bevezetésük óta alapvetően a rövid lejáratú megtakarítások terén kívántak versenyképes alternatívát kínálni a postai befektetői kör számára, ennek a kamatadó bevezetése nyilvánvalóan nem kedvezett.

Összességében megállapítható, hogy az országos szinten tapasztalt folyamatokhoz hasonló portfólió-átalakulás mellett jelentős, **15 Mrd Ft-ot meghaladó összegű új befektetés jelent meg** augusztus hónap folyamán a postai hálózatban, ami mindenképpen igazolja az utóbbi időszak postai termékfejlesztési és értékesítési törekvéseit és tényleges lépéseit. Hasonlóképpen beigazolódott a postai hálózatban rejlő értékesítési potenciál, kollégáink az ügyfelek rohamát fennakadás nélkül menedzselték egész hónap folyamán.

Hogyan tovább – avagy van-e élet a kamatadó után?

A kérdés megválaszolása talán korainak tűnhet, hiszen jelen írás megszületésének idején látnak napvilágot az első összesítések a 20%-os kamatadó bevezetése előtti utolsó hónap forgalmi adatairól. Annyi mindenképpen megkockáztatható, hogy az európai viszonylatban eddig is alacsony hazai megtakarítási hajlandóság tekintetében további visszaesés várható, nem is önmagában a kamatadó miatt, hanem sokkal inkább a befektetői és általában a hazai gazdasági környezet miatt.

A 20%-os kamatadó bevezetésénél fontos szempont volt a Bankszövetség által is képviselt álláspont, mely szerint annak termék- és szektor-semlegesnek kell lennie. Ez a követelmény megvalósult, hiszen az adókötelezettség kiterjed szinte valamennyi kibocsátó (hitelintézetek, befektetési szolgáltatók, az állam) valamennyi termékére, futamidőre való tekintet nélkül, kivételt mindössze a marginálisnak tekinthető és alapvetően nem megtakarítási terméként definiált lakástakarék-pénztári megtakarítások, egyes élet- és nyugdíjbiztosítások jelentenek. Ez azt is jelenti, hogy megítélésem szerint a befektetőket ért átmeneti „sokk” után viszonylag rövid időn belül helyreállnak a szokásos ügyfél-preferenciák, azaz a lakossági megtakarításokkal rendelkezők ugyanazon motivációk alapján hozzák meg döntéseiket, mint a kamatadó előtti időszakban.

Ennek megfelelően a **postai értékesítésben sem várhatók gyökeres változások**, leszámítva természetesen azt, hogy mostantól valamennyi ügyfelet tájékoztatni kell befektetése/megtakarítása lejáratakor a bruttó és nettó hozamról, a levont kamatadó összegéről. Nagyobb súlyt kaphat ugyanakkor az a néhány termék, amely hozama – amint arról a bevezetőben is szó esett – továbbra is mentes a 20%-os adókötelezettségtől. Ezek – a lakástakarék-pénztári megtakarítások, a 10 évnél hosszabb futamidejű életbiztosítások és a nyugdíj-előtakarékosság – részben régóta – bár nem kifejezetten megtakarítási terméként – ismertek a postai hálózatban, utóbbi új szolgáltatásként 2006 október végétől érhető el ügyfeleink számára.

Úgy gondolom, hogy a következő időszakban a legfontosabb feladatot értékesítési hálózatunk számára ügyfeleink bizalmának megtartása, a „postai portfólió” megőrzése illetve növelése jelenti. Ennek érdekében legnépszerűbb termékeink értékesítése mellett kiemelt figyelmet kell fordítani az öngondoskodást célzó, hosszabb távú befektetési formákra, hangsúlyozva az adómentesség mellett a valamennyi említett termék esetében meglévő állami támogatást (kiegészítés, adó-visszatérítés) is.

Nagyobb hangsúly a fejlesztéseken a piacnyitás előtt

Az innováció megerősítésének igénye, szerepe (Létrejött az Üzletfejlesztési Igazgatóság a Levél Üzletágon)

1. Háttér indukciók

Közeledik a liberalizáció, aminek várható következménye lesz, hogy cégünknek fokozatosan egyre erősebb versenykörnyezetben kell helyállni. Ismert tény, hogy minél erősebb adott piacon/szektorban a versenyhelyzet, annál fontosabb szerepe van az egyes versenytársak innovációs képességének, új termékek, szolgáltatások, megoldások kialakításának, piacra vitelének, vagy éppen – növekedési szempontból korlátos piaci viszonyok közepette – a korábbiakkal azonos minőségű, de olcsóbban nyújtható szolgáltatásoknak, ill. ennek háttérben hatékonyabb, gazdaságosabb működési háttér-folyamatok kialakításának. Az új lehetőségek felismerésének, erre épülő új megoldások adaptációjának, kialakításának képessége, más szóval a *fejlesztési képesség* tehát *versenyképességi kérdéssé válhat*.

A Magyar Postán minden Üzletágnak és szervezetnek komoly erőfeszítéseket kell tennie, hogy felkészülten álljon a 2009-es piacnyitás előtt. A Levél Üzletág a mai bevételek több mint 50%-át hozza és túlnyomórészt a Posta alaptervékenységi körébe tartozó szolgáltatásokat nyújt. A következő években a legnagyobb veszélyeztetettségnek a levél termékek és körük csoportosuló szolgáltatások vannak kitéve. Sok múlik azon, hogy a Posta képes-e olyan termékeket, szolgáltatásokat fejleszteni, amelyek biztosítják egyrészt a piac megtartását, esetleg – egyes szegmensekben – növelését, illetve ahol a megtartás, növelés nem reális, ott hatékonyabb, gazdaságosabb, olcsóbb működési folyamatokat, technológiákat, ehhez szükséges infrastruktúrát kialakítani.

Ennek biztosításához új üzletfejlesztési megközelítés szükséges, amely a preferált fejlesztési témákban, működési módban, az ehhez szükséges erőforrásokban és szervezeti keretekben fejlettebb a jelenleginél.

E megfontolások vezettek oda, hogy a menedzsment a fejlesztési terület megerősítése mellett döntött a Levél üzletágon belül.

2. A fő célok

Az Üzletfejlesztési Igazgatóság létrehozásával az alapvető cél, hogy a Levél Üzletágon belül **kialakítsuk azokat a funkciókat, a funkciók ellátására alkalmas kompetenciákat, erőforrásokat és szervezeti kereteket**, amelyek új termék-, szolgáltatás- és üzletfejlesztésekkel alkalmassá teszik a Magyar Postát arra, hogy a postai liberalizáció során leginkább érintett üzleti területen minimalizáljuk a piacvesztést. A különböző fejlesztések ennek nyilván csak egyes eszközei, a piacvesztés elkerülése más eszközökkel is támogatható. Fontos az is, hogy egyes területeken pl. új piacok irányába legyünk képesek nyitni.

További alapvető törekvés, hogy olyan megoldásokat legyünk képesek fejleszteni, amelyek javítják a Levél Üzletág (benne a hálózat) belső működési hatékonyságát, információellátását annak érdekében, hogy az üzleti lehetőségekre és veszélyekre a szervezet gyorsabban, rugalmasabban tudjon reagálni, megfelelő döntéseket tudjon hozni.

Az LÜ fejlesztési szervezet belső működésének kialakítása mellett a szervezés célja az is, hogy javítsuk a leendő fejlesztési szervezet és a fejlesztés sikerére közvetlenül-közvetetten hatással lévő postai szervezetek, belső szolgáltatók együttműködését.

Az elmúlt évek nemzetközi, illetve az elmúlt 1-2 év hazai tapasztalatai is azt mutatják, hogy a verseny piacon sokat veszíthet a korábban monopolhelyzetben lévő postai szolgáltató, amennyiben fejlesztésekkel nem teremti meg azt az állapotot, hogy – kiemelten – az üzleti ügyfelek differenciált igényeinek megfelelő, versenyképes termékekkel, szolgáltatáscsomagokkal és komplex megoldásokkal legyen jelen a piacon.

Két évvel a piacnyitás előtt kényszerhelyzetben vagyunk, elvi lehetőségünk ugyanakkor mégis adott a fejlesztés fókuszba helyezését, nagyobb preferálását illetően. A kényszer abban van, hogy elég közeli már a teljes piaci liberalizáció, és jelenleg még nem vagyunk képesek olyan ütemű termék- és szolgáltatásfejlesztésre, amellyel 2009-ben felkészülten mehetünk bele egy megváltozott piaci helyzetbe. A lehetőséget mégis a Magyar Posta stabil pénzügyi és minőségi helyzete teremti meg. Ebben a szituációban nem válságkezeléssel kell foglalkozni a cég menedzsmentjének (ugyanis stabil a pénzügyi helyzet, az árbevételi elvárások teljesülnek, stabil a minőség, stb.), hanem bátran tekinthetünk előre és fókuszálhatunk például a piac által igényelt és megkövetelt fejlesztésekre.

A társasági és a Levél Üzletági részstratégia alapján további konkrét indokok erősítik a fejlesztési tevékenység újrapozicionálását:

- Az üzleti partnerek egy része törekszik arra, hogy az alaptervékenységébe nem tartozó funkciókat „kiszervezze”.
- Az egyes ügyfélszegmensek (lakossági, kisvállalkozói, üzleti, kiemelt) eltérő megoldásokat, szolgáltatásokat, szolgáltatáscsomagokat igényelnek.
- Piaci réseket kell feltárni a kis- és középvállalkozói (KKV) ügyfélszegmens sajátos elvárásainak megfelelő termék- és szolgáltatásfejlesztésekkel.
- A különböző szolgáltatási ágazatok (bank, biztosítás, közmű, kormányzat, önkormányzat, kommunikáció) szektor-specifikus megoldásokra tartanak igényt.
- Valamennyi ügyfélszegmensben meghatározó igény a postára adott küldemények nyomom követése, a kézbesítés tényének elektronikus igazolása vagy a kézbesíthetlenség okának gyors közlése.
- Alapvető elvárás a minőség növelése, illetve a termékenként differenciált minőségi szint nyújtása.
- A piaci liberalizációval párhuzamosan a levél-üzletkörben bevételkiesésre lehet számítani (a nemzetközi tapasztalatok ennek valószínűségét vetítik előre).
- Védeni kell a bevételeket a jelenleg alkalmazott díjlerovási módok átalakításával.

3. Preferenciák

A stratégiákat áttekintve és értékelve, rendszereztük azokat a fejlesztési akciókat, amelyeknek prioritásuk van a következő 3-4 évben. A fejlesztéseket – céljukat tekintve – az alábbi csoportokba soroltuk:

- *Piaci növekedést* támogató fejlesztések
- *Piacmegtartást* támogató fejlesztések
- *Bérmentesítési rendszer* átalakítását, továbbá bevételek védelmét támogató fejlesztések
- *Minőség javítását* célzó fejlesztések
- *Belső működési hatékonyságot* javító, – elsősorban új informatikai alkalmazások üzembe állítását célzó – fejlesztések
- *Komplex* fejlesztések

A konkrét fejlesztéseket ill. azok irányát többféle „bemenet” határozhatja meg, úgymint a konkurencia, a társposták, saját értékesítőink, postásaink, társ üzletágak, ügyfeleink jelzései. Ezen „bemenetek” közül azonban kizárólag piaci megfontolások alapján készítjük el a preferencia listát.

A már ma is ismert fejlesztési témákat jellemeztük – többek között – abból a szempontból, mi a hozadéuk, milyen ügyfélszegmenseket érintenek, mennyire bonyolultak, fontosak és sürgősek, továbbá mindezek alapján hogyan ütemezhető az előkészítésük és megvalósításuk.

Ezen szempontok alapján kiválasztottunk néhányat, amelyek a levél üzlet szempontjából leginkább meghatározóak, és amelyek szakaszos indítását az üzletág vezetése rövid időn belül fontosnak tartja. A fejlesztési témák a tervezés/előkészítés/megvalósítás különböző fázisaiban vannak A prioritások meghatározása során arra törekedtünk, hogy a bevételek növelését és megtartását alapvetően támogató fejlesztések részei legyenek az üzletfejlesztési szervezet munkatervének.

4. Említésként néhány a folyamatban lévő fontos témák közül

Az üzletág *bérmentesítési stratégiájához* illeszkedően a következő évek kiemelt fejlesztéseiként tervezzük az E-bélyeg megoldás kialakítását és üzembe állítását, amelynek keretében a nagy ügyfelek forgalmának jelentős részét át kívánjuk terelni a mai díjhiteles (nem tételes küldeményazonosítású és „post paid” jellegű) bérmentesítésű módról az elektronikus bélyeg alapú (a küldemények egyedi azonosítását és a korábbi bevételrealizálást lehetővé tevő) megoldásra. Az E-bélyeg alaptermék – az ily módon bérmentesített küldemények egyedi azonosíthatóságának biztosításával – számos új termék és/vagy meglévő termékhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatás lehetőségét nyitja meg, amelyek egy részének elindítása, és piacra vitele szintén reális a következő időszakban.

A bérmentesítő gépek távfeltöltési megoldásainak kifejlesztése – és ehhez kapcsolódóan a szolgáltatókkal a szerződések megkötése – az elmúlt időszakban megtörtént, így a következő időszakban ezen bérmentesítési mód esetében már nem a fejlesztés, hanem az ügyfelek erre való áterelése a feladat.

A következő időszak kiemelt hálózatfejlesztési célja a *szolgáltató pontok (postahálózati egységek) informatikai elérhetőségének javítása*, ill. ennek megteremtésével az erre építhető új működési folyamatok, a folyamatokat kiszolgáló alkalmazások fejlesztése és üzembe állítása. Ez gyakorlatilag a szolgáltató pontok (postahelyek) legalább minimális konfigurációval és megfelelő – a feladatokhoz/forgalomhoz igazított – sávszéles-

ségű hálózati kapcsolattal való elérését jelenti. E fejlesztés célja alapvetően kettős, az infrastruktúra-fejlesztés egyaránt szolgálja:

- a) az alaptevékenységi, ügyfél kiszolgálási folyamatokat: értékesítést, ügyfélkapcsolatokat támogató megoldások, új alkalmazások kialakítását, bármely üzletág termékei és ügyfelei vonatkozásában
- b) valamint a belső működési folyamatok hatékonyságjavítását (belső kommunikáció, oktatás, HR-feladatok, eszközgazdálkodás stb.), amelyben elsősorban a hálózaton belüli egységek egymásközi kapcsolatai és a belső szolgáltatók érintettek.

A szolgáltató ponti minimális IT és adatkommunikációs infrastruktúra megteremtésével ebben az időszakban el kívánjuk indítani a – potenciális növekedési lehetőséget jelentő – *kis és középvállalati (KKV) ügyfélszegmens megismerését, magasabb szintű kiszolgálását célzó fejlesztéseket, (pl. új egységes vállalkozói ügyféltörzs, erre épülő alkalmazások, mint pl. az új kp. számlaadási, kampánykezelési szoftver, stb.)* Ugyanezen infrastruktúra felhasználására épülő további cél olyan megoldások kialakítása, fejlesztésének elindítása, amelyek lehetővé teszik, hogy az üzlethálózatban zajló folyamatokról és állapotokról (értékesítési, minőségi, kapacitásgazdálkodási, stb. problémákról, lehetőségekről) a mainál frissebb, naprakészebb, rendszeresebb információt kapjon a menedzsment, (az információfrissülés ciklusának rövidítése, a főbb, kritikus adatok vonatkozásában havi-heti helyett a napi információk irányába történő elmozdulás)

Az IPH, mint az ügyfél kiszolgálási folyamatokat támogató alaprendszer újabb postahelyekre ill. postatípusokra való kiterjesztése – a forgalmi jellemzők figyelembe vételével – folytatódik.

Fontos, már ma is futó fejlesztési témánk továbbá a *Postai Adattárház építés* (első modulját Hálózatmenedzsment rendszernek nevezzük), melyet projekt keretében 2006. februárjában indítottunk. Az adattárház építés még 2004-ben, több terület kezdeményezésével indult (Hálózat, Informatika, Kontrolling) és jelenleg párhuzamosan két szálon zajlik: a gazdasági-gazdálkodási jellegű adatok elemzési célú felhasználása az SAP/BW, míg a technológiai jellegű adatok a projektünk által fejlesztett postatechnológiai adattárház (PTDW) köré szerveződik. A fejlesztést úgy végezzük, hogy a rendszer a későbbiekben rugalmasan bővíthető legyen a Logisztika, a Pénzforgalom, vagy más területek igényei szerint.

Az Adattárházzal kapcsolatos elvárás, hogy a postán folyamatosan képződő, hatalmas mennyiségű adatból úgy nyerhessünk ki információt, hogy azokból összefüggéseket, trendeket lehessen látni, melyek alapján megfelelően megalapozott döntéseket lehet hozni, fokozva ezzel a cég működési hatékonyságát. Az információ természetesen legyen naprakész, s mindehhez legyen egy jól kezelhető felület, ahol a felhasználók a „riportokat” rugalmasan összeállíthatják, illetve az érintettek elérhetik a kész (standard) jelentéseket.

Az *elektronikus térítvény szolgáltatással* szeretnénk megvalósítani, hogy a feladó címére visszaérkező fizikai térítvények lapok mellett, azok image képeit, illetve a lapból kinyert adatokat is adjuk vissza egy erre felépített adatbázisban, rendszerben. Ezzel elősegítve a feladó adatfeldolgozását, archiválási tevékenységét, illetve a térítvény egyetemes szolgáltatás magasabb szintre való emelését.

Terveink alapján a meglévő *hibrid szolgáltatásunkat* kiterjeszteni szeretnénk szolgáltatás tartalmában és igénybevételi feltételekben egyaránt. A meglévő postai EPK-kal elektroni-

kus adatból fizikai küldeményt állítunk elő – egy feladótól származó – nagy mennyiségben. E szolgáltatás további alszegmensében is nyitni kívánunk, úgymint a hibrid képeslap előállításával, magán és kisvállalkozói megrendelések teljesítésével, üzenetek színes kivitelben történő megjelenítésével, melyhez on-line fizetés lehetőségét társítjuk.

Tovább erősítjük az ügyfélkapcsolatainkat újabb személyre szabott szolgáltatások révén, hasonlóan a tavaly bevezetett *komplex postázási szolgáltatáshoz*. Ezáltal az ügyfélértékláncban jelentősebb szerepet fogunk betölteni.

Az üzletfejlesztési témák megvalósítása során, a témák egy kisebb részét (a nagyobb, komplexebb témákat) tervezetten társasági projektek keretében, a kisebb méretű, komplexitású, de nagyobb számosságú üzletfejlesztési feladatot pedig projektszerű működés (team-munka) keretében tervezzük megoldani.

5. Fejlesztési lehetőségek idegen forrásból

Új lehetőségeket teremt az egész ország, így vállalatunk számára is a Nemzeti Fejlesztési Terv következő 7 éves (2007-2013) periódusa. Számos olyan preferált terület látható a terv mai változatában is, amelyek esélyeket teremthetnek a Posta számára is, hogy jelenlegi korlátos fejlesztési forrásainkat kiegészítsük.

Az operatív programok közül mind a gazdaságfejlesztési, a közlekedésfejlesztési, a társadalom megújulását célzó, a környezet- és energiafejlesztési, sőt hálózati ingatlanjaink vonatkozásában még a településfejlesztési programok is kínálnak olyan lehetőségeket, amelyekben a posta részéről is kezdeményezhetünk ésszerű projekteket. (Sőt ezeken túl számos, a humán területet érintő lehetőség is megnyílik, de ezek nem az üzletfejlesztési szervezet kompetenciájába tartoznak.)

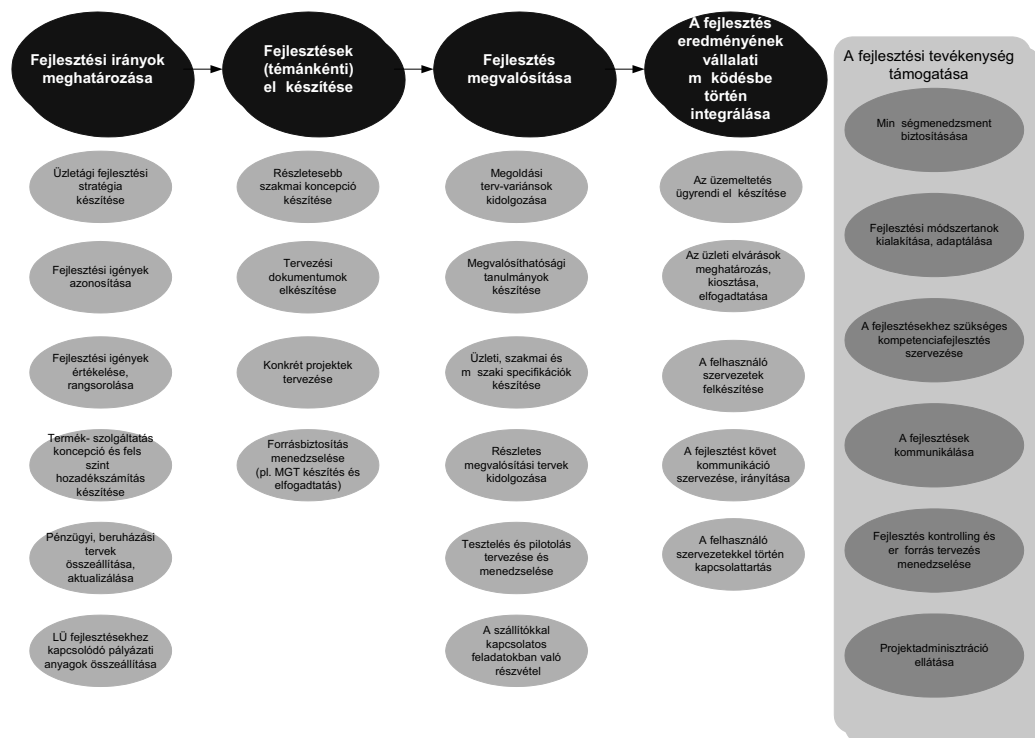
Az üzletfejlesztési szervezet szándéka, hogy ezekkel a lehetőségekkel éljen és bizonyos témákhoz az NFT-ből megszerezhető forrásokkal teremtsen anyagi alapot.

6. Az üzletfejlesztési szervezet működése, felépítése

Egy fejlesztési szervezet annak érdekében működik, hogy a termék-, szolgáltatás- és üzletfejlesztések sikerre viteléhez szükséges funkciókat, feladatokat ellássa, ebből adódóan a szervezet célja a fejlesztések sikerre viteléhez szükséges funkciók ellátása. A szervezetet az összetartozó, homogén funkciók összerendelésével tervezzük, vagyis az ugyanabba a funkciócsoportba tartozó tevékenységek ellátására hozunk létre szervezeti egységet.

Meghatároztuk a fejlesztés tervezéséhez, a konkrét fejlesztési témák előkészítéséhez, a fejlesztések megvalósításához és a fejlesztési eredmények szervezetbe integrálásához kapcsolódó funkciókat, továbbá külön kezeljük a fejlesztés-támogatási, kiszolgáló, segítő funkciókat. Az 1. ábra szemlélteti a fejlesztési folyamatot és a fejlesztési funkciókat. Természetesen a termékfejlesztési utasítás fontos bemenetet jelent a fejlesztési funkciók tervezéséhez, a termékfejlesztés jellegű feladatok megvalósításához.

A fejlesztések zöme – a hosszabb-rövidebb előkészítési szakaszokat követően – általában beruházási folyamatként zajlik. Szükséges tehát, hogy a lehető leghatékonyabb legyen az együttműködés a fejlesztést kezdeményező és a folyamatban érintett egyéb résztvevők (beruházók, beszerzők, jogászok, informatika, külsős szakértők, későbbi üzelmeltetők, felhasználók stb.) között. Az ehhez szükséges funkciók kialakítása és képességek erősítése is fontos érdek ill. feladat.



1. ábra

A fejlesztések igénylői, lehetnek az LÜ értékesítési csatornái (piaci-és ügyfélelvárások alapján), a termékmenedzsment (új termék ötletekkel, a meglévő termékek továbbfejlesztési igényével), továbbá a hálózati szervezetek (a működést, hatékonyságot, gazdaságosságot, minőséget, stb. javító igényekkel). Ők juttathatják el kezdeményezéseiket az Üzletfejlesztési Igazgatósághoz. Az új termékek, szolgáltatások és megoldások fejlesztésének szervezeti felelősségét az üzletágon belül alakítjuk ki, a fejlesztési funkciók ellátásához szükséges erőforrások és tudás koncentrációjával.

Az üzletfejlesztések megvalósításának szervezése során igazodunk a Posta működési rendjéhez a **belső szolgáltatói képességek igénybe vételével**. Az Üzletfejlesztési Igazgatóság jellemzően az informatikai, a HR, stb. tudást igénylő feladatokat a belső szolgáltatók fejlesztéseibe történő bevonásával látja el (nem is cél alternatív belső szolgáltatói szerep kialakítása, és létszáma sem tenné lehetővé ilyen szerep betöltését). Ebben a szituációban már az Üzletfejlesztési Igazgatóság jelenik meg igénylőként, megrendelőként a belső szolgáltatók felé, mintegy interfészt képezve a primer igénylők és a megvalósításban közvetlenül résztvevők között.

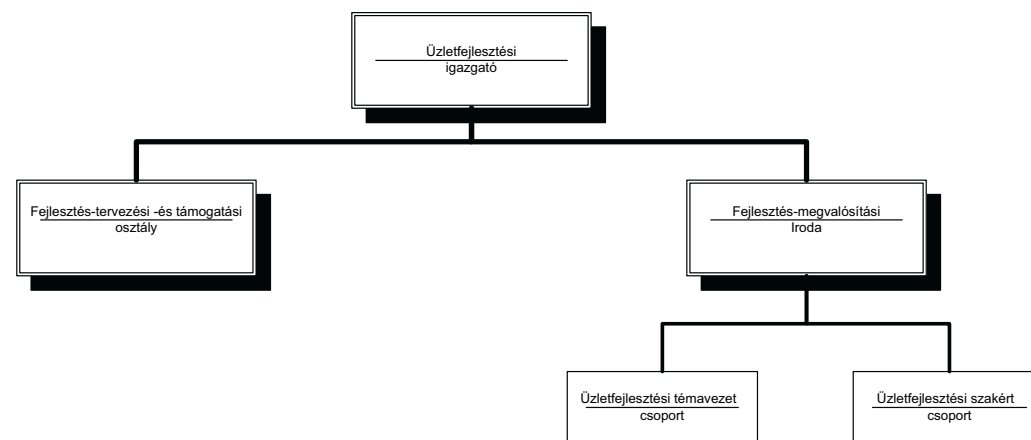
A **vezetői elvárásokat** figyelembe véve a szervezési javaslat kialakításánál arra törekedtünk, hogy:

- Az üzletfejlesztés működésével és a szervezet kialakításával – lehetőleg – teljes egészében **lefedjük a fejlesztési folyamatot** (az üzletfejlesztés tervezését, az egyes fejlesztési témák előkészítését, az üzletfejlesztések megvalósítását, az új ter-

mékek és szolgáltatások vállalati működésbe történő integrálását, az üzletfejlesztések támogató funkcióit).

- Kialakítsuk az üzletfejlesztési szervezetben azokat a képességeket, amelyek most alapvetően hiányoznak (pl. üzleti téma- és projektvezetés, módszertani tudás, stb.).
- A szervezetet és a működést úgy alakítsuk, hogy az üzletfejlesztési témák jellegének megfelelő projektszerűség biztosított, az erőforrás allokáció megoldható legyen. Mindezt úgy biztosítsuk, hogy ne legyen semmilyen zavar a társasági projektekre vonatkozó projektmenedzsment szabályozásban alkalmazott fogalmak és eljárások, illetve az üzletfejlesztési témák megvalósítása során preferált projektszerű működés között.
- Képesek legyünk az üzletben mérhető sikereket elérni (bevételben, bevétel megtartásban, az új termékek és szolgáltatások számában, a fejlesztések átfutási idejében, stb.).

Az LÜ Üzletfejlesztési Igazgatóság szervezeti felépítése:



2. ábra

Az Üzletfejlesztési igazgatóságon belül egy osztályszervezetbe rendezzük a fejlesztés-tervezési- és támogatási funkciókat, Szántó Balázs vezetésével. Iroda keretében – Mucsler Péter vezetésével – valósítjuk meg az egyes üzletfejlesztési témák előkészítését, az új termékek és szolgáltatások fejlesztését, illetve a fejlesztési eredmények postai értékesítési, hálózati és informatikai üzemeltetési szervezetbe, összességében a normál üzletmenetbe történő **integrálását**.

A **Fejlesztés-tervezési- és támogatási osztály** tevékenységével lefedi az üzletfejlesztési stratégia/koncepció készítését, a fejlesztési témák azonosítását (ügyféligény, nemzetközi benchmark, hálózati igény), prioritizálását, a fejlesztési tervek készítését és monitorozását, továbbá a fejlesztésben sokszor láthatatlan, de a siker szempontjából nagyon fontos támogatói funkciókat (minőségbiztosítás, fejlesztési módszertanok alkalmazása, fejlesztések kommunikálása, projekt-kontrolling, stb.)

A **Fejlesztés-megvalósítási iroda** felelőssége a konkrét fejlesztési témák előkészítése, megoldása és vállalati működésbe integrálása. Ezt projektszerű működéssel valósítja meg, amelynek során az üzletfejlesztési témák előkészítését egy, az iroda témavezetőiből és szakértőiből szervezett szűkebb team (amely egyrészt az üzleti igénylő szervezetek megrendelése alapján dolgozik, másrészt már a fejlesztésekkel kapcsolatban megrendelőként lép fel a belső szolgáltatók irányába) végzi, majd – a téma nagyságától és komplexitásától függően – jelentős postai belső erőforrásokat és szükség szerint külső szakértelmet igénybe véve valósul meg a fejlesztés. Végül – a leendő üzemeltetési szervezetek munkatársait bevonva – megint csak egy szűkebb team végzi a postai és informatikai üzemeltetési szervezetekbe, a normál üzletmenetbe történő integrálást.

7. Szervezeti kapcsolatok, együttműködések, függések

Az Üzletfejlesztési igazgatóság működése során, a tervezésben és az üzletfejlesztések megvalósításában **széles körű postai belső kapcsolatokkal végzi munkáját**, támaszkodva a belső szolgáltatóknál és más szervezeteknél lévő tudásra és erőforrásokra.

Szervezetten belüli kapcsolataink közül kiemelt fontossággal bír az LÜ vezetői köre, a termékmenedzsment, az értékesítési szervezetei, hálózati szervezete, valamennyi üzletág, kiemelten a PSZÜ és az LSZÜ. Fontos partnerünk még az Informatikai Igazgatóság, a Beruházási és Ingatlan ill. a Beszerzési Igazgatóság, a Stratégiai Igazgatóság, a Terméktanács. A jó együttműködést, partnerkapcsolatot velük való munkánk során fontos értéknek tartjuk.

Meggyőződésünk szerint az Üzletfejlesztési Igazgatóság a vázolt működéssel, folyamatokkal, a számára elengedhetetlen szervezeti kapcsolatok igénybevételével és a fenti elképzelésekkel képes lesz hatékonyan végrehajtani a kitűzött célokat, ezáltal is hozzájárulva cégünk jövőbeni sikerességéhez, versenyképességének erősítéséhez.

Új eszközök, új technológia a Posta továbbítási rendszerében

A Magyar Posta 2003. évtől a szállítási és feldolgozási rendszerének jelentős mértékű korszerűsítésébe kezdett, ennek megfelelően szükségessé vált egy új, egységes és átfogó, a küldemény feldolgozás és továbbítás folyamatát támogató informatikai rendszer kialakítása az OLK, Posta Feldolgozó Üzemek, postahelyek és a postaanyag szállító járatok részére.

Vidéken a küldemény feldolgozás 17 pontra koncentrálódott, 2004. évben megkezdte működését az OLK, majd fokozatosan megjelentek a Posta logisztikai rendszerében a postaszakokot kiváltó, új egységgrakomány képző eszközök – egységládák, konténerrek –, melyek használata régióként ütemezetten került bevezetésre.

Az új egységképző eszközök bevezetése nem csak a postai belső folyamatokban, kezelésben jelent pozitív változást, és biztosít magasabb technológiai színvonalat, hanem a továbbított küldemények épségének, tisztaságának megóvásában is jelentős szerepet játszik. A postai egységképző eszközök egyedi vonalkódos azonosítóval kerültek ellátásra, ezáltal lehetővé vált azok informatikai rendszerben történő azonosítása.

A küldemény-feldolgozási és továbbítási folyamatok informatikai támogatására fejlesztésre került az Integrált Rovatolási Rendszer, rövid, sokak által ismert nevén az IRR.

Az *IRR rendszer fejlesztésének céljaként* került meghatározásra, hogy a Magyar Posta küldemény logisztikai folyamatai informatikai rendszerrel támogatottak legyenek, a rendszer megvalósításával a küldemények (szállítmányok) teljes életciklusát lefedő informatikai képességek birtokába kerüljön a társaság.

Az IRR a posta hálózatában szállított egységképző eszközök, tételesen kezelt küldemények indítását, érkeztetését, tételesen kezelését teszi lehetővé a felvevőpont – járat – feldolgozópont – kézbesítőpont viszonylatban. A postai továbbítás során a rendszerben a tételesen kezelt küldemények (pl. értékűküldemény, EMS), illetve azokat tartalmazó egységképző eszközök átadása-átvétele egyedi azonosító alapján regisztráltan, az egyéb, sommásan kezelt küldemények, illetve azokat tartalmazó egységképző eszközök átadása-átvétele darabszám szerint történik.

Az alapvetően rádiófrekvenciás mobil eszközökkel támogatott megoldás biztosítja a folyamatok kellő rugalmasságát, gyorsaságát, az adatok teljes körűségének garantálásával.

IRR-el szemben támasztott főbb követelmények:

- biztonság növelése
- felhasználók munkájának egyszerűsítése
- manuális bizonylatvezetés megszüntetése
- egységképzők, tételesen küldemények országos nyomkövetésének biztosítása

1. IRR alrendszerei

1.1. Feldolgozópointi rovatolási rendszer

A Feldolgozó Üzemekben illetve az OLK-ban alkalmazásra került IRR alrendszer, mely a járatoktól történő küldemények illetve egységgrakomány képző eszközök átvételétől, az átvett egységképzők bontásán, a küldemények irányításán, egységképzők összeállításán át az indított járatoknak történő anyagátadásig támogatja a feldolgozópoint teljes technológiai folyamatát.

A rendszer regisztrálja a tételesen kezelt, vonalkódos azonosítóval ellátott küldeményekkel, egységképzőkkel és sommás tételekkel végzett tevékenységeket, vezeti a feldolgozópoint egyenlegét.

A feldolgozópointi rovatolástól elvárt funkcionalitás megegyezik bármelyik postahely rovatolásáéval: járatot kell érkeztetni és indítani, egységképzőt kell bontani és összeállítani. A fontos különbség a rendelkezésre álló időablakban, a bontandó és összeállítandó egységgrakományok számában, és az érkeztetendő és indítandó járatok számában van. Az elvárt áteresztő képességnek úgy kell eleget tenni, hogy az informatikai rendszer alkalmazása ne akadályozza, hanem segítse a rovatolót. A rendszer használata során keletkező adatok igazolják a pontos és gyors munkavégzést.

A feldolgozópointi rovatolás olyan technikai környezetet követel, ahol az adatbeviteli eszközök a rovatolók által könnyen hordozhatók, a vonalkódos azonosítók leolvasása gyors és megbízható, a rovatolás által megkívánt logikai összefüggések azonnal ellenőrzésre kerülnek, a felhasználói felület áttekinthető és könnyen használható, és amiről minden szükséges funkcionalitás elérhető, beleértve a bizonylatnyomtatás kezdeményezését és a folyamatok véglegesítését. Az rádiófrekvenciás (RF) hálózatba kapcsolódó adatgyűjtőkkel ez megvalósítható.

A feldolgozópointi rovatolás felhasználja ellenőrzésre a járat érkeztetés és egységképző bontás során azokat az előzetes adatokat, amelyek egy másik feldolgozóponton vagy postahelyen keletkeztek ezen járatok indítása és egységképzők összeállítása során (rendszerben előreküldött adatok).

1.2. Járat rovatolási rendszer

A járatok adatgyűjtő eszközökkel (PDA-val) lettek ellátva, melyen futó alkalmazás vezeti a járatos egyenlegét, készletnyilvántartást végez, támogatja a járatos által végzett rakomány átadási- átvételi tevékenységet, melyet a kezelés helyétől függően többféle módon tesz lehetővé:

Feldolgozóponton adatátvitellel a PFÜ rádiófrekvenciás hálózatára csatlakozva

IPH-s postahelyen illetve másik járatról infraponton keresztül adatátvitellel

Manuális postahelyen a járatos PDA-val történő azonosító beolvasással. A járatokon mobil nyomtatók segítségével átadás-átvételi bizonylatnyomtatás is történik.

A PDA-k tárolják a járaton végzett átadások és átvételek tranzakciós adatait. Ezek az adatok a feldolgozóponton vagy IPH postahelyeken a kezelő kezdeményezése által átvételre és mentésre kerülnek, ezáltal az adatközpontban is elérhetővé és feldolgozhatóvá válnak. A feldolgozóponton RF hálózatban keresztül történik az adatok átvitelése, az adatokat automatikusan fogadja a szerveren aktivizálódó program. IPH postahelyen a kijelölt rovatolói munkaállomásnál infraponton keresztül történik az adatátvitellel.

1.3. Postahelyi rovatolási rendszer

Az IPH-s postahelyeken az I. illetve II. fázisú rovatolás kiváltásra került az IRR postahelyi rovatolási rendszerével. Az új postahelyi rovatolási rendszer az új küldeménytovábbítási technológiára épülő alkalmazás, mely kapcsolatot teremt az IPH és az IRR között.

Az alkalmazás a rovatoló által végzett járatérkeztetéstől illetve küldeményátvételtől, a járatindításig támogatja a postahelyi rovatolási tevékenységet.

1.4. Üzemi kézbesítés

Az OLK üzemi kézbesítésében alkalmazásra került IRR alrendszer.

A kézbesítési adatok rögzítésétől a kézbesítési díjszámítást, a kézbesítésre történő kiosztást, majd a kézbesítést követő leszámolást támogató alkalmazás.

1.5. Levélgyűjtés támogatás

Az IRR levélszekrény gyűjtő járat támogatás alrendszer bevezetésének célja a levélgyűjtő járatok által érintett levélszekrények ürítési tényének PDA-n történő rögzítése. A levélszekrény törzsben nyilvántartott levélszekrényeket gyűjtő járatokkal ürítik. A járatos a járat útvonalába eső levélszekrényeket sorban kiüríti, és ennek tényét a PDA-n rögzíti. Továbbá rögzítésre kerül az ürítéshez használt gyűjtő táskák azonosítója, és egyéb, törzsadatban meghatározott információk. Minden levélszekrény ürítéséről íródik egy tranzakciós üzenet.

Az IRR alkalmazással támogatott főbb technológiai folyamatok:

- járat és kezelési hely között egységképző eszközök és küldemények átadása-átvétele
- érkezett, átvett egységképzők bontása, tartalom átvétele
- továbbításra, átadásra kerülő egységképzők összeállítása – egységképzőhöz tartalom hozzárendelése –, lezárása
- kezelési hely egyenlegének, készletének vezetése



Plombaazonosító leolvasása PDA-val a lezárt és irányított egységgládáról

A küldemény-feldolgozás során összeállított egységképzők a továbbítás irányának megfelelő ládajelzővel kerülnek ellátásra, mely vonalkód formában is tartalmazza az egységképző indító és cél postahelyének irányazonosítóját. A tételes küldeményt tartalmazó egységládák vonalkódos azonosítóval ellátott plombával kerülnek lezárásra. Az ilyen módon irányított és lezárt egységképzőkről a postai átadások-átvételek során rögzítik az egységképző egyedi azonosítóját, irányát és a plombán lévő azonosítót.

2. A rendszer architektúrája

2.1. Feldolgozópointi működés

A Feldolgozó Üzemekben telepített szervereken webes alkalmazás fut. Az alkalmazásban kezelt adatok tárolását a posta által az IPH rendszerben is használt Riposte környezet biztosítja. A Riposte környezet biztonságát az is bizonyítja, hogy immáron 6 éve működő IPH rendszerben adatvesztés egyszer sem volt.

Az alkalmazás elérése és futtatása a PC-kről LAN-on keresztül, míg PDA-król Wi-Fi hálózaton keresztül történik.

A PDA-król kezdeményezett nyomtatások a PC-re csatlakoztatott nyomtatókra történnek oly módon, hogy a felhasználó a PDA-n tetszőlegesen kiválaszthatja a nyomtatás helyét. A PC-kre csatlakoztatott nyomtatók lehetnek mátrix és lézernyomtatók. Jelenleg használt nyomtató típusok: Epson FX 890, HP Laserjet 2300DN, HP Laserjet 4200CN.

Wi-Fi lefedettséget a feldolgozó üzemekben korszerű Cisco Access Point-ok biztosítják, mely a biztonságos hálózati kommunikáció érdekében LEAP autentikációt is használ. A hálózati eszközök menedzselésére WLSE (Wireless Lan Solution Engine) szolgáltatás került kialakításra, mely a feldolgozópontokon lévő WDS domain struktúráján keresztül vezérli az Access Pointokat.

2.2. Járatí működés

A PDA-kal gépkocsikon, postákon végeznek tevékenységet.

A PDA-kon futó alkalmazás által kezelt adatok a PDA-n kerülnek tárolásra, az adatok áttöltése a feldolgozó üzemekben a Wi-Fi hálózaton, míg az IPH-s postákon az IPH-s munkahelyhez csatlakoztatott infraporton keresztül történik.

A használt PDA-k típusa: Intermec 730A.

Az alkalmazott PDA-k és a mobil nyomtatók robusztus kivitelű, ipari környezetre fejlesztett eszközök. A gépkocsikon való biztonságos elhelyezést és szállítást a gépjárművekbe épített PDA tartó, míg a töltést szivargyújtó töltő biztosítja. A tevékenység során Extech S2500THS BT nyomtató biztosítja a bizonylatok nyomtatását. A direct thermo elven működő mobil nyomtató szintén robusztus, ipari kivitelű eszköz. Mind a PDA mind a mobil nyomtató Bluetooth kommunikációval ellátottak, így a tevékenység során végzett nyomtatásai műveletek egyszerűen elvégezhetők.

2.3. Adatközpont

A feldolgozó üzemekben keletkező adatok bérelt vonali kapcsolaton keresztül egy úgynevezett adatközpontba kerülnek. Az adatközpont az IRR rendszertől naponta hozzávetőleg 492 ezer tranzakciós rekordot dolgoz fel. A feldolgozott adatok egy része au-

tomatikusan átadásra kerül más rendszerek felé, illetve lehetőség van az üzleti tevékenységekhez kapcsolódó lekérdezések kimutatások elvégzésére.

2.4. Használt eszközök

A rendszer által használt hardver elemek között két olyan műszaki újdonság található, melyet korábban a Magyar Posta még nem használt.



PDA

A PDA háttértárolóval és operációs rendszerrel rendelkező mobil számítógép. A készülékben beépített vonalkód-olvasó és Wi-Fi csatló található. Ez utóbbi alkalmas a vezeték nélküli kommunikációra, így a munkát végző személy szabadon mozoghat az egyes munkafolyamatok helyszínei között.



Mobil nyomtató

A járatosok számára a bizonylatok nyomtatását bluetooth kommunikációval rendelkező mobil nyomtatók teszik lehetővé, amelyek szintén nem kívánnak vezetékös kapcsolatot a PDA-val.

A rendszer alkalmazás elemei Intermec 730 A típusú PDA-ra és Extech 2500 BTH mobil nyomtatóra lettek optimalizálva. A PDA és a mobil nyomtató is rendelkezik Bluetooth szolgáltatással, így a rendszer által előállított bizonylatok nyomtatásához nem szükséges nehézkes infra vagy vezetékös kapcsolat.

Összesen 735 db PDA került országosan üzembe helyezésre, ezekből került a feldolgozó üzemekbe és a Közép-magyarországi Szállítási Üzembe is. Szerverből országosan 50-et helyeztek üzembe, 120 munkaállomást telepítettek, 21 helyen építettek ki helyi rádiófrekvenciás hálózatot. Ez utóbbi azt teszi lehetővé, hogy a PDA-k kommunikálni tudjanak a feldolgozó üzemben belül.

3. IRR kiterjedése, országos bevezetése

3.1. IRR kiterjedése

- Országos Logisztikai Központ (OLK)
- 17 regionális Posta Feldolgozó Üzem (Veszprém PFÜ, Győr PFÜ, Balatonszentgyörgy PFÜ, Székesfehérvár PFÜ, Kaposvár PFÜ, Pécs PFÜ, Debrecen PFÜ, Szolnok PFÜ, Hatvan PFÜ, Füzesabony PFÜ, Miskolc PFÜ, Kecskemét PFÜ, Kiskőrös PFÜ, Békéscsaba PFÜ, Szeged PFÜ, Mátészalka PFÜ, Nyíregyháza PFÜ)
- Nemzetközi Posta Kicserélő Üzem
- Hírlap Logisztikai Üzem (Orczy tér)
- Közép-magyarországi Szállítási Üzem (Egressy út)
- IPH postahelyek
- postaellátó járatok

3.2. Alkalmazás éles üzemi bevezetése

Az IRR alkalmazás illetve annak alrendszeri az egyes kezelési helyeken az alábbiakban összefoglalt módon, ütemezetten kerültek bevezetésre.

- IRR alkalmazás éles üzemi használata az OLK értékrovatolásban
Az IRR alkalmazás értékrovatolási funkcióit az OLK értékrovatolás 2004. november végétől folyamatosan használja. Az értékrovatolási funkciók teljes körű funkcionális tesztelése érdekében 2005. március 20.-tól 4 ütemben összesen 135 postahely felé egységgladás kezelés került bevezetésre, valamint a kezelés kiterjedt az EMS küldeményekre is.
- IRR üzemi kézbesítési alrendszer
2005. április 1.-én a csomag üzemi kézbesítésben a korábbi alkalmazás használatával párhuzamosan megkezdtek az IRR üzemi kézbesítés éles üzemi tesztelését. 2005. május 1.-től az üzemi kézbesítési rendszert az OLK éles üzemben használja a csomagkezelésben.
2005. június 1.-én az OLK levél üzemi kézbesítésében is megkezdtek az új alkalmazás éles üzemi tesztelését, de még csak az EÉRT különszolgáltatással feladott küldemények vonatkozásában. A kezelés 2005. augusztus 1.-től terjedt ki minden ügyfél, minden küldeményére.
- IRR pilot üzem
A rendszer pilot üzemére Győr Posta Feldolgozó Üzemben 2005. augusztus 19. – szeptember 16. időszakban került sor. A pilot kezelés kiterjedt Győr PFÜ vonzatkörzetébe tartozó postahelyekre, a PFÜ-vel rovatolási összeköttetésben lévő pos-

taszervekre, a PFÜ helyközi gyűjtő- és terítő járataira, az OLK-ban a győri járatok kezelésére. A pilot üzem elfogadásra került.

- IRR éles üzemi használatbavétele a feldolgozó pontokon
2005. évben további 2 Posta Feldolgozó Üzemben (Szolnok PFÜ, Székesfehérvár PFÜ) került éles üzemi bevezetésre az alkalmazás. Az év végi forgalomfelfutásra tekintettel az új technológia országos kiterjesztése 2006. január 20.-tól folytatódott és az előzetesen tervezett időpontokban, heti ütemezéssel 2006. április 7-ével bezárólag valósult meg.
Az OLK IRR-es feldolgozóponthi tevékenysége a PFÜ ütemezésnek megfelelően bővült, illetve az IPH-s postahelyeken az IRR-es postahelyi rovatolás bevezetése is ezen ütemezéssel párhuzamosan történt az egyes PFÜ-k vonzatkörzetében.
A rendszer fejlesztésében közreműködő szakemberek a PFÜ-k IRR kezelésének indulását követő 2 hétben helyszíni technológiai háttértámogatást biztosítottak, segítve a kezelőket az új eszközök és rendszerfunkciók használatának elsajátításában.
- PDA-s járatok indítása
A PFÜ-k IRR indítását követő héttől az üzemek által kezelt távolsági járatokra ütemezetten került kiterjesztésre a PDA használata. A teljes tervezett járat PDA-s kezelés kiterjesztése 2006. április végéig valósult meg.
A járatok 4 napig közlekedtek háttértámogatóval, akiket a Szállítási Üzemek és a Posta Feldolgozó Üzemek biztosítottak.
- Levélgyűjtés támogatás
A PDA-s levélszekrény ürítést végző járatok kezelés kiterjesztése 2006. május 19.-ig, országosan összesen 49 levélgyűjtő járaton megvalósult.

Az IRR alkalmazás próbaüzemi tesztelése 2006. február 24-én kezdődött és 2006. július 08.-án sikeresen befejeződött. A fejlesztés illetve a pilot időszak alatt kialakított alkalmazásfunkciók a feldolgozópontok és postaellátó járatok tevékenységét megfelelően támogatják. Az alkalmazás a tervezetnek megfelelő és elvárt minőségben támogatja a logisztikai rendszerben használt egységképzők összeállítását, kezelését, a szállított egységek és küldemények regisztrált átadását-átvételét.

A rendszer használatában érintett munkatársak segítőkész magatartása nagymértékben hozzájárult a beruházás sikeréhez, az alkalmazás országos bevezetéséhez. Az oktatásokban csaknem négyezer feldolgozó üzemi kezelő, gépkocsivezető, illetve a munkában érintett postahelyi kezelő, üzemeltető vett részt. Az IRR ma már teljes biztonsággal működik a kezelésbe bevont helyeken. Tapasztalataink szerint a munkatársak megkedvelték a rendszert, hiszen a korábbinál sokkal kényelmesebben, időigényes papírmunka nélkül láthatják el napi rovatolási feladatukat.

A szolgáltatásminőség fejlesztése

A szolgáltatás-minőség, az igénybevevőkkel kötött szolgáltatási szerződésben foglalt megbízható, szerződészerű, jogszabályi előírásoknak megfelelő és magas színvonalú teljesítése minden postai szolgáltató alapvető célja és működésének értékmérője kell legyen. A Magyar Posta következetesen törekszik arra, hogy a Társaság működésének, üzleti és technológiai folyamatainak, a postai dolgozók gondolkodásmódjának és mindennapi munkavégzésének szerves részét képezze a minőség-tudatosság. Ez teszi lehetővé, hogy működésünk, ügyfeleink kiszolgálása és megelégedettsége „önmagáért beszélően” bizonyítsa kimagasló szakértelemmel és sok éves tapasztalattal végzett, elkötelezett munkánkat, amely a piaci versenyképességünk egyik alappillére.

Minőségi elvárások – a minőség nem „akcióóóó” szlogen

„A Magyar Posta Rt. célja, hogy – mind a közszolgáltatások területén, mind a piaci versenyben – ügyfelei és munkatársai megelégedettségére, üzletileg sikeresen és a tulajdonos igényei szerint működjön. Alapvetőnek tartjuk a vonatkozó jogszabályok betartását, a nemzetközi kötelezettségek teljesítését.”

(Magyar Posta Zrt. Minőségpolitikai nyilatkozata)

A Társaság életében a 2004. év az értékesítés orientált szervezeti (üzletági) struktúra kialakítása és a postai hálózat működésének ehhez igazodó átalakítása jegyében telt. A 2005. év a minőség éve volt, míg az idei év az értékesítésé. Mindezek összefüggő és tudatos fejlesztési folyamatok, a liberalizációra való felkészülés részét képezik.

A 79/2004. (IV. 19.) kormányrendelet átfogó és szigorú minőségi követelményeket határoz meg a postai szolgáltatások ellátására vonatkozóan, melyek kiterjednek az egyetemes postai szolgáltatások területi és időbeli hozzáférhetőségére, a várakozási idők alakulására, az átfutási idő alakulására, a küldeménytovábbítás megbízhatóságára, és teljesítésüket a Hatóság rendszeresen és fokozottan ellenőrzi.

A jogszabály olyan minőségi elvárásokat is tartalmaz, melyeknek hosszú távú felkészülés keretében, a türelmi időn belül kell eleget tenni. A felkészülés pénz és időigényes, a teljesítés érdekében a feladatokat több évre lebontva, a mindenkori anyagi forrást is figyelembe véve ütemezzük.

Ezen túlmenően a postai piac liberalizációjára való felkészülés is hosszú távú, célkitűzésen alapuló, tervszerű cselekvést igényel, mely leginkább a küldeménytovábbítás átfutási idejét és a küldemények állapotváltozás-mentes kezelését illetően ad feladatokat.

A folyamatos minőségfejlesztés a Társaság elemi érdeke, nemcsak a jogszabályi követelményeknek való megfelelés, hanem legalább ekkora mértékben a Posta – mint országos közszolgáltató és mint a hagyományos hírközlési piac egyik nagy múltú, meghatározó szereplője – hírnevének, kedvező megítélésének és megbecsülésének megőrzése és javítása érdekében is.

Az elvárások világosak: a feladatok egy része a Postatörvény és a kormányrendelet által determinált, másik részét a menedzsment elvárásoknak való megfelelés alkotja, harmadrészt pedig az üzletági, belső, minőségi munka iránti igényből fakadnak.

Cél, tervek, és ütemezett cselekvés kell

„Megbízható üzleti partnerként felhasználjuk mindazt a tudást, tapasztalatot és anyagi eszközt, mely országos hálózatunk, képzett munkatársaink és nemzetközi kapcsolataink révén rendelkezésünkre áll.”

(Magyar Posta Zrt. Minőségpolitikai nyilatkozata)

A postai szolgáltatások ellátásáról és minőségi követelményeiről szóló új kormányrendelet 2004. áprilisában lépett hatályba, tehát az új, szigorúbb feltételeknek való megfelelés érdekében a kihirdetett minőségi elvárásokat, a postai szolgáltatásokhoz való térbeli és időbeli hozzáférési lehetőségeket szükséges volt felülvizsgálni, változtatni, erőforrásainkat a mielőbbi megfeleltetésre koncentrálni.

Ezt a feladatot csak időben ütemezett, tervezett minőségjavítási stratégia mentén lehetett eredményesen teljesíteni. Az Üzleti vezérigazgató-helyettesi terület szakemberei kidolgoztak egy nagyléptékű intézkedési tervet. Ezen alapra építkezve elkészítésre került egy sokkal részletesebb belső terv, a Posta ütemezett Minőségjavító Intézkedési Terve, amely a végrehajtandó feladatok meghatározására és „levezénylésére” szolgált.

Számos nehézség leküzdésére, folyamatok átszervezésére és határozott intézkedések megtételére volt szükség a kialakult negatív megítélés átformálásához. Az intézkedési területek közül a legösszetettebb és legnagyobb súlyt képviselő a több szakmai területet érintő, komplex intézkedéseket tartalmazó, az átfutási idő javítására irányuló intézkedés-csomag volt. Ezen kívül a terv feladatokat fogalmazott meg az alábbi területekre vonatkozóan is:

- várakozási idők csökkentése,
- nyitvatartási idő követelmények teljesítése,
- időbeli hozzáférés biztosítása mobilpostával ellátott településeken,
- elveszett küldemények arányának csökkentése,
- a területi hozzáférhetőség biztosítása.

A Terv nagyban segítette a Posta szolgáltatói megítélését mind az igénybevevők, mind a Hatóság körében rendkívül kedvezőtlenül befolyásoló, az OLK induláskori technológiaváltás körül kialakult működési anomáliák, és az országos szinten érzékelhető szolgáltatásminőség romlás leküzdését. A megfogalmazott feladatok teljesítése az ütemezés szerint valósul meg, az elért eredmények tükrében kijelenthető, hogy a Terv a minőségi elvárások teljesítése terén betölti szerepét.

Tervszerű és folyamatos minőségfejlesztés

A 2004. évi eredmények és tapasztalatok értékelése alapján nyilvánvalóvá vált, hogy a továbblépéshez szükséges új célokat kell kitűznünk és feladattervet készítenünk évről-évre. Ennek figyelembevételével mind a 2005-ös, mind a 2006-os évre éves Minőségfejlesztési Terv került kidolgozásra, melynek fő célkitűzései az alábbiak:

- megbízható egyetemes szolgáltatóként a jogszabályi kötelezettségeket maradéktalanul teljesíteni,
- megbízható üzleti partnerként az ügyfelek bizalmát visszaszerezni, megtartani,

- stabil minőségi szolgáltatási alapot teremteni, mely feltétele a liberalizációra való felkészülésnek.

Összességében több komplex, a teljes működést érintő, minőségi teljesítésre fókuszáló intézkedés található évről évre a tervben. A Terv témánként, azon belül a témáért felelős üzletáganként tartalmazza a konkrét feladatokat, felelősöket, esetleges közreműködőket és a határidőt. A Tervben szereplő intézkedések jelentős része teljes működési folyamatokra, egy-egy technológiai egységre, szervezetre, eszközök rendszerbe állítására vonatkozik, de megtalálható közöttük képzésre, folyamatos minőségi elvárásokra utaló is.

A teljesítésről havi státuszjelentések készülnek, így a Terv hónapról hónapra kiegészül a megvalósítás állásának rövid ismertetésével. A felelős és közreműködő szervezeti egységek részéről a feladatterv finomhangolása és az évközi megvalósítás során előfordulhatnak módosítások (határidő, részfeladatokkal való kiegészítés, feladatok összevonása), melyek az üzleti vezérigazgató-helyettesi jóváhagyást követően folyamatosan átvezetésre kerülnek a Tervben. A Terv teljesüléséről beszámoló készül a Minőségügyi Kollégium részére.

A Minőségfejlesztési Terv számos olyan feladatot tartalmaz, amelyek a Társaság egészének összehangolt, a minőség iránt elkötelezett közreműködését, együttműködését feltételezik, illetve követelik meg. Fontos az is, hogy a Magyar Posta valamennyi szervezeti egysége azonosuljon a kitűzött célokkal, és felelősségteljesen segítse azok megvalósítását, hiszen a minőségfejlesztés nem csak az üzleti terület belügye.

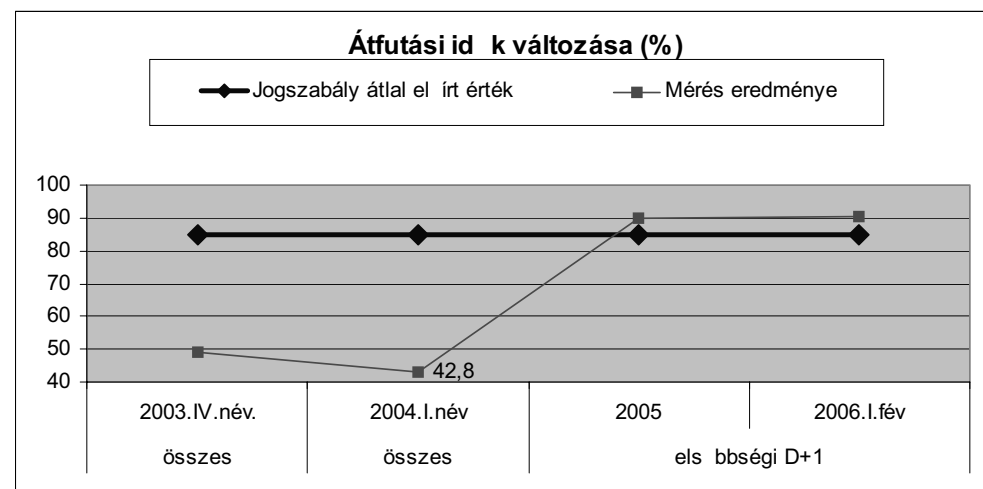
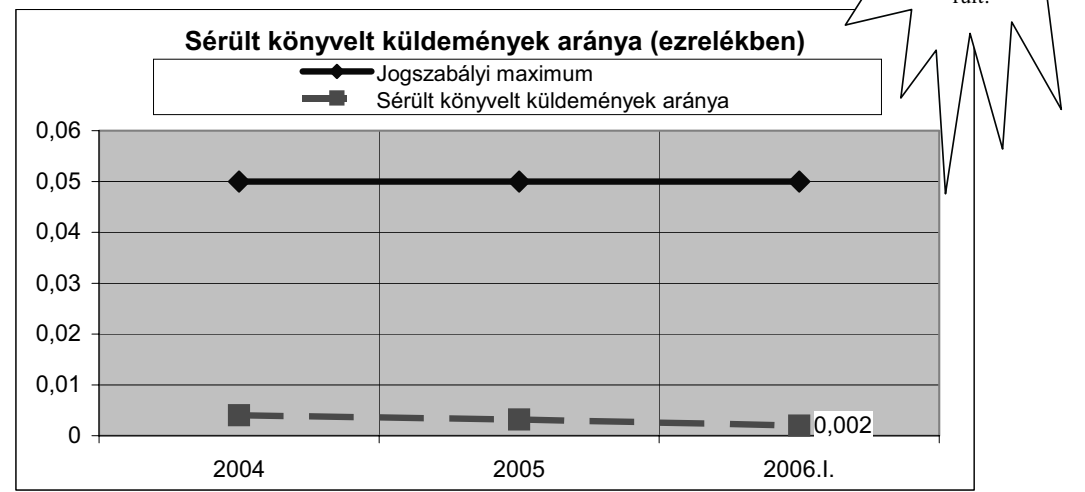
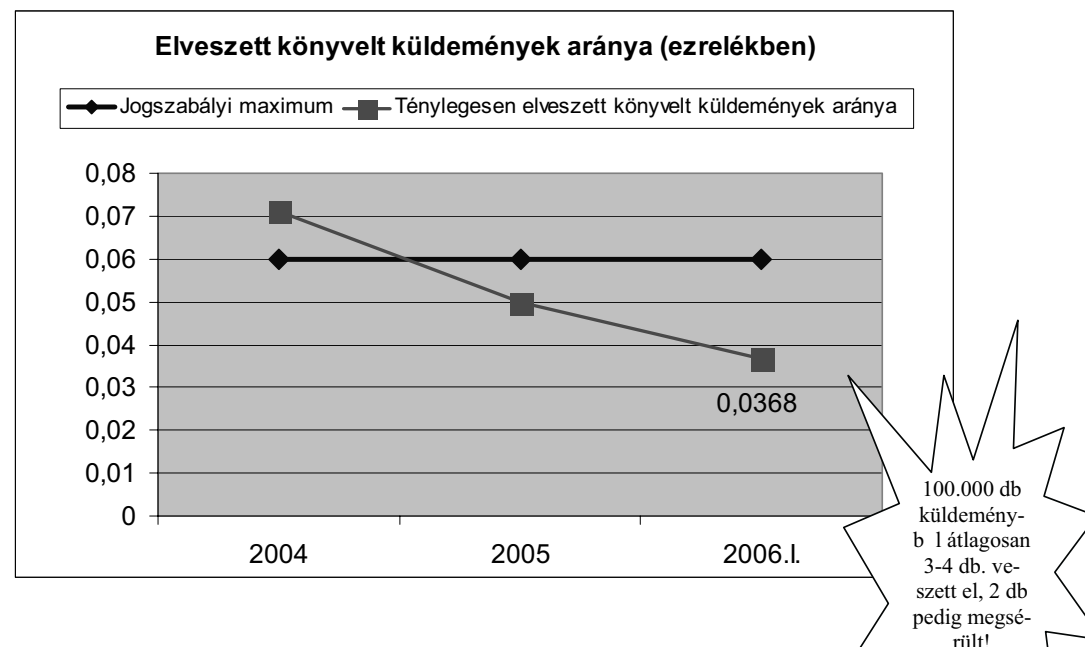
A 2005. évi Minőségfejlesztési Terv fő intézkedési területei az átfutási idő javítása, a várakozási idők csökkentése, az időbeli hozzáférés biztosítása mobil postával ellátott településeken, a területi hozzáférhetőség biztosítása, az ügyfélszolgálat minőségének fejlesztése, az elveszett és sérült küldemények arányának csökkentése, a dátumnyomat elhelyezési és megfelelési követelmények teljesítése, valamint a versenyképességünket és a belső, hatékony működést célzó minőségjavító intézkedések voltak.

Megállapítható, hogy 2005-ben is az átfutási idő javítása – az igénybevevők számára leginkább érzékelhető minőségi mutató – alkotta a minőségfejlesztés érdekében tervezett intézkedések gerincét. A 2005. évi Minőségfejlesztési Terv komplex és előremutató társasági program volt, melynek végrehajtása elősegítette a minőség folyamatos emelését, a jogszabályi követelmények és menedzsment elvárásainak való megfelelést, valamint a piaci versenyképességünk megtartását és megerősítését.

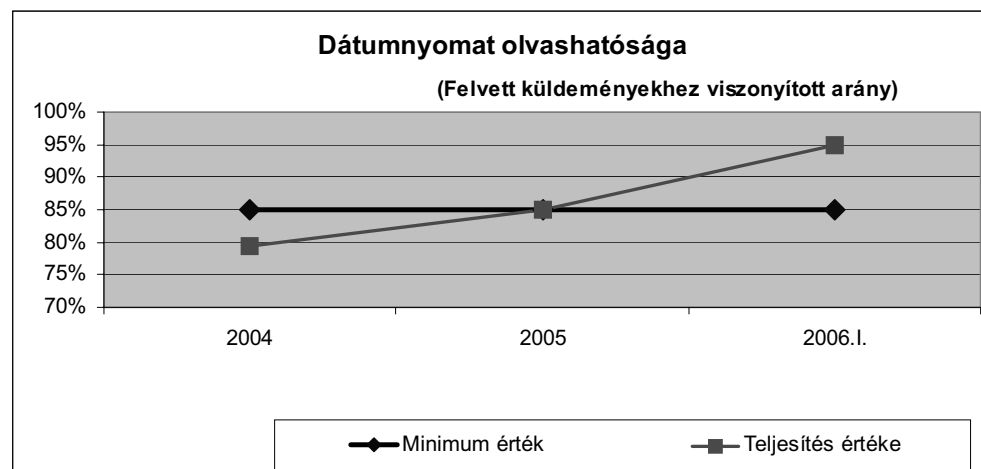
Nem céлом a 2005-ös terv minden részletét bemutatni, de néhány eredményt az alábbiakban ízelítőül felsorolok:

- Az átfutási idő eredmények a jogszabályban előírt értéket meghaladóak voltak, a belső elvárásként meghatározott magasabb értéket éves szinten sikerült teljesíteni.
- 2002. év óta először sikerült teljesíteni a jogszabályban meghatározott elveszési, és sérülési mutatók követelményeit.

Megbízhatósági mutatóink alakulása



- A címzés minőségének javítása érdekében intézkedéseket tettünk: kommunikációs anyagok jelentek meg plazma szpot, plakát, újságcikk, hirdetés, szórólap formájában, megkezdődött a helyes címzés előírásainak nem megfelelő borítékok forgalomból való kivonása, a nagyfeladók küldeményeinek címzését folyamatosan figyelemmel kísérjük, értékeliük, javító intézkedéseket kezdeményezünk.
- A feldolgozási, szállítási feladatok új szabályozása valamennyi küldeménytípusra, továbbítási viszonylatra egyértelműen meghatározza a feldolgozási, továbbítási rendet. Új járási rend került kialakításra a nemzetközi bejövő/kimenő küldemények átfutási idejének csökkentése érdekében. Fokozatosan történt a küldemények, zárlatok egységgládában történő továbbításának kiterjesztése, ill. a konténeres szállítás bővítése, a régi típusú konténerek teljes kiváltása.
- A lakossági kiszolgálás javítását, a várakozási idő csökkentését célzó téma volt a forgalomhoz illeszkedő ablakkapacitás biztosítása lakossági ügyfelek részére, Forgalom-érzékeny Beültetési Rendszer IPH FO postákra történő kiterjesztése. Erről részletesen már egy előző lapszámban olvashattak is.
- Több évig tartó, ütemezett feladatunk a levélgyűjtő szerkének megfelelőségének biztosítása, mely az akadálymentesítésre és a megfelelő méretű bedobó nyílásra is vonatkozik. Ennek első fázisaként megtörtént a levélgyűjtő szerkének állapot felmérése, leltározása, a szerkének vonalkódokkal lettek ellátva. A felmérés eredményét digitális térképen megjelenítettük, amely rendszerben lehetőség van a térbeni meg nem felelési pontok gyűjtésére.
- Jelentős – igazán 2006-tól látványos – eredményt értünk el a dátumnyomat megfelelőség teljesítésében. Postahelyi használatra szánt, jelentős mennyiségű bérmentesítő és levélbélyegző gép beszerzése történt meg, az üzembe helyezést követően számottevő javulást eredményezett. Ezen túl a Posta számára kedvező kiegészítést tartalmaz a kormányrendelet 2005. október 7-én hatályba lépett változása¹, mely alapján a mért értékek – a módszertan változását követően – jelentős mértékben javultak.



¹ A 196/2005.(IX.22.) Korm. rendelet a postai dátumnyomat kötelező tartalmi elemeit részletező 1. sz. mellékletet kiegészíti, mely szerint a dátumnyomatban nem kell szerepelnie a postai szolgáltatóhely elnevezésének és a díjlerovásnak, amennyiben azt a burkolatra nyomtatták. Ez a kiegészítés lehetővé teszi, hogy az OLK-ban a feldolgozó gépsor által elhelyezett lenyomatot dátumnyomatként figyelembe vegyünk.

- Az Elektronikus Reklamációkezelési Rendszer bevezetésre került, ezáltal a reklamációk szervezetek közti továbbítása elektronikus formában történik. Az átlagos elintézési határidők az év elejéhez viszonyítva javulást mutatnak, mely javulás a Rendszer határidő figyelési és figyelmeztetési funkciójának köszönhető.
- Folytatódott a 2004-ben megkezdett „Minőségmérési és Ellenőrzési Rendszer” (Q’04) fejlesztése és alkalmazásba vétele a hálózat irányítási szintjén és a postákon. A rendszer az aktuális minőségi mutatók értékeivel feltöltve működik, az irányítási szintű ellenőrzésekhez az adatok lekérdezhetőek a területi biztosok hálózathoz való hozzáférés függvényében.

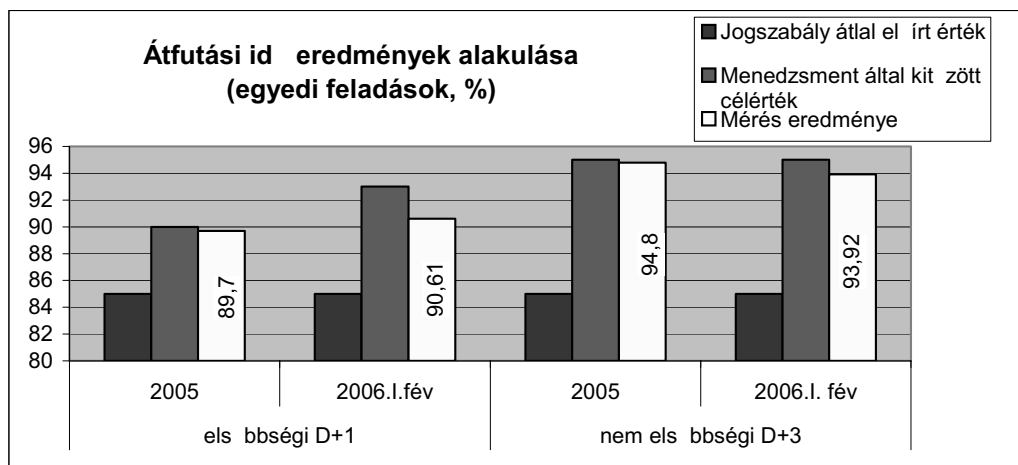
A 2006. évi Terv az előző évekhez képest tatalmában és terjedelmében az alábbiak szerint bővült:

- nagyobb hangsúlyt kapnak a jogszabályi követelményeknek való megfelelés mellett a versenyképesség és az ügyfélkiszolgálás minősége témakörön belül meghatározott feladatok,
- az értékesítés évéhez kapcsolódóan megjelenik a hálózati értékesítési feladatoknál a minőség javítása, a termék ajánlások beépülése a napi gyakorlatba,
- a Hírlap Üzletág szolgáltatásminőségi feladataival.

Néhány „nagy” téma a 2006-os tervből:

- A Kormányrendelet által előírt átfutási idő érték feletti, az elsőbbségi levelekre vonatkozó 93 %-os vezetői elvárás folyamatos odafigyelést, minőségi munkavégzést igényel a levéltovábbítási folyamat valamennyi résztvevőjétől. A második félévben a figyelem középpontjába a kézbesítési tevékenység került. Az átfutási időre, kézbesítési határidőre irányuló minőségfejlesztési feladatokat kiterjesztettük az elsőbbségi leveleken túlmenően más termékekre is. Külön figyelmet fordítunk a hivatalos iratokra, azok térítvényére és a napilapok 7 óráig történő kézbesítésére.
- A címzést és pontos továbbítást segítő „Postai irányítószámok jegyzéke” megújítása, megyei jogú városok utcajegyzékkel történő bővítése, ismételt kiadása, különös tekintettel a több várost is érintő decentralizált kézbesítésre.
- A géprendszerű levélszerkének üritésének IRR rendszerben történő megvalósítása mind Budapesten, mind pedig vidéken úgy, hogy a teljes levélgyűjtési folyamat nyomon követhető legyen, kiszűrve az esetleges üritések elmaradását, javítva az átfutási időt.
- Folytatódott a 2005-ben megkezdett, ütemezett feladatunk a levélgyűjtő szerkének megfelelőségének biztosítása érdekében, mely az akadálymentesítésre és a megfelelő méretű bedobó nyílásra is vonatkozik. A levélgyűjtő szerkének telepítése két ütemben valósul meg. Az első ütemben telepítésre kerül a jelenlegi raktári készlet, melynek eredményeképpen a 3000 fő lélekszám alatti településeken (ami a települések ~65 %-a) a törvényi megfelelés biztosítása rendezésre kerül, továbbá Budapesten állományjavító intézkedés történik. A második ütemben a teljes levélgyűjtő szerkének állomány minőségi állománycseréje megvalósul a levélgyűjtési rendszer racionalizálása mellett.
- A külterületi címhelyek közül közel 15 000 címhely házhoz kézbesítésbe való bevonását és az egyetemes postai szolgáltatás teljes körűvé tételét szükséges időn elvégezni. Az ország szinte teljes területét érintő szervezőmunka az ütemezésnek megfelelően halad.

Az átfutási idő tekintetében a továbbiakban a hangsúly nem elsősorban a minőség további javításán van, hanem az elért – a kormányrendeletben előírt elvárás meghaladó – minőségi-színvonal stabilizása és hosszútávon ennek folyamatos biztosítása a cél.



A minőségfejlesztés távlati szerepe

Miért és meddig kell külön a MINŐSÉG-ről beszélnünk? És nem csak beszélnünk, hanem célokat kitűzni, tervezni és cselekedni is?

Mit jelent a **JÓ** minőség?

Többek között elkötelezettséget, következetességet, állandó szolgáltatási színvonalat, az elért minőség teljesítését, mely az ügyfelek elégedettségének alapja. Túl azon, hogy társasági szinten Minőségfejlesztési terv szerint fejlesztjük a szolgáltatás minőségét, személy szerint is tennünk kell érte.

Ha nincs **JÓ** minőség nincs ügyfél/vevői elégedettség, később ügyfél sem lesz, más szolgáltatót választ...

Ha nincs ügyfél, nincs kinek szolgáltatni. Ön is gondol erre? Minden cselekedetét ennek tudatában hajtja végre?

Kazinczy híressé vált idézete szerint: „JÓT S JÓL. EBBEN ÁLL A NAGY TITOK.”

Mindez kicsit másképp a többször már idézett Minőségpolitikai Nyilatkozatban is megtalálható:

„A Társaság vezetésének és minden munkatársának célja a Magyar Posta Rt. jó szolgáltatói hírnevének fenntartása és növelése, az ügyfelek igényeinek megismerése. magas színvonalon történő kielégítése, ezen keresztül bizalmának megszerzése és megtartása.”

(Magyar Posta Zrt. Minőségpolitikai nyilatkozata)

Nemzetközi postai hírek

2006. április–szeptember

Válogatta: Lovászi József

4000 új elektronikus postai elérhetőségi pont Spanyolországban

www.postcom.org – A Spanyol Posta (Correos) nemrégiben 30.000 terminál beüzemelésével 4.000 új, ingyenes elérési pontot állított fel virtuális postáinak eléréséhez egész Spanyolország területén. A kezdeményezést a Red.es nevű állami ügynökséggel együttműködve fejlesztették ki annak érdekében, hogy Spanyolországban még inkább előre mozduljon az információs társadalom jelenléte.

A Svájci Posta online bélyege magánügyfeleknek

www.poste.ch – Már egy éve annak, hogy a Svájci Posta online bérmentesítési megoldást fejlesztett ki kereskedelmi ügyfeleinek. 2006. április 11-étől a magánügyfeleknek is lehetőségük lesz arra, hogy egy egér-kattintással saját maguk nyomtassák ki bélyegeiket a kívánt értékben és formában. A WebStamp Private segítségével bármikor lehetőség nyílik arra, hogy személyi számítógépünk a 10 leggyakrabban igényelt tarifát kinyomtassa, továbbá csatolni lehet egy fotó vagy rajz bélyegképét is, amivel egyedi jelleget kölcsönözhetünk a kinyomtatott bérmentesítési jelzőnek vagy borítéknak.

Nagy az érdeklődés a Svájci Posta online bélyege iránt

www.bvdp.de – A Svájci Posta online bélyege iránt nagy a kereslet Svájcban. A WebStamp Private bevezetése után egy hónappal már a százazredik digitális bélyeget töltötték le a Svájci Posta Internetes portáljáról. Már több mint 17.000 ügyfél élt a lehetőséggel, hogy regisztráció után saját személyes számítógépén nyomtassa ki a bérmentesítésre szolgáló postai értékcsikket, melyhez egy kedvenc fotó vagy grafika is csatolható.

Az osztrák levelek soha nem voltak olyan gyorsak, mint most

www.post.at – Az Osztrák Postánál a 2006 márciusában mért átfutási idők új csúcserőteket mutattak: a belföldi levelek 97,33%-át egy napon belül kézbesítették a címzettéhez. Az átfutási időmérések történetében először 2003-ban volt 97%-ot átlépő eredmény. A két napon belüli kézbesítési eredmények is csúcspontok döntöttek a 99,88%-os gyorsasággal. A vizsgálatot az Info Research International intézet végezte 30.000 tesztlevél segítségével, s az ÖSTEX tanulmányban tette közzé.

A Lengyel Posta privatizációja 2011-ig tart

www.postinsight.com – A lengyel közlekedési miniszter a Minisztertanács elé terjesztette a Poczta Polska privatizációs terveinek részleteit. A folyamat két lépésben valósul meg. Először a Poczta Polska közszolgálati vállalatból kizárólagos állami tulajdonba kerül, majd a második fázisban megtörténik a vállalat privatizálásának előkészítése a legkésőbb 2011-ben végrehajtandó privatizációhoz. A kormány azt szeretné, ha a Lengyel Posta néhány privilégiumot kapna, például pénzügyi támogatást a nyilvános postai szolgáltatások biztosítására. A lengyel postaprivatizálással kapcsolatban év elején a lengyel pénzügyminiszter bejelentette, hogy támogatja a PKO BP bank, a Lengyel Posta és a PZU biztosító egy pénzügyi csoportba történő egyesítésének tervét.

A holland postai piacot 2008-tól liberalizálják

[Triangle Mail and Express News](http://www.triangle-mail.com), 2006. április 19 – A holland postai piac 2008. január 1-től teljesen liberalizált lesz, ami alacsonyabb árakat, jobb szolgáltatásminőséget és más cégeknek azonos üzleti lehetőségeket biztosít. Jelenleg a holland postai piacon a TNT NV levélüzletágának, a TPG Post-nak monopóliuma van az 50 gramm alatti levelek kézbesítésében. A holland kormány szerint az ország postai piaca a liberalizáció után is problémákkal fog küzdeni az európai országok ÁFA-szabályozása miatt. Németország szintén 2008-ban liberalizálja postai piacát, amely során korlátozza, vagy meg is szünteti a Német Posta ÁFA-mentességét.

Németországban a postai piac liberalizációja kedvez a magánügyfeleknek

<http://de.news.yahoo.com> – A német PostKundenForum (Postai Ügyfelek Fóruma) elnevezésű fogyasztói szövetség megrendelésére elkészített tanulmány szerint, amennyiben teljes mértékben megszűnik a Deutsche Post levél-monopóliuma, akkor a magánügyfelek részére a postai tarifa Németország területén évente összesen 1 milliárd euróval csökkenhet, ez állampolgáronként 14,40 euró megtakarítást jelent. A cégek és hatóságok is nyerni fognak a liberalizációval, a felmérés szerint 30%-os árcsökkenéssel számolhatnak.

A Japán Posta postahivatalt nyit Pekingben

www.postinsight.com<http://de.biz.yahoo.com> – A Német Posta Kína felé próbál terjeszkedni. A Welt című napilap értesülései szerint a Deutsche Post vezetése el tudná képzelni, hogy a jövőben közösen a Kínai Postával kínáljanak bizonyos termékeket, például az értéknövelt levélpostai szolgáltatások területén. A nemzetközi küldeményforgalmi piacon Kína már ma is fontos ügyfele a Német Postának.

A Német Posta fokozza beruházásait az orosz piacon

<http://de.biz.yahoo.com> – A Deutsche Post további beruházásokra készül az orosz piacon. Klaus Zumwinkel, a Német Posta vezetője bejelentette, hogy az elkövetkezendő években a DHL 250 millió dollárt (195 millió eurót) fordít beruházásokra az orosz üzleti területen.

2006 első negyedévében a DHL Oroszország küldeményforgalmi volumene 30%-kal nőtt. Különösen erős növekedés volt tapasztalható az expressz- és légi szállítás területén.

A Svájci Posta Ázsiában terjeszkedik

www.postinsight.pb.com – A Swiss Post nemzetközi üzletága, a Swiss Post International (SPI) új ázsiai leányvállalata az SPI Singapore, ami Szingapúrban, Malayziában és Hongkong-ban működik és az SPI termékeit kínálja az ázsiai piacon. Ezzel az SPI versenypozíciója megerősödött a határokon átlépő levél szegmens piacán. Ázsia a gyors gazdasági növekedésnek köszönhetően jelentős nagyságú fejlődési lehetőséget jelent a postai piacon.

A Lengyel Posta meg akarja tartani pozícióját

www.postinsight.pb.com – A Poczta Polska lépéseket tesz annak érdekében, hogy még a 2009-es postai liberalizálás előtt kiűzze a rivális versenytársakat a piacról. Az államilag ellenőrzött vállalat jelenleg a levél és üdvözlőlap kézbesítés területén rendelkezik monopóliummal, 6 milliárd lengyel zlotyi (kb. 409,5 milliárd forint) értékben. A Poczta Polska nem tud hatékonyan versenyezni a CEP (futár, expressz és csomag) piac résztvevőivel, aminek eredményeképp a piaci részesedése ezen a területen 100%-ról 3%-ra csökkent. A UPS Polska vezérigazgatója, Krzysztof Zdziarski elismerte, hogy vállalata hamarosan betör a levélkézbesítési piacra is, amint arra lehetőség adódik. Ennek ellenére úgy gondolja, hogy a Poczta Polska-nak a közeljövőben nem kell azért harcolnia, hogy a jelenlegi pozícióját fenntartsa, hiszen azoknak a vállalatoknak, amelyek egy állami felügyelet alatt működő monopóliummal kívánnak versenybe szállni, több száz millió zlotyit kellene költeni a hivatali hálózat kialakítására, az alkalmazottakra és a szükséges gépesítésre.

A Svájci Posta is részvénytársasággá alakulhat

www.tsr.ch – A Szövetségi Tanács megbízta Moritz Leuenbergert, a Környezeti, közlekedési, energiaügyi és kommunikációs tárca vezetőjét, hogy dolgozza ki a Svájci Posta 2007-es részvénytársasággá történő átalakításának projektjét. A megbízás értelmében a postai piac liberalizációjának szakaszait is meg kell határozni. A Szövetségi Tanács megerősítette, hogy szándékukban áll a svájci La Poste küldeményszállítási monopóliumának fokozatos megszüntetése. A „sárga óriás” kizárólagos joga áprilistől már csak a 100 grammnál kisebb súlyú küldeményekre terjed ki.

A Japán Posta még több alkalmazottat foglalkoztat a privatizációt követően

www.postinsight.pb.com – A Japan Post Corp. a japán postai rendszer privatizálásával kapcsolatban az alkalmazotti létszám növelését is tervbe vette, bár ez ellent mond a 2007 októberében kezdődő privatizáció legfőbb célkitűzésének, a racionalizációnak. Az eddigi tervek szerint a privatizáció után kialakításra kerülő új üzleti területek között szerepel a hitelkártya üzlet és a magán biztosítók által ajánlott termékek értékesítése. A januárban megalakult Japan Post Corp.-t a Japán Posta privatizálásának előkészítésére hozták létre,

ez a vállalat a jövő év októberében konszernné alakul. Akkorra a részvénytársaságot 4 részlegre bontják, ahol a tervek szerint az eddigi alkalmazotti létszámhoz képest 6000 fővel több dolgozó, 263 500 ember lesz alkalmazásban. A foglalkoztatottak létszáma a 133 ezer fős postahivatali hálózati alkalmazottból, a 109 ezer fős küldeményforgalmi cégből, a 12 ezer fős postabanki, az 5500 fős biztosítós és a Japan Post Corp. törzsállományába tartozó 4 ezer főből áll. Az alkalmazottak számát azért kell megnövelni, mert a 4 részleg kialakítása során minden egységhez létrehozzák a megfelelő back-office divíziókat.

Az Osztrák Posta tőzsdére vitelének pontos dátuma?

A szerdánként megjelenő osztrák News hetilap értesülései szerint május 16-án elkezdődik az Osztrák Posta 49%-os privatizációjának eljárási folyamata annak érdekében, hogy május 29-én a bécsi tőzsdére kerülhessenek a részvények. Mintegy 34,4 millió részvényt lehet majd jegyeztetni 15 és 20 euró közötti áron május 16-tól – teszi közzé a hírt a News pénzügyi elemzőket idézve, akik szerint az ügylet 516-688 millió eurót hozhat. A hírt nem erősítette meg, de nem is cáfolta az Österreichische Post.

Nagy a kereset az Osztrák Posta részvényei iránt

www.post.at – Az ajánlati határidő végére az Osztrák Posta részvényeit az ársáv felső határán rögzítették. Mind a belföldi, mind a külföldi befektetők nagy érdeklődést mutatnak az Österreichische Post jegyezhető részvényei iránt. Ennek köszönhető az ajánlati volumen nyolcszorosának lejegyzése. Az Osztrák Posta létszámából 13.361 dolgozó vesz részt a dolgozói részesedési programban, ez a szám a jogosultak 51,4%-át jelenti. Nekik összesen 1.697.145 részvényt osztanak ki, így az ajánlati volumen 5,4%-a kerül a dolgozókhoz.

Jordánia privatizálja a postát

www.postinsight.pb.com – Jordánia 1 milliárd USA dollár értékben privatizálja három nagyvállalatát, ami az állami adósságok visszafizetéséhez biztosít segítséget. Jordánia a Jordán Királyi Légitársaságot, az Aqaba Vasutat és a Jordán Postát szeretné még idén privatizálni. A privatizáció a kormány gazdasági reformprogramjának részét képezi, amelynek célja az, hogy az országot a külföldi befektetők számára vonzóvá tegyék. 2007 év végére további 13 vállalat privatizálása van tervbe véve. A programot fokozatosan vezetik be a cégek átszervezése segítségével, új törvények bevezetésével és új kereskedelmi cégek megalapításával. A jordán kormány a reform programok felgyorsítására törekszik, amelynek célja a gazdaság versenyképességének javítása és a befektetők privát szektorba vonzása.

Non-stop postahivatalok Románia nagyobb városaiban

<http://belpol.transindex.ro> – 2006. május 16. éjszakától Románia több nagyvárosában egy postahivatal állandóan nyitva tart. A Román Posta vezetősége azzal indokolta ennek az intézkedésnek a szükségességét, hogy nagyon sokan annyira elfoglaltak, hogy

csak a késő esti órákban vagy az éjszaka folyamán érnek rá elmenni a postára, hogy levelet adjanak fel, csomagot vegyenek fel, vagy éppen pénzt utaljanak át. Éppen ezért valamennyi állandóan nyitva tartó hivatalban minden szolgáltatás igénybe vehető lesz éjszaka is. A programban jelenleg a Kolozsvár 1-es, a Brassó 1-es, Temesvár 1-es, a Bukarest 37-es, Ploiești 1-es, a Craiova 1-es, a Bákó 3-as, a Iași 9-es, a Galac 1-es és a Konstanca 1-es postahivatalok lettek kijelölve. Éjszaka 23:30 és 1 óra között azonban semmiféle olyan műveletet nem tudnak elvégezni, amelyhez a számítógépes rendszer szükséges, mivel ekkor frissítik az adatbázist.

Ötven új postapont nyílik a Belga Postánál

www.post.be – A belga La Poste-nál bejelentették, hogy elkezdődik az új postapontok kialakításának végső fázisa. Külső partnerekkel való együttműködésről van szó, amelyek árusítási területükön postai termékeket is értékesítenek. Közbeszerzési pályázat alapján hat olyan partner került kijelölésre, amelyeknek a hálózata lefedi Belgium teljes területét (SNCB, Delhaize, Press Shop, Fortis, Carrefour, Cora). A keretszerződések elkészültek ezekkel a cégekkel, amelyek mindnyájan meghatározó szereplői saját tevékenységi területüknek. Mostantól kezdődően a La Poste fokozatosan kijelöli azokat a földrajzi területeket, ahol postapontokat kíván felállítani. Meg fogják vizsgálni azt is, hogy az adott területen milyen partner a legalkalmasabb a helyi igények kielégítésére. Még helyi, kisebb partnerek jelentkezését is várják.

Létrejön a kínai Postabank

www.french.xinhuanet.com – 2006. április 3-i Nemzetközi Hírlevelünkben már írtunk arról, hogy tervezik egy postabank létrehozását Kínában. A kínai Államügyi Tanács jóváhagyta az új bank, a Postabank megalapítását, melynek fő feladata a postahivatalokban forgalomban lévő takarékbetétek kezelése. Az új bank alapvető pénzügyi szolgáltatásokat nyújt majd a több milliós vidéki lakosságnak. Kormánytervek szerint a nemzeti postai rendszer három szektorra lesz felosztva: postai szabályozó testületre, postai szolgáltatások területére és postabanki ágazatra.

A Svájci Postát törvény kötelezi vidéki munkahelyei fenntartására

www.edicom.ch – A Nemzeti Tanács különleges záradékot illesztett be a Postatörvénybe, mely arra kötelezi a sárga óriást, hogy tartsa fenn decentralizált működési struktúráját, a régiókban lévő munkahelyeket és a vidéki tanulóhelyeket is. Ez a legtöbb kanton igénye, s a közszolgáltatónak ezt kell figyelembe venni. Ez a záradék hosszú távon megnehezítheti a Svájci Posta helyzetét a konkurensokkal szemben, akiknek ilyen jellegű törvényi kötelezettségük nincs.

Négy nagy európai posta a 2009-es teljes liberalizáció mellett áll

www.postinsight.com – A holland, a svéd, a finn és a német nemzeti posták vezérigazgatói az európai postai piac 2009-re tervezett teljes megnyitása mellett foglaltak állást.

A Charlie McCreevy-nek, az EU Bizottság belső piacokat felügyelő biztosának benyújtott hivatalos állásfoglalásban Peter Bakker (TNT), Erik Olsson (Posten AB), Jukka Alho (Finland Post Corporation) és Klaus Zumwinkel (Deutsche Post World Net) vezérigazgatók egy olyan fenntartható postai szektor kialakítását támogatnák, amit a 2009-es teljes piaci liberalizációval és az egyetemes szolgáltatás korszerűsítésével lehetne megoldani. Az EU Bizottság várhatóan 2006 végéig készíti el konkrét javaslatát a postai szektor jövőbeli szabályozásával kapcsolatosan. A most beadott állásfoglalás célja az, hogy ösztönözze az EU Bizottságot a teljes liberalizáció 2009-es határidejének támogatására.

Terjeszkedik a „Pin”, a legnagyobb német magán postai szolgáltató

www.postinsight.com – A német Pin postai szolgáltató vállalat felvásárolt két másik regionális német postai szolgáltatót, a Westmailt és a Citipostot. Ezzel a lépéssel a Pin közelebb került ahhoz a célkitűzéséhez, miszerint az év végéig Németország teljes területén kínálja szolgáltatásait. A Pin jelenleg az ország 70%-át fedi le postai szolgáltatásával. A másik két regionális szolgáltató cég korábbi tulajdonosainak Pin-részvényekkel fizették ki a cégek vételárát, és így ők 10%-os részesedést szereztek a vállalatban. Noha a Pin a legnagyobb privát postai szolgáltató cég Németországban, mégis sokkal kisebb, mint a Német Posta, ami a postai piac egyes területein 2008-ig monopól helyzetben lesz. Ennek ellenére a Pin elégedett az üzleti fejlődésük ütemével és jövőre további profit elérését tűzték ki célul.

Előszó

Az alábbi írások a PSZE 2006. évi küldöttközgyűlésének voltak a hivatalos témái. Az elnöki beszámoló szerkesztett formában kerül az olvasó elé jobb áttekintés érdekében. Az elnöki expozé átöleli a PSZE tevékenységének legfőbb mozzanatait 1992-2006 között. A szerkesztett változat természetesen nem térhetett ki minden momentum részleteire még akkor sem, ha azok a PSZE életét nagymértékben gazdagították. Az 1994, 1998 és 2000-ben tartott 2 napos országos konferenciák szakmai gazdagsága és utóélete postásaink emlékezetében egy külön postatörténeti visszaemlékezést érdemelnének. A beszámolóból azonban kiviláglik az a tény, hogy a PSZE egész eddigi működését a postás szakma iránti elkötelezettség és összetartozás fontossága jellemezte. Ha a kedves olvasó áttekinti az alább közölt írásokat, meggyőződhet arról, hogy a szakmai egyesület a jövőben is elő kívánja segíteni a postai jövőkép kialakítását.

Oláh László

Elnöki beszámoló

A PSZE 2002-2006 között végzett munkájáról, a tapasztalatokról, tevékenységének értékeléséről és a jövő kilátásairól.

Visszapillantás

Most, amikor az Alapszabály szellemében a Postások Szakmai Egyesületének az elmúlt 4 évet átfogó tevékenységét kell értékelnem, óhatatlanul felvetődnek bennem az ezt megelőző évek történései, az Egyesület 1992. évi megalapításától kezdve egészen napjainkig.

Azt hiszem, hogy ez az érzés teljesen érthető egy 14 éves PSZE elnöki múlttal rendelkező s a mai nappal attól megváló alapító elnöktől.

Az Egyesület létrehozását kimondó első közgyűlés 1992-ben, – amelyet talán inkább szakmai kongresszusnak nevezném – olyan határtalan ambíciókat mutatott fel, amelyek valóban csak azokra a szakmájukban lelkesen hívó s annak életük végéig elkötelezett postásokra jellemző, akik az akkori postai vezetés ezirányú kezdeményezéséhez csatlakoztak s szavakban talán nem is megfogalmazható aktív hozzáállással erősítették meg szándékunkat, hogy az 1989/90-ben önálló intézményként tovább működő Magyar Postának legyen egy olyan szakmai szervezete, amelynek keretén belül ápolhatják a klasszikus posta különböző területeit s javaslataikkal elősegíthetik a postás szakmai kultúra fejlesztését és minden területen és szinten történő ápolását.

A 90-es évektől kezdődő gazdasági, politikai és társadalmi változások szinte a legjobb kereteket adták nekünk ahhoz, hogy önállóan foglalkozhassunk a szakmával, a nyugat-európai postákon már akkor folyamatban levő változások hatására – postai szempontból sem a közép-kelet-európai posták a fejlett országok postáira már nem jelentettek veszélyt – folyamatosan, szinte naprakész információkat tudtunk közvetíteni. Az Egyesület által Budapesten és a vidéki igazgatóságokon rendezett országos és egyéb szakmai fórumokon a fiatal Postások Szakmai Egyesülete ugyan még kevés tapasztalattal, de eltökélt szándékkal igyekezett olyan új szakmai irányaghoz jutni, – s ezt nemzetközi kapcsolataimmal annak idején talán könnyebben meg is tehettem – amelyek szakmai novumoknak számítottak. Egyesületünk a Posta szakmai vezetésével együtt nyitott szemléletet tanúsított, amely elősegítette, hogy évente több száz postás kolléga utazhasson, szakmai tapasztalat szerzés céljából külföldre. Északról-Délig, Keletről-Nyugatig. Izgalmas időszak volt ez mindannyiunk számára még akkor is, ha egy-egy akkori vezető részéről nem kellett odafigyelést, értékelést vagy szakmai támogatást kaptunk. Jómagam, mint az Egyesület 1992-ben megválasztott elnöke mindig is hittem abban, hogy helyes döntés volt egy szakmai szervezet létrehozása, mert láttam és tapasztaltam, hogy a postások előtt az Egyesület különböző szakmai csatornáin egy olyan modern szakmai világot kell megnyitni, és bemutatni, amely nélkül – úgy érzem – nem érthetők volna el azokat a pozitív eredményeket, amelyekkel az egész postás társadalom büszkélkedhet. E megállapítással elsősorban arra gondolok, hogy szakmai konferenciáink elősegítették postásaink szakmai horizontjának kiszélesítését és jobb eligazodását a világ postáinál végbemenő változások s szükségszerű átalakulási döntések jobb megértése céljából.

A történeti visszapillantásom nem nélkülözhet azonban néhány olyan adatot, amely talán még jobban megvilágítja az elmúlt 14 év, s az utóbbi 4 év szakmai eredményeit. Nem szeretném ezeket statisztikai adatokkal alátámasztani, de azért elmondhatom, hogy 1992-től kezdődően három országos postás konferenciát rendeztünk, Debrecenben, Miskolcon és Pécsen, valamennyi igazgatósági székhelyen, továbbiakban pedig, egyes városok konferencia-termében 1-1 napos szakmai napot Budapesten, Kecskeméten, Kiskőrösön, Sopronban, Piliscsabán és még sorolhatnám, kérem, ne vegyék tőlem hivalkodásnak, de mint az Egyesület elnöke közel 100 előadást, szakmai fórumot tartottam, amelyek során számot adtunk s adtam mindazokról a változásokról, amelyek a mi postánkkal egyidejűleg bekövetkeztek a világ szinte valamennyi postájánál, de elsősorban a fejlett nyugat-európai postáknál.

Ha csak ezekre az eseményekre hivatkozom, úgy érzem, hogy az Egyesület tagsága és szakmai szimpatizánsai méltán büszkék lehetnek arra, hogy a területi szervezetek segítségével rendezett szakmai konferenciák mind létszám mind pedig tartalom szempontjából nagyon sikeresek voltak s azok, akik csak talán 1-1 alkalommal lehettek jelen rendezvényeinken azokra a szakmai napokra, vagy csak napra sokáig emlékezni fognak.

Az Egyesület szakmai munkájának értékelése (1992-2006)

Az előzőekben már némileg érintettem az Egyesület szakmai elkötelezettségét, de a következőkben még konkrétabban foglalkoznék ezzel a témával. Ismételten le szeretném szögezni, hogy hasonlóan a több iskolában, oktatási intézményben tapasztaltakkal és látottakkal ahol is sok osztályban a tábla felett az a felirat található „kötelesség tudat”,

ugyanúgy mi is kezdetől fogva elkötelezettjei voltunk – s ezt joggal állíthatom – a postás szakmának, s kötelességtudatunk a Posta érdekében, mindig is elsőbbséget élvezett. Ehhez biztos alapot nyújtottak azoknak a szakembereknek a száza, akik annak idején tömegével csatlakoztak Egyesületünkhöz s legtöbbször hűségesebb szakmai harcos társainkká és tenni akaró tagokká váltak. Ehhez az a világméretű végbemenő szakmai változások is hozzájárultak, amelyeknek a megismerése a nemzetközi szolgálatunk segítségével és a PSZE közvetítésével a 90-es évek közepétől szinte elengedhetetlen volt. A magyar postások olyan eltökélt szándékkal fogtak hozzá azoknak a területeknek a megreformálásához, ahol már korábban is szükségessé váltak volna gyökeres változások (pl. logisztika, kézbesítés, felvevő szolgálat, informatika, minőségi kritériumok, stb.) a fentieket természetesen nem úgy kell értelmezni és felfogni, mintha a változásokat a PSZE találta volna ki vagy bizonyos kikényszerítő erőt képviselt volna, de az igazsághoz hozzátartozik, hogy amint a PSZE vezetésének tudomására jutottak a szakmai megújódással kapcsolatban modern reformokat jelentő, külföldi postákon bekövetkezett változások, azokról a különböző fórumokon az Egyesület tagjait rövid időn belül tájékoztattuk.

Ezek a találkozóak aztán alkalmasak voltak arra, hogy a magyar postás szakemberek, s elsősorban a szakmai vezetők magyar szempontból értékeljék a külföldi tapasztalatokat, s azokat a korábbi magyar gyakorlattal egybevetve, a fórumokon elhangzott előadásaikban már konkrét elképzelések fogalmazódtak meg, beleötvözve azokba esetenként a külföldi tapasztalatokat is. Emlékeztetni szeretnék benneteket az 1994. évi debreceni, az 1998-as miskolci, a 2000. évi pécsi országos fórumokra vagy az 1999-ben Piliscsabán, vagy a 2002-ben Sopronban tartott egész napos szakmai konferenciákra. Ezekben minden előadás a postai reformokkal, új stratégiákkal, stb. foglalkozott. A minap egy nem rég nyugdíjba vonult postavezetővel találkozáskor azt mondta nekem, Elnök úr, azok voltak ám az igazán szép idők, amikor az előadások a valódi szakmát helyezték előtérbe. Egyetértettem vele, mert ez volt az igény s a résztvevők általános véleménye. Nagyon csalódom azért, hogy 2000 óta nem sikerült Országos Postai konferenciát tartanunk, a jelenlegi vezetés – takarékos gazdálkodásra való hivatkozással – nem segítette elő, hogy 2002 őszén Sopronban rendezzük meg a már jól előkészített fórumot, s azóta többször is felvetettük, de mindig elutasítás volt az eredménye.

Látható, hogy a korábbi években követett szakmai vonal azonban sajnos az elmúlt években egy kissé megszakadt, nemcsak azért mert jelentős szervezeti változások történtek a Postán, hanem azért is, mert ezzel egyidejűleg az előbbiekből adódóan postásaink mintha elbizonytalanodtak volna, sokan nyugdíjba vonultak, átszervezés miatt elhagyták korábbi funkcióikat, jelentős változások történtek a szakmai állományban. De szakmai munkát nagymértékben tőlünk független objektív tényezők is kedvezőtlenül befolyásolták a Budapestre történő felutazások technikai oldalát nem tudtuk megoldani, s ha igen, csak nagy nehézségek árán. Persze ezek a körülmények bizonyos mértékben érthetőek, de még mindig nem tudott a tagság ezzel azonosulni.

A 2004-es átszervezést követően szinte elveszítettük azokat a területi PSZE vezetőket, akik korábban motorjai voltak a régiókban folyó szakmai munkának.

Ennek ellenére azt kell mondanom, hogy a szakmai fórumok nemzetközi jellegűvé tételével sikerült sok mindent pótolnunk, s személyes kapcsolataim révén immár két alkalommal, 2004-ben és 2005-ben olyan prominens nemzetközi vezető szakembereket sikerült ügyünknek megnyerni, akik elvállalták olyan témákban szakmai expozék tartását,

amelyekről minden résztvevő – beleértve a posta vezető funkcionáriusait is – csak profitalhatott és gazdagíthatta szakmai ismereteit. Ehhez a sikerhez nagymértékben hozzájárultak azok a szakmai konferenciák, amelyeknek a Magyar Posta Zrt. vezérigazgatója, helyettesei, és ágazatvezetői voltak az előadói. A hozzánk visszaérkezett jelzések pedig azt bizonyítják, hogy a posta vezetői, s tolmácsolásaikban előadott szakmai kérdések nagyon felkeltették a jelenlévők érdeklődését, s gazdag tapasztalatokkal térhettek vissza munkahelyeikre. Ezekre a PSZE-napokra valamennyien szívesen emlékeznek vissza.

Ezért úgy vélem, hogy az elmúlt 4 évben, az említett okok ellenére, mégis sikerült valamit tennünk a postás társadalom egy része szakmai továbbképzésének az elősegítése érdekében.

Azt láttam és tapasztaltam az elmúlt években, hogy különböző okoknál fogva a korábbiakhoz viszonyítva postásainkat valahogy nehezebb volt aktivizálni s elvárni tőlük, hogy cselekvőbb odaadással támogassák a PSZE tevékenységét.

Ez talán annak is betudható, hogy jelenleg az információáramlás gyorsabb, a szakmai média erősödött s a mindennapok postásait sújtják a napi feladatok tömege, valamint a jobb megfelelés a növekvő elvárásoknak, a minőségnek, egyszerűen az új követelményeknek.

Remélem, hogy a hamarosan felálló új PSZE elnökség megtalálja azokat az új lehetőségeket, amelyek hozzájárulnak majd egy legalább a korábbi években tapasztalt, vagy annál jobb egyesületi munka megvalósításához.

Az Egyesület nemzetközi tevékenysége és a partneri kapcsolatok alakulása

Azok számára, akik rendszeresen figyelemmel kísérték a PSZE tevékenységét, különösen 2000-től kezdve, azok biztosan némi informáltsággal rendelkeznek abban a kérdésben, hogy az egyes országok – s elsősorban a nyugat-európai posták – már közel 40 éve francia javaslatra, egy nemzetközi szakmai szövetségbe, – ha úgy tetszik – unióba tömörültek annak érdekében, hogy mind az aktív, mind a már inaktív korban lévő s utóbbi időben a fiatalok is, olyan kapcsolatrendszer hozzanak létre, amely biztosítja számukra a postás és a távközlési szakma újabb ismereteinek megszerzését a fiatalok számára a nyelvtanulási lehetőségek jobb kihasználását, és elősegítse szakmai napok, nemzetközi levelezési hetek egy-egy országban történő megszervezését.

Ugyanakkor ez az unió külön feladatának is tekinti a kölcsönös szakembercserét is, az egyes családok által biztosított szállások felajánlásával, és még sorolhatnám a lehetséges együttműködési formákat a nemzeti posták szakmai szervezetei között.

A 2000. évet azért említettem, mert végül is többször megívott harc után vált lehetővé, hogy a Magyar Posta s annak már működő szakmai szervezete csatlakozhasson ehhez a nemzetközi unióhoz. Részletek – amelyek korábban a csatlakozásunkat megakadályozták, egy külön fejezetet érdemelnének, de ezek maradjanak a már csak rövid ideig hivatalban lévő elnök postatörténeti hagyatékának titkos emlékei.

Amikor a PSZE-t ünnepélyes keretek között felvették a szervezetbe a posták, de különösen a távközlés életében gyökeres fordulatok következtek be, s ezek szükségessé tették a szervezet átalakítását a megváltozott körülményekhez.

Ami pedig konkrétan e szervezetben eddig végzett munkánkat illeti, azt kell mondanom, hogy a PSZE-nek sikerült megbecsülést kivívnia a több mint 30 országot tömörítő szervezetben és egyre több tagszervezet szeretne velünk konkrét együttműködést ki-

alakítani. Zárójelben jegyzem meg, hogy a PSZE elnöke a nemzetközi szervezetben, az Igazgató Tanácsban alelnöki funkciót tölt be.

Az évi közgyűléseken és a kibővített elnökségi üléseken a végzett nemzetközi munkáról folyamatosan tájékoztatást adtam. Ennek során, minden alkalommal felvettem, hogy az egyes tagszervezetekkel kialakítandó kapcsolatok fejlesztése – a románok és franciák kivételével – eddig azért nem sikerült, mert egyrészt ez a kétoldalú együttműködés nyelvismeretet tételez föl, másrészt pedig, ha ezt sikerülne is megvalósítani, fennállnak az utazások finanszírozásának a kérdése még abban az esetben is, ha pl. egy pécsi vagy miskolci PSZE csoport néhány tagja Belgiumba utazna s a költségek egy részét a PSZE központi büdzséjéből biztosítanánk. Ezeknek a pénzügyi anomáliáknak a valamilyen módon való megoldását jómagam nagyon szorgalmazom s minden fórumon, így a 2004-ben tartott Dublin-i kongresszuson is nagyon határozottan felvettem. De a jelenlegi pénzügyi kilátások nem sok reményre adnak okot.

A PSZE nemzetközi tevékenységét azonban azok a nemzetközi szakmai fórumok fémljelzik, amelyeket az elmúlt 2-3 évben szerveztünk, s mondhatom, nagy sikerrel. A szakmai visszajelzések mind azt bizonyítják, hogy ezek a kezdeményezéseink helyesek voltak, volt és van rá igény a jövőben is.

Az elkövetkezendő időben – amennyiben ennek a személyi és tárgyi feltételei megvalósulnának – több hasonló, magas szintű szakmai napot volna célszerű rendezni s kiváló nemzetközi szakembereket igyekszünk megnyerni ügyünknek, remélem, talán sikerrel.

Jövő évben ül össze ismét a nemzetközi szervezet kongresszusa Svájcban, Zürichben. Ennek előkészítésében az egyesület elnöke is igyekszik hatékonyan részt venni s érvényesíteni a szakmai, a nyelvképzés megkönnyítésére irányuló elveket, továbbá pénzügyi vonatkozású könnyítéseket s az EU-val és az UPU-val való munkakapcsolatok kialakítását.

A PSZE kétoldalú kapcsolatainak továbbfejlesztése pedig elsősorban a pénzügyi lehetőségektől, a támogatások mértékétől függ, de ezekkel a kérdésekkel majd az elkövetkezendő időben szeretnénk még aktívabban foglalkozni.

Az Egyesület belföldi partneri kapcsolatainak értékelése sem hagyható figyelmen kívül, hiszen ezektől függ az egyesület működésének a lehetőségei, annak tartalma és hatékonysága.

A PSZE és a Magyar Posta Zrt. közötti együttműködés

A Magyar Posta 1992-ben az egyik első legfontosabb alapítója volt az Egyesületnek s ilyen minőségben azóta is folyamatosan vállalta és jelenleg is vállalja a működéshez szükséges pénzügyi források jelentős hányadát. Ennek nagyságát nagyon befolyásolták a változó menedzsment által hozott döntések, ennek ellenére, minden évben Egyesületünk működésének meghatározó szakmai és anyagi támogató tényezője maradt, s ezt a PSZE Elnöksége, jómagam és tagjai mindig is nagyra értékelték.

Az évi beszámolómban rendszeresen szóltam a Posta vezetése, valamint a PSZE közötti együttműködési kapcsolatok állásáról, az azokban időközben bekövetkezett változásokról, előfordult nehézségekről, ezért most csak néhány dolgot szeretnék kiemelni.

A változó világ, a változó posta s azt magával hozó vezetői váltások minden esetben új feladatok elé állították Egyesületünket.

Minden esetben meg kellett ismertetni vagy részletesen tájékoztatást adni az Egyesület céljairól s tevékenységéről. Eddig ez nem is jelentett problémát, mert ez magától értetődik. Ugyanakkor a hivatalba lépő menedzsmentek részéről azonban eltérő reakciókkal találtuk magunkat szemben, annak számos negatív következményeivel, de azért a pozitív hozzáállások túlsúlyban voltak. Az Egyesületnek minden alkalommal meg kellett találnia a módját annak, hogyan alakítsa ki az együttműködés formáit és annak tartalmát. Mi mindig nyitottak voltunk, szakmai segítségünket is sok esetben felajánlottuk s a kölcsönösség elvén alapuló kapcsolatokat igyekeztünk előnyben részesíteni.

Örömmel tapasztaltuk, hogy a Magyar Posta Zrt. jelenlegi vezetése az előző években tapasztalt tartózkodással ellentétben most már elismeri azt a törekvésünket, hogy a magunk eszközeivel is segítsük elő a szakmai megújulás területén bekövetkezett változások jobb és gyorsabb megértését. Szakmai elhivatottságunkat azzal próbáltuk még tartalmasabbá és vonzóbbá tenni, hogy olyan aktuális, szakmai témákat választottunk, amelyekről a külföldi posták kompetens szakértői számunkra jól hasznosítható információkat tudtak adni és egy-egy esetben a szakmai vezetést is meggyőzhették a mi postánk által hozott döntések helyességéről vagy esetleg szükségesnek tartottak bizonyos szakmai korrekciókat.

Megelégedéssel fogadtam el, mint az Egyesület elnöke a humán erőforrás részéről azt a felkérést, hogy vegyek részt annak a Szakmai Zsűrinek a munkájában, amely évente javaslatokat tesz az év postása, kézbesítője, postavezetője, stb. személyére vonatkozóan.

Jó együttműködést sikerült kialakítani a Posta c. szaklap kérdéseivel kapcsolatban felmerülő technikai jellegű kérdésekben. A cikkek szerzői részére minimális honoráriumok fizetésének a kérdését azonban nem tudtuk megoldani.

A Posta vezetése azáltal, hogy külön szakmai fórumokon előadások tartására több alkalommal is vállalkoztak az elmúlt időben, azt bizonyítja, hogy a PSZE rendezvények alkalmasak arra, hogy a jelenlévő postás szakembereket közvetlenül tájékoztassák egy-egy szakmai döntés meghozataláról. Jelenleg is azonban problémát és nehézségeket okoz Egyesületünknek a szakmai konferenciák folyamatos szervezése a már korábban említett okoknál fogva.

Ezt mindenképpen meg kell majd oldani az új PSZE vezetésnek, jómagam ebbe a „harcba” már belefáradtam, s én csak a kölcsönös tisztelet és megbecsülés alapján voltam hajlandó tárgyalásokat folytatni, diktátumokkal és üzenetekkel nem tudtam sohasem és jelenleg sem tudok azonosulni.

Ami a PSZE-vel jogi tagsági kapcsolatban álló szervezeteket illeti, az Erste Bank Rt-vel, a Posta Biztosító Rt-vel, a Nemzeti Hírközlési Hatósággal velük a lehető legjobb együttműködést alakítottuk ki még akkor is, ha ezek a kapcsolatok gyakran csak eseti szakmai találkozókra korlátozódtak. Az OTP-vel korábban kialakított együttműködés jelenleg stagnál, sajnos azt nagymértékben befolyásolta a közöttünk egy alkalommal történt, szervezésből adódó félreértés, amelyért jómagam elnézést is kértem az OTP illetékes vezérhelyettesétől. Remélem, hogy ezt a területet ismételten bele lehet majd vonni a PSZE-vel való szakmai együttműködés eredményes ápolásába.

Ezt az alkalmat felhasználom arra, hogy őszinte köszönetemet fejezzem ki a Magyar Posta Zrt. vezetésének, dr. Szabó Pál vezérigazgató úrnak, a kapott anyagi támogatásért, továbbá Szűts Ildikó vezérigazgató-helyettes asszonynak, s nem utolsósorban Szivi

László vezérigazgató-helyettes úrnak, akik igyekeztek elősegíteni, hogy szervezetünk közötti együttműködés egészséges keretek között bonyolódjék le s a felmerült problémákat mindenki számára elfogadható módon oldjuk meg. Hasonló értelemben szólok a jogi tagsággal rendelkező szervezetekről s köszönet a tőlük kapott anyagi támogatásért és szakmai segítségért.

E témakörbe tartozóan elismeréssel szólok a PSZE Senior tagozatával fennálló kapcsolatunkról, amely szinte alapítástól kezdve egyik kellemes szakmai színpontja egyesületünknek. Ők azok, akik a szakmáért annakidején sokat tettek, a fejekben ma is aktívak, sokat tudnak a postáról, vagy éppen még több információval akarnak rendelkezni, még gyakrabban szeretnének jelen lenni rendezvényeinken, többet látni és tapasztalni.

Ebben nagyon eredményes munkát végzett dr. Tiszavölgyi László, dr. Kertész József barátaim, s jelenleg pedig, hasonló odaadással látja el ezt a felkérést Bánóczy Katalin kolleganő. Köszönöm elszánt szakmaiságukat és a postánk iránt érzett elhivatottságukat.

Az Egyesület jövőképéről

Bizonyára sokan emlékeznek arra, hogy szakmai megnyilvánulásaim során mindig arra törekedtem, hogy a Magyar Posta intézménye kövesse azon országok postáinak előremutató példáját, amelyek fejlettségi szintjüknel fogva sikeresebben tudtak hozzáfogni a postákon már régóta várt megújulási folyamat megindításához. Ez ugyan némi időeltolódással, de nálunk is bekövetkezett, amit a rendszerváltás is elősegített és sürgetett, de ettől függetlenül azonban bizonyos szakmai lépések megtétele csak viszonylag késéssel indult. Jelenleg azonban úgy látom, hogy nálunk is bekövetkeztek a szükség-szerű változások s ezeknek az eredménye már konkrétan, pl. a nyújtott szolgáltatások minősége tekintetében, az ügyfeleink körében tapasztalható. Az új szemléletet, a megváltozott mentalitást, pozitív postai hozzáállást az ügyfelek igényeihez, igenis nagyra értékelik.

Végül is a végrehajtott stratégiai, üzemeltetési, informatikai, logisztikai, stb. reformok viszonylag rövid idő alatt bonyolódottak le, s ezt a menedzsment részéről követett határozott intézkedések segítették elő.

Egyesületünk nagyon élénken követte ezeket az eseményeket, s igyekeztünk ezeknek a változásoknak a hatásait az egyesületi munkában is hasznosítani. Azt hittük, hogy a posta új szervezeti struktúrája végül is nem fog komolyabb következményekkel járni és a régiós szervezet elősegíti a PSZE tevékenységének zökkenőmentes folytatását.

Sajnos, ezek az elvárások nem valósultak meg, a humán területen bekövetkezett változások következményeként sok tagunkat az említett objektív okok miatt elveszítettük, s akik maradtak, bizonytalanságban voltak, vagy az új szakmai elvárások miatt nem tudtak hozzáfogni a területen a korábbi években tapasztalt egyesületi munka folytatásához.

Ennek részleteit most már nem kívánom ecsetelni, hiszen mindnyájan ezt az időszakot minden negatív előjellel átéltük. Inkább tekintsünk előre, a jövőbe s abba a szakmai elhivatottságba, amely mindig is jellemezte a magyar postás szakembereket.

Ezeknek a jövőbeni feladatoknak az elemzése s a javaslatok kidolgozására jött létre több mint egy éve az a reformbizottság, amely javaslatokat dolgozott ki a PSZE tervezett jövőbeni tevékenységének a megújítására, jobban alkalmazkodva az új szervezet-hez. Véleményem szerint a továbbiakban is olyan egyesületi munkára volna szükség, amely a mindenkori menedzsment számára biztos szakmai háttér-intézményként mű-

ködni, közvetítene a postás szakemberek számára fontos szakmai kérdésekben a munkájukban jól hasznosítható információkat, ugyanakkor nemzetközi kapcsolatai révén figyelemmel kísérne olyan szakmai változásokat, amelyekről a hivatalos postai csatornák mellett a nemzetközi üzletágra gondolok, az Egyesület is nemzetközi fórumok rendezésével naprakész információkat tudna nyújtani az érdeklődő postásainknak.

Én most csak röviden – és a teljesség igénye nélkül – vetettem föl néhány követendő szempontot a PSZE jövőjével kapcsolatban. Ettől függetlenül engedjétek meg, hogy a jövőre nézve mégis felvillantsak általam fontosnak vélt feladatokat:

- A PSZE új szervezeti struktúrájának kialakítása, működésének megindítása s ennek érdekében a szükséges intézkedések mielőbbi megtétele;
- A szakmai – belföldi és nemzetközi – ismeretterjesztő előadások, fórumok rendezése az eddigi pozitív tapasztalatok felhasználásával a szakmai munka hatékonyságának a fokozása céljából;
- A jövőben – az új szervezeti keretek között – élénkebbé és rendszeresebbé kell tenni a régiókban folyó szakmai munkát területi rendezvények szervezésével;
- Az egyesület a szakmai fejlődés érdekében pályázati rendszer bevezetésével elősegíti a postán folyó kutatási- és fejlesztési témák kidolgozását s azok hasznosítását;
- A humán erőforrás szakterülettel együttműködve elő kell segíteni, hogy a postára került fiatalok bekapcsolódhassanak a PSZE munkájába és számukra, a szakmai szereplés lehetőségét meg kell teremteni;
- Új együttműködési formákat kell kidolgozni a jogi tagsággal rendelkező partnerek számára;
- 2006-ban legalább 2 szakmai napot volna célszerű szervezni olyan témákban, amelyek aktuális feladatok megoldását jelentik, s ezekre nézve hasznos ismereteket nyújtanak a szakemberek számára.

Azt gondolom, hogy e néhány javaslattal elő tudom segíteni a PSZE új megválasztásra kerülő elnökségének a munkáját.

Végül engedjék meg, hogy Egyesületünk elnökeként még néhány gondolatot megfogalmazzak a jövőre nézve.

Az egyre gyorsabbá váló globalizálódó világban – amely magában hordoz számos veszélyt, de ugyanakkor lehetőségeket is kínál a jelenkor szakmai képviselőinek – a posták sem maradhatnak közömbösek. Új utakat keresnek mindenhol, legyen az fejlett vagy éppen fejletlen és fejlődésben lévő ország, s teszik mindezt azért, hogy jobban megfelelhessenek az ügyfelek jogos, s egyre jobb minőséget igénylő elvárásainak. Számos ország postája – függetlenül az EU liberalizációs törekvéseitől – hatékony gazdasági intézkedéseket hoz a gyorsuló versenyhelyzetben való talpon maradás érdekében.

A Magyar Posta eddigi eredményei biztatóak, szolgáltatásaink egy szegmensét bronzéremmel tüntették ki, amelyre az egész postás társadalom büszke lehet. De nincs megállás, az idő, a liberalizációs törekvések terjedése minket is sürget előbb-utóbb szükségessé váló döntések meghozatalára, úgy vélem, mert már nem kerülhetjük meg olyan állásfoglalások kidolgozását sem, amely más országok postáival való szorosabb piaci együttműködést, közös vállalkozások létrehozását kényszerítik ki.

Szolgáltatásaink nagy része már európai mércével is megállja a helyét, de ezt az utat kell tovább is járnunk, nem szabad szem elől téveszteni, hogy az ügyfelekért kell szolgálatnunk, s ennek érdekében szinte minden nap meg kell újulnunk.

Ebben a megvalósuló új postai világban a Postások Szakmai Egyesületének is részt kell vennie, s minden eszközével elősegítenie a szakmai célkitűzések sikeres megvalósítását.

Végül, engedjék meg, hogy felhasználjam ezt az alkalmat arra, hogy az Egyesület Elnöksége és a magam nevében megköszönjem valamennyi PSZE tagunknak, vagy az egyesülettel együttműködő minden postás szakembernek – akik részt vettek rendezvényeinken – az évek során nekünk nyújtott segítséget, támogatást, sok esetben erkölcsi és szakmai biztatást. Valamennyi területi elnöknek, titkárnak elismeréssel tartozom azért az odaadásért, amellyel az elmúlt 14 évben s az utóbbi 4 évben segítettek az egyesületi munkát. Köszönöm a volt igazgatósági vezetőkkel folytatott eredményes együttműködést és a tőlük kapott segítséget.

A különböző szakmai konferenciák hangulatára, meghittségére, mély szakmaiságára mindig szívesen fogok visszagondolni. Ha csak azt sikerült elérnünk, hogy a postás közösséget egy kicsit jobban össze tudtuk kovácsolni s azt a találkozásaink során sok-sok puszival, csókkal s öleléssel is erősítettük, úgy vélem, hogy a mi kis egyesületünk betöltötte hivatását s néha nehezen is, de kiállta az idők próbáját.

Köszönöm a Postának és a jogi tagjainknak a támogatást, az egyesületünk titkársága munkatársainak a lelkiismeretes munkát. Kiváló munkát végzett a PSZE életében Balla Tibor, volt főtítkárnak, Zsovár György, volt alelnök, akik minden téren felejtethetetlen érdemeket szereztek az egyesületi élet megszervezésében. Nehéz lett volna egyesületi munkát végezni a jelenlegi főtítkárnak és ügyvezető igazgató barátaim, Molnár Sándor és Fábics Miklós nélkül.

Köszönöm Wendl Éva asszonynak a pénzügyek terén részünkre – 14 éve – nyújtott segítséget, s nagyra értékelem Biczó István barátomtól az évek során kapott segítséget a szervezési munka terén. Köszönöm, hogy velük is együtt dolgozhattam.

Ezek után kérem a t. Küldöttközgyűlést, adja meg a PSZE jelenlegi Elnökségének és elnökének a felmentést, aki a jövőben nem kívánja megújítani funkcióját a következő, 4 éves időszakra.

**A PSZE 2006. 05. 30-I KÜLDÖTTKÖZGYŰLÉSÉN
MEGVÁLASZTOTT
ORSZÁGOS ELNÖKSÉGI TISZTSÉGVISELŐK**

Dr. Horváth Sándor – országos **elnök** (LSzÜ üzletágvezető)

Dr. Oláh László – **örökös tiszteletbeli elnök**

Molnár Sándor – **főtitkár**

Az Országos Elnökség Tagjai:

Angus József (Nemzetközi szakterület)

Bakai József (Stratégiai, gazdálkodási és általános szakterület)

Deutsch Józsefné (Levél és hírlap szakterület- Központi terület)

Gulyás Ernő (Levél és hírlap szakterület – Nyugat-magyarországi terület)

Hohner Mihály (Pénzforgalmi banki és biztosítási szakterület)

Lányi János (Logisztikai szakterület)

Dr. Lovászi József (Humán szakterület)

Nagyné Haja Mária (Levél és hírlap szakterület – Kelet-magyarországi terület)

Szendrei Zsolt (Levél és hírlap szakterület)

Az elnökség póttagjai:

Csarejs János (Pénzforgalmi szakterület)

Kis Pál Jenő (LSZÜ)

Mohlné Gáspár Ildikó (Levél és hírlap szakterület)

**A PSZE 2006. 05. 30-I KÜLDÖTTKÖZGYŰLÉSÉN
MEGVÁLASZTOTT
BIZOTTSÁGI TISZTSÉGVISELŐK**

Jelölőbizottság:

Tóth László – **elnök** (LÜ, KTEMI)

Demeter Gyöngyi (Pénzügyi Szolgáltatások Üzletág)

Képes András (LSZÜ)

Németh Emil (LÜ, HO)

Vízerné Molnár Piroska (Központi TIG,
Budapest 131. sz. posta)

Mandátumvizsgáló Bizottság:

Daróczi László – **elnök** (LSZÜ)

Pfeifenroth Ildikó (LSZÜ)

Szöllősi Béla (Kelet-magyarországi TIG)

Szavazatszedő Bizottság:

Krajcs Katalin – **elnök** (Központi TIG)

Batta Rudolf (LSZÜ)

Mong József (LSZÜ)

Ellenőrzőbizottság:

Wendl Istvánné – **elnök**

Dr. Csermely Ágnes

Dr. Schütt Margit

Ellenőrzőbizottság póttagja:

Palotai György

A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK ÁTSZERVEZÉSÉRŐL



A PSZE új Országos Elnöksége (nem teljes) balról jobbra: Bakai József, Angus József, Nagyné Haja Mária, Dr. Oláh László, Dr. Horváth Sándor, Fábics Miklós, Hohner Mihály, Deutsch Józsefné, Lányi János (háttérben), Szendrei Zsolt.

Fotó: Dr. Lovászi József

Tisztelt Hölgyem, Uram!

Egyesületünk Küldött-közgyűlése 2006. május 30-án új vezetőséget választott. Az alapító elnök, Dr. Oláh László felmentését kérte, és ezen kívül szinte a teljes Elnökség kicserélődött.

Az elkövetkező négy évre **Dr. Horváth Sándort, a Logisztikai üzletág vezetőjét választották meg a PSZE elnökének, Dr. Oláh László pedig az örökös-tiszteletbeli elnök** címet kapta.

A Küldött-közgyűlés és a PSZE új vezetése célul tűzte ki az egyesületi működésének megújítását, aktivitásának, szakmai elismertségének és eredményességének növelését.

Ennek érdekében felül kell vizsgálni az eddigi szervezeti kereteket, ki kell tűzni azokat a célokat, amelyek a tagság körének bővítését szolgálják, és fel tudják kelteni a tagság érdeklődését az egyesületi munka iránt.

A PSZE eddig szinte kizárólag területi szervezetekre tagozódott, amelyet a korábbi postaigazgatóságokon és a vezérgazgatóságon működtettünk. Mivel a Magyar Posta szervezete és irányítási rendje az elmúlt években szinte gyökeresen megváltozott, a PSZE új vezetése szükségesnek látta, hogy átalakítsa az Egyesület belső szervezetét.

Olyan döntés született, hogy területi és szakmai szervezeteket hozunk létre és ezen belül működhessenek tagcsoportok is.

A Küldött-közgyűlés döntött arról is, hogy az új szervezeteknél a tisztújítást, illetve vezető tisztségviselők megválasztását november végéig el kell végezni. Ugyanakkor az Országos Elnökség kijelölte azokat a személyeket, akik a novemberi választások előkészítői lesznek.

A következőkben felsorolom a szervezés alatt álló PSZE Szervezeteket és a helyi választások előkészítésével megbízott egyesületi tagokat:

- Kelet-magyarországi PSZE Szervezet – Nagyné Haja Mária
- Nyugat-magyarországi PSZE Szervezet – Gulyás Ernő és Zsuppán Géza
- Központi Területi PSZE Szervezet – Deutsch Józsefné
- Humán erőforrás PSZE Szervezet – Biczó István
- Logisztikai Üzletági PSZE Szervezet – Lányi János
- Pénzforgalmi Üzletági PSZE Szervezet – Hohner Mihály
- Üzleti Területi PSZE Szervezet – Szendrei Zsolt
- Funkcionális Szakterületi PSZE Szervezet – Bakai József (ide tartozik a stratégiai, – a pénzügyi-, az általános- stb. szakterület)
- Senior PSZE Szervezet – Bánóczy Katalin

A PSZE Jelölő Bizottságának elnöke Tóth László (Szeged), az Ellenőrző Bizottságé pedig Wendl Istvánné.

A felsorolás szerinti első három területi szervezet elsősorban az adott postaigazgatóság irányítása alatti postákon, valamint az igazgatósági irányításban dolgozó PSZE ta-

PSZE OLDALAK

gokat fogja össze. A szervezeten belül – ha szükséges – tagcsoportok is működhetnek. A területi szervezetekhez tartozhatnak azok a PSZE tagok is, akik az adott régióban dolgoznak, de valamelyik üzletági vagy szakmai igazgatóság irányítása alatt.

Az Üzleti Területi PSZE Szervezet tömöríti mindazon tagokat, akik az üzleti területen dolgoznak, de nem a postahivatali hálózatban és nem tartoznak a logisztikához, illetve a pénzforgalomhoz.

A Szenior PSZE Szervezet (eddigi nevén Szenior Tagozat) azokat a nyugdíjas PSZE tagokat tömöríti, akik nem kívánnak a területi szervezetek valamelyikéhez tartozni.

Most, a választások előtt, az előkészítéssel megbízott személyek mindenkit besorolnak abba a PSZE Szervezetbe, ahová szakirányú hovatartozásuk alapján kapcsolhatók, de utána mindenki eldöntheti, hogy a továbbiakban melyik szervezethez és azon belüli tagcsoporthoz kíván tartozni.

Kérem Önöket, hogy segítsék elő az Egyesület megújulását és a szervezeti élet aktív-vá tételét.

A PSZE megújulásával vagy a szervezeti életről kapcsolatban szívesen várom javaslatokat, észrevételeiket is.

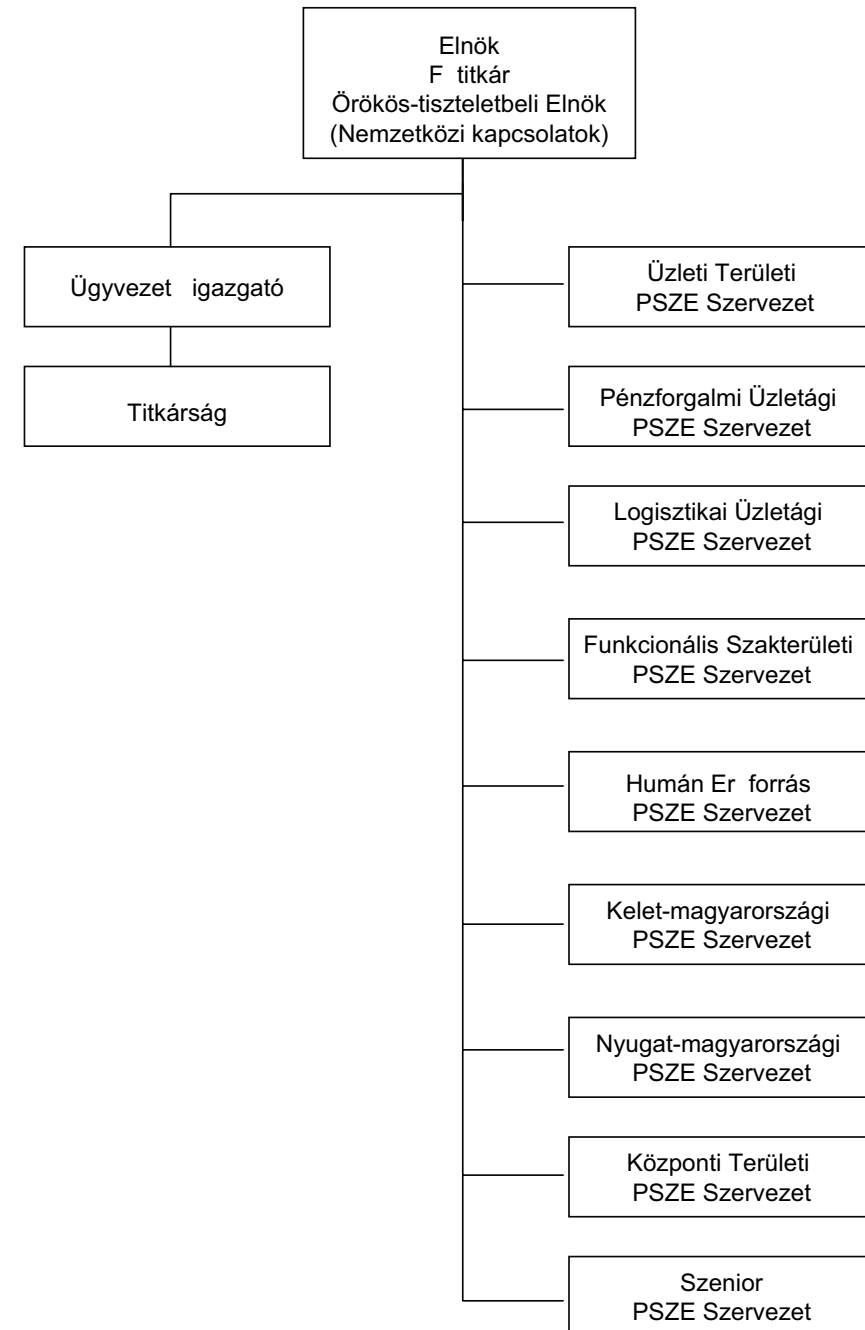
Postacímünk: PSZE Budapest, Pf. 135
1410

E-mail cím: psze@posta.hu

Üdvözlettel:

Dr. Horváth Sándor
a PSZE elnöke

PSZE szervezeti ábra



PSZE LÁTOGATÁS DEBRECENBEN

A Postások Szakmai Egyesülete (PSZE) a postások társadalmi szervezete, amely több mint 10 éve fogja össze a posta területén dolgozó szakemberek és a postai szolgáltatásokat támogatók érdekeinek képviselőit. Az Egyesület ennek keretében segíti a Magyar Posta Zrt. területén folyó ismeretterjesztést, a szolgáltatások fejlesztését, a szervezet korszerűsítését és a hatékonyabb gazdálkodást.

Az Egyesület területi és szakmai szervezeti egységek, és tagozatok formájában működik. Az Egyesület vezető testülete a küldöttgyűlés.

Az Egyesület kiemelt feladatának tekinti többek között, hogy folyamatos kapcsolatot tartson azokkal a nyugdíjas postásokkal, akik aktív munkás éveik, évtizedeik során önzetlen tevékenységükkel sokat tettek a posta sikeres és eredményes működése érdekében.

Mindez a Szenior tagozat keretei között valósul meg.

A Szenior tagozat a nyugdíjas postások, – vidéki és fővárosi, hivatali, üzemi, igazgatósági, vezérigazgatósági dolgozók és vezetők, – szakmai igényeinek kielégítését tűzte ki céljává.

Ennek keretében a tagok egymással, a régi kollégákkal és a posta vezetésével tartanak kapcsolatot. Előadásokon ismerkednek a postai szolgáltatások jelenlegi helyzetével, a szervezet-átalakítás céljaival és a társaság jövőbeni terveivel. Évente 3-4 alkalommal rendeznek összejövetelt és 1-2 alkalommal kerül sor üzemlátogatásra, vidéki utazásra.

A tagozat létszáma mintegy 100 fő, ebből 43 fő vidéken él. A tagozat vezetője Bánóczy Katalin nyugdíjas posta-vezérigazgatósági osztályvezető.

2006. szeptember 26-án a tagozat 35 fő részvételével látogatást tett Debrecenbe. A gazdag program keretében a résztvevők Rácz Tamásné igazgató asszony – vetítéssel kiegészített – előadásában tájékoztatót hallgattak meg a Kelet-magyarországi Területi Igazgatóság működéséről. Így bemutatásra került a 9 megye településszerkezete, gazdasági, kulturális és postai sajátossága. Majd az igazgatóság szervezetéről hallattak tájékoztatót, kiemelve a szervezet-korszerűsítés céljait, eredményeit és a különböző szervezeti egységek együttműködésének fontosságát. A postai hálózat ismertetése során a postahelyek száma, nagysága, üzemeltetési formái és a szolgáltatások kerültek szóba. Az előadó ismertette a 2006-os értékesítési év feladatait, az egyes termékek és szolgáltatások helyzetét. Szólt a minőségi követelmények rendszerének fontosságáról. Végül az igazgatóság létszámáról, a bérhelyzetről és költségek alakulásáról esett szó.

Az előadást dr. Kovács József nyugdíjas postai igazgató egészítette ki, aki Debrecen város és a Posta kapcsolatáról szólt, megemlítve a városhoz kapcsolódó bélyegkiadást, bélyegkiállítást, alkalmi levelezőlap kiadást, alkalmi hivatalok működtetését, a posta szerepét a gazdasági és kulturális rendezvényeken. Utalt a posta jelentőségére a város közéletében.

Az előadásokat vita követte, a résztvevők a létszámmal, az átlagkeresettel, a hírlapkezeléssel kapcsolatban tettek fel kérdéseket. Hozzászólás hangzott el egy régi virágkarneválról, illetve postai pályafutásukat Debrecenben kezdő résztvevők elevenítették fel régi emlékeiket.

Az érdeklődéssel kísért előadást és hozzászólásokat a tagozat vezetője köszönte meg a résztvevőknek.

Ezután a résztvevők a Delizsánsz kiállító-terem postai és távközlési emlékeit tekintették meg. Megismerkedtek Debrecen postatörténetével, és Soó Rezső akadémikus bélyeggyűjteményével.

A látogatás keretében került sor a Déry múzeumban tárlatvezetés mellett a Munkácsy „Krisztus trilógia” című kiállítás megtekintésére.

Végül a látogatás résztvevői és a debreceni postások képviselői baráti beszélgetések keretében elevenítették fel régi postás emlékeiket.

Dr. Nyúl István postafőtanácsos, Bicske város díszpolgára

Bicske város Önkormányzata 2006 tavaszán – posztumusz – díszpolgári cím adományozásával ismerte el egykori kollégánkat, dr. Nyúl Istvánt, aki 25 évi postai szolgálat után lett Bicske tanácselnöke.

Mondhatjuk azt, hogy sikeres tanácselnöki munkásságát Bicske 1 postahivatal főpénztárosa, a Budapest-vidéki Postaigazgatóság előadója – a jogi diploma megszerzése után – a Postavezérigazgatóság Jogi osztályának főelőadójaként szerzett ismeretek és széleskörű gyakorlati tapasztalatok alapozták meg.

Nem volt véletlen, hogy lakóhelyén 1979-ben Dr. Nyúl Istvánt kérték fel és választották meg tanácselnöknek. Tanácselnöki munkájában jól érvényesült munkabírása, megfontoltsága, konszenzust kereső munkastílusa és dinamikus kezdeményezőkézsége. Munkáját közszolgálatnak tekintette, munkatársainak nemcsak felettese, hanem oktatója, választóinak kiemelkedő emberi tulajdonságokkal rendelkező, sikeres képviselője volt.

Sokat tett Bicske fejlődéséért és felvirágoztatásáért. Személyes sikerének is tekinthető, hogy Bicske 1986-ban megkapta a városi rangot. Minden tervét sajnos már nem valósíthatta meg, váratlanul, 1990. február 23-án ragadta el a halál.

Emberi tartását, a szakma szeretetét és a postásság megbecsülését is kifejezésre juttatja Dr. Nyúl István kollégánk díszpolgári címe.

Közli:

Dr. Vida István

Dr. Oláh László

*Az Eötvös Loránd Tudományegyetem
Tanácsa*

ötven

éven át kifejtett

értékes szakmai tevékenységének elismeréseként

Dr. Mesterházi Rozália

részére

aranyoklevelet

adományoz.

*Részére ezt a díszoklevelet az Egyetem pecsétjével
és aláírásunkkal megerősítve kiadjuk.*

Budapesten, 2006. október 24. napján

[Aláírás]
DÉKÁN



[Aláírás]
REKTOR

*Dr. Madarász Istvánné kolléganőnk a Postavezérigazgatóság
közgazdasági szakterületéről 1980-ban ment nyugdíjba.*

