

FIGYELEM!

Felhívjuk a Postások Szakmai Egyesülete tagjainak figyelmét,
hogy valamennyien
legalább két-három PSZE-tagot,
előfizetőt szervezzenek be!

Kérjük előfizetőinket,
hogy kollégáik körében népszerűsítsék lapunkat,
és szervezzenek újabb előfizetőket.

Elsősorban a vezérigazgatósági
és igazgatósági vezetőket, munkatársakat,
postavezetőket várjuk olvasótáborunkba,
akiknek munkájához
feltétlenül szükséges az elmélyült
szakmai tájékozódás, a postás szakma eseményeinek,
legfontosabb kérdéseinek figyelemmel kísérése.

LEGYEN OLVASÓJA ÉS SZERZŐJE A POSTÁ-NAK!

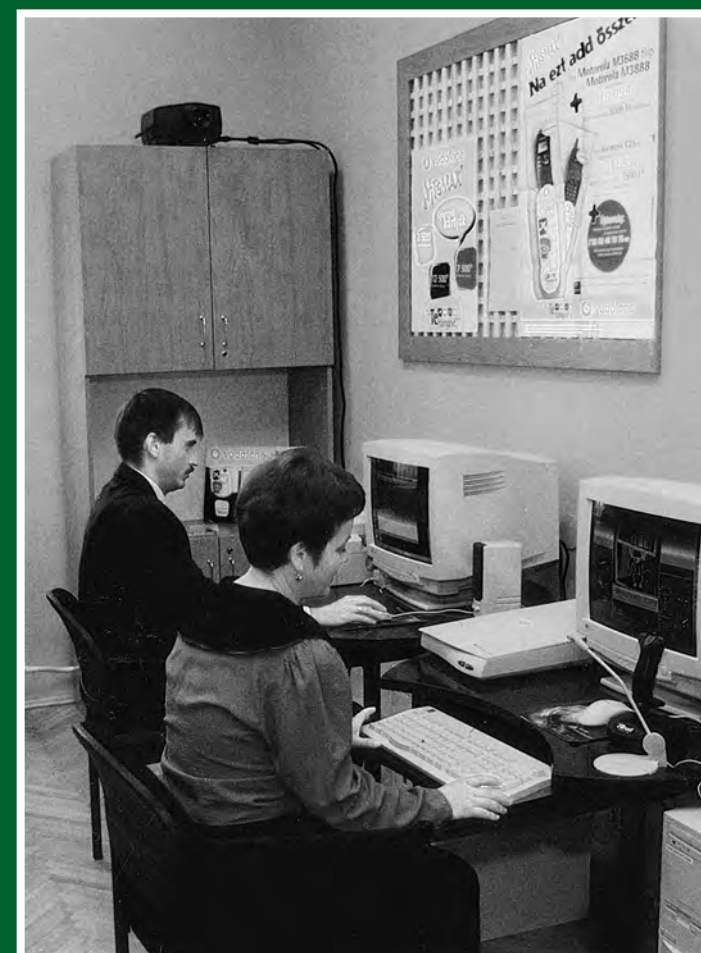
2001. április
2. szám
III. évfolyam

Posta

**A MAGYAR POSTA RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA**

A TARTALOMBÓL

- A Magyar Posta az
információs társadalomban 3
- A Magyar Posta
telepostaház-stratégiája 12
- A postai szabályozás várható
változásai
az új Egységes Hírközlési
Törvény tervezete alapján 16
- A szociális munka
lehetőségei
a kézbesítők között
és kézbesítőként 30
- Az ablak
és aki mögötte van 32



Egy új szolgáltatási képesség, a telepostaház


Magyar Posta

TARTALOM

KASZÁS ZOLTÁN A Magyar Posta az információs társadalomban	3
TAHY LÁSZLÓ A Magyar Posta telepostaház-stratégiája	12
URBÁN PÉTER A postai szabályozás várható változásai az új Egységes Hírközlési Törvény tervezete alapján	16
VARGA KORNÉL A szociális munka lehetőségei a kézbesítők között és kézbesítőként	30
DVORÁK EDE – LENDVAY PIROSKA Az ablak és aki mögötte van	32

CONTENTS

ZOLTÁN KASZÁS The Hungarian Post Office in the information society	3
LÁSZLÓ TAHY The Telepost-strategy of the Hungarian Post Office	12
PÉTER URBÁN Expectable changes in postal regulation on the basis of the draft of the Single Communications Act.....	16
KORNÉL VARGA Possibilities of social work among postmen and per postman	30
EDE DVORÁK – PIROSKA LENDVAY The counter and those who are behind it	32

Posta

A MAGYAR POSTA RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA

III. ÉVFOLYAM 2. SZÁM
2001. ÁPRILIS

A szerkesztőbizottság elnöke: *Dr. Oláh László*

Társelnök: *Szivi László*

Tagjai: *Cser János, Dömötörné dr. Ács Katalin, Dvorák Ede,
Juhász Ferenc, Kaszás Zoltán, dr. Lovászi József,
dr. Molnár Csaba, Tahy László*

Közlési feltételek:

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

E számunk szerzői:

KASZÁS ZOLTÁN

Magyar Posta, informatikai stratégiai igazgató

TAHY LÁSZLÓ

Magyar Posta, műszaki fejlesztési osztályvezető

URBÁN PÉTER

Hírközlési Főfelügyelet, postaszabályozási előadó

VARGA KORNÉL

Budapest 114, kézbesítőszolgálat-vezető

DVORÁK EDE

A Postás, olvasószerkesztő

LENDVAY PIROSKA

A Postás, szerkesztő

ISSN 1419-6239

Szerkesztő: Dvorák Ede

Nyomdai előkészítés: Gaál Krisztina

Szerkesztőségi titkár: Tófalvi Krisztina

Felelős kiadó: Kalmár István

Nyomás: BEI Nyomda, Budapest

Felelős vezető: Galgóczi Károly

Szerkesztőség: Budapest XII., Krisztina krt. 6-8.

Telefon/fax: 487-1684,

e-mail: Dvorak.Ede@posta.hu

Postacím: Budapest 1540

A Magyar Posta az információs társadalomban

(A cikk elkészítésében részt vett M. Tóth László, Holecz Ervin, Tóth Erika;
az illusztrációt Vigh Szabolcs készítette)



Változások itthon és a nagyvilágban

Variációk Európára

Az elmúlt hónapok alábbi történései is jelzik, miként formálódik át a postai ágazat. Az egyes országok szervezetei más-más stratégiát követnek.

Egy részük, az agresszíven terjeszkedő üzemeltetők új szövetségek megkötése, saját világhálózatuk kiépítése érdekében mozgósították forrásaikat, így biztosítván jövőbeli sikerüket alapvető tevékenységi körük, a küldemények feldolgozása terén. A *Deutsche Post*, egyesítve a Lufthansa Cargóval a DHL Internationalban megszerzett érdekeltségeit – mindketten a részvények negyedénél eggyel többet birtokoltak –, meghatározó szerepet tölt be már a DHL életében. A *British Post Office* 72 millió angol fontért vásárolta meg Hollandia ezres gépjárműparkot üzemeltető, harmadik legnagyobb csomagpostai vállalatát. (A *Nederlandse Pakket Dienst* a nemzetközi forgalom napi mintegy 60 ezer küldeményét dolgozza fel.) A korábban felvásárolt *German Parcel/Der Kurier* (Németország) után írásbeli franciaországi terjeszkedését is folytatni kívánja; 15 hónap leforgása alatt immár a tizenegyedik céget, a francia *Extand* csomagpostai vállalkozást vásárolta meg, amiért 71 millió angol fontot fizetett.

Az információtechnológiában élenjáró üzemeltetők, mint a Svéd és az Ír Posta (An Post) klasszikus szolgáltatásaikon kívül az elektronikus kereskedelemre és az internet-alkalmazásokra koncentrálnak.

A legbiztatóbb versenystratégiák az ügyfelek jobb kiszolgálását, a vállalatok közötti erős és hatékony kapcsolatok kiépítését helyezik a középpontba. Megkezdődött az *Osztrák Posta* 2300 postahelyből álló hálózatának az átszervezése is. Szolgáltató, illetve fiókpostákat hoznak létre annak érdekében, hogy növelni tudják árbevételüket, csökkenteni a költségeket és optimalizálni az adminisztrációs folyamatokat. A fiókpostákon dolgozók ezt követően a korábbiánál több időt tudnak szentelni az ügyfélkapcsolatnak és az értékesítésnek.

Holdinggá szerveződik a *Belga Posta*; az erőteljesen fejlődő területeket, amilyen az internetes postaforgalom, független vállalatokként fogják üzemeltetni, és érdekeltséget kívánnak szerezni más induló vállalkozásokban is.

A *Swiss Post* fontolgatja, hogy – értékesítvén a Swisscom távközlési vállalatban lévő 65 százalékos érdekeltségét – amely reményei szerint 1,5 milliárd SFR-os árbevételt jelenthet számára – forrásait egy, a posta által üzemeltetendő bank létrehozására fordítsa.

A hazai perspektíva

A *Magyar Posta* az informatizáció, az Európai Unió és legújabban az Egységes Hírközlési Törvény diktálta változások időszakát éli. Ezek háttérében ma a *dereguláció*, valamint az „egyetemes postai szolgáltatások” kialakítása áll. Nemzeti monopóliumát kereskedelem-orientált vállalattá kell alakítania. Az új versenytársak és termékeik – köztük a világhálózat szolgáltatásai – erős nyomást gyakorolnak a szervezetre.

Az *Európai Bizottság* célja kettős: minőségi szolgáltatás biztosítása elérhető árakon, és piaci liberalizálás. **Az előbbit – köztük például a nagycsomagok kiszállítását a címzett lakására – az állampolgárok földrajzi helyétől függetlenül kell nyújtani; igen sok postai munkahely függ majd valós tartalmuktól, hiszen egyformán kell biztosítani őket a nagyvárosok belső kerületeiben és a félreeső kistelephelyeken.** Az utóbbi, az európai postai piacok fokozatos és teljes körű liberalizálására vonatkozó javaslat 2003-tól a jelenlegi 350g-ról 50 g-ra mérsékli a monopóliummal védett postai levélküldemények súlyhatárát, ezzel a 80 milliárd eurós piac ötödét nyitja meg a versenytársak előtt. Ekkortól a kimenő nemzetközi küldemények piaca is hozzáférhetővé válik számukra. A következő szakasz bevezetésére a tervek szerint 2007-ben kerülne sor, a francia és az angol posta azonban határozottan ellenzi a tervet megvalósítását, amelyet „teljeséggel elfogadhatatlannak” találtak.

Új kihívásokkal is szembe kell nézni; új versenytársak, új szolgáltatások jelennek meg a piacon. Bankok, szállító és expressz kézbesítő vállalatok. Ma már bankok fogadják a pénzáttalások nagy részét. Az expressz kézbesítő vállalatok jelentős részt szereznek a levél- és csomagpiacon. Az új szállítási ágazatok kiszorítják a postai szolgáltatókat. Mivel a vállalattól a felhasználóhoz történő kiszállítások az elektronikus kereskedelem terjedése nyomán egyre nagyobb jelentőségre tesznek szert, az e területen működő vállalatok számára jó kiugrási lehetőséget kínál az itt biztosított szolgáltatások minősége. Számos dot.com (internetes, „virtuális”) vállalat költ az új lakossági kézbesítési hálózatok kiépítésére, miközben a hagyományos futárszolgálatok is próbálják megtalálni helyüket az új piacon. Mind nagyobb teret hódít az elektronikus levelezés. Ilyen pénzügyi környezetben rohamosan romlik a hagyományos posták helyzete; szembesülniük kell az üzleti nyereséggel és likviditás problémáival is.

Az informatika stratégiai feladatai

Az egységes jövőkép igénye

Míg egyes piaci szegmenseket még véd a törvény, addig más területeket már liberalizáltak. Ilyen feltételek mellett a vállalati célok tisztázása a legfontosabb. Az egész világra kiterjedő, hatékony és eredményes hálózatot kell kiépítenie az üzemeltetőnek, amelyben az érdekeltség biztosítja a szervezet vagyonának – a pénzügyi, technológiai, emberi erőforrásokban és ismeretben megtestesülő tőkerészeknek – együttesen is eredményes irányítását és működtetését, a befektetések legjobb nyereségét.

Az egyetemes szolgáltatások hatósági, míg más szolgáltatások szabadárasak. A Pénzügyminisztérium ragaszkodik a *költségek* pontos kimutatásához, e nélkül nehezen fogadná el a Magyar Posta esetleges kompenzációs igényét. A hagyományos postai ágazatnak három fő piaci szegmense van: a kommunikáció, a papíralapú szolgáltatások és küldeményfeldolgozás. A kommunikáció tartalmazza a levélforgalmat (levélfeldolgozást és kézbesítést), valamint a modern technológiai alkalmazásokat (a hibridpostát, a faxot, az elektronikus postát [email], az elektronikus adatcserét stb.). A papíralapú szolgáltatások körébe tartozik az értékesítés és a hagyományos pénzügyi és közszolgáltatásokhoz, szerencsejátékokhoz, utazási szolgáltatásokhoz és kiskereskedelemhez fűződő üzletágak. A küldeményfeldolgozás a gyorsszolgálatot, az expressz- és csomagkihordást, a szállítást, a szerződéses logisztikát, a légi fuvarozást és a vasúti-expresszt öleli föl. Gyakran lehetetlen megmondani, hogy mely üzleti szegmensek, termékek, ügyfelek nyereségesek. A komplex közvetlen költségszerkezetek megbontásához szükséges informatikai háttér kialakítása, az új rendszerek bevezetése, azok oktatása rengeteg pénzt és időt követel a szervezettől.

A *digitális aláírás* elfogadásával fellendülhet az elektronikus kereskedelem is Magyarországon, mivel biztonságossá válnak a különféle internetes tranzakciók. Februárban fogadta el a kormány az elektronikus iratról és aláírásról szóló törvény tervezetét, így az hamarosan a parlament elé kerülhet, megteremtendő az elektronikus kereskedelem jogi hátterét. A törvénytervezet csak az aláírás-hitelesítés feltételeit határozza meg, nem szól a technikai megoldásról. Életbe lépése a Magyar Postát két területen is érinti: egyrészt hitelesítő központként jelenhet meg az állami szektorban, másrészt digitalizálhatja az úgynevezett Kleindienst-rendszer által feldolgozott, máig fénymásolatban archivált pénzesutalványokat.

Ismét feltámad a postaszolgálati termékeket és szolgáltatásokat, az új pénzügyi és logisztikai, valamint elektronikus-hálózati lehetőségeket egységben szemlélő „univerzális jövőkép”. A majdani szövetségesek között nemcsak postai üzemeltetők, hanem teherszállítók, távközlési üzemeltetők, közszolgáltató vállalatok, bankok és biztosító társaságok is szép számmal lehetnek.

Az információs korszak postája

A hazánkban is mindinkább teret nyerő *információs társadalomban* gyökeresen átalakul a szakmavilág és a munkavégzés hagyományos közege. A modern irodatechnika és ügyviteli szolgáltatások együtt alkotják az – adat formáját öltő információval végzett műveletek mindegyikét támogatni képes, sokoldalú – „információs közművet”, miközben a hagyományosan „nem információs” típusú tevékenységek is rohamosan „informatizálódnak”.

Új szemléletmód terjed az információs korszak gazdasági stratégiájában és informatikai gyakorlatában, amely a szervezeti kultúra fejlesztésével, technológiai (információs technológiai) támogatásával és az üzleti folyamatok integrálásával biztosítja a vállalat versenyképességét. Egyedi képességek kombinációjaként határozva meg a szervezetet, feladata a meglévő tudás optimalizálása és a jövőben szükséges megszerzése.

A tudásmenedzsment legfőbb és legkézzelfoghatóbb meghatározása szerint a megfelelő tudásanyag, megfelelő emberekhez, megfelelő időben való eljuttatásának tudatos tevékenysége, hogy ezzel az információt tevékenységgé alakítsák, és elősegítsék a vállalat teljesítménye javítását szolgáló megosztását. Célja a szervezet tagjainak hatékony motivációja, irányítása, tudásuk és kreativitásuk – a vállalat érdekeinek megfelelő – mobilizálása. Fontos eleme az *információ-technológia* biztosította információkezelés, és az emberek kreatív és innovatív kapacitásainak a szinergiája. További céljai a szellemi képességek tökéletesítése, az információs folyamatok összességének megfelelő kezelése, a releváns tudás rendelkezésre állítása, az erre szolgáló módszerek, technikák, eszközök összességének kezelése.

Az elektronikus adatcsera a szabványos tartalmú és formájú strukturált adatok számítógéptől számítógépig, illetve alkalmazástól alkalmazásig történő továbbítását biztosítja, emberi beavatkozás nélküli. Független az alkalmazásoktól, az informatikai környezettől, az adatátviteli módtól és a használók nemzeti nyelvétől. Globális léptékben teszi lehetővé számos, történelmileg kialakult üzleti, államigazgatási stb. folyamat gyökeres átalakítását, racionalizálását, automatizálását. Alkalmazása jelentősen csökkenti a költségeket. Pontosabbá és papír nélkülivé válik az üzleti-közigazgatási folyamatok ügyvitele. Lerövidül a termelési ciklus, javul a készletgazdálkodás. Jelentősen javítható az ügyfélnek nyújtott szolgáltatási színvonal, felgyorsul a kommunikáció, csökkennek az adatbeviteli hibák és a többszörös adatbevitel, javul a bizalom a partnerek között.

A postai informatika helyzete

*„A gazdagság öröme nem pusztán a vagyon birtoklásában
vagy a bőkezű adakozásában rejlik, hanem annak bölcs felhasználásában.”
(Miguel de Cervantes)*

Sajátos kettősség jellemzi a postát: a tranzakciók rendkívül alacsony, egyszersmind egyes ügyviteli folyamatok magas szintű informatikai támogatása. A területen nyomot hagyott a fejlesztés évtizedes mellőzése. Ezt egyik napról a másikra aligha – a szükséges források hiányában pedig egyáltalán nem – lehet pótolni.

Az SAP – az integrált gazdaságirányítási rendszer – egyes moduljainak teljes körű bevezetése elősegítette a hálózatos alkalmazások (intranet, internet, levelező rendszer) elterjedését.

A Nagyterületű Adathálózaton mintegy 4700 végponton – az SAP-n kívül – érhető el a levelezőrendszer (az e-mail), az intranet (a vállalati platform), az internet (a világháló). 26 telephelyen van helyi hálózat, megközelítőleg 800 végponttal. Ezek egyelőre nem illeszkednek a Nagyterületű Adathálózathoz, csak saját rendszerük érhető el általuk.

Korábban nagyszámú – mintegy ezer –, összehangolatlan igények szerint fejlesztett egyedi, eltérő minőségű végfelhasználói rendszert telepítettek a posta számítógépeire. Nehéz integrálni

őket, mivel mind fejlettségi fokuk, mind feladatkörük különböző, így drága és nehézkes az üzemeltetésük, karbantartásuk.

Legszívesebb képet a hálózatokba nem kapcsolt munkaállomások (egyedi PC-k) mutatnak. Jó részük műszakilag és „erkölcsileg” is elavult, így megértek a cserére, korszerűsítésre.

A vállalat használta nagyobb rendszerek közé tartoznak még a pénzforgalmiak, amelyek az adatrögzítést végzik (pl. a „hátravont naplózás”), a számítógépes számla- és nyugtaadás (kb. háromezer számítógépen), a POS-terminálokat kezelők, a Microsoft-alapú irodai alkalmazások (elsősorban szövegszerkesztők, táblázatkezelők, bemutató készítő, internet-böngészők stb.), valamint a napi elszámolási rendszer. Esetükben területenként eltérő folyamatokat, és különböző módon támogat az informatika.

Az adatok, információk többsége ma még nem a keletkezési helyükön, és nem is csak egyszer kerül rögzítésre, s ennek során a rendkívül munka- és költségigényes, manuális értékesítési, ügyviteli és logisztikai folyamatok a meghatározóak. Szabályozásuk, irányításuk, gazdasági elszámolásuk többszöri – és általában nem hitelesített – adatbevitelt igényel, ami utólagosan, nem pedig a tranzakciókkal azonos időben történik meg.

Maga a technológia is fejletlen. Jól példázza ezt a küldeménytovábbító rendszer: a nyugat-európai postáknál 4-6 kézbevitellel jutnak a küldemények a technológiai folyamat végére, míg ez a mutató nálunk jóval 10 felett van. A kor követelménye a dokumentumok (szabályzatok, utasítások, szerződések, folyamat leírások stb.) egységes szerkezetben, különféle visszakeresést támogató, minél szélesebb körben elérhető tárolása. Sajnos ennek a megvalósításáig sem jutottunk még el.

A postás kollégák többsége ebből valószínűleg csak azt érzékeli, hogy munkája bürokratikus, gépesítettége elmaradott. Azoknak is feledésbe merül az informatikai jártassága, akik korábban szert tettek már rá. A számítógép többségében nem vált még munkaeszközzé, így birtoklása, karbantartása is különbözik a többiekétől (miközben a vadász például maga tisztítja a fegyverét). A felhasználók eltérő mértékben vannak tisztában az informatikai alkalmazásokkal, az írott és a szokásjogon alapuló szabályokkal.

Korunkat azonban a gyors változások jellemzik. A vállalkozások tágabb és közvetlen, piaci környezetében egyaránt drámai átalakulás zajlik. Túlélésük feltétele azok időben történő felismerése, várható következményeik feltérképezése és a szükséges lépések megtervezésének, végrehajtásának a képessége.

Az informatizálás és a postás szakma átalakulása

*„A változás az élet törvénye. Ezért azok, akik csak a jelennel törődnek, biztosan lemaradnak a jövőről.”
(John F. Kennedy)*

A vállalati stratégia legfontosabb célja a cég tartós versenyképességének, piaci sikerének és nyereségességének, egyszóval jövőjének a biztosítása. Ennek a velejárója az állandó változás, a folyamatos megújulás, az azt szolgáló döntések, cselekedetek, stratégia.

A Magyar Postát a gyorsan közeledő piacnyitás, és az egyre több üzleti szegmensében jelent-

kező versenyhelyzet merőben új kihívások elé állítja. A válasz, egy átfogó jövőkép megfogalmazása keretében a vállalat vezetése 2001. elején elkészítette üzleti stratégiáját. Az üzleti és funkcionális területeknek ebből kiindulva, erre építve kellett kialakítaniuk saját célrendszerüket.

Az informatikának az a küldetése, hogy a Magyar Posta domináns piaci pozícióját megőrző, meghatározó tényezőként, belső szolgáltatóként, költséghatékonyan segítse a vállalatot üzleti céljainak elérésében. Korszerű és biztonságos informatikai infrastruktúrát építsen ki, gazdaságosan üzemeltesse, felhasználóbarát és középtávon piacképes informatikai szolgáltatásokat biztosítson számára. A jelenlegi helyzetet, a törvényi és egyéb szabályozás várható változásait, a nemzetközi postai és informatikai irányzatokat, valamint a vállalat említett céljait figyelembe véve dolgozta ki saját informatikai stratégiáját.

Ebből a középtávú tervből vezethetők le törekvései, a mindenkor tárgyévi beruházások, fejlesztések céljai. A stratégiai tervezés nem egyszeri döntés, hanem tervezési folyamat, amely követi az időközben bekövetkezett változásokat.

A fő célkitűzések

Az informatika legfőbb célja olyan harmonikusan felépülő, gazdaságosan üzemeltethető infrastruktúra – munkaállomások, hálózat, szerverek, szoftverek – kialakítása, amely megfelelő biztonsággal folyamatosan a felhasználók rendelkezésére áll, kiegyensúlyozottan szolgálja a vállalat működését.

Egyik fontos eleme a *postai adat- és távközlési hálózat*, amely egységes, korszerű, homogén, biztonságos, rugalmasan bővíthető üzleti kommunikációs kapcsolat biztosít a posta telephelyei között. Ennek megvalósításával foglalkozik a *Nagyterületi Adathálózat* projekt. Létrejöttével nemcsak logisztikai, hanem korszerű adathálózat is összeköti majd a telephelyeket; ez az alapja napjaink informatikai támogatást igénylő termékei bevezetésének. Alkalmas lesz a hálózaton belüli telefonbeszélgetések házi (belső) beszélgetésként való lebonyolítására is.

A szerver gépek és a *munkaállomások* esetében szeretnénk elérni az eszközpark 66 százalékos korszerűségi fokát, ami az eszközállomány harmadának folyamatos pótlását jelenti.

A posta fő gazdálkodási és ügyviteli folyamatait az *SAP* – integrált vállalatirányítási rendszer – különböző moduljai, illetve a hozzájuk kapcsolódó kisebb környezeti rendszerek törekszenek kiszolgálni. További célunk, hogy a *HR* – emberi erőforrás modul – bérszámfejtési, később pedig személyzetfejlesztési része is általánosan bevezetésre kerüljön. A további modulok (Beruházás; Ingatlanmenedzsment; Karbantartás; Stratégiai irányítás, tervezés) később tervezett telepítésével válik teljessé a rendszer.

Februártól újabb évet, immár a másodikat tudhatja maga mögött az *IPH* – Integrált Posta Hálózat – projekt. Közel tizenöt éve már, hogy megfogalmazódott a postahelyi gépesítés szándéka, de csak 1994-95-ben vált reális lehetőséggé, s újabb három-négy évnek kellett eltelnie, mire a munka ténylegesen elkezdődött. A hasonló gépesítési folyamat több nemzeti postánál három-négyszer hosszabb időt vett igénybe, azonban sok ahhoz képest, hogy így is hét-nyolc esztendőes késésben vagyunk. Van olyan posta is, például az osztrák, ahol nálunk gyorsabban zajlott le a gépesítés.

A projekt 1999 februárjában alakult meg, az első „születésnapon” körvonalazódott, s a rendszer kialakításával érkezett el az első igazi mérföldkőhöz: 2000 júniusában helyezték ki négy pilot-

postára. December 4-ével indult az első ötven gépes posta telepítése, ami idén folytatódott és április 18-án véget is ér. Az IPH-projekt a küszöbén áll a front office postahelyi kipróbálásának. Ezzel párhuzamosan nagy erővel dolgoznak a nyomkövetés megoldásán, a pénzforgalmi feldolgozás korszerűsítésén, s olyan nagy technológiai központok fejlesztésén, mint például a Levélfeldolgozó Üzem, a Csomagüzem technológiai-informatikai fejlesztése. Vizsgáljuk a Kleindienst-rendszer (pénzforgalmi bizonylatfeldolgozás) és az IPH szorosabb kapcsolódási lehetőségeit. A pénztárgépek rekonstrukciója kapcsán olyan változat is elképzelhető, hogy számítógépek üzembe állításával egységesebb, front office jellegű munkahelyekkel látjuk el a postákat

A Magyar Posta kiemelt feladatai közé tartozik 2001-ben az *elektronikus közbeszerzésben* való részvétel, valamint az *elektronikus kereskedelem* megalapozása. Az idei esztendő az utóbbi előkészítő éve; 2002-ben a lakosság és az intézmények jelentős része kapcsolódik majd be az elektronikus kereskedelembé, ezért kell felkészülnünk a várható igényekre.

Az elektronikus közbeszerzésben a posta logisztikai szolgáltatóként kíván megjelenni. Ennek sikerével új logisztikai szolgáltatásokkal jelentősen szélesítheti jelenleg hagyományos postai termékkörét.

Ezeket kívül számos *vállalati igény* fogalmazódik meg a különböző területekről a napi működés támogatására, illetve *döntéstámogató* rendszerek bevezetésére. Ezek az erőforrások figyelembevételével kerülnek kifejlesztésre. A szervezeti kultúra a *tudásmenedzsment* megvalósításának meghatározó összetevője, hiszen a vállalati gyakorlat alapozza meg a szervezet reagálását az ilyen projektekre. Résztét képezi a belső kommunikáció, az egyes szervezeti szintek és részlegek kapcsolata, a vállalaton belüli hangulat. A hálózati kommunikáció a nemzetközi informatikai trendek alapján a tudásmenedzsment-infrastruktúra egyik legfontosabb alapeleme.

Az informatikai szolgáltatások rohamos terjedése a felhasználók mind szélesebb – benne a számítástechnikával korábban nem érintkező – körét kapcsolja a hálózatba. Növekszik a jelentősége annak, hogy mennél egyszerűbbek, a hozzá nem értők számára is könnyen kezelhetőek legyenek a számítógépes kommunikáció felhasználói felületei. Segítséget nyújt ebben a multimédia megjelenése. Mindezek segítenek a szervezet ellenállásának legyőzéséhez. A megvalósításnak ugyanis a szervezeti kultúra átalakításával kell kezdődnie.

Módszertani váltás az informatikában

Sokan úgy gondolják, a számítógéppel foglalkozók mindenhez értenek: magas fokon kezelik a szoftvereket, a hardvereszközök valamennyi összetevőjét, ugyanakkor rendszerszervezők is. A valóságban azonban szakosodtak. A posta rendszerszervezői nincsenek annyira szem előtt, mint például a meghibásodás esetén kihívott „karbantartók”. Pedig egy ilyen nagyvállalatnál bonyolult rendszereket kell összehangolni, egymáshoz kapcsolni, ami nagy erőfeszítéseket igényel valamennyi munkatársunktól.

A postára korábban az volt jellemző, hogy a regionális igazgatóságok saját fejlesztésű programokkal dolgoztak, és sok esetben ugyanazt az adatot területenként másként értelmezték. Hasonló problémát okozott, ha a szoftvereket korábban író munkatársak közül kiléptek a postától, a helyükbe lépő rendszerfejlesztők már nem ismerték a program tulajdonságait.

A Magyar Posta korábban az *SSADM* nevű – a kormányzat által ajánlott, Angliában kidolgozott – strukturált elemzési és tervezési módszertant használta. Ma ennek hibájaként róják fel az

adatelemzés és folyamat elemzés különválasztását. Bár döntés született az SSADM alkalmazásáról, nem sikerült maradéktalanul megvalósítani. Mára ez is változott, a szervezeti döntések nyomán erre lehetőség nyílt.

A posta informatikai vezetői úgy döntöttek, hogy új szoftverfejlesztési módszertant vezetnek be. E területen jelenleg minden az objektumorientáltság felé mutat, ezért hasonló rendszert kellett választani. A *Rational Unified Process* (RUP) – amelyet már az IPH-val kapcsolatban is megismerhettek – bevezetése számos előnyt ígér: a fejlesztők egységes szoftvereket készíthetnek, s azok az ország összes pontján hasonlóképpen működnek majd.

Az új módszertan kiemelt iteratív szoftverfejlesztéssel párosul, ami annyit tesz, hogy a legkritikusabb funkciót is gyorsan előállítja, és a felhasználónak megmutatva alkalmazza. Könnyebbé válik a programok javítása, átírása is. További előnye a vizuális, képi modellezés, ami könnyíti a rendszer érthetőségét, a fejlesztő és a megrendelő közötti kommunikációt. A változások gyorsabban leképezhetők, követhetők.

Új vállalkozásaink

A postának a *stratégiai terveiben szereplő új vállalkozásait* (banki tevékenység; biztosítóalapítás, TETRA készenléti zárt-láncú telefonrendszer) is megfelelő módon kell támogatni, amennyiben sor kerülne a banki szervezet csatlakozására, annak informatikai rendszerét is integrálni kell a postai rendszerekhez.

Új ügyfélkezelési filozófia valósul meg a Call Center kialakításával. Ezután nem csak a postákon, hanem folyamatosan működő telefonos ügyfélszolgálat révén is lehet majd meghatározott postai ügyeket intézni.

A postának komoly szerepe lehet az államigazgatás (kormányzati, belügyi szervek, önkormányzatok) és a lakosság közötti adatcserékben, és az elmaradottabb régiók, kisebb falvak elérhetőségének biztosításában, mivel az egyedüli cég, melynek országos lefedettsége van. A korábbi években már megkezdődött az ez irányú fejlesztés (Telepostaház-program), amely tovább folytatódik, bekapcsolva a kistélepüléseket a világhálózatba.

A jövő postája, postása

A stratégiai tervben kijelölt célok megvalósulása jelentős hatással lesz a postás társadalom informatikai kultúrájára, és – közvetve – a vállalati kultúrára is. A *jövő postájában* a jó hagyományok a korszerű, átlátható, ügyfél- és dolgozóbarát értékesítési, logisztikai és információ-technológiával párosulnak. Ezért a *jövő postásának* jól képzett, a korszerű technológiákban jártas, kiváló kommunikációs képességekkel bírónak kell lennie, aki az ügyfeleket kulturáltan, nagy szakértelemmel, gyorsan tudja kiszolgálni. A technológiaváltást követően a postásoknak több lehetőségük lesz az ügyfelekkel foglalkozni, érdemi értékesítő munkát végezni, mivel csökkennek adminisztrációs, monoton szellemi és fizikai munkával járó feladataik. A korszerű informatikai eszközök segíteni fogják munkájukat, gyorsabbá és biztonságosabbá teszik a technológiai folyamatokat. Használattal korszerű és piacképes informatikai ismeretek birtokába jutnak a dolgozók. Közvetve vagy közvetlenül a posta minden munkatársát érinteni fogják a változások, ezért különösen fontos az,

hogy milyen gyorsan tudják az új ismereteket elsajátítani, illetve hasznosítani. Meggyőződésünk, hogy ez nem jelenthet akadályt a postások számára a jövőben sem, hiszen mind a világ, mind az informatika nap, mint nap új kihívások elé állítja őket, és eddig is bizonyították: nyitottak a változásokra, sohasem hátráltak, sikeresen vettek minden akadályt. A sikerhez ezért minden postás részvétele aktív szükséges, hiszen ez lesz a jövőnk.

Teller Ede szavait idézve:

„A jövő az, amit mi csinálunk.”

Irodalomjegyzék:

1. Csath Magdolna: *Stratégiai változásmenedzsment* (Aula, 2001)
2. Mojzes–Tarafás: *Elektronikus kereskedelem* (Miniszterelnöki Hivatal, 2000)
3. Chikán–Demeter: *Az értékteremtő folyamatok menedzsmentje* (Aula, 1999)
4. Varsányi Judit: *Sokszínűség a cégstratégiában* (Aula, 2000)
5. A Német Posta (MP Rt. Nemzetközi Igazgatóság, 2001)
6. Szigeti András: *A kormányzatok lehetőségei az Információs társadalomban* (Miniszterelnöki Hivatal 2000. 06. 21)
7. Mecseri Ildikó: *B2C megtalálni a működőképes stratégiát* (2001. 02. 22)
8. A POSTEUROP közös állásfoglalása a postai direktíva javasolt módosításával kapcsolatban (2000. 11. 9)
9. *Hírközlési törvénytervezet 2001. 03. 07)*
10. *eEurope 2002 Mindenki Információs Társadalma – Akcióterv -*, (Brüsszel, 2000.06.14)
11. *Informatika a Svájci Postán* (Die Post, 2001. január)
12. *Széchenyi terv – Információs társadalom és gazdaságfejlesztési program*
Magyar válasz az Információs Társadalom kihívására
(Szakértői vitaanyag 2.változat 1999.október 1.)

A Magyar Posta telepostaház-stratégiája

A posta életében 2001 is a stratégiakészítés feladataival indult. Az újabb koncepció a posta jövedelemtermelő képességének növelését tűzte zászlajára. A több lábon állás, a tagoltabb, gazdaságilag jobban átlátható szervezet kialakítása ezeket a célokat segíti elérni. A telepostaház-koncepció egyik szülőjeként szükségesnek látom ennek a területnek megfogalmazni a jövőképét.

Magyar Posta Rt. megismerve és elfogadva az információs társadalom létrejöttének kormányzati megalapozását szolgáló szándékát, a Széchenyi tervben megfogalmazott intézkedéseit, saját területén működtethető újszerű szolgáltatások biztosításával kíván *csatlakozni e programhoz*.

A Magyar Posta 1998-ban kidolgozta a koncepcióját, és még ebben az évben kialakította az első telematikai szolgáltatásokat is nyújtó szolgáltató helyét, melyet *telepostaháznak* nevezett el. A név a Magyarországon is egyre nagyobb számban terjedő *teleház*mozgalommal való hasonlóságra utal, de hangsúlyozza a postai jelleget. Saját szolgáltatásait és meglévő infrastruktúráját kiegészítette egy speciális szolgáltatáscsomaggal, mely az alábbiakból áll:

Számítástechnikai és irodatechnikai eszközök rendelkezésre állásából, illetve az átgondolt belsőépítészeti megoldásokból adódóan lehetőség nyílik

- távmunka végzésre;
- fax- és fénymásoló-szolgáltatás nyújtására;
- szövegszerkesztésre, táblázatkezelésre, igényes nyomtatásra;
- Internet-használatra, elektronikus levelezésre;
- adatbázisokhoz való hozzáférésre;
- nyelvtanulásra;
- számítástechnikai ismeretek megszerzésére, kiscsoportos oktatásra;
- távügyintézésre;
- kereskedelmi tevékenység bővítésére;
- kiadványszerkesztésre (pl. faluújság);
- tárgyalások lebonyolítására (kisvállalkozók!), infrastruktúra biztosításával.

Az elmúlt időszakban összesen 26 hasonló szolgáltató hely létesült a Budapest- vidéki, Pécsi, Szegedi, Miskolci regionális igazgatóságok területén. Elkészült a szolgáltatáscsomag teljes körű technológiai szabályozása is (40/2000 Vig. ut.)

A *program első fázisának* (1998–2000) legfőbb célja a telematikai szolgáltatások alap infrastruktúrájának a létrehozása, az ehhez szükséges tudás bázis megteremtése, postai környezetbe való illesztése volt. E tevékenységgel párhuzamosan megindult a további lehetséges szolgáltatások felkutatása, előkészítése. A *működési modell* megfogalmazásában külső szakértők (BME) is segítették a postát. Meghatároztuk, hogy a Magyar Posta szervezete jelenleg (és rövid távon elér-

hetően) milyen sajátos előnyökkel rendelkezik a piaci versenyben. *Versenyelőnyt jelentő szolgáltatási képességnek látjuk a:*

- nagyszámú (több mint 3200) végpontot, országos kiterjedésben, közel egyenletes eloszlásban, (*végpont-potenciál*);
- a küldeménykézbesítést (*logisztikai potenciál*);
- a természetes és jogi személyek hiteles azonosítási képességét;
- a *pénzkezelési potenciált*.

A telepostaházak eddigi működési tapasztalatait kiértékelve azonban megállapítható, hogy működésük csökkenő mértékben, de veszteséges. Ennek fő oka, hogy **az új infrastruktúrát felhasználó elektronikus szolgáltatási portfólió még nincs meghatározva.**

Ennek hatásai jól érzékelhetők az üzemeltetők visszajelzéseiből is. A telepostaház-vezetők a konkurencia fokozódásáról, a forgalom stagnálásáról, vagy csak enyhe emelkedéséről számolnak be. Ma már a hátrányos helyzetű, kistelepüléseken is kevés az igényes kivitel, az Internet-hozzáférés (még ISDN vonalon is!), a fax és másolási lehetőség, a számítógépes játék stb. ahhoz, hogy több ügyfél jöjjön be hozzánk. Az információs társadalom kapujában ezeken a szolgáltató pontokon többet vár el az ügyfél. Az e-kereskedelemben való részvétel, a távügyintézésben való támogatás már ma is jogos igény.

A jövőt illetően az alábbi három koncepcionális szolgáltatási irányvonalat kellene a telepostaház programban követni:

<ul style="list-style-type: none"> • Szükség van viszonylag biztos, hosszú távú szerződésen nyugvó tevékenység(ekre - az információs társadalom hazai helyzetében illet a közzsférában, az igazgatási eljárásokban kellett keresnünk, amely(ek) a működtetési költségeket legalább minimális szinten fedezik. 	<p>Okmányiroda, önkormányzati iroda, Földhivatal</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Bele kell vágni olyan elektronikus szolgáltatásokba, ahol a Magyar Posta versenyelőnyt jelentő képességekkel rendelkezik. Itt üzleti partnerekkel (tartalom-szolgáltatókkal) érdemes megosztani a kockázatot. A Magyar Posta elsősorban a hozzáférési hálózatot, a végpontokat – az üzemeltetett, <i>tanácsadással támogatott végpontokat!</i> – adja, amely hálózatot „alapjáraton” eltartanak az igazgatási szolgáltatások; ráadásul ez jobb kihasználást jelenthet a Magyar Posta amúgy is kiépülő zárt IP hálózata számára. 	<p>e-kereskedelmi végpont, home-banking, stb.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Végül, de nem utolsó sorban szükség van imázsteremtő, a piaci jelenlétet, alkalmasságot széles körben demonstrálni képes tevékenységekre - ami egyúttal a postai szervezet saját tanulási folyamatát is serkenti. 	<p>Internet, e-level, fax, másolás, játékok</p>

A telepostaház-rendszer egyelőre nem profitorientált, de olyan látványos jelenléte biztosít a posta számára, mely nagymértékben befolyásolhatja a megítélését, ezen keresztül gazdasági eredményeit is a piacon.

Egyéb megfontolások alapján is perspektivikus ez a kezdeményezés:

- Olyan területre visz előremutató szolgáltatásokat, ahol a legnagyobb szükség van rá, amelyhez a legkönnyebb *állami támogatásokat megnyerni*.
(A posta *pályázat útján* eddig *130 millió Ft vissza nem térítendő* támogatáshoz, illetve *90 millió Ft kamatmentes hitelhez* jutott ennek a témának a kapcsán).
- Újabb támogatások igénybevételel fejleszthető a kispostahálózat infrastruktúrája, javítható a gazdaságosságuk.
- A telepítésre kerülő informatikai eszközök, a helyi hálózat alkalmassá teszik a szolgáltatóhelyet egy későbbi időpontban az IPH-hoz való csatlakozásra.
- Aposta jelenlegi és jövőbeli internetes szolgáltatásainak elérhetőségét biztosítja a kevés számítógéppel rendelkező, hátrányos helyzetben lévő területeken. Az e-kereskedelmi szolgáltatásokat biztonságos ügyfélazonosító-pénzkezelő technológiával tudják támogatni.
- A kulturált és ügyfélbarát környezet, a bemutató vitrinek, a speciálisan képzett munkaerő megléte alkalmassá teszik ezen helyeket más cégek termékeinek (pl Vodafone) magas szintű értékesítésére.
- Annak a rétegnek is megoldást biztosít, amelynek tagjai nem tudnak élni a kormány által támogatott Családnét program lehetőségével.
- A szolgáltatóhelyek darabszámának gyors növelését, valamint a kialakítási, működtetési költségek csökkentését teszi lehetővé a telepostaház „kistestvére”, a *telesarok* koncepció, mely a nagyobb postahelyek ügyfélterében kerülne elhelyezésre. A biztosítható szolgáltatások köre alig marad el a telepostaházban nyújthatótól.
- A Teleház Szövetség által összefogott mozgalom, mely már 1994-ben létesített hasonló céllal teleházakat, mára eredményesen generál a posta számára is elérhető támogatásokat, támogató önkormányzatokat, lakossági igényeket. Eddig sikeresen egymás érdekeit nem sértve, egymás eredményeit figyelve dolgozunk.

Összefoglalva:

A Magyar Posta ezeken az igényes kivitelű szolgáltató helyeken üzleti és jószolgálati szolgáltatások mellett minőségi postai szolgáltatásokat, valamint korszerű IT- és irodatechnikai eszközeivel az elmaradott körzetekben hiánypótló telematikai szolgáltatásokat képes nyújtani, hosszabb távon szerény nyereséggel. Telematikai végpontként hozzáférést biztosít az egyéni ügyfeleknek számukra fontos adatbázisokhoz, megteremti a lehetőséget az önkormányzati, államigazgatási távügyintézésnek. A szervezeteknek lehetőséget ad az elektronikus közbeszerzésben való részvételre.

A jelenleginél sokkal jobb reklámmal nagymértékben javítható volna a posta megítélése ennek az 1998-ban megkezdett kísérletnek a kapcsán. Az azonos megjelenéssel, szolgáltatási körrel, tarifával rendelkező telepostaház-hálózat alapját képezhetné egy olyan technológiai know-how-nak, mely biztosítaná a kisposták franchise-üzemeltetését.

A postai szabályozás várható változásai az új Egységes Hírközlési Törvény tervezete alapján

Bevezető

Hazánkban – más országokhoz hasonlóan – a hírközlési tevékenységet annak technológiai bevezetésétől kezdve az állam által a feladat ellátására alapított Magyar Posta látta el. 1989-ben a postai és távközlési ágazat szervezeti átalakulása következtében az államigazgatási feladatok elkülönültek a korábban országos hatáskörű szervként működő Magyar Posta szervezetétől, majd a posta, a távközlés és a műsorszórás, mint szolgáltatási tevékenység is szétvált. Az 1990-es évek elején kezdődő gazdasági és társadalmi változások eredményeként megszülettek a hírközlési ágazat működését szabályozó, fejlődését lehetővé tevő alapvető – a távközlésről, a frekvencia-gazdálkodásról, valamint a postáról szóló – törvények.

A távközlésről szóló 1992. évi LXXII. törvény részleges piacnyitást hirdetett meg, tisztázta a versenyszféra tartalmát és lehetővé tette a többszereplős távközlési piac kialakulását azzal, hogy a korábban jellemző kizárólagos infrastrukturális és szolgáltatási monopólium ellenében bevezette a koncessziós rendszert.

A frekvencia-gazdálkodásról szóló 1993. évi LXII. törvény hatálya a rádió-távközlő berendezések, a nagyfrekvenciás villamos berendezések és a nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések gyártóira és felhasználóira terjed ki, ezzel sajátos szabályozási és eljárási rendet teremt meg.

A postáról szóló 1992. évi XLV. törvény megalkotásának célja a részleges piacnyitás, a koncessziós rendszer bevezetése és a tárgykör újraszabályozása mellett az volt, hogy az új törvény vegye figyelembe a postai szolgáltatások sajátosságait, a posta működésére vonatkozó nemzetközi összefüggéseket, a postai szolgáltatásokhoz fűződő társadalmi-gazdasági érdekeket, az ellátás kiemelkedő fontosságát és mindezek mellett ösztönözze a vállalkozást és a szolgálatbővítést.

A hírközlés területén végbement, a jelenleg tapasztalható, illetve a prognosztizálható fejlődés, a szolgáltatások és technológiák konvergenciája egyértelművé teszi, hogy a hírközlési infrastruktúra nemzetgazdasági és társadalmi jelentősége egyre meghatározóbb, fejlettsége, elterjedtsége előreláthatólag alapvető hatást gyakorol az ország nemzetközi versenyképességére, kulturális színvonalára, az egyes régiók gazdasági növekedésére és a társadalmi életminőség javítására. Hazánk várható európai uniós csatlakozása érdekében célunknak kell tekintenünk a magyar hírközlési piac integrációját a nemzetközi piachoz, ezért szükséges a vállalt nemzetközi kötelezettségek teljesítése, az EU-konform intézményi rendszer kiépítése és a közösségi szabályozásra való irányultság megteremtése.

Mindezekre tekintettel, valamint figyelembe véve a jelenleg hatályos három ágazati törvény

tartalmának, felépítésének, szabályozott témaköreinek hasonlóságát, határozott úgy a kormány, hogy azokat felül kell vizsgálni, illetve új, Egységes Hírközlési Törvényt (EHT) kell alkotni, melynek már az Európai Unió jogi normáihoz kell igazodnia. A klasszikus távközlés és a műsorszórás közötti határok elmosódása, a postai szolgáltatások által felhasznált információs technológia mindenképpen indokolják, egy, az információs társadalom működési infrastruktúrájának továbbfejlesztését, működtetését elősegítő, a hírközlés fejlődését szolgáló, az innovációt, új szereplők piacra lépését megkönnyítő, kiszámítható, átlátható, keretjellegű szabályozás megalkotását és a hírközlési ágazat egységes eljárási rendjének kialakítását.

Mindezen előzmények rövid áttekintése után jelen összefoglalóban arra vállalkozom, hogy – a technikai fejlődés gyorsuló üteme miatt – a technológiáktól függetlenül a szolgáltatásokra, illetőleg tevékenységekre koncentráló Egységes Hírközlési Törvény postai piaci területre vonatkozó rendelkezéseit vegyem pontról-pontra számba, illetve ismertessem az azzal kapcsolatos - általam ismert - szabályozói indokokat, érveket. (Összefoglalómat az EHT Kormány által elfogadott, a törvényalkotási folyamat országgyűlési szakaszában lévő szövegjavaslata figyelembe vételével állítom össze.)

A hírközlési szolgáltatások megkezdésének feltételei (3–8.§)

A távközlési piac területén érvényes koncessziós szerződésekben biztosított kizárólagos jogok 2001. december 23-tól kezdődő megszűnése, valamint ezzel egy időben hatályba lépő EHT a hírközlési piac liberalizációját, piaci versenyviszonyok kialakulását hirdeti meg. A piaci verseny alapvető feltétele a szolgáltatók minél szabadabb *piacra lépésének* lehetősége.

Ebben a szellemben a törvény csupán a legszükségesebb feltételek teljesülését határozza meg – egységesen – a hírközlési szolgáltatások megkezdésének előzményeként, bármiféle számbéli korlátozás nélkül. Általános szabályként a szolgáltatás nyújtásának megkezdését megelőző 30 nappal, a hírközlési hatóság részére történő bejelentést szabja feltételül, amely tulajdonképpen egy egyszerű regisztrációt (a szolgáltató és képviselője nevének, címének közzétevése, szolgáltatás megjelölése, a szolgáltatással ellátott földrajzi terület és felhasználói kör megjelölése, tárgyi feltételek teljesítése) jelent. A bejelentés egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó további tartalmi elemeit (pl. általános szerződési feltételek készítése) kormányrendelet határozza majd meg. Véleményem szerint a postai szolgáltatások esetében – a szolgáltatás jellege, a szolgáltatási szerződés keletkezésének és teljesülésének egyidejűsége stb. miatt – e tartalmi elemek különös jelentőséget kell, hogy kapjanak, például az üzletszabályzat hatósághoz történő benyújtásának, illetve jóváhagyásának, továbbá a lekötött és elkülönítetten kezelt vagyoni biztosíték, bankgarancia vagy biztosítóintézettel kötött felelősségbiztosítási szerződés folyamatos rendelkezésre állásának vonatkozásában.

Általánosságban elmondható, hogy a bejelentést követő 30 nap elteltével a hírközlési szolgáltatás nyújtása megkezdhető. Nem igaz ez azonban (pl. a műsorelosztási szolgáltatás mellett) az egyetemes postai szolgáltatási körbe tartozó, az egyetemes szolgáltatón kívüli szolgáltató által nyújtott szolgáltatások esetére. Ez utóbbi esetben a szolgáltatás nyújtása csak a hírközlési hatóság nyilvántartásba vételét követően kezdhető meg, szemben az általános érvényű szabállyal,

mely szerint a hatóság nyilvántartásba vételről történő értesítésének hiányában is – a 30 nap leltelte után – megkezdhető a szolgáltatás. Az eltérő szabályozás magyarázata a távközlési és postai versenypiac fejlettségi színvonalában és a szolgáltatás jellegében keresendő. Ugyanis a postai piaci szereplők esetében még csupán korlátozott mértékű önszelektió érvényesül, így a fogyasztók védelme és a versenyszabályok érvényesülése érdekében a hatóság részére – még az első szerződési kapcsolat létrejöttét megelőzően – fokozott léptékű ellenőrzési, vizsgálati lehetőséget kell biztosítani, hivatkozva arra, hogy a postai szolgáltatók mások vagyონát, értékét kezelik. Tekintettel a jogszabályalkotó hírközlési piac teljes vertikumában, így a piacra lépési feltételek vonatkozásában is érvényesülő egységesítési, valamint új szereplők piacra lépését megkönnyítő törekvéseire, a szolgáltatási jogosultság megszerzésekor engedélyezési eljárás lefolytatására nem nyílik mód, ezért lett az egyetemes postai szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatásokra vonatkozóan ez, az általános bejelentési szabályokhoz mérten szigorúbb szabályozás kialakítva. (Az EHT engedélyezési eljárás lefolytatását, egyedi engedély megszerzését csak egyes – korlátos erőforrást, pl. frekvenciát igénybe vevő – hírközlési szolgáltatások, valamint távközlési építmények esetében teszi szükségessé.)

A hírközlési hatóság feladatainak ellátása érdekében a bejelentett szolgáltatásokról, valamint a szolgáltatókról nyilvántartás vezetésére jogosult. A bejelentett, azonban 180 napon belül meg nem kezdett szolgáltatásokat a szolgáltató köteles a hatóság tudomására hozni, azokat a hatóság a nyilvántartásából törli. Mindezek azt a nyilvánvaló érdeket képviselik, hogy a hatósági nyilvántartás a valóságnak megfelelő, tényszerű adatokat tartalmazzon, nem szankció szerepét kívánják betölteni. Nincs akadálya annak, hogy a szolgáltató ugyanazt a szolgáltatását ismételtelen bejelentse.

Hírközlési szolgáltatások megkezdésének feltételei témakörben a piacra lépési szabályok teljesítése mellett másik tárgyalandó terület a hírközlési *berendezésekkel kapcsolatos elvárások* teljesülése. Az EHT alkalmazásában a díjlerovásra, érték vagy érvényesítő lenyomat készítésére, árusítására alkalmas gépeket, technikai eszközöket és a levélgyűjtő szekrényeket tekintjük postai berendezéseknek. E postai berendezéseknek, mint minden más hírközlő berendezésnek az alapvető biztonságtechnikai követelményeknek (élet-, egészség- és testi épség védelme), valamint elektromágneses összeférhetőségi követelményeknek kell megfelelniük. Egyes berendezések tekintetében – alsóbbrendű szabályozás során – további követelmények teljesülése is követelhető. A postai berendezések vonatkozásában ezek értelemszerűen:

- a felhasználó és az előfizető személyes adatainak és a magánélethez fűződő jogainak védelme;
- visszaélések megakadályozása;
- a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használat alkalmassága.

A berendezések alapvető követelményeknek való megfeleléségét a szolgáltatónak a minél egyszerűbb és gyorsabb piacra lépés megvalósítása érdekében mindenféle hatósági engedélyeztetés nélkül, megfeleléségi nyilatkozatban kell igazolnia. A megfeleléségi nyilatkozat alapját képező műszaki dokumentáció és tanúsító szerv megfeleléségi tanúsítványának meglétét a hírközlési hatóság utólagosan, piacfelügyeleti eljárása keretében ellenőrzi.

A hírközlési szolgáltatások végzésének általános szabályai (12.§)

A törvény e szakaszának általános szabályait minden hírközlési szolgáltatónak, így valamennyi postai szolgáltatónak is a piacra lépését követően, a működése teljes időszakában be kell tartania. Alapvető az a szabály, hogy a hírközlési szolgáltatás nyújtása, hírközlési tevékenység végzése során *nem sérülhetnek* a szolgáltatás, illetőleg a tevékenység megkezdéséhez jogszabályokban előírt, vagy a *szolgáltatás bejelentésekor felvállalt feltételek és követelmények*. Ez előfeltétele annak, hogy a szolgáltató folyamatosan megfeleljen azoknak a jogos elvárásoknak, amelyeket vele szemben az érdekelt felek támasztanak, továbbá garanciáját képezi annak, hogy a szolgáltató rendelkezik a szolgáltatás nyújtásához szükséges személyi és tárgyi feltételekkel és jogosultságokkal, és hogy a felhasználó az adott szolgáltatáshoz változatlan feltételek mellett tartósan hozzáférhet.

Fogyasztóvédelmi szempontok miatt igaz általánosan az a szabály is, hogy a szolgáltató az azonos helyzetben lévő felhasználók, pl. nagyfogyasztói között nem tehet különbséget, részükre *azonos szolgáltatást azonos feltételekkel kell nyújtania*.

Szintén fogyasztóvédelmi érdekek teljesülését szolgálja az *ügyfélszolgálat* kötelező működtetésére vonatkozó, valamennyi hírközlési szolgáltatóra kiterjedő törvényi előírás.

Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében, illetőleg rendkívüli állapot idején és honvédelmi érdekből (13.§)

Valamennyi hírközlési szolgáltató közérdekű kötelezettsége a más törvényben meghatározott, *köz- és nemzetbiztonságot, valamint védelmi feladatokat ellátó szervezetekkel való közreműködés*. Biztosítaniuk kell a titkos információgyűjtés eszközeinek és módszereinek alkalmazási feltételeit saját berendezéseik és helyiségeik tekintetében, valamint térítésmentesen kell e szervezetek ilyen irányú megkeresése esetén adatot szolgáltatniuk.

Ténylegesen felmerült költségeinek megtérítésére jogosultak azonban a hírközlési szolgáltatók *rendkívüli állapot, illetve katasztrófa idején* az intézkedési terv alapján tett intézkedései, valamint honvédelmi érdekek miatt nyújtott szolgáltatásai kapcsán. A szolgáltatás és a szükséges együttműködések biztonsága, megbízhatósága és zavartalansága egyaránt megkövetelik, hogy a szolgáltató felkészüljön a rendkívüli állapot és katasztrófa esetében reá háruló sajátos feladatokra. E helyzetek kezelésére adott esetben a szolgáltatónak megfelelő tervekkel és eszköztartalékokkal kell rendelkeznie, ezért folyamatos feladat ezek készítése, készletezése, illetőleg felülvizsgálata, karbantartása.

**Postai szolgáltatási szerződés
(19–22.§)**

Az EHT a postai szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos kérdéskört alapjában véve a jelenleg hatályos törvényi szabályozásnak megfelelően rögzíti. Tekintettel azonban arra, hogy a törvény a teljes hírközlési ágazatot felöleli, számos jelenleg törvényi szinten meghatározott „részletszabály” kialakítására – terjedelmi okok miatt – csak alsóbb jogszabályi szinten – kormányrendeletben – van lehetőség. Így az EHT-ban csupán azok a szakmai kérdések lettek rögzítve, amelyek keretet, fő irányvonalat adnak egy erre épülő más jogi szabályozás számára (pl. szerződés keletkezése, teljesítése), vagy amelyek az általános jogi szabályozástól eltérő, sajátosan csak a postai szakterületre érvényes szabályozást jelentenek (pl. felelősségvállalási kérdések), továbbá amelyekkel kapcsolatos kérdéskör jogi szabályozása szintén törvényi szinten szabályozott (pl. személyazonossági igazoltatás).

Az EHT az egyetemes és a nem egyetemes szolgáltatásokra is vonatkoztatva összefoglalóan tartalmazza a *szolgáltatási szerződés keletkezésének* lehetséges eseteit. E szerint a szerződés – a hatályos szabályozáshoz hasonlóan – a küldemény felvételével, levélszekrényben vagy más erre szolgáló berendezésben való elhelyezésével, a szolgáltatás elvállalásával, illetve könyvelt küldemény esetén a felvétel írásbeli elismerésével jön létre.

Újdonságnak tekinthető az, hogy a törvény hatályba lépését követően a postai szolgáltató a szerződés teljesítésének megkezdését, nem könyvelt küldemények esetén a feldolgozást, a küldeményen elhelyezett dátumnyomattal, keletbélyegzővel köteles igazolni. Ez utóbbi rendelkezéssel az a jogalkotói szándék érvényesül, mely szerint a többszolgáltatós postai piacon minden esetben feltétlenül fontos a szolgáltató kilétének pontos behatárolhatósága, nem megengedhető az a jelenség, hogy az nem állapítható meg a küldeményről, így a felmerülő fogyasztói panaszok érvényesítésére sem nyílnak mód. Szükségszerű továbbá e szabályozás az utóbbi időben elsősorban számlalevelek tekintetében felmerült fogyasztói panaszok (nem állapítható meg a feladás ideje, amely esetlegesen befizetési határidők eredendő túllépését igazolná) jövőbeni megelőzése érdekében is.

Szintén a hatályos szabályozáshoz hasonlóan rögzíti az EHT a postai szolgáltatási *szerződés általános teljesítési követelményeit* (jogszabályoknak, szabványoknak, nemzetközi megállapodásoknak és üzletszabályzatban vállalt követelményeknek való megfelelés).

Továbbra is lehetősége lesz a postai szolgáltatónak szolgáltatásának ellátásához *közreműködőt* igénybe venni. Különös fontosságot és jelentőséget kap e rendelkezés abban a vonatkozásban, hogy a törvény a későbbiek során meghatározza a kijelölt egyetemes postai szolgáltató (Magyar Posta Rt.) számára fenntartott postai szolgáltatásokat, illetve kizárólagos jogosultságokat. Így a közreműködő igénybevételére vonatkozó lehetőség elhagyása esetén az említett fenntartott és kizárólagos jogosultság alapján végzett szolgáltatások ellátása a jelenleg postamesterséggént és postaügynökséggént üzemelő postahelyek esetében csorbát szenvedett volna, annak létjogosultsága jogilag megkérdőjeleződhetett volna, amely nyilvánvalóan nem lehetett jogalkotói szándék.

A hatályos törvénynek megfelelően tartalmazza az EHT is a *postai szolgáltatási szerződés kötelező megtagadásának, illetve megtagadhatóságának* eseteit (teljesítése jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba ütközik, a tartalom a testi épséget, egészséget, életet, emberi környezetet sérti vagy veszélyezteti, nem teljesülnek az előírt szállítási feltételek, illetve forgalmi feltételek rendelkezésre állásának időleges hiánya, teljesítése szüneteltetés vagy korlátozás alatt áll).

Nem újdonság a törvény *postai szolgáltatásért fizetendő díj megfizetésének módjával* (készpénz, postabélyeg, egyéb) és idejével (küldemény felvételekor, illetve üzletszabályzatban meghatározott ettől eltérő időpontban) kapcsolatos szabályozása sem.

Nóvumnak tekinthető azonban az egyetemes postai szolgáltatóval szembeni azon kötelezettség törvényi megfogalmazása, mely szerint az *érvényben lévő postabélyeget és postai értékcikket* levélküldeményekkel kapcsolatos szolgáltatás díjának kiegyenlítésére *köteles elfogadni*. Tekintettel azonban arra, hogy az EHT egy későbbi szakaszában a postabélyeg, kibocsátását, forgalomba hozatalát és kivonását, illetve a „Magyarország” felirattal ellátott postai értékciikk használatát e szolgáltató számára kizárólagos jogként biztosítja, a kötelezettség teljesítése értelemszerűnek, természetesnek mondható.

Ugyancsak újszerű, azonban magától értetődő a díjkiegyenlítés témakörében az az előírás, miszerint a bérmentesítésre használt bármiféle eszköznek, módszernek *tartalmaznia kell a szolgáltató megnevezését, a bérmentesítés értékét*, egyértelműen megkülönböztethetőnek kell lennie más szolgáltató hasonló eszközétől, módszerétől. A jogalkotói liberalizációs szándék teljesülése esetén nem kizárólagosan a Magyar Posta Rt. lesz postai szolgáltató, ezért szükséges az ezzel kapcsolatos pontos behatárolás, hiszen a bérmentesítésnek a szolgáltatás díjának megfizetését kell igazolnia, mind a szolgáltató, mind a felhasználó fontos érdeke, hogy tudja kik voltak a postai szolgáltatás szerződő felei.

Összefoglalóm e szakaszának elején említést tettem már arról, hogy az EHT a teljes hírközlési ágazatra vonatkozó, keret-jellegű törvényi szabályozás szerepét kívánja betölteni, melynek üresen maradó területeit alsóbb jogszabályi szint fedi majd le. Ehhez igazodva a törvény a postai szolgáltatási szerződés teljesítésének befejező szakaszairól (kézbesítés, kézbesíthetlenség) csupán az alapvető, a legszükségesebb, valamint adatvédelmi és tulajdonjogi szempontokból elkerülhetetlenül rendezendő kérdéseit szabályozza. Így – a hatályos szabályozáshoz hasonlóan – említést tesz a *kézbesítés* levélszekrénybe történő elhelyezéssel, valamint személyes átadással történő megvalósulásának lehetőségéről.

Újdonság az *utánküldés* szolgáltatás igénybevételi lehetőségének, ehhez kapcsolódóan a szolgáltató címnnyilvántartási jogosultságának, valamint a postai szolgáltató *személyazonosság igazolási jogosultságának* törvényi szinten való rögzítése. Mindkét terület jelenleg kormányrendelet szintjén szabályozott kérdéskör, azonban tekintettel azok jellegére (adat- és személyiségi jogok védelme) törvényi szintű szabályozást igényelnek. Hiszen napi problémákat vet fel az adatvédelmi törvény rendelkezéseivel való összeegyeztethetőség kérdése, melynek megoldására ezzel az EHT azonos jogszabályi hierarchia szintjén tesz kísérletet.

A *kézbesíthetlenség* eseteit, illetve a szolgáltató ezzel kapcsolatos feladatait, eljárását a törvény a hatályos szabályozást alapul véve tartalmazza, azonban attól a következőkben eltérő, két lényeges rendelkezést fogalmaz meg:

- a kézbesíthetetlen küldemény őrzési határidejét hat hónapban állapítja meg;
- a levélküldemény felbontását (a feladó címadatainak esetleges megismerése, ezzel visszajuttatása érdekében) nem engedélyezi.

Míg az első nyilvánvaló szolgáltatói érdeket (küldemények őrzési helyének biztosítása), az utóbbi felhasználói érdeket (személyiségi jogok, magánélet védelme) képvisel.

A szabályozás következő szakasza a postai küldeményekkel kapcsolatos, a postai szolgáltató eljárását meghatározó, *vám elé állítással, vámkezeléssel összefüggő feladatait* állapítja meg, támaszkodva az érvényben lévő törvényi rendelkezésekre. A postai szolgáltatóhelyekkel, postai al-

kalmazottakkal szemben elkövetett erőszakos cselekmények száma, tendenciája készítette a jogalkotót olyan újszerű rendelkezés törvénybe iktatására, mely szerint a szolgáltató végrehajtó és biztonsági feladatokat ellátó alkalmazottai a – szabályozott önvédelem biztosítása – érdekében gázsprayt, gáz- és riasztófegyvert tarthatnak maguknál, azt jogos védelmi helyzetben, végszükség esetén használhatják.

Felelősség a postai szolgáltatások teljesítéséért (23.§)

A postai szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos felelősséget a szolgáltatási terület (egyetemes, nem egyetemes szolgáltatási kör) jellegétől függően a nemzetközi szerződések szerinti eltérésekkel a Polgári Törvénykönyv és az EHT szabályozzák.

Az egyetemes szolgáltatási körbe nem tartozó postai szolgáltatások (futárposta, gyorsposta, dokumentumcsere) esetében kizárólag a *Polgári Törvénykönyv szabályai* alkalmazásával, a szerződésben lehet a felelősséget korlátozni, hiszen ebben az esetben a szolgáltatás viszonylagosan magasabb ára már magába foglalja a küldemények nyomon követését, egyedi kezelését és megfelelő alapot képez a magasabb összegű, de szerződésben korlátozható kártérítések megfizetésére.

Az egyetemes szolgáltatási körbe tartozó postai szolgáltatások esetében – tekintettel a szolgáltatási szerződések, küldemények számának nagyságrendjére, a továbbított tartalom pontos ismeretének hiányára – a szolgáltató felelőssége mind a külföldi jogi szabályozásban, mind a jelenleg hatályos hazai jogi keretek között, és a hatályba lépő EHT szerint is a fentiekhez képes korlátozott mértékű. A törvény a kártérítés mértékének konkrét definiálása nélkül ad iránymutatást az egyetemes postai körben szolgáltató által fizetendő kártérítési átalány, illetve kártérítés összegének meghatározásához, mely során figyelembe veszi az igénybe vett szolgáltatás jellegét, valamint a teljesítés során okozott kár arányosságát is. Nem könyvelt küldemények esetében – hiszen a küldemény felvétele és kézbesítése sem bizonyítható (levélszekrény igénybevétele jellemző mindkét oldalon) – a szolgáltató kártérítési felelősséggel nem tartozik, még a díjvisszatérítés vonatkozásában sem. A könyvelt, de nem értékbiztosítás különszolgáltatással feladott küldemények elveszése és megsemmisülése esetén a szolgáltató a tartalom értékétől független módon, előre kalkulált összegű, kormányrendeletben meghatározásra kerülő *kártérítési átalány* formájában tartozik felelősséggel. Az értékbiztosítás különszolgáltatással feladott könyvelt küldemény elveszése és megsemmisülése esetén a szolgáltató által fizetendő *kártérítés* összege a küldemény feladója által a különszolgáltatás igénybevételekor meghatározott értékbiztosítás összegével megegyező. A könyvelt (értékbiztosítás nélkül, illetve értékbiztosítással feladott) küldemények tartalmának sérülése és hiányossága esetében a szolgáltató felelőssége legfeljebb a kártérítési átalány, illetve kártérítés összegével megegyező összegig, azonban a sérülés vagy hiányosság mértékével arányosan megállapított összegig terjed.

A szolgáltató *felelősségvállalás alóli mentesülésének* eseteit az EHT a Postatörvény rendelkezéseit alapul véve állapítja meg, kiegészítve azt azzal az esettel is, ha a levélküldemények kézbesítését azok biztonságos elhelyezésére, a címzett egyértelmű azonosítására alkalmas levélszekrény hiánya vagy megközelíthetlensége okozza. Ehhez kapcsolódó kiegészítő rendelkezése a törvénynek az, hogy amennyiben az ezzel kapcsolatos szabvány nem lép életbe, a szolgáltató üz-

letszabályzatában köteles meghatározni a kézbesítésre alkalmas levélszekrény mutatóit. További, a témakörhöz kapcsolódó új szabályozást takar az EHT-ban a szolgáltató vagy harmadik fél vagyonyában okozott károkozás esetére vonatkozó bizonyítási kérdések pontos meghatározása.

Postai pénzforgalmi és pénzügyi szolgáltatások (24.§)

Az Egységes Hírközlési Törvény a kijelölt egyetemes postai szolgáltató, a Magyar Posta Rt. kizárólagos jogosultságába sorolja a különböző postai pénzforgalmi és pénzügyi szolgáltatások nyújtását. A *postai pénzforgalmi közvetítő tevékenységek* közé sorolt szolgáltatásokat az állami postai szolgáltató az alapellátás színvonalát nem sértve a Postatörvény alapján is kizárólagosan végezhet. Újdonság a *postai pénzügyi tevékenységek* saját jogon, tehát nem ügynökként történő ellátása. Mindezen szolgáltatások megállapítása a hitelintézeti törvény szabályainak figyelembevételével, azzal összhangban történik, a szolgáltatások engedélyezésére és felügyeletére is az ott meghatározott szabályok az irányadóak. A posta befektetési szolgáltatási és kiegészítő *befektetési szolgáltatási tevékenysége* – országos postahelyi hálózatából adódóan – lakossági igényt elégít ki megbízható szolgáltatás elérhetővé tételével.

Az előfizetői és postai szolgáltatások ára (27.§)

Az EHT a hírközlési ágazat meghirdetett liberalizációjával és az információs társadalom fejlesztésével összhangban az áraknak csak szűken meghatározott körére terjeszti ki a hatósági ármegállapítás szükségességét, hiszen az egészségesen működő versenypiaci körülmények között a szolgáltatások árát alapvetően a kereslet és a kínálat automatizmusa határozza meg. A hatósági ármegállapítás körébe tartozó területek kiemelt kezelése az információs társadalom kialakításához és más társadalmpolitikai célkitűzések megvalósításához szükséges. A törvény szerint tehát a hírközlési szolgáltatások ára alapvetően *szabadáras*. A postai szolgáltatási területen csupán a fenntartott egyetemes szolgáltatások árai tartoznak a *hatósági ármegállapítás* körébe, azonban az ezen a körön kívül eső, de egyetemes postai szolgáltatások árainak szolgáltató által történő kialakítása tekintetében is kötelező a diszkrimináció-mentesség, átláthatóság és költségalapúság biztosítása.

Számviteli szabályok (28.§)

Az egyetemes postai szolgáltató szolgáltatásainak számviteli elkülönítésre vonatkozó szabályait az Európai Unió közösségi szabályozásra vonatkozó postai irányelve teszi kötelezővé. A számviteli szétválasztás elsődleges célja az, hogy az egyes szolgáltatások megállapított árainak költségalapú-

ságát ellenőrizni lehessen, továbbá, hogy ki lehessen mutatni, hogy az egyetemes szolgáltatások ellátása mekkora költséggel jár. A postai fenntartott egyetemes szolgáltatások intézményének az említett postai direktíva és az EHT alapján is az a célja, hogy az innen származó bevételeket, finanszírozási lehetőségeket felhasználva biztosított legyen a nem fenntartott egyetemes postai szolgáltatások folyamatos, mindenki által elérhető ellátása. Erre való tekintettel határozza meg a törvény a *keresztfinanszírozás tilalmának* szabályát.

A hírközlési szolgáltatás megszüntetése, illetve a szolgáltató megszűnése (29.§)

A felhasználók védelme érdekében kerültek rögzítésre a törvényben a hírközlési szolgáltatások megszüntetésére, illetve a szolgáltató megszűnésére vonatkozó ágazat-specifikus szabályok. Amennyiben egy szolgáltató fel kíván hagyni valamely szolgáltatásával, azért, hogy a felhasználók a folyamatos ellátottság érdekében más szolgáltatót időben felkereshessenek, a szolgáltatás megszüntetését megelőzően *legalább hatvan nappal köteles a felhasználókat, valamint a hatóságot egyidejűleg erről a tényről tájékoztatni*. A szolgáltató megszűnése esetén azonos eljárási kötelezettség került rögzítésre, de ekkor az egyes szolgáltatások megszűnéséről nem kell külön értesíteni a felhasználókat.

Ingtatlanhasználat, közös építményhasználat (30-32.§)

A távközlési építmények, a távközlési nyomvonalas és nyomvonal jellegű építmények és egyéb műtárgyak, továbbá a postai berendezések együttesen alkotják a hírközlési létesítményeket. Az EHT e szakasza az infrastruktúra fejlesztését célozza azon rendelkezések beiktatásával, melyekkel biztosítani kívánja a hírközlési létesítmények elhelyezéséhez idegen tulajdonban álló ingatlanok igénybe vételét. E cél érdekében a törvény *elsősorban az önkormányzatokra, továbbá az ingatlan tulajdonosára ró közreműködési kötelezettséget*, miszerint a település tervezésénél, rendezésénél, utak, közművek és egyéb építmények építési munkálatai során biztosítani kell a hírközlési létesítmények elhelyezésének lehetőségét.

Általános együttműködési kötelezettség (36.§)

Mind a felhasználóknak, mind a szolgáltatóknak érdeke fűződik az elkülönült gazdálkodó szervezetek által létrehozott hálózatok összekapcsolásával kialakuló *„átjárható” hálózatban* a közle-mények, illetve küldemények továbbításának zavartalanságához, a hírközlés útján hozzáférhető szolgáltatások legszélesebb választékának eléréséhez. Ezért a törvény a szolgáltatók általános együttműködési kötelezettségét rendeli el a szolgáltatásokra, a hálózatokra kiterjedően.

Közös létesítmény-használati szerződés (45.§)

A hírközlési létesítmények közös használata a többszolgáltatósi piacon elkerülhetetlen nem csak a vezetékes távközlési, hanem a postai hálózatok hálózati kapcsolódási pontjain, továbbá abban az esetben, ha az azt igénylő szolgáltatónak más mód nem áll rendelkezésére a szolgáltatáshoz szükséges hírközlési létesítményeinek elhelyezéséhez. Ezen elvek figyelembe vételével alapítja meg az EHT a szolgáltatók közötti szerződéskötési kötelezettség eseteit, illetve az alóli mentesülés eseteit, külön kiemelve, hogy *az nem vonatkozik az ügyélforgalom számára nyitva álló építmények e funkciót betöltő részeire.*

Az egyetemes hírközlési szolgáltatások tartalma (47–48.§)

A jogalkotói szándék szerinti piaci versenyhelyzetnek jelentős előnyei mellett hátrányaival is számolni kell, lehetőség szerinti szabályozással azok kialakulását meg kell akadályozni. A liberalizált piaci körülmények egyik ilyen negatív jelensége az, hogy a szolgáltatók lehetőség szerint csupán a bevétel szempontjából legkedvezőbbnek ígérkező területeken nyújtsanak szolgáltatást. A kommunikáció szükségessége, valamint az információs társadalom fejlődésének követelménye indokolják azonban az alapszintű hírközlési szolgáltatásoknak az egész országban, mindenki számára való elérhetőségének biztosítását. Ennek érdekében vezeti be az EHT az egyetemes szolgáltatás intézményét, tételesen meghatározva annak elemeit külön-külön a távközlési és postai piaci területre vonatkozóan. E szolgáltatási körbe, valamint az egyetemes postai szolgáltató kizárólagos jogosultsági körébe tartozó szolgáltatások folyamatos elérhetőségét, biztosítását jelenti az, hogy tartalmuk módosítására csak törvényjavaslat elfogadásával van mód.

Az egyetemes postai szolgáltatás körébe tartozó szolgáltatások az Európai Unió már említett postai irányelvében megfogalmazottak átvételével, valamint annak hazai sajátos körülmények indokolta kiegészítésével került meghatározásra. Tehát

- a kettő kg-ot meg nem haladó tömegű belföldi és nemzetközi postai küldeményeket;
 - belföldi és belföldről kimenő nemzetközi forgalomban a tíz kg-ot, külföldről bejövő nemzetközi forgalomban a húsz kg-ot meg nem haladó tömegű postacsomagokat;
 - hét kg-ot meg nem haladó tömegű vakok írását tartalmazó belföldi és nemzetközi postai küldeményeket;
 - belföldi forgalomban a postautalványokat az ország egész területén, munkanaponként legalább egyszer gyűjteni és házhoz kézbesíteni köteles az egyetemes postai szolgáltató.
- Tekintettel arra, hogy ez a kötelezettség a ritkán lakott helyekre vonatkoztatva olyan számottevő többletköltséget jelenthet, melynek kompenzálására valószínűsíthetően a fenntartott szolgáltatások sem képezhetnek ellentételt, a törvény alsóbbrendű jogi szabályozásban meghatározottak szerint engedményt ad

a házhoz kézbesítés teljesítése alól. Egyetemes szolgáltatásba sorolja azonban az EHT a fentiekén túlmenően az ezekhez a szolgáltatásokhoz értelemszerűen igényelhető

- ajánlott;
 - tértivevény;
 - értékbiztosítás
- különszolgáltatásokat is.

Az EHT az egyetemes postai szolgáltatási kört szabályozó részében a vakok írása és a belföldi postautalvány szolgáltatások tekintetében jelent kiegészítést az EU által előírányozott szolgáltatási körhöz képest. A vakok írását tartalmazó küldeményekkel kapcsolatos szolgáltatás azért került meghatározásra, mert ennek hiányában azok egyetemes hozzáférhetősége csupán a két kg-ot meg nem haladó küldemények esetében lett volna garantált. A belföldi postautalvány szolgáltatás egyetemes szolgáltatási körbe tartozását a jelenlegi hazai bankrendszer azon sajátossága indokolja, hogy nem építette ki hálózatát a ritkábban lakott helyeken, így e területek lakosságának készpénzforgalmához ma még elengedhetetlen e szolgáltatás biztosítása.

A futárposta, gyorsposta és dokumentumcsere szolgáltatások olyan értéknövelt szolgáltatások, melyek önálló piaci területét jelentik a postai szolgáltatásoknak. Ezek egyetemes elérhetőségének biztosítása nem szükségszerű, ezért a törvény az e szolgáltatásokkal igénybevett küldemények felvételét, feldolgozását, továbbítását és kézbesítését még abban az esetben sem tekinti az egyetemes szolgáltatási körbe tartozó postai szolgáltatásnak, ha azok tömeghatárai az előbb említetteknek megfelelőek.

Az egyetemes postai szolgáltató jogosultságai (49.§)

Az egyetemes postai szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatásokat, illetve az azok nyújtásához kapcsolódó infrastruktúrát a potenciális igénybevevők számától függetlenül az ország egész területén biztosítani kell. Ennek megvalósítása jelentős költségeket ró az egyetemes szolgáltatás ellátására kötelezett postai szolgáltató számára, melyek megtérülése a ritkán lakott országrészekben, valamint a kisforgalmú területeken nem biztosított. Ezen ellátási kötelezettségből adódó pénzügyi terhek, esetleges veszteségek kompenzálását hivatott megvalósítani a *fenntartott postai szolgáltatások köre*, melyeket kizárólagosan, csak a kijelölt egyetemes szolgáltató (Magyar Posta Rt.) jogosult nyújtani. Az EHT szerint ezek:

- a háromszázötven grammnál kisebb tömegű belföldi és nemzetközi levélküldemények és címzett reklám küldemények, ha a szolgáltatás díja alacsonyabb, mint a leggyorsabb szabványkategória első súlyfokozatába tartozó levélküldemény díjának ötszöröse;
- a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás.

Az így meghatározott szolgáltatási kör megegyezik az EU iránymutatása szerint meghatározható legszélesebb szolgáltatási körrel.

Az EHT a fentiekén túlmenően a Magyar Posta Rt. számára olyan *további kizárólagos jogosultságokat* biztosít, melyeknek nem az egyetemes szolgáltatások finanszírozása a célja. A postabé-

lyegekkel és a Magyarország feliratú értékcikkekkel és bélyegzőkkel kapcsolatos előírás nemzetközi szerződésen (az UPU Egyezményen) alapul. A postakürt jelvény kizárólagos használatának jogszabályi előírása nemzetközi tradíció, Európa szinte valamennyi országában megtalálható. A – korábban már említett – postai pénzforgalmi és pénzügyi szolgáltatások saját jogú ellátásának kizárólagossága relatív, ugyanis ilyen szolgáltatásokat (a postai előtag nélkül) a hitelintézeti törvény alapján egyébiránt mindazon szolgáltatók nyújthatnak, akik megfelelnek a jogszabályi követelményeknek. A belföldi postautalvány szolgáltatás – a már említett – bankhálózatok egyenlőtlen elosztása következtében kialakult magyar (és dél-európai) sajátosság. Bűncselekmények elkövetőjének felderítése, illetve azok megelőzése érdekében jogosult továbbá az egyetemes postai szolgáltató egészségkárosodást nem okozó technikai eszközt, csapdát alkalmazni.

Az egyetemes hírközlési szolgáltatók (50.§)

Egyetemes postai szolgáltatást az EHT rendelkezése szerint kijelölés alapján végezhet a szolgáltató. *A törvény a Magyar Posta Rt.-t jelöli ki egyetemes postai szolgáltatónak.* A kijelölt egyetemes szolgáltató jogosítványként lehetővé teszi, hogy egyedüli tagja vagy részvényese legyen gazdasági társaságnak.

A távközlési és postai egyetemes szolgáltatók együttműködése a távirat-szolgáltatás terén (51.§)

A távirat-szolgáltatás szabályozása *átmenetinek tekinthető*, hiszen a táviratot a távközlési szolgáltatások és az internet elterjedése a közeljövőben teljesen ki fogja szorítani. *Addig az időpontig azonban az állam biztosítani kívánja* az ilyen szolgáltatások igénybevételére lehetőséggel nem rendelkező személyek gyors információcseréjét. Az EHT csupán a szolgáltatás ellátásához szükséges a keretszabályokat rögzíti, a részletszabályozást kormányrendelet tartalmazza majd.

Adatszolgáltatás (55.§)

Az EHT-ban megállapított szolgáltatói adatszolgáltatási kötelezettség megállapítására hírközlés-politikai célok megvalósításához van feltétlenül szükség, az csupán a hírközlési hatóság feladatainak ellátásához, az igénybe vevők megfelelő tájékoztatásához stb. szükséges *minimális körre terjed ki*. A törvény biztosítja, hogy az adatokkal tisztességtelen módon ne lehessen visszaélni, illetőleg a hatóság indokolatlanul ne gyűjtsön adatokat.

Személyes adatok védelme (56.§)

Az EHT e szakasza a titokvédelem és személyes adatok védelmének általános garanciáit tartalmazza, valamint az adatvédelemről szóló törvény egyes adatkezelési rendelkezéseit konkrétizálja a hírközlési szolgáltatókra nézve. A célhoz kötöttség alapelvével áll összhangban – az a hatályos Postatörvénytől sem idegen rendelkezés –, hogy a szolgáltató a továbbított küldemény vagy közlés tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

A postai szolgáltatóra vonatkozó speciális adat- és titokvédelmi kötelezettségek (65.§)

Míg a törvény előbb említett szakasza valamennyi hírközlési szolgáltatóra vonatkozó általános adat- és titokvédelmi szabályokat állapított meg, e szakasz a *speciálisan csak a postai szolgáltatási területen érvényes és alkalmazandó tilalmakat és engedményeket, valamint ezzel összefüggő eljárási szabályokat rögzít*. Változást jelent az EHT szabályozása abban a korábban már említett vonatkozásban, hogy a jövőben a postai szolgáltatót – ellentétben a jelenlegi állapottal – a levélküldemények felbontására az sem jogosítja fel, ha a küldemény címzésének hiányossága miatt nem lehet a küldeményt kézbesíteni (visszakézbesíteni). Egyéb tekintetben az EHT e szakasza a hatályos törvényi szabályozást alapul véve került megállapításra.

Összefoglalóm céljával az Egységes Hírközlési Törvény postai piaci területre vonatkozó rendelkezéseinek számbavételét, az azzal kapcsolatos – általam ismert – szabályozói indokok, érvek ismertetését tekintettem, így mellőzöm az említett hírközlési szolgáltatások biztosításához, felügyeletéhez, egyes kapcsolódó eljárásainak lefolytatásához szükséges szervezetrendszer kialakítására, felépítésére, működésére vonatkozó rendelkezések (66-101.§) bemutatását.

Szintén eltekintek az EHT által megteremtett alapokra épülő, a részletszabályozást majdan tartalmazó kormány- és miniszteri rendeletek koncepcióinak vázlatszerű ismertetésétől, azonban végezetül az alábbiakban felsorolom a törvény felhatalmazó rendelkezéseiben található, a postai szolgáltatási területtel kapcsolatos végrehajtási rendeletek témaköreit:

- a postai szolgáltatási szerződés részletes feltételei, különös tekintettel a postai küldemények méret és súlyhatárára, a postai küldemények kézbesítésére, továbbá a nem szerződészerű teljesítés jogkövetkezményeire, valamint a postai szolgáltatásban közreműködőre vonatkozó szabályokra;
- a hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei;
- a hírközlési szolgáltatót, alkalmazottját, tagját, megbízottját terhelő adatvédelmi és titoktartási kötelezettség, az adatkezelés részletes szabályai, a titokvédelemre vonatkozó különleges feltételek, a forgalmi és számlázási adatok kezelése, az azonosító-kijelzés és hívásátírányítás feltételei;
- a hírközlési szolgáltatások nyújtásának részletes feltételei, a szolgáltatás nyújtásához

szükséges személyi és tárgyi feltételek, valamint a megfelelő vagyoni biztosíték szükségességének esetei és mértéke;

- a távirat-szolgáltatás ellátásának részletes szabályai;
- a hatóság, illetve a Döntőbizottság által kiszabható bírságok mértéke, feltételei;
- a hatóság piacfelügyeleti, minőségfelügyeleti és ellenőrzési tevékenysége;
- a hatóság eljárásainak díjai, mértéke, megfizetésük módja és feltételei, valamint a piac-felügyeleti díj mértéke;
- a felügyelet feladatainak ellátásához szükséges, a piaci szereplők által szolgáltatott adatok köre, a piaci szereplőket terhelő adatszolgáltatási kötelezettség teljesítésének feltételei, a felügyelet adatkezelésére, nyilvántartás-vezetésére vonatkozó szabályok.

A szociális munka lehetőségei a kézbesítők között és kézbesítőként

Nagy kérdés számomra is, hogy a jelenlegi társadalmi berendezkedésben tapasztalható igen szakadozott szociális hálót mi módon lehetne sűrűbbre fogni. Ennek a kérdésnek a vizsgálatakor véleményem szerint akár utópisztikus gondolatokat is megfogalmazhatunk, hiszen a gazdasági mutatók javulásával párhuzamosan, remélhetőleg mind több lehetőség adódik egy-egy ma még talán álomnak tűnő terv megvalósítására. Másfelől pedig minden cég (különös tekintettel a nagy létszámú munkaerőt foglalkoztatók) számokban és nyereségben is igazolható eredményességét döntően befolyásolja az ott dolgozók szociális biztonsága, illetve felmerülő szociális problémáinak megoldottsága.

1987 óta dolgozom a Magyar Posta Rt.-nél. Ez Magyarország egyik legtöbb munkaerőt foglalkoztató cége, mintegy 44 000 alkalmazottal. A postának talán legismertebb személyisége a kézbesítő. Ez a szinte klasszikus hivatás, sok esetben gyermekkori álom, belülről ma már egyáltalán nem álomszerű. Különös kasztot képeznek a cégen belül is. Hosszabb tanulmányt és kutatást igénylő feladat, hogy miért és hogyan vesztette el ez a hivatás társadalmi megbecsülését több más, a háború előtt szinte rangot jelentő munkával egyetemben. Sokkal inkább szeretnék a jelenlegi helyzettel és az itt adódó lehetőségekkel foglalkozni.

A szociális munka lehetőségeit vizsgálva, két fő ellentétes irányt látok. Az ellentét azonban csak látszólagos, és azt gondolom, inkább egymást feltételező álláspontokról van szó. Az egyikben a kézbesítő, mint kliens, a másikban mint szociális munkás jelenik meg.

A postai kézbesítők társadalmi megbecsülésének folyamatos elvesztése több összetevő eredménye. Egyik alapvető elemként kell megemlítenem a már-már példátlanul alacsony munkabért, mely csak a munkaerőpiac legalján elhelyezkedő rétegeket irányítja a postához. Ezek az emberek vagy szakképzetlenek, így nincs lehetőségük szakmunkát vállalni, vagy egyéb társadalmi, családi okokból hátrányos helyzetűek, sok esetben megkeseredettek. Nem hallgatható el az alkohol, fiatalabb dolgozók esetében a kábítószerfüggőség sem. A naponta juttatott borraivaló ezeknek a szenvedélyeknek folyamatos utánpótlást biztosít. Így kialakulnak társaságok, csoportok, amelyeknek szinte egyetlen összetartó ereje a szenvedélybetegség. Sajnálatos tény, hogy sok esetben a képzettebb, intelligensebb személyeket is magával húzza a társaság, a szellemiség. Ahogyan Ady írja a Hortobágy poétája című versében:

„De ha piszkos, gatyás, bamba
Társakra s a csordára nézett,
Eltemette rögtön a nótát
Káromkodott vagy füttyörészett.”

Sokakban nem is tudatosul szenvedélyük, illetve annak pusztító hatása, az azonban szembe tűnő, hogy jó néhányan szinte csak a munkahely–vendéglátóipari egység–lakás háromszögben mozognak. A területen végezhető munka lehetőségeire azok a személyek hívták fel a figyelmet, akik meglátva és felismerve kilátástalan helyzetüket, önként fordultak segítséghez, elvonókúrához. Azt gondolom, hogy szakképzett segítséggel a pusztán alkohollal összetartott munkahelyi csoportok felszámolhatók, illetve új, nemes célok tűzhetőek ki az ott forgolódnak számára. Fontosnak tartom a felvilágosító tevékenységet arról, hogy önmagán kívül még hány szenvedő alanya van az ilyen életvitelnek. Szintén nem elhanyagolható, sőt kulcsfontosságú a csoportok folyamatos felügyelete, utógondozása, hogy elkerülhető legyen a probléma újra feltűnése.

A másik fő irányt a kézbesítő szociális munkási, illetve segítői tevékenységében látom. A közvélemény is tudatában van annak, hogy a postás egyfajta „laikus szociális munkás” szerepét tölti be. Ez regionálisan más-más okokra vezethető vissza. A városokban az urbanizáció eredménye az elmagányosodás. Nagyon sok egyedülálló, elsősorban idős ember számára a kézbesítő az egyetlen személy, aki a külvilággal való kapcsolatot biztosítja, aki szociális, egészségügyi, mentális problémáiban, illetve mindennapos gyakorlati nehézségeiben megoldást jelenthet. A kézbesítők nagy hányada ezt a „munkát” nem tudatosan, pusztán humánus okokból végzi. Adott esetben kicseréli a villanyégőt, megvásárolja az alapvető élelmiszereket, kiváltja a gyógyszert, vagy csak egyszerűen végighallgatja azt, akit senki sem hallgat meg. A kézbesítő mindig visszatérő „családtag”, számítanak és számíthatnak rá. Elképzeléseim szerint az erre hajlandóságot és alkalmasságot érzők részére egy szociális munkára felkészítő tanfolyam lenne szervezhető, majd folyamatos továbbképzéssel képzett szociális munkásokká képezhetőek. A munka teljesítményétől függő bérezése, illetve elismerése költségvetési és önkormányzati forrásokból lenne megvalósítható. Ennek a szolgáltatásnak a bevezetésével a szociális háló sokkal szorosabbra fonható, hiszen ezáltal szinte minden magyar állampolgár, így természetesen minden rászoruló elérhető. Véleményem szerint már az is nagy előrelépés lenne, ha a kezdeti időkből a kézbesítők pusztán problémajelzőkként jelennek meg, felhívnák a figyelmet azokra az esetekre, ahol konkrét és hatékony szakmai segítségre van szükség. Ezután pedig valóban szakképzett, főállású szociális munkások vennék át a feladatot.

Tudom, a fent vázolt elképzelések sokakban talán mosolyt fakasztanak, másokban hitetlenkedést. Ám mennyivel utópisztikusabb ez az elgondolás, mint egykor a Föld gömbölyűségét állító tézis?

Az ablak és aki mögötte van (Beszélgetés a felvételi munkáról)

A kézbesítőikkel rendezett kerekasztal-beszélgetések folytatásaként a felvevők munkájáról cseréltünk eszmét azokkal, akik közvetlen tapasztalatokkal rendelkeznek a posta legnépesebb munkavállalói rétegének mindennapjairól.



Dvorák Ede: – Milyen ma egy postán az ablaknál ülni, postai felvevőnek lenni?

Pintérmé Gombás Edit postavezető (Szentgál): – Ez az ügyféltől is függ... Ha az ügyfélnek minden kívánságát teljesíteni tudjuk, akkor nagyon jó, viszont vannak olyan ügyfelek is, akikkel elég nehéz boldogulni. Utóbbiak főként a rendszeres helyettesek dolgát nehezítik meg, amikor azok például a személyi igazolványt kérik tőlük. Hiszen nálunk mindenki ismer mindenkit, ezért ha mi vagyunk, nem szoktuk kérni, jóllehet minden esetben elmondjuk az ügyfeleknek, hogy hozzák magukkal a személyi igazolványt, mert nem biztos, hogy mi ülünk itt. Szóval akkor van probléma, amikor rendszeres helyettes ül az ablaknál, s nem adja ki a küldeményt személyi igazolvány nélkül, amitől általában dühöseksz. Ilyenkor nagyon rossz postásnak lenni.



Molnár Veronika egyesített felvevő (Celldömölk 1): – Mindenképpen nagy-nagy türelem szükséges az ügyfelekhez. Általában ingerülten jönnek be a postára, de ha türelmesek vagyunk velünk, akkor kezelhetőek.

D. E.: – Csak az ügyfél befolyásolja egy felvevő közérzetét?



Pintérné Gombás Edit: – Nem, szerintem a technikai feltételek is. Amikor mondjuk 450 levelet beömlesztnek az egyesített felvételisnek, viszont a bélyegző nem úgy működik, ahogy mi szeretnénk, mert az első tíz-húsznál még rendben van a dolog, de a 450-edik lenyomat már nem lesz szép tiszta, olvasható, akkor ugye probléma van. A postásnak ugyanis nincs ideje arra, hogy megvárja, amíg a bélyegző újra „jól” működik. Lehet, hogy apróságnak tűnik, de például a reggeli kiosztásnál is, amikor ott van száz utalvány és bélyegezni kéne a hátulját, és nem látszik, az ember ideges, mert nem lesz olyan a lenyomat, amelyet szeretne. Ezek tényleg csak kis dolgok, de persze bosszantóak.



Hegedűs Csaba postavezető (Sopron 1): – Tulajdonképpen én is felvételes körből kerültem ki. Hosszú évek során csomagfelvevőként szolgáltam a postát, nagyon szerettem ezt a munkakört. Elsősorban a szépségét láttam meg benne, azt, hogy tudtam az embereken segíteni, mikor féltve hozták a küldeményeiket és csomagolóeszközökkel, egyebekkel elláttam őket. Örömmel vették, hogy küldeményükről mennyire gondoskodik a posta. Nyilván, hogy minden ügyfél más volt, s jelen pillanatban is más, de ezt rutinnal le lehet, le kell kezelni. A jelenlegi székemből úgy látom, hogy a felvevői kör, természetesen a pénzfelvevőket is beleértve, óriási szaktudással kell, hogy rendelkezzen, hiszen rengeteg új terméket hordunk a hálózatra.

Az egyesített felvételnél úgy ítélem meg, hogy egy kicsivel kevesebb idő van az ügyféllel való kommunikálásra, mint a pénzfelvételnél, ahol akad azért olyan időszak, amikor a beültetések száma lehetőséget ad az ügyféllel való bővebb kapcsolattartásra. Talán a beültetési rendszer a hibás, hogy inkább a pénzfelvételekre figyelünk, mert itt előbb jön a reklamáció. De az is gond, hogy mindig a pályakezdő fiatalot tesszük a felvételekre. Én azt hiszem, hogy inkább ennek a gárdának kellene a legértettebbnek lenni és a legkiválóbb szaktudással rendelkezni.

D. E.: – Mi a szép, és mi a nehéz ebben a szakmában?

Németh Ildikó (Veszprém 1): – Számomra az a szépsége, hogy például az idősebbek, amikor hozzák a pénzüket, hogy fektessem be valamibe, megbíznak bennem, s meg is köszönik a munkámat. Tulajdonképpen ezért érdemes dolgozni, mert látom, hogy örömet okozok. A nehéz ol-



dala pedig épp ennek az ellenkezője, amikor nem kapunk köszönetet, sőt, trágár szavakat vágnak az ember fejéhez. Ennek ellenére meg lehet érteni őket is, mert amikor kígyóznak a sorok, akkor én sem örülnék neki, ha félórát kellene sorba állnom, mondjuk azért, hogy feladjam a csekkemet.

D. E.: – Milyenek érzik a felvevők erkölcsi és anyagi megbecsülését?

Pintérmé Gombás Edit: – Mondok egy esetet erre. Jön egy olyan nő, akiről tudom, hogy nem tud írni, olvasni, de van számlája, s azért, mert szült öt gyereket, az államtól 45 ezer fölötti összeget kap. Na most, az egyesített felvételesemnek a bruttója 42 ezer forint. Pedig neki is három gyereke van, csak éppen tud írni és olvasni, s még dolgozik is. Nem visz azonban haza annyit munkával, mint amennyit más segélyként megkap. Ezzel nem azt akartam mondani, hogy a segélyt kell megszüntetni, hanem a munkabérek kellene felemelni. Ez nem csak a postára vonatkozik, hanem sajnos ez egy általános társadalmi probléma.



Baumgartner Magdolna pénzfelvevő (Szombathely 1): – Az erkölcsi megbecsülésről szólván: a bankokban például el tudták érni, hogy nem lehet mobiltelefont használni, meg nem nézheti az ügyfél, hogy az előtte lévő mit csinál. Ehhez képest nálunk Szombathelyen úgy működik a dolog, hogy – mivel nincsen ablak –, be tudnak nyúlni, be tudnak nézni, és sorolhatnám. A bankokban van egy csík, vagy egy korlát, vagy valami, hogy ne mehessenek oda öten ötfélét kérdezni, amit sajnos a postán megcsinálnak velünk az ügyfelek. Egyszerűen a közönség részéről sokszor nulla az erkölcsi megbecsülés. A posta részéről pedig nem tudom, vegyes érzelmeim vannak ezzel kapcsolatban. Van, amikor érezzük, van, amikor nem érezzük.



Hermann Zoltánné postavezető (Nagyecenk): – Faluhelyen más a szokás. Ha például az ügyfélnek van befektetnivaló pénze, s ismerőst látnak, akit megszoktak a postán, akkor beadják a pénzt, ha idegent, akkor elviszik. Nem véletlenül, hiszen az a szokás, hogy a pénzt beleteszik újságpapírba vagy borítékba, s úgy adják be az ablakon. Nem mondanak semmit, hogy mit tartalmaz, csak annyit: "A szokásosra tedd be." Mire én azt: "öt". Rejtjelekkel persze, hogy a mögötte levő szomszédasszony, vagy más, ne hallja, miről van szó, vagy mit hozott. Aztán saját magam veszek borítékot, hogy abba tegyem majd bele az értékpapírt, utána leszámolom előttem, s megkérdezem: látta? Ha bólintással nyugtázza, akkor beleteszem, lefordítom a borítékot, s úgy adom ki, mintha egyszerű levélfelvétel történt volna.

Ezt csak azért meséltem el, mert számomra ez az igazi erkölcsi megbecsülés, ami az állandó dolgozóval szemben szerintem az ügyfelek részéről megnyilvánul. Ami pedig az anyagi megbecsü-

lést illeti: az tény, hogy nem vagyunk rendszeresen megfizetve. Noha jutalékot is kapunk még az alapbéren kívül, a felvételi ablak már nem azt jelenti, mint valamikor. Nagyon sok a szolgáltatás, a sok meg kigyóznak. Van, aki egy szem bélyegért vár, van, aki elválogat a játékok, az újságok vagy a kereskedelmi áruk között, amit a többi ügyfél nem bír kivárni. Főútvonal mellett vagyunk, nagy a lottóforgalom, de ha meglátják, milyen sor van, elmennek. Tehát az ember saját maga engedi el az ügyfeleket, és nem tud ellene tenni semmit, mert aki az ablakomnál áll, azt nem küldhetem el. Miközben a postát is megkárosítom, meg saját magamat is.

Hegedűs Csaba: – Az anyagi vonzattal kapcsolatosan nekem az a véleményem, hogy posta azt nem ismeri el, hogy a felvevőknek óriási szaktudást kell képviselnie, mivel általában fiatal dolgozókról van szó, ezért mindig a legalacsonyabb bért adjuk nekik. Ez a bérstruktúra hibája, ami az igazgatósági, s egyéb szabályozásból adódik, hisz az idősebb dolgozóé is majdnem annyi. Így nagyon nehezen tudja még a posta azt fölállalni, hogy egy pályakezdő felvételisnek nagyobb pénzt ad, vagy ugyanannyit, mint a már húsz-huszonöt éves postai munkaviszonnyal rendelkező dolgozónak. Van viszont lehetőség arra, hogy az alapbérre még kis pénzt kereshet az, aki jól kereskedik, vagyis üzleti szellemben dolgozik a napi nyolc órájában. Lényeges különbség van azonban a levélfelvétel és a pénzfelvétel között. A pénzfelvevők eleve jobb helyzetben vannak, mert sokkal több közvetítőszeretpet vállalhatnak a pénzforgalom területén, így több tehát a jutalék is. Nekik például a megtakarításnál havonta vissza tudunk osztani bizonyos összeget, míg ilyen az egyesített felvételnél nincs, mert lényegében ők még mindig zömében a klasszikus postai szolgáltatásokat látják el, ezért a keresetük minimálisabb. A bérosztásnál ezért én azt képviselem, hogy az egyesített felvételre jobban oda kell figyelni, mint a pénzfelvételre. De a pénzről jut még eszembe, vajon miért van az, hogy a Vezérigazgatóságon, az igazgatóságokon, példának okáért a titkárnők, akik ugyanolyan végzettséggel rendelkeznek, mint a felvevők, nagyságrendekkel nagyobb fizetést kapnak? Pedig messze nem akkora a felelősségük, a leterheltségük, és még ragozhatnám. Mitől van az, hogy érzésünk szerint, az ilyen tornyokban mindig jobban megfizetnek mindenkit, mint az első vonalban lévőket? Ezt nem értem, hogy mitől alakult így ki. Ha nekünk azt mondják, nem lehet több pénzt adni, akkor nekik mégis miért lehet? Emiatt meg a bérfeljesztések miatt igen kinyílt az évek folyamán ez a bizonyos olló a két csoport között, holott aki az első vonalban van, azaz úgynevezett bélyegnyaló, annak kell pedig a bevétel kilencvenvalahány százalékát behozni, tehát azt, amit összpontosítva elköltünk. Úgy ítélem meg, fel kellene mérni, hogy az első frontokon ilyen szinten megalázó bérért kell dolgozni.

D. E.: – Összehasonlítva más munkát végzőkkel, mi a véleményük a bérükről?

Hermann Zoltánné: – Hát ha egy takarítónő bérét veszem alapul s azt, hogy maximum kitör egy ablakot, akkor mi elég rosszul vagyunk megfizetve. Hiszen egy pénzfelvevőnek akár az egész fizetése is rámehet, ha csak egy fél pillanatra nem figyel oda. A bankoknál például még ketten ellenjegyzik a munkáját, vagyis addig nem kerül ki az ügyfélhez a pénz, míg két másik alkalmazott nem adott rá engedélyt. Több ugyanis a bankoknál az alkalmazott, így több idő is van arra, hogy a kiadás előtt mindent tüzetesen átnézzenek.

D. E.: – Arányban van-e a fizetés az anyagi felelősséggel?

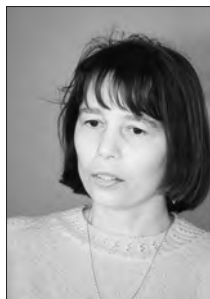
Baumgartner Magdolna: – Egyáltalán nincs. Ha ugyanis azt nézzük, hogy a pénzkézelési pótlék például mindössze bruttó kétezer forint, ez nagyon kevés a mai húszeszes címlet mellett, s főleg ahhoz képest, hogy sok millió fordul meg a kezünkben naponta. S ha már egy vagy két napot nem dolgozom egy hónapban, akkor az már arányosan annyival kevesebb. Ráadásul mindenkel előfordulhat, hogy elfizeti magát, amit az említett mankópénzből nem igen lehet fedezni.

Németh Ildikó: – Nálunk már volt rá példa, hogy nagy összegekkel elfizették magukat. Például nem is olyan régen volt egy százezer forintos tévedés. Két éve nyaralásra gyűjtögetett pénze ment rá a kollégának.



Foki Virág pénzfelvevő (Győr 1): – Én nagy postán dolgozom, s nálunk működik az, hogy minden értékpapírt úgy adunk ki, hogy rajtam kívül valaki még ellenjegyezte. Neki pedig ugyanolyan felelőssége van, mint nekem.

D. E.: – Érthetők-e a szabályok, amivel a felvevők dolgoznak, és mennyire tudják követni ezek változásait?



Szalai Erika helyi ellenőr (Győr 1): – Úgy látom, hogy a postai szabályozások nehezen áttekinthetőek. Helyi ellenőrként igyekszem a felvevőablakokat is úgy ellátni, hogy mindig ott legyen nekik kéznél. Ha tehát szükség van rá, akkor elő tudják venni, és meg tudják nézni. Ezeket javítjuk is, amikor szükségessé válik, illetve amikor megjelenik a Postaügyi Értesítőben, de vannak már annyira átírtak, hogy nehéz rajtuk kiigazodni. Szóval én inkább azt mondanám, hogy egyszerűsíteni kellene a dolgokat, és ha egyszerűbb lenne, akkor azt világosabban le lehetne írni, de hát úgy látszik, ez még messze van. Ha egy dolgot például megpróbálunk megkeresni, hogy hol és hogyan van szabályozva, akkor megnézzük a régi A2-t, az új A2-t, aztán próbálunk még itt is nézni, ott is nézni, és a végén már nem tudjuk eldönteni, hogy mi a megoldás. Szóval az egyikünk így érti, a másik meg úgy.

D. E.: – Például a legújabb biztonsági szabályzatot is, ami idén került forgalomba, nem telt bele másfél hónap, hogy érvényben van, s már számtalan helyen módosították.

Szalai Erika: – Én úgy vettem észre, hogy nem is javítják rendszeren, illetve nem jelennek meg a javítások, vagy nem úgy jelennek meg, ahogy igazából korrigálni kéne. Ha egy szolgáltatást keresek benne például, akkor az nem biztos, hogy úgy van már, ahogy ott leírták. Ezért nehéz eldönteni, hogy most akkor mi a jó. Ezt a problémát már csak úgy lehetne feloldani szerintem,

hogya az összes szabályzatunkat kidobnánk, de hát ezt ugye nem lehet megvalósítani. Ez egy abszolút utópisztikus dolog.

Pintérmé Gombás Edit: – örülten leszabályozza a posta a ki-befizetést. Most úgy néz ki, hogy ha egy pénzfelvételes kifizet húszezer forint feletti utalványt, legyen az harmincötezer forint, akkor részleteznie kell. Oda kell írni az utalványazonosítót, a forintösszeget, a nevet. Ez nevetséges szerintem, mert ha egy pénzfelvételes nem tud harmincötezer forintot kiszámolni, akkor talán gond van vele. Miközben az ügyfeleket szolgáljuk ki gyorsan, legyünk kedvesek velük, vagy például kettőnél több készpénz-átutalási megbízásoknál, hogyha az ügyfél nem készíti el az összefoglaló jegyzékét, akkor készítsük el mi helyette. De amikor tízen állnak az ablaknál, ezt nem lehet megcsinálni. De elvárni sem lehet tőlük, hiszen szolgáltatást végzünk. Csak ha elfizetem magam, hiába írtam ki az ügyfél anyakönyvi kivonatának a számát, akkor is elfizettem magam.

Foki Virág: – Mi pénzfelvételi rendszerrel dolgozunk, tehát számítógéppel. A számítógép összeadja a csekkeket, meg minden, emellett tehát teljesen fölöslegesnek tartom a fentieket. Egy kispostán még el tudom képzelni, ahol esetleg tényleg nincsen számítógép, össze kell adniuk, ott lehet, hogy még segít is. De ott, ahol egy számítógéppel támogatott rendszerben dolgozunk...

D. E.: – Van-e karrierlehetősége a postán belül egy felvevőnek?



Varga Eszter rendszeres helyettes (Sopron 1): – Ha valaki jó úton halad, azaz sokat megtesz a munkájáért, akkor biztos, hogy előbb-utóbb anyagi és erkölcsi elismerésben részesül. Úgy érzem azonban, hogy a fiúknak mindenképpen előnyük van. Nem szülnék, nincs kisgyerek, könnyebben tanulnak tehát tovább. De csakis emiatt, nem azért, mert tehetségesebbek.

Foki Virág pénzfelvevő: – Egy lány főiskolával is nehezebben jut előre, nem egyet ismerek közülük, akik ablaknál vagy rendszeres helyettesként dolgoznak. Egy fiúnak azért sokkal nagyobb lehetősége van. A bátyám is például rendszeres helyettesként kezdett, s most Győrben a PFÜ üzemvezető-helyettese. Magamon is érzem, hogy mondjuk, ablaknál kezdtem egyesített felvevőként, most a helyi ellenőrököt is helyettesítem, de ezt nem látom előrelépésnek. Nincsen előttem ugyanis senki, aki nyugdíjba menjen, nincsen, aki elmenjen gyesre. Lehetnék tehát más állásban is, hogyha lenne hely, de mivel ezeket a pozíciókat már valaki betölti, aki nem fog mostanában távozni, ezért nem látok lehetőséget.

Szalai Erika: – Én azt mondom, hogy nálunk Győrben speciális a helyzet. Az ország másik végében, vagy x helyen, ahol más az arány, azaz kevesebb főiskolát végzett van, kevesebb tisztiz vég-

zettségű, a felvevőnek esetleg nagyobb előrelépési lehetősége van, mert a végzettség, illetve a tudás és a munkavégzés alapján van hova előbbre jutni. A bér azonban nem teszi lehetővé, hogy megérje elmenni száz kilométerre dolgozni, mivel a fizetés arra sem lenne elég, hogy a benzin-költséget kifizessem. S költözni se nagyon lehet, mert ahhoz is pénz kell.

Hegedűs Csaba: – Nem mindig az dönti el, ha valaki följebb akar lépni, hogy milyen nemű. A mi területünkön, a körzeti postavezetők, a nagypostavezetők zöme példának okáért nő. Én inkább úgy ítélem meg, egy nő kevesebbet tud vállalni. Nehezen tudja eldönteni, hogy most az anya szerepét játssza, maximálisan a családjának éljen, vagy a karrierjére összpontosítson. A kettőt nehéz összehangolni. De vannak olyan munkakörök is például, amit nem szívesen vállal egy nő. Talán egyet említhetnék: egy kézbesítő-ellenőr, akinek járni kell a várost és a lakásokat, nem nagyon vállalja fel azt egy hölgy, hogy bekopog egy lakásba, és megkérdezi, hogy meg vannak-e elégedve a kézbesítéssel, a postai szolgáltatással. Ettől függetlenül jómagam meg vagyok elégedve a női vezetéssel, már csak azért is, mert aprólékosabbak.

D. E.: – Milyen a viszonyuk a munkahelyi vezetőkkel és a vezetőknek a felvevőkkel?

Molnár Veronika: – Még egy mondat erejéig visszatérve az előző kérdésre, engem például egyáltalán nem zavar, hogy megszereztem a tisztit, ám ugyanolyan felvételes vagyok, mint akinek nincs meg, mert más helyeken és munkakörökben is dolgozom. Nos, ami pedig a vezetőket illeti: fellépésükön, szaktudásukon nagyon sok múlik. Nehéz, nagyon nehéz főnöknek lenni, szerintem arra születni kell. Én nem lennék főnök, az biztos, mert jóllehet, nagy a felelősség rajtunk a pénztárban, a vezetőknek azonban még sok más is van, amiért felelnie kell. Szóval úgy érzem, beosztottnak könnyebb lenni ebben a mai változó, rohanó világban, amikor a főnöknek is van egy főnöke, meg annak is van egy főnöke, s mindenkitől nagy az elvárás. S hogy milyenek a vezetők? Akárcsak mi. Ingerültebbek, meg talán idegesebbek is. Éppen azt beszéltük a szüleimmel, szerintem mi nem fogjuk megérni talán még a hetven évet sem, mert egyszerűen ebben a stresszes világban sokkal többet kell teljesítenünk, bizonyítanunk, mint annak idején ugyanilyen idősen édesanyáméknak. Tehát nem azért ingerült valaki, mert főnök, hanem mert ilyen a világ, hogy ingerültebbek vagyunk mindnyájan.



Góczán Ildikó egyesített felvevő (Sárvár 1): – Szerintem többet ér el a főnök, hogyha megértőbb.

D. E.: – Mennyire érzik magukat biztonságban?

Baumgartner Magdolna: – Mint mondtam, nálunk nincs ablak. A másik pedig, hogy a karácsony körüli időszakban tavaly és idén is biztonsági őr vi-

gyázott ránk, és ezt nagyon jónak találtam. Megnyugtatónak érezném, ha mindig lennének. Jó megoldás volna az is, ha egy nyílásba lehetne csúsztatni a pénzt, ahonnan a jó isten ki nem veheti, mert már csak az férne hozzá, aki arra jogosult. Az is jó megoldás, ha csak annyi pénz van mindig az ablaknál dolgozónál, ami a közvetlen forgalomhoz, a visszaadáshoz kell. Tény és való utóbbira most agyon rámentek a postán. Csak hát vannak olyan ügyfelek, akik a pofámba röhögnek, hogy nem tudok kifizetni ötszázezer forintot nekik a mai világban, s azt mondom, hogy kicsit várni kell. Ami ugye legalább nyolc percet vesz igénybe, mire előkerül a pénz. Szóval jó is, meg nem is ez a megoldás, de azt nem tudom, hogy lehetne ezt az ellentmondást feloldani.

Varga Eszter: – Szerintem nagyon jó, ha leírják nekünk azt, hogy melyik postán mi történt, mert hogyha elolvassuk és megbeszéljük, akkor esetleg okulhatunk belőle. A fegyveres őr szerintem is visszatartó erő. Főleg az olyan alakoknak, akik betörik az ablakot csak azért, mert nem hozták magukkal a személyi igazolványt, s nem kapták meg a küldeményüket.

Németh Ildikó: – Nálunk is észre lehetett venni, hogy hiába volt karácsony, és hiába voltak rengetegen, látván a biztonsági őr, már nem mertek durván viselkedni. Az a baj, hogy nálunk nemcsak karácsonykor, hanem a hónapok első három hetében is állandóan nagy a forgalom, elkelve tehát akkor is a biztonsági őr.

D. E.: – Mennyire tájékoztatják a felvevőket?

Foki Virág: – Rendszeresen vannak oktatások, amit minden hónapban szigorúan betartanak. Ha azonban új terméket vezetnek be, előzetesen nem nagyon hallunk róla, csak ha már meg kell kezdenünk a szolgáltatást.

D. E.: – Arról hallottak, hogy a posta szeretne nyitni például a banki szolgáltatás felé?

Pintérmé Gombás Edit: – Hát, szerintem inkább beleillik a postaképbe, mint a kereskedelem...

D. E.: – Szeretnek kereskedni?

Baumgartner Magdolna: – Mindaddig szeretek kereskedni, amíg meg tudom csinálni a praktikus postai szolgáltatásokat is. Tehát amíg mindent tudok adni, addig jó kereskedni. De amikor tudok adni bugyit, és nem tudok adni borítékot, az már szörnyű. A kereskedés nagyon jó dolog, meg biztos, hogy hoz pénzt a konyhára, de tudjuk biztosítani azt is, ami a postához tartozik. De ha nagy a sor, az emberek dühöngenek azon, hogy az előttük lévőnek, miért nem jó neki a kék

képeslap, s én nem mondhatom azt, hogy tényleg fizessen és menjen már. Ilyenkor tehát csak szépen néz az ember, mást nem tud csinálni, hiszen nem szólhatok rá, mert őt is ki kell éppúgy szolgálni.

Góczán Ildikó: – Ebből a szempontból nálunk jó a helyzet. Nálunk teljesen el van különítve ugyanis az egész kereskedelmi rész.

Varga Eszter: – Én kimondottam szeretem a kereskedelmi árukat, csak hogyha olyan helyen vagyok, ahol például nem tudom elzárni, akkor megvan a veszélye, hogy eltűnnek dolgok. Nálunk nagyon sok faluban ugyanis kiraknak mindent az ügyféltérbe, hogy minél jobban menjen, ám mikor hó végén zsebbe kell nyúlni, akkor már nem olyan jó. De olyankor sem jó kereskedni, ha nem tudom úgy megoldani a leltározást, hogy az munkaidőn belül legyen, mert olyan sokan vannak. Ezért munkaidő után kell ezt megoldani, ami anyagilag nincs megfizetve.

D. E.: – Mennyire érzik biztonságban munkahelyüket?

Hegedűs Csaba: – Szerintem ma a postások biztonságban vannak a létszámot illetően. A magyar viszonyok közt is mondhatom, hogy jelen pillanatban mi tudunk felvenni a végeken, azaz mindig van új munkaerő felvételre lehetőség, mert a fluktuáció is azért elég nagy az említett bérszínvonal miatt. Ezért kell kereskednünk, ezért kell mindennel foglalkoznunk. Jómagam a dolgozóink körében mindig azt mondom, hogy a klasszikus postát átvitt értelemben felejtjük úgy el, hogy abból meg lehet élni. Mert ha nem keresedünk, akkor a munkahelyek száma, így a dolgozói létszám nagymértékben csökkenhet. Mindenkinek át kell tehát érezni, hogy csak úgy jutunk előbbre, ha nap mint nap a piacot megdolgozzuk és felkészülünk az esetleges piacvesztésre, vagy konkurenciára. A kereskedelmi kultúránkat azonban még ki kell alakítanunk, az üzletszerzésnek ugyanis néha gátja a szabályokból adódóan a posta rugalmatlansága. De hiszem, hogy a posta is el fog érni arra a pontra, hogy üzletszerzés kapcsán nem a merev paragrafusokra hivatkozott szabályzatok szerint tud majd tárgyalni, hanem megtalálja az arany középutat. Hiszen komoly bevételkiesést jelent, ha merevek vagyunk.

D. E.: – Említhetném Németországot, ahol a posta korszerűsítése mínusz százhuszezer embert jelentett. Ott tehát nem arról volt szó, hogy nem ment az üzlet, ettől függetlenül gyökeresen megváltoztatták a postát. Úgy érzik tehát, hogy a Magyar Postán a létszám egyszer és mindenkorra adott?

Molnár Veronika: – A forgalmat nehéz kiszámítani. Egy napon belül is lehet olyan két óra, hogy minden ablakot ki kell nyitni, mert annyian vannak, aztán félóra múlva meg a fele is elég.

Pintérné Gombás Edit: – Biztos, hogy nem lesz mindig így. Ahogy gépesedik a világ, s így a posta is, az emberi munkaerő lesz valóban a legdrágább a világon.

Németh Ildikó: – Ha el is fognak küldeni bizonyos számú dolgozót, fokozatosan történik majd.

Szalai Erika: – Én csak annyit szeretnék ehhez hozzá tenni, hogy valamennyire érezzük a hatását annak a folyamatnak, hogy a posta változik. Nálunk most a Defend Kft. működni fog hamarosan, illetve más nagyobb városokban is, ahol a pénzfeldolgozást átveszik. S már érezhető volt nálunk is, mivelhogy csak pár ember ment át hozzájuk, mert az éjszakai műszakot nem sokan vállalták, a többség maradt, kérdés lett, mi lesz majd ezután? Ha ugyanis a pénzfeldolgozás elkerül tőlünk, kevesebb munkánk lesz, hogyan lehet úgy átcsoportosítani az embereket, hogy mindenki maradhat? Itt már érződik tehát egy kis félelem, hogy mi lesz velük, illetve hogyan tudjuk, a munkát megosztani, szükség lesz-e egyáltalán ennyi emberre?

D. E.: – Milyenek gondolják a posta szociális juttatásait?

Szalai Erika: – Szerintem sok nagyon jó dolog van, mert azt hiszem, kevés cég mondhatja el magáról, hogy ennyi mindent ad dolgozóinak, mint a posta. Mert amellett, hogy kevés a fizetésük, legalább nyáron elmehetnek üdülni. Kapnak étkezési hozzájárulást is, igaz, nem nagy összeg, de van. Szemben azzal, aki egy magánvállalkozónál dolgozik, s nemigen kap semmit. Nagyon sok mindent pluszba kapunk tehát annak ellenére, hogy az alapfizetés alacsony. Azért ez egy kis biztonságot ad. Erre mondok egy nagyon fontos dolgot, ami mondjuk 10-15 év múlva lehet, hogy társadalmi problémát fog okozni. Aki a postán dolgozik, azt biztos, hogy bejelentik, tb-t, nyugdíjjárulékot fizetnek utána, kifizetik a jövedelmi adóját és így tovább. Számos olyan kis cég van, ahol viszont nem, s amikor alkalmazott elmegy majd nyugdíjba, kiderül, hogy lyukak vannak a jogszabályában, merthogy elfelejtettek utána fizetni. A nagyvállalatnak a biztonsága a postán megvan, hogy ha én itt dolgozom, akkor én be vagyok jelentve és azzal a fizetéssel vagyok bejelentve, amit kapok. Aki tehát a biztonságra törekszik, az marad is a postánál.

D. E.: – Mit kellene a legsürgősebben véleményük szerint megoldani?

Varga Eszter: – Megfelelő munkakörülményeket biztosítani, főleg a kispostákon.

Molnár Veronika: – Legyen korszerű a munkahely, s a munkaeszköz is. Legyenek nyomtatványok, ne kelljen kunyerálnom másik postától feladóvevényt, ne kelljen papírboltban venni saját zsebre gépszalagot.

Pintérné Gombás Edit: – Fontos lenne az épületek teljes felújítása, ami tudom, hogy őrült összeget igényelne, de hogyha mi a postát európaivá akarjuk tenni,, akkor a valahogy ki kell nézni. Az a probléma, hogy amíg a szomszédos bolt is, a szomszédos takarékszövetkezet is megújul, addig a településeken a posta úgy marad. És ez nem biztos, hogy jó. Mert hiába újítják fel csak a nagypostákat, mondván, a központban vannak, ahol sokan megfordulnak, azért a vidékre is kéne valami. De a kézbesítők szabadságolását is meg kellene már valahogy oldani, mert nekem olyan embert kell keresni, akiben megbízhatok, s akinek nem mellékesen jó a munkabírása és el is jön dolgozni. Ez őrült nagy probléma, hiszen négy kézbesítőnél már öt és fél hónapra kell ilyen embert szerezni.

Foki Virág: – Hát, egy kis fizetésemelés sem ártana...

