Felhívjuk előfizetőink figyelmét,

hogy következő (augusztusi) számunk

tematikus összeállítás lesz,

amely a közép-európai postabiztonsági értekezlet

előadásainak szerkesztett változatát tartalmazza.

2001. június
3. szám
III. évfolyam

Posta

A MAGYAR POSTA RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA

A TARTALOMBÓL

A Magyar Posta
új stratégiájának főbb elemei 3

Normatív eszközgazdálkodás
kialakítása 8

A postai szolgáltatások
minősége Portugáliában 16

A Magyar Királyi
Postatakarékpénztár rövid
története 1. 31

Mennyire elégedettek
ügyfeleink? 48

Központosított kézbesítés,
mobil posta 56

Magyar Posta

Kísérleti mobil posta Baranyában

TARTALOM

KALMÁR ISTVÁN
A Magyar Postai Rt. új stratégiájának főbb elemei,
a megvalósuló szervezeti változások és azok hatása a társaság működésére 3

KINCSES ANDOR–TATAI GYULA
Normatív eszközgazgazdálkodás kialakítás a technológiai eszközök területén 8

DR. BENKÓ BALÁZS
A postai szolgáltatások minősége Portugáliában 16

SZABÓ JENŐ
A Magyar Királyi Postatakarékpénztár rövid története (1885-1949) 1. 31

UDVARHELYI CSILLA
Mennyire elégedettek ügyfeleink? (Vevőelégedettségi vizsgálat a Magyar Postán) 48

DR. HORVÁTH SÁNDOR
Központosított kézbesítés, mobil posta 56

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

CONTENTS

ISTVÁN KALMÁR
The main elements of the Hungarian Post Office Ltd.'s new strategy,
structural changes under way and their effect on company operation 3

ANDOR KINCSES–GYULA TATAI
The development of normative resource management
in the field of technological equipment 8

DR. BALÁZS BENKÓ
The quality of postal services in Portugal 16

JENŐ SZABÓ
A brief history of the Hungarian Royal Post Office Savings Bank (1885-1949) 31

CSILLA UDVARHELYI
How satisfied are our customers? 48

DR. SÁNDOR HORVÁTH
Centralised delivery, mobile post 56

Posta

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

III. ÉVFOLYAM 3. SZÁM
2001. JÚNIUS

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 floppyn kérjük, kéziratot csak kivételes esetben fogadunk el. Másodközlést nem vállalunk. Kéziratokat, rajzokat, fotókat nem őrzünk meg és nem küldünk vissza.

E számunk szerzői:

KALMÁR ISTVÁN
Magyar Posta, elnök-vezérigazgató

KINCSES ANDOR
Magyar Posta Fejlesztési Igzgatóság, főmunkatárs

TATAI GYULA
Magyar Posta Fejlesztési Igzgatóság, főmunkatárs

DR. BENKÓ BALÁZS
Magyar Posta, minőségügyi vezető

SZABÓ JENŐ
A Postás, szerkesztő

UDVARHELYI CSILLA
Magyar Posta Üzletpolitikai Igazgatóság, munkatárs

DR. HORVÁTH SÁNDOR
Pécsi Postaigazgatóság, hálózatüzemeltetési igazgatóhelyettes

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

KALMÁR ISTVÁN

A Magyar Posta Rt. új stratégiájának főbb elemei, a megvalósuló szervezeti változások és azok hatása a társaság működésére

(A PSZE szakmai konferenciáján 2001. május 8-án elhangzott előadás rövidített és szerkesztett változata)

Ez a cikk, túllépve stratégiánk egyes főbb elemeinek fölsorolásán, elsősorban arról kíván beszámolni, hogy a Magyar Posta Rt. hol tart ezeknek az elemeknek a megvalósításában. A stratégiai dokumentumot a minisztérium azóta már elfogadta, és felügyelő bizottságunk titkosította, úgy gondolom azonban, hogy a titkosítás alól – legalábbis a címszavakban – feloldható ez a stratégiai elképzeléssor.

Stratégiánk alapja, hogy egy más jellegű Postát, egy vállalatcsoport vagy konszern típusú Postát képzel el. A vezérigazgatóság (a Krisztina körúton székelő társaság) lenne a vállalatcsoport irányítója. Egy másik halmazban kapnának helyet a mindenkit kiszolgáló szervezeti egységek, mint például az informatika. Az egységes platformon működő informatika biztosítja az átjárhatóságot, az információk elérhetőségét a vállalatcsoport minden tagja számára. Szolgáltató szerepet tölt be ezen kívül többek között a humánerőforrás vagy részben a gazdálkodás. Egy harmadik halmazban vannak az ezek által kiszolgált stratégiai elemek, amelyeket a továbbiakban sorba veszek.

Postatakarékpénztár

Bizonyára sokak előtt tudott dolog, hogy a Postabankot ma már a Magyar Posta menedzsmentszinten irányítja, valamint az Igazgató Tanácsban és a Felügyelő Bizottságban is jelen van. A Postabank tehát mintegy történelmi igazságtételként is hosszú évtizedek után visszakerült természetes helyére. (Hogy milyen állapotban, az más kérdés.) Természetesen igyekeztünk mind az IT-t, mind a felügyelő bizottságot, mind a menedzsmentet úgy megerősíteni, hogy a bank rövid idő alatt mint népbank versenytársa lehessen akár az OTP-nek is. Az OTP-vel együttműködési szerződésünk van, jó a viszonyunk, és persze az OTP-nek nagyon sok területen nem az a célcsoportja, mint a mi leendő bankunknak, de ahol átfedés van, ott konkurenciaharcot leszünk kénytelenek majd vívni.

Megismertük a Bankszövetség, s ezen keresztül a nagy multibankok véleményét is a törekvé-

seinkről; arról, hogy milyen helyet fog elfoglalni az új bank a magyar bankvilágban. A legnagyobb meglepetésünkre nagyon pozitív, sőt támogató jellegű hozzáállást tapasztaltunk. A Bankszövetség elnöke arra biztatott bennünket, hogy az új bank (amely visszakapja régi nevét a „Királyi" szó kivételével) tevékenységét, elképzeléseink szerint, mielőbb indítsuk el.

A Magyar Posta a földjelzálog-hitelezésbe is be kíván szállni. Bizonyára tudott dolog, hogy a Földhitel- és Jelzálogbank április 18-án megtartott közgyűlésének döntése alapján, a Magyar Posta ezt a lehetőséget most nem kapta meg. Remélem azonban, hogy a helyzet hamarosan megváltozik, hisz ez – a Bankszövetség szerint is – az egész magyar bankszektor számára előnyös lenne. Ma már ugyanis minden kereskedelmi bank végezhet jelzálog-hitelezést, de ha a Magyar Posta vezeti az FHB-t, akkor a többi bank várhatóan nem lesz kénytelen létrehozni jelzálog-hitelezéssel kapcsolatos divíziót.

Még egy gondolatkör, a tulajdonlás kérdése tartozik a banki témához. Egyelőre még mindig 70 százalékban a Pénzügyminisztérium, majdnem 30 százalékban az ÁPV Rt. a tulajdonosa a Postabanknak, néhány kisrészvényes mellett, akik között ott a Magyar Posta is. Természetesen a Magyar Posta kijelentette, hogy legfeljebb átmenetinek tekinti azt az állapotot, amelyben a törvények nem teszik lehetővé számára a 100%-os tulajdonlást, de mindenképpen ez a cél. Semmilyen más megoldás nem fogadható el a számunkra: nem ugyanaz tudniillik tulajdonosnak lenni, vagy csak a menedzsmentet irányítani.

Távközlés

Stratégiánk következő eleme a Magyar Posta távközlésbe való visszatérése: a Tetra, egy nagyon fejlett technológián alapuló rádiórendszer, amely európai uniós szabvány is, s a NATO is ezt fogadta el. Ez egy GSM-en túli technológia, amely nagyon biztonságos, lehallgathatatlan, ahol mindenki a saját szolgálati kódját vagy titkosítási rendszerét megalkothatja, s amely nemcsak pont-pont kapcsolatot, hanem pont-csoport, csoport-csoport kapcsolatot is létrehozhat.

Elsősorban nem a civil szférát célozza meg ezzel a Magyar Posta, hanem a szolgálatokat, a különböző belügyminisztériumi, hadügyminisztériumi és egyéb szervezeteket: a katasztrófavédelmet, a polgári védelmet, a mentőket és így tovább. A felhasználói oldalon minden olyan szervezettel, akiket az imént felsoroltam, és akik már hosszú-hosszú évek óta várják ezt a technológiát, szerződést kötött a Magyar Posta. A szerződésekben természetesen ott van korlátozó feltételként a miniszterelnöki jóváhagyó döntés szükségessége.

A beszállítói oldalon elvileg négy beszállító jöhet szóba, ebből azonban igazából kettő olyan, aki a Magyar Posta számára megfelel. Itt lehet versenyeztetni, de miután ez nem civil Tetra, a magyar kormány dönthet úgy, hogy kijelöli a Tetra-szolgáltatót és egyben meghatározza a szállítót, hiszen ez elsősorban nemzetbiztonsági érdek. A Magyar Posta itt pusztán szolgáltató szeretne lenni. Ennek érdekében kötöttünk a Matávval is egy együttműködési szerződést, természetesen a fent említett korlátozó feltétellel. A Matáv Westel 06-60-as rádiós rendszere ugyanis 450 MHz körül működik, a Tetra pedig 430 MHz körül. A két frekvenciasáv közel azonos, tehát az a cellarács, az a cellarendszer, amely nekik megvan, gyakorlatilag felhasználható a Tetra céljaira is.

Ugyanakkor a Magyar Posta számol azzal is, hogy „beszállítói" oldalon fel fogjuk használni a Belügyminisztérium és a hadügy - határmelléken egyébként elég jó - infrastruktúráját. Ilyen módon például a belügyi szervek egyszer mint felhasználók és egyszer mint szállítók vesznek részt a

Tetra-rendszerben. De a Magyar Posta lesz az, s kell, hogy legyen, aki a technológiatranszfert megköti a technológia szállítójával - mondjuk tizenöt évre.

Ma már kormányzati kijelentések támasztják alá, hogy ha lesz kormányzati készenléti rendszer, akkor az nem Tetrapol lesz, nem GSM-pro lesz, hanem Tetra. Úgy gondolom, hogy a Magyar Posta ezen a GSM-en túli technológiával visszakerül a távközlésbe, komoly, meghatározó szerepe lesz. Természetesen a Magyar Posta a civil Tetráért kiírandó pályázaton is elindul: ott már nem lesz kijelölés, valódi küzdelem lesz a frekvenciáért, de felvesszük a versenyt azokkal, akik ugyancsak ezt a tevékenységet akarják ellátni.

Postai Elektronikus Piactér

A Magyar Posta stratégiájának harmadik nagyon fontos eleme a kevés erőforrást igénylő, de igen komoly jövedelemtermelő képességű piactérrendszer, a PEP (Postai Elektronikus Piactér). Kiadtuk erre nézve a pályázatot, meghívtuk azokat a cégeket, amelyek egy ilyen rendszer szállítására egyáltalán esélyesek.

Három piactere lesz a Magyar Postának. A Posta vállalatcsoport elég nagy lesz ahhoz, hogy legyen egy belső beszerzési rendszere. Ez a belső piactér a Posta számára kényelmes felületet biztosítana a beszerzései lebonyolításához.

A PEP második eleme egy nyílt, azaz a gazdaság minden résztvevője számára használható piactér. Eddig több elektronikus piactér-konglomerátumot próbáltak létrehozni Magyarországon multinacionális cégek és bankok, de ezek még nem indultak el, vagy ha elindultak, akkor nem számottevő a jelenlétük. Arra számítunk, hogy a nyílt piactérben a Magyar Posta adottságainál fogva elő tud rukkolni olyan megoldásokkal, melyeket másoknak még ki kell építeniük. A Magyar Postának az egész országban komoly kapcsolati rendszere van és ez a nyitott piactérben folyó tevékenység során nagyszerűen kihasználható. Itt tulajdonképpen arról van szó, hogy az Interneten történő vásárlás esetén a Magyar Posta mint elektronikus kereskedelmi közvetítő szolgáltató tranzakciós díjban részesül.

A PEP harmadik eleme a zártnak nevezett piactér: ez tulajdonképpen maga az elektronikus közbeszerzés. Az elektronikus közbeszerzés megvalósításának gondolata már régebben felmerült, s akkor ez az elképzelés Európában egyedülálló lett volna – sajnos, ma már nem az. Az elektronikus közbeszerzés elsősorban azoknak a szervezeteknek szolgálna beszerzési felületként, amelyek (állami vállalatként, hatóságként stb.) beszerzéseik során különböző kötöttségekkel szabályozottak, így központosított közbeszerzésen keresztül kénytelenek vásárolni.

E rendszeren óriási mennyiségű pénz folyik át, s ez egy nagyon-nagyon kényes terület. Azért kényes, mert itt esetleg megbeszélhető, hogy ki szállít és mennyiért, a számítógépek pedig ezt nem tudják követni. Ha a Magyar Posta vállalja, hogy ezt a közbeszerzési rendszert valamilyen módon elektronizálja kezdve a közzétételtől, befejezve egészen a pénz átutalásáig, s minden folyamatot naplóznak évekre visszamenőleg, akkor biztosítható, hogy e rendszer elég nehezen lesz kijátszható. Célunk az, hogy a Magyar Posta az elektronikus közbeszerzési rendszer gazdájának legyen kijelölve. Addig ez a zárt rendszer a Magyar Posta műhelyeiben készül inkubált állapotban, alaposan előkészítve. Minden remény megvan arra, hogy az elektronikus közbeszerzés a Posta piactereinek alapját fogja képezni egy olyan bevételi forrás biztosításával, amely segíti a másik két piactér működését.

Biztosítás

Stratégiánk negyedik eleme a biztosítótársaság ügye. A Magyar Postánál kialakítottunk egy életpálya-biztosítási rendszerre vonatkozó elképzelést a köztisztviselők és közalkalmazottak számára, amely a stratégiánkban részletesen ki van fejtve. Az életpálya-biztosítási rendszer teljesen különbözik a Providenciával közösen végzett biztosítási tevékenységtől; semmilyen más biztosítási tevékenységbe a Magyar Posta most nem óhajt belefogni. Arra törekszünk, hogy a kormány elé kerülő stratégia beterjesztésével és elfogadásával összhangban biztosítási elképzeléseinket is megvalósíthassuk. Maga a gondolatsor több olyan elemből áll, melyek még nincsenek elfogadva, az azonban bizonyos, hogy az életpálya-biztosítási rendszer bevezetése komoly állami szerepvállalás nélkül elképzelhetetlen.

Hagyományos posta

A következő, a Posta számára nagyon fontos stratégiai elem a hagyományos posta tekintetében a logisztikai bázisok kérdése. Két logisztikai bázis épül fel, amelyek igen fontosak ahhoz, hogy a Magyar Posta megfelelő szinten tudja a ma is végzett szolgáltatásait ellátni. A csomag- és levéllogisztikai bázis helyszíne a napokban kerül kiválasztásra. Ez zöldmezős beruházás lesz, egy teljesen új gépsorral együtt. Mindez azt jelenti, hogy felismertük és elismerjük, hogy nem megfelelő körülmények között végzik ma kollégáink ezeket a tevékenységeket, s igyekszünk ezen segíteni.

A másik bázis a hírlaplogisztika, amely más helyen működne, erre nézve itt is megegyezési fázisban vagyunk. A hírlap tevékenység eleve új rendszerben fog működni, aminek révén akár megszemélyesíthetővé is tudjuk tenni a hírlapokat. Ezek a beruházások rendkívül forrásigényesek, ezért itt a Posta bank vagy bankok segítségével számol. Nagyon reményteli pénzügyi tárgyalások folynak ezzel kapcsolatban, eredményes befejezésüket szinte kész ténynek lehet venni.

Erőforrásaink

Stratégiánk eddig felsorolt elemei természetesen meglehetősen forrásigényesek, nemcsak a logisztikai beruházások, hanem az elektronikus piactér, a banki informatika stb. is. Ezekhez a pénz meglesz. Mégis úgy gondolom, hogy a jelenlegi nehéz pénzügyi helyzetében (amikor is az elmúlt évben harminc milliárd Ft forrás került kivonásra a vállalatból) a Magyar Posta egyetlen igazi ereje és egyetlen tőkéje a szakembergárdája. Az a tudás, ami a fejekben van és az a sokszor már tényleg emberfeletti erőfeszítés, amivel a kollégák dolgoznak. Ez késztet engem, és vezetőtársaimat arra, hogy saját területünkön még gyorsabban próbáljuk azokat az ügyeket intézni, amik a mi feladataink.

Néha azzal vádolnak engem, hogy bizonyos kérdésekben túlságosan is előreszaladtunk, a Magyar Posta túlságosan is erősen lobbizik. Én azonban úgy ítélem meg, hogy nem mi rohanunk előre, hanem ezekben a kérdésekben fel kell pörögni mindenkinek. Én különben sem tudok megállni, mert a postás dolgozók mögöttem vannak. 45 ezer, azaz bocsánat, most már 47 ezer ember (hiszen 2000 postabankos is) szalad mögöttem, akik elgázolnának, ha megállnék.

Azok az elkötelezett és a postáért mindent megtevő emberek, akik olyan körülmények között is helyt állnak, amelyeket volt szerencsém vezérigazgató-helyettes úrral együtt megtapasztalni az ország különböző pontjain minden elismerést megérdemelnek. Ezek után a tapasztalatok után a legnagyobb tisztelettel tudok csak beszélni a postás társadalomról, a postás családról, a postások világáról. Ez a helytállás azt a kötelezettséget rója ránk, akiket az élet ide vetett, hogy legalább ugyanolyan szinten helyt álljunk mi is. Arra szeretném kérni a tisztelt Olvasókat, hogy ebben segítsenek bennünket, és mi megpróbáljuk a tőlünk telhető legtöbbet megtenni azért, hogy megfeleljünk az Önök elvárásainak.

KINCSES ANDOR–TATAI GYULA

Normatív eszközgazdálkodás kialakítása a technológiai eszközök területén

Bevezetés

A korszerű eszközgazdálkodás feltétele egy olyan számítógépes támogatottsággal rendelkező rendszer, amelynek alapján áttekinthető az eszközök alkalmazásával kapcsolatos valamennyi fő jellemző adat. Meghatározott és a későbbiekben folyamatosan karbantartott normatívák bevezetésével az eszközök jellemzői, mennyisége, beszerzése, selejtezése és egész életciklusának követése megfontoltan, objektív módon, előre tervezhetően valósítható meg.

A Magyar Posta Rt. Fejlesztési Igazgatósága 2000-ben már kidolgozott egy normatíva-rendszert, mely modell szinten képes volt meghatározni az indokolt eszközmennyiséget, azonban az akkori Budapest-centrikus felmérés, illetve vizsgálat a viszonylag kevés bemenő adat miatt még nem volt kielégítően pontos. A pontosság, illetve a használhatóság növelése céljából a jelenlegi országos helyzetet pontosan felmérjük, ezáltal a szükséges adatok ismerete, majd az azt követő feldolgozás összességében már reális képet ad és elősegíti a jövőbeni tudatos, célszerű tervezést.

Megjegyezzük, hogy tekintettel az eszközcsoportok, féleségek (alcsoportok és típusok) nagy számára, a hétezer tételt kizárólag a postatechnológiai eszközökre, mintegy 1200 tételre szűkítettük.

A modell bármilyen más munkaeszközre is alkalmazható, természetesen az arra jellemző paraméterek behelyettesítésével.

Az eszközellátottsági normatíva meghatározásának modellje

A normatíva meghatározási modell a következő gondolatsor szerint épült fel:

Vizsgálati szempontok összeállítása > a jelenlegi helyzet felmérése fi a jelenlegi eszközök megfelelőségének felmérése > a megfelelőség kontrollja a forgalmi adatok alapján fi a javasolt eszközmennyiség megállapítása > esetenkénti korrekciók alkalmazása

> eszköz élettartamának (selejtezés idejének) meghatározása

Részletesebben:

- vizsgálati szempontok: a vizsgált eszközök/eszközcsoportok kijelölése
  a vizsgált posták, mint eszköz-használók kijelölése
  a már bevezetett SAP-rendszer alkalmazása
- a jelenlegi helyzet felmérése: a vizsgált eszközök mennyiségi, minőségi, karbantartási és javítási adatai: megfelelőség várható élettartam, selejtezési periódusok meghatározása
- a megfelelőség kontrollja: az eszközmennyiség és a forgalmi adatok viszonya, fajlagos mutatók képzése
- a javasolt eszközmennyiség meghatározása
  a jelenlegi megfelelőség alapján. Korrekciók alkalmazása,
  ha azt a forgalmi adatok megkívánják.
- esetenkénti korrekciók: a másodlagos befolyásoló hatások figyelembevétele
  egyéb körülmények (pl. túl nagy várakozási idő) befolyásának vizsgálata
  és végül:
- az IPH-rendszer bevezetése által felszabaduló gépek hasznosíthatósága,
  illetve esetleges esetenkénti gépátcsoportosítások lehetőségének figyelembevétele

A postaforgalom által használt eszközök még mindig nagy száma további bontást indokolt, célszerűségi okok miatt az első körben a postatechnológia legfontosabb eszközei, a kezelési kisgépek maradtak. (A második kört az automaták, kerékpárok tartozékaikkal, kézbesítőtáskák, levélgyűjtő szekrények, valamint postai bélyegzők a tartozékaikkal képezik.)

A munka megkezdésekor először megállapítottuk, hogy a vizsgált eszköz mennyisége elsődlegesen mitől függ. A létszámtól, forgalom nagyságától vagy a posta ablakszámától? Ez már meghatározhatja a mennyiségre utaló számot.

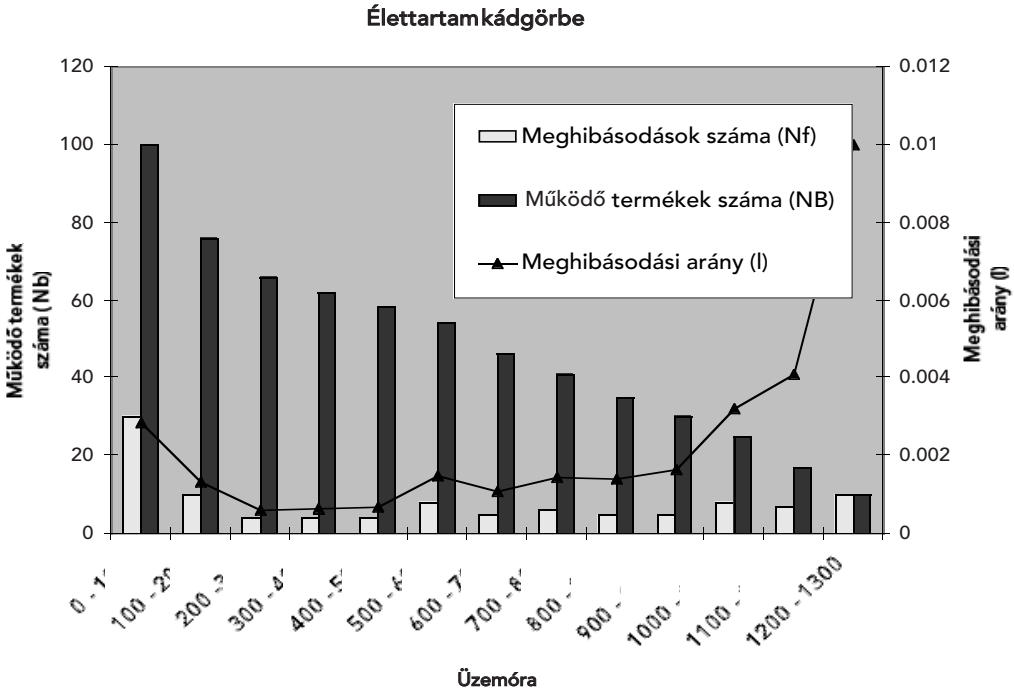
Kérdőívet készítettünk, melyet eljuttattunk a kijelölt postákra. A kitöltött kérdőívek tartalmazták a megfelelő gépszámokat és a felhasználói (postavezető, gépkezelő) véleményeket a gép mennyiségi (kevés? éppen elegendő? sok?) és minőségi (a munkavégzéshez mennyire megfelelő? üzembiztos?) alkalmasságával kapcsolatban. Számítva az esetleges nem őszinte válaszokra is (mely nem volt jellemző!) az adatokat kontrolláltuk a forgalmi adatokkal; az erre vetített fajlagos eszközszámok nem mutattak túl nagy eltérést.

Az adatgyűjtő és rendszerező munkát nem részletezve, a normatív rendszer egyik, már látványosan áttekinthető eredménye (konkrétan 100 darab UV-ámpa élettartam-vizsgálatának adatait felhasználva) példaképpen az 1. sz. táblázatban, és az azt szemléltető 1. ábrán látható:

intervallum (óra)	meghibásodások száma	működő termékek száma	meghibásodási arány
0 – 100	30	100	0,00283
101 – 200	10	76	0,00132
201 – 300	4	66	0,00062
301 – 400	4	62	0,00065
401 – 500	4	58	0,00069
501 – 600	8	54	0,00148
601 – 700	5	46	0,00108
701 – 800	6	41	0,00146
801 – 900	5	35	0,00142
901 – 1000	5	30	0,00166
1001 – 1100	8	25	0,00320
1101 – 1200	7	17	0,00411
1201 – 1300	10	10	0,01000

1. táblázat

1. ábra



Az úgynevezett „kádgörbe” első szakasza főleg gyártási, esetenkénti beállítási, kezelői problémák miatt általában magasabb, később a megbízhatóság (meghibásodások száma, meghibásodási arány) az üzemidő függvényében lényegesen nem változik. A harmadik szakaszban a meghibásodási arány nő; ennek a tartománynak viszonylag az elején (esetünkben 1200 üzemórának megfelelő működési időtartamot) kell kijelölni a selejtezési időpontot, hogy az ez utáni, törvényszerűen egyre nagyobb javítási költségeket megtakaríthassuk és új, megbízható eszközzel történhessen a munkavégzés.

Megjegyzendő, hogy a kádgörbe harmadik szakaszának helyzete szemléltetően utal a termék minőségére és/vagy az igénybevétel mértékére, a bánásmódra is.

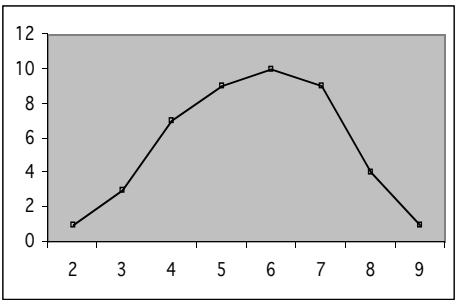
Az egyes adatcsoportok, illetve a táblázat egyes cellái természetesen bizonyos „tól-ig tartományban” bizonyos eltérést, azaz szóródást mutatnak. Ez az eredeti és az általunk képzett fajlagos mutatókra is érvényes. A statisztikai feldolgozásoknál alkalmazott eloszlásvizsgálat módszerével meggyőződhetünk arról, hogy az egyes esetben az adatok az általunk elvárható határon belül vannak-e.

A módszer leegyszerűsítve a következő: az eloszlásgörbe, („Gauss-görbe”) melynek alakját az adathalmaz mennyisége és a feldolgozandó adatok értéke adja meg, meghatározza, mintegy kijelöli a normál és a természetellenes, azaz további vizsgálatot igénylő cellákat. Normál esetben a görbe szimmetrikus (2. ábra) vagy aszimmetrikus (3. ábra), de feltétlenül csúcsos formájú.

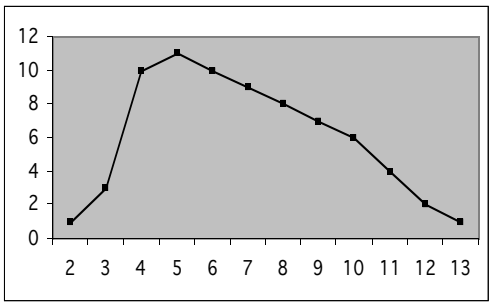
Ha a görbének nincs csúcsa vagy alig emelkedik az átlagértéknél, akkor meg kell vizsgálni, hogy ezt mi okozza.

Szélsőséges esetben nagyon lapos görbét, hullámvonalat vagy közel egyenest is kaphatnánk, ami azt jelentené, hogy az adatok eloszlása teljesen véletlenszerű, azaz egyáltalán nincs összefüggés a vizsgált jellemzők között. Ez a mi esetünkben nem fordulhat elő.

Vizsgálatainknál a 2. és 3. ábrán látható eloszlásokkal találkoztunk, ez az országos felméréskor, a jóval nagyobb számú adathalmaz kiértékelésekor is így lesz.



2. ábra



3. ábra

A normatív eszközgazdálkodás megvalósításának lépései

Mint az előzőekben már említettük, az adatgyűjtést folytattuk. A postai technológia által használt eszközök mostani, már országos felméréséhez újabb, meglehetősen terjedelmes kérdőívet készítettünk.

Ebben az adatcsoportok nem fontossági sorrendben és nem teljességben a következők:

- eszközök száma (jelenlegi ellátottsági adat)
- az eszköz életkora, napi működési ideje,
- becsült megfelelősége,
- meghibásodási, felújítási, javítási adatai
  (az eszköz eddigi használatával kapcsolatos adatok)
- energia-segédanyag költségek
  (az üzemeltetéssel kapcsolatos gazdaságossági adatok)
- a jövőben szükséges eszköz darabszám,
  átcsoportosítandó és selejtezendő darabszám (jövőbeni ellátottsági adatok)

melyek a **BEMENŐ ADATOK**

A kérdőív e szerint megszerkesztett fejrészét a 4. sz. ábra mutatja.

A kitöltéskori fogalom-értelmezés megkönnyítése céljából a fejrész oszlopait magyarázó szövegekkel láttuk el, amely ezeknél a celláknál automatikusan megjelenik. Amennyiben mégis előfordul, hogy a kérdésre esetenként nem adható egyértelmű válasz (a konzultációs lehetőségen túl) az utolsó rovatban a kitöltésre vonatkozó megjegyzések közölhetők.

Mivel a beérkezett kérdőívek központi feldolgozásánál követelmény, hogy a kitöltött táblázatok szerkezete és terjedelme az eredetivel azonos maradjon, nagyon fontos, hogy kitöltéskor az üres, azaz 0-tartalmú cellák nem törölhetők.

A munka következő lépése a

FELDOLGOZÁS

melynek során a

– szükséges optimális, selejtezendő és átcsoportosítandó darabszám és
– megfelelőség, alkalmasság,

a tényleges forgalmi adatok kontrolljával,
az

– életkor,
– napi működési idő és terhelés

a „kádgörbe” megszerkesztése után
az eszközmennyiségi adatok szórásának vizsgálata (Gauss-görbe) által a közölt adatok realitása vizsgálható,

valamint a

– megfelelőség, alkalmasság,
– anyag-energiaköltség,

a típus- referencia- és piacismerettel adja a

K I M E N Ő A D A T O K -at, melyek végeredményben a

– beszerzendő (optimális) eszközmennyiség és a
– beszerzés (optimális) időpontjának meghatározására alkalmas, azaz

ténylegesen, *rövid távon a beszerzések tervezésének megkezdése igazgatóságonként a normatív rendszer alapján központi felügyelettel*

hosszú távon: *végleges tervezések további központi felügyelettel*

Nagyon lényeges a prioritás; elsődleges az életciklus megállapítása, a kellő gondossággal, megalapozottsággal meghatározott eszközbeszerzési időpontok meghatározása. A különböző eszközcsoportok selejtezési időpontjai automatikusan kijelölik a beszerzések priorítását is.

A rendszer használhatóságának feltétele magától értetődően a

F O L Y A M A T O S A D A T K A R B A N T A R T Á S

Ennek elmaradása vagy akár alkalmankénti esetlegessé válása nagymértékben lerontja a rendszer megbízhatóságát, és ezáltal feleslegessé válhat az adatgyűjtésbe és feldolgozásba fektetett óriási mennyiségű élő- és gépi munka.

A beszerzések jövőbeni rendje azonban ösztönzőleg fog hatni a rendszer kialakítására és folyamatos fenntartására.

A normatív rendszer előnye, hátránya

Természetesen felvetődik a kérdés: miért jó ez az új normatív rendszer a postaszerveknek/postaigazgatóságoknak?

- mert az eszközkészlet és annak állapota az igazgatóságon belül is és központilag is jól áttekinthető; a szükséges eszközutánpótlásra időben fel lehet készülni
- mert ez a jövőbeni eszközbeszerzésekhez jól illeszkedő nyilvántartási forma
- mert egyszeri nagy munkát igénylő elkészítés után a rendszernek már csak folyamatos karbantartásra van szüksége és hosszú távon is aktuális marad
- mert a Magyar Posta Rt. más szakterületein (informatika, szállítás) is a postaforgalomhoz hasonló rendszerek készülnek
- más adatok összegyűjtésével, illetve behelyettesítésével más területek vagy eszközcsoportok jelenlegi helyzete és beszerzési normatíva-rendszere is meghatározható

Mint minden más esetben, természetesen ennek a rendszernek is van hátránya, mégpedig:

- kezdeti munkaigénye igen jelentős
- a rendszer előnyei nem azonnal (csak a feldolgozás után) jelentkeznek

Normatív rendszerek más postai területeken

A fentiekben vázlatosan bemutatott rendszerhez hasonló a postai szállítás területén már működik. A postai járművek műszaki és üzemeltetési adatait kategóriánként táblázatok tartalmazzák. A jelenlegi járműállomány összetétele, jellemzői egyszerűen áttekinthetők, a selejtezések időpontjára, a járműpark rekonstrukciójára időben fel lehet készülni.

Az informatika jelenleg dolgozik a postaforgalomhoz hasonló rendszer összeállításán.

Összefoglalás

Cikkünkben bemutattuk a Magyar Posta Rt.-nél közeljövőben megvalósuló normatív eszközgazdálkodás lényegét. Az ilyen előre tervezhető eszközgazdálkodás folyamatosan figyeli az eszközök állapotát, értékét, kihasználtságát, karbantartással és javításokkal kapcsolatos adatait, hogy időben fel lehessen készülni a régi eszköz selejtezésére és az új beszerzésére. A későbbiekben, ha a rendszer már működik, akkor az objektív módon meghatározott időpontokban kell majd a selejtezést végrehajtani.

4. ábra

POSTAI ESZKÖZ- ÉS GÉPÁLLOMÁNY – NEM TELJES KÖRŰ – ÁLLAPOTFELMÉRÉSE

Regionális Igazgatóság (speciális postaszerv) neve:

Felelős eszközgazda neve, telefonszáma, E-mail címe:

Felelős szervezeti egység: Beruházási és üzemeltetési osztály

Kitöltő személy neve, telefonszáma, E-mail címe:

SAP kód	Megnevezés, típus	Munkahelyek száma és az ott működő eszközök száma összesen (db)														Normatíva és életciklus meghatározásának								
		egyesített munkahelyek száma	eszközök száma	pénzfelvételi munkahelyek száma	eszközök száma	főpénztári munkahelyek száma	eszközök száma	csomagfelvételi munkahelyek száma	eszközök száma	háttérfeldolgozó munkahelyek száma	eszközök száma	kézbesítés munkaterület száma	eszközök száma	speciális munkaterület száma	eszközök száma	jelenleg szükséges eszközök száma (db)	jövőben szükséges eszközök száma (db)	átcsoportosítandó (db)	selejtezendő (db)	életkor (év)	átlagos működési idő összesen (óra, nap)	az eszköz napi terhelése	meghibásodások száma átlagosan (db)	átlagos felújítási költség összesen (eFt/év)

IRODALOMJEGYZÉK

Enyedi: Állóeszköz-gazdálkodás és gazdasági szabályzás (doktori értekezés)

Éltető: Sztochasztikus módszerek és modellek

Kerékgyártó–Mundruczó: Statisztikai módszerek a gazdasági elemzésben

Kincses: Eszközellátottsági normatívák kidolgozása (postai tanulmány)

Kobza–Kovács–Kovács: Eszközértékelés problémái

Korpás: Általános statisztika

Kovács: Egészségügyi intézmények eszközgazdálkodási rendszere

(NORMATÍVÁK ÉS ÉLETCIKLUSOK MEGHATÁROZÁSA) 2. SZ. TÁBLÁZAT

Beküldési határidő: **2001. március 30.**

					A posta (spec. szervezeti) egység osztályba sorolásának száma:											postai osztály:					spec. szerv. egység				
adatai					**Eszközök száma fajtánként postai osztályok és speciális postai egységek szerint**																**Jelenlegi eszközáll.**				
átlagos javítási költség összesen (eFt/év)	átl. karbantartási költség összesen (eFt/év)	átl. energia költség összesen (eFt/év)	segédanyagok költsége összesen (eFt/év)	az eszköz megfelelősége (1), nem megfelelő (2), fejlesztendő (3)	I. osztályú posták	II. osztályú posták	III. osztályú posták	IV. osztályú posták	V. osztályú posták	VI. osztályú posták	Osztályba nem sorolt posták	Postamesterségek	Fiókposták	Tanposták és oktatási intézmények	EMS	Csomagüzletági igazgatóság	Postaszállítási igazgatóság	Levél- és hírlapüzletági igazgatóság	Posta Elszámoló Központ	Beszerzési és Ellátási Igazgatóság	Működő állomány összesen (db)	Szerződéses állomány összesen (db)	Raktári készlet, új (db)	Egyéb raktári készlet (db)	Megjegyzés, hivatkozás, mellékletek

DR. BENKÓ BALÁZS

A postai szolgáltatások minősége Portugáliában

Összefoglalás

A CTT Portugál Posta meghívásos szemináriumot rendezett a postai szolgáltatás minőségéről. Igen jól szervezett, összefogott módon a társaság teljes keresztmetszetét bemutatták, minden szinten kiemelve a minőség vonatkozásokat. Különös jelentőséget adott a Magyar Posta számára ez a rendezvény, mivel jelenleg folyik minőségirányítási rendszerünk teljes körű kidolgozása. Ehhez a Magyarországhoz hasonló lélekszámú, gazdasági helyzetű, Európai Uniós tagország állami kézben lévő postai szolgáltatójánál szerzett tapasztalatok közvetlenül hasznosíthatók. Annál is inkább, mivel a csatlakozni kívánó országok postáival kötött Brüsszeli Egyezmény az Európai Üzleti Kiválóság Minőség modell (EFQM) alkalmazását ajánlja, amelyet a CTT is használ.

A minőségirányítás fő felelőse az Igazgatótanács alá tartozó Minőség Igazgatóság, amely összefogja az egyes szakterületek munkáját. Ehhez a keretet az EFQM adja. Ezen belül vannak ISO tanúsított területek, és minden üzletágban működik a folyamatba épített minőségbiztosítás. A minőségi mutatókat naponta operatív módon is értékelik és megteszik a szükséges intézkedéseket. A szabályozó hatósággal kötött egyezmény alapján a mutatók nem teljesítésének pénzügyi következményei vannak. Tapasztalataik alapján a teljes körű minőségirányítás bevezetése egyaránt hozzájárult a társaság üzleti eredményeinek növeléséhez, a vállalati kultúra kedvező megváltozásához, a munkabéke fenntartásához és az általános társadalmi elfogadottsághoz.

Levélgyűjtő Lisszabonban

1. Résztvevők, a CTT meghívása alapján

Bosznia-Hercegovina

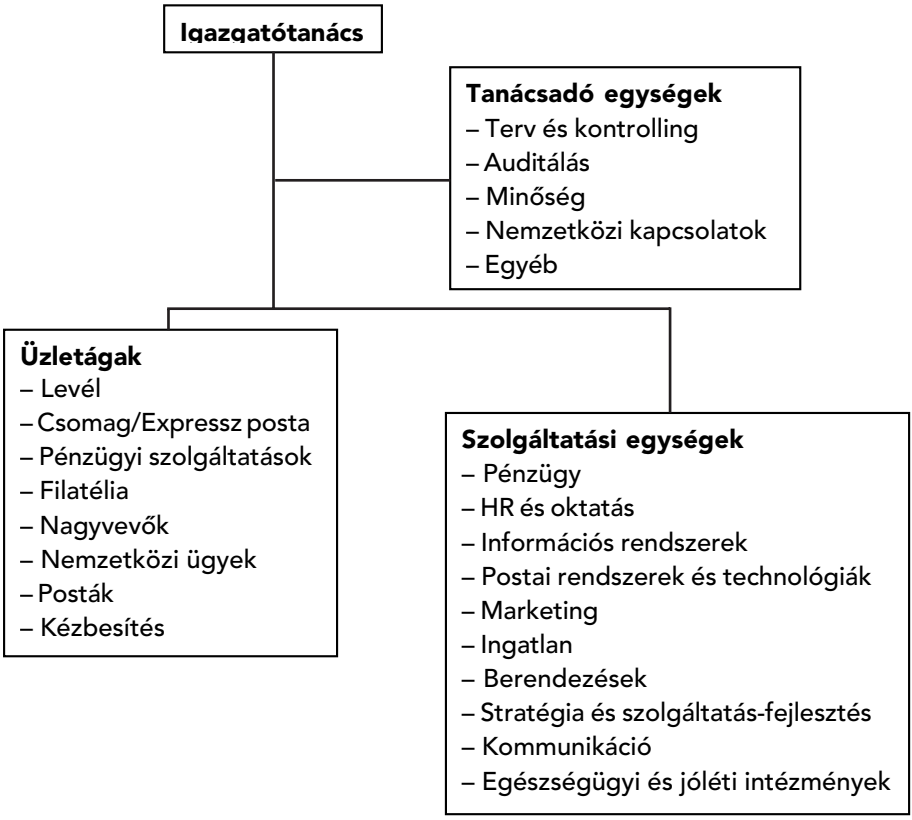
Horvátország

Lengyelország

Magyarország

Románia

2. A CTT általános ismertetése



3. A CTT teljes körű minőségirányítási rendszere, Minőség Igazgatóság

A legfontosabb rendező elv a CTT vezetésének minőség elkötelezettsége.

A minőségirányítás haszna

A minőség valódi pénzt jelent.

Nem piaci területek:

- A forgalom 2/3-át teszik ki
- A szabályozó hatósággal kötött egyezmény alapján a minőségrendszer működésének árkövetkezményei vannak. Nyolc mutatót ellenőriznek:
    - Átfutási idők (első osztályú és normál levél, újságok és csomagok)
    - Elveszett küldemények (első osztályú és normál levél)
    - Várakozási idők
- Hibás teljesítés esetén komoly büntetések szabhatók ki, 4 millió USD/év értékig

Piaci területek: a verseny miatt a minőség egyre fontosabbá válik.

A CTT minőségkoncepciója

- Az Európai Üzleti Kiválóság Modell (EFQM)adja meg a működés kereteit.
- A társaság minden területére kiterjedő TQM jellegű rendszert használnak.
- Minden munkatársnak részt kell benne vennie.
- A minőségirányítás három fő tényezőn alapul:
- A folyamatok és az üzemvitel hatékonysága
- A vevők és
- A munkatársak

A CTT minőségrendszere

(Nagyon hasonló a Magyar Posta Rt. minőségirányítási koncepciójában foglaltakhoz.)

A minőségirányítás pozicionálása:

- A vállalati (corporate) minőség felelőse az Igazgatótanács alá tartozó Minőség igazgatóság, amely a teljes minőségrendszert felügyeli.
- Minőségügyi Hálózat: valamennyi fő üzletágnál működnek minőségi felelősök, általában vezetői beosztásban. A minőség programban valamilyen módon minden munkatárs részt vesz.

Minőségi célkitűzések:

A Szabályozó Hatóság előírásai, az üzletpolitika és üzleti terv alapján állítják össze a minőség tervet, amelyet az Igazgatótanács hagy jóvá.

Minőség-ellenőrzés:

A termékekre és a folyamatokra vonatkozó mintegy nyolcvan minőségmutatót gyűjtenek és értékelnek naponta.

A rendszer felépítése:

Az ellátási lánc koncepció (supply chain management) alapján történt. Az egyes műveletek minőségét a belső vevők értékelik. A betartandó rész minőség mutatókat is előzetesen egyeztetik.

A legfőbb szempont a vevői elégedettség.

Minőségirányítási eszközök

- A folyamatok statisztikai módszereken alapuló ellenőrzése
- ISO 9000 szerinti tanúsítások
- Önértékelés – EFQM-modell
- Vevőelégedettség mérés
- Minőség munkacsoportok, értékelő-javító csoportok
- Vevőszolgálat és reklamációkezelés

A munkatársak bevonása a minőségprogramba

A minőség embereken keresztül valósul meg és a vállalati kultúra része. Ennek segítői:

- Oktatás
- Belső kommunikáció
- Érdekeltség és felelősség megosztás, felhatalmazás
- Jutalmazási rendszer

A minőségirányítás működésének fő jellemzői

- Plakátok, a minőségprogram logója, faliújságok, minőségkiadványok
- Hetenkénti értékelés
- Napi minőségmutatók rendszere
- Minőségmutatók teljesítésének napi értékelése, heti, havi, negyedéves minőségjelentés
- Változtatások a folyamatszabályozásban, üzemvitelben, a folyamatok egymáshoz kapcsolódásában.
- A minőségrendszer mindenki számára átjárható. A szervezeti szolgálati utaknál kevésbé formális kapcsolatfelvétel jelentősen javítja a munkahelyi légkört.

4. Minőségjelentés, példák a minőségrendszer működéséről

A minőségjelentés havonta jelenik meg.

A szabályozó hatóság részére előírás szerint küldik a minőségjelentést.

A legnagyobb minőségprobléma a sorban állás a postákon. A legtöbb posta kicsi és zsúfolt. Megoldás: hívószámos rendszer. Három kategória közül lehet választani.

A: levél

B: csomag

C: pénzügyi szolgáltatások

A kategórián belül az ablakok egyenrangúak, az éppen felszabadulóhoz hívják a következő ügyfelet.

Elveszett levél definíciója: Ha 15 napon belül nem érkezik meg a címzetthez, vagy nem kapja vissza a feladó.

A szabályozó hatósággal kötött megállapodás:

- A CTT az egyetemes nemzeti szolgáltató
- 3 éves áregyezmény
- Minőségegyezmény: a közösen megállapított mutatók nem teljesítése büntetést von maga után, vagy az árnövekedés változhat.

Vevői panaszok (lásd később még külön is): 3 hónap a keresési idő. Az EU előírás szerint 30 napon belül kellene válaszolni. A szakértők szerint változtatniuk kellene a kártérítési gyakorlaton. Egy kártérítéses ügyre fordított összes költség 50000 ESC (egy levél árának 1000-szerese) az átlagos kártérítés pedig 4500 ESC. Jobb lenne különös vizsgálat nélkül, a felelős vezetőre bízva, az ügylet elején méltányos összeget kifizetni.

Levélfajták:
Közönséges
Ajánlott (semmiképp sem dobható kézbesítéskor a levélszekrénybe)
Címezetlen nyomtatványok, Direct Mail (kézbesítési idő: 5 nap)
Újságok

Nagyvevők rendszere (lásd később még külön is)
Együttműködnek a feladásban, bankok, biztosítók, szociális kifizetés, stb.
Minőség mérések:
REIMS
UNEX
Minőségjelentés: átadták a 2001. márciusi kiadást.
Minőségmérések: naponta 26 munkatárs jár ki tervszerűen ellenőrizni a postákat. Mérik a várakozási időt, megkérdezéssel vevői elégedettséget, a postahely rendjét, állapotát. A szabályozó elfogadja a mérési eredményeket.

Track and trace: A küldemény helyzete a WEB oldalon követhető az EMS, valamint az új rendszerű WebRiposte ajánlott levél kezelési rendszerben (lásd: www.ctt.pt.).

Elektronikus Posta Központunkhoz hasonló postázó vállalkozást üzemeltetnek (Mail House).

Elosztás (sorting): elemzik az elosztó központ működését, hol áll sokáig a levél.

Szállítás: késések és okaik

Kézbesítés: a kézbesítőpostáról mennyi idő alatt kapják meg a címzettek, miért nem érkezik meg aznap a postára beérkezett levél.
Rosszul, rossz címre kézbesített levelek a panaszok alapján.
A panaszkezelést, a fogadás módját, az űrlapokat, call centert lásd később.

Az 50 legnagyobb postán mérnek.
A kézbesítőkkel ugyanazok a gondok vannak, mint nálunk.

Vevőelégedettség-felmérés kiküldött kérdőívekkel is van. Naponta 500-at küldenek ki az egész országban, közönséges levélként megy, ezzel is mérik az átfutási időt. 10-15%-ot kapnak vissza. Ez nagyon jó arány, mert a visszaküldők nem kapnak semmiféle jutalmat.
Kérdések: idők, vélemények, elégedettség, javaslatok.
Kapják: kis és nagy vállalatok, magánszemélyek. Címlista szerint, reprezentatív kiválasztással.
A problémák nagy részét költség nélkül meg lehet oldani ez alapján.

Távirat: a Telecom üzlete, a CTT csak a személyes kézbesítésben vesz részt. Az ünnepi táviraton kívűl gyakorlatilag nincs más.

Az End to End átfutásiidő-mérési rendszert az elmúlt két évben fejlesztették ki. Kötelező mérni: az első osztályú levelet negyedévente, a közönségest havonta. Irányok, bérmentesítés stb. szempont szerint csoportosítva. Ez a mérés csak az országon belül működik (a nemzetközire az UNEX érvényes).

A mérésben részt vevők fizetettek, nyugdíjasok, kis vállalatok. A nyugdíjasok szövetségétől kapott címlista alapján állították össze a reprezentatív panelt. Hogyan lehet számon kérni a panel tagjaitól, hogy minden nap valóban feladják-e a leveleket? Nyugdíjasok, ráérnek és pénzt is kapnak érte. A címzettek ezért a minimálbér 10%-át kapják. Ezért az összegért egy család egy hétre bevásárolhat, nem éri meg nem jól teljesíteni.

Minden nap működik a mérés, valódi levelekkel. (Az UPU mérés a mintalevelekkel történik.) Próbalevelek: kívülről nincs jelezve, benne összevágott újságpapír. 1000 levelet mérnek hetente.

Az ezzel foglalkozó minőség munkatársak feladata:

- A levelek megírása
- A panel ellenőrzése, karbantartása
- Adatbank karbantartása

Két héttel előre írja meg a számítógép a tesztleveleket. A levelek kódjában benne van a feladó, a címzett, a feladás módja (pl. postaláda utcán, postán) stb.
A fő irányokban mérnek.
Elveszett levelek mérése:

- Tudják az előállított levelek számát
- Vagy feladják, vagy nem
- Az eredményt figyelik

Havonta készül jelentés. A szabályozó számára negyedévenként kötelező megküldeni. Öt napos a kézbesítési hét és ennek megfelelően a mérési hét is.
Jól működik, de az idővel van baj, mert a múltról szól a havi jelentés, a jelentkező problémákat későn veszik észre. Nem lehet kellő időben beavatkozni a helyi problémákba. Megoldás: napi mintavételes ellenőrzés a kiemelt helyeken, pl. 5 első osztályú és 25 normál levélre, így a hi-

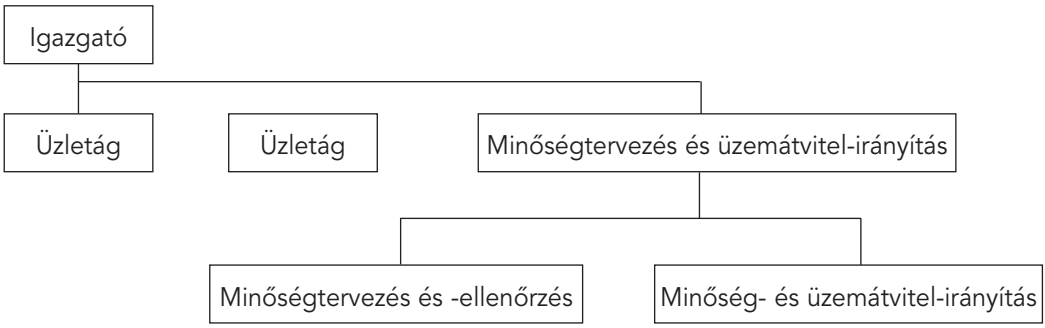
bát jobban észre lehet venni. A napi információs bázis a legfontosabb feldolgozóknál, kézbesítőpostáknál stb. Napi videókonferencián vitatják meg a problémákat a középvezetők. (Ez a CORE-POST, lásd később.) Ezzel minden nap 12 órára megvan az aznapi minőségértékelés, azonnal lehet intézkedni. Az adatok az intraneten érkeznek. Költséghatékonyság volt a cél, ehhez választottak szoftvert. Kiválasztották a leghatékonyabbnak tűnő méréseket, tevékenységeket, és csak azokat végzik. A gyakoriságot is így választották, mit kell naponta és mit elég évente egyszer mérni. A megbízhatóság is szempont volt.

Létszám:

- Minőségbiztosítási és ellenőrzési osztály: 5 fő
- Mérések, kiértékelések (postahelyi mérések): 22-26 fő
- Külsős, szerződéses (nyugdíjasok is) a mérésekhez, feladók és címzettek: 300 fő

Az EFQM szervezeti felépítés hasonló, mint a MPRt.-nél javasolt. A minőségügyi vezető igazgatói rangban van, közvetlenül az Igazgatótanács alá rendelve. Minden fő egységnél van minőségügyi megbízott, igazgató vagy osztályvezetői rangban. A minőségbiztosítás is az EFQM keretében működik. Kéthetente van kötelező minőségértekezlet.

5. Postai hálózat



Szervezeti felépítés:
Minden egységnek megvan a saját minőségfelelőse.
Minden postán is van minőségfelelős.
Minőségügyben nem kell betartani a szolgálati utat.
Belső szerződéses, elszámolási és számlázási rendszer működik az SAP-n belül.

Mit kaphat a vevő a postán?

- Normál postai szolgáltatások (levelek) **A**,
- csomag és EMS **B**,
- pénzügyi szolgáltatások **C** (a nyugdíjak kifizetése általában a postákon történik).

Terv a hívószámrendszer általános bevezetése. A hívószám az A, B, C kategóriák közül választ, egy kategórián belül a pultok egyenrangúak. A várakozási idő alatt az ügyfél körülnézhet a bolti részen és vásárolhat is. Ezért nem cél a sorban állás nullára csökkentése. A látogatáskor a három levélablaknál volt állandó szolgálat, a csomag-, pénz és bolti szolgáltatásokat egy fő látta el.

A posta és a kormány egyezménye alapján internet-kioszk működik egyre több postákon. Jelenleg 300 helyen van ilyen. Célja az informatikai és a kommunikációs kultúra terjesztése. Hitelkártyával vehető igénybe (hasonló a hazai Teleházhoz). A tapasztalatok szerint pénzügyileg eredményes vállalkozás.

A posták hiteles helyként is működnek, közjegyző szerűen. Hivatalos iratokat fénymásolhatnak térítés ellenében, állami jogosítvánnyal „a másolat hiteles" pecsét és aláírás kiadására.

Minőség célok, projektek:

- Vevőinformáció
- Sorban állás csökkentése
- Egyszerű reklamáció kezelése
- 2002. januártól az EURÓ bevezetése

A bemutatott postán kereskedelmi tevékenység is folyik. Fő cikkek: papíráruk, könyvek, csomagoló dobozok, telefonkártyák, képeslapok, filatéliai cikkek stb.

A postákon ki van függesztve, illetve az ügyfél rendelkezésére áll:

- reklamációs lap
- árjegyzék
- a minőségi mutatók kitűzött és elért értéke
- minőségprogramok plakátjai, logoi
- feladáshoz szükséges nyomtatványok

Statisztikai adatgyűjtés a postákon

A már említett 22 fő gyűjti a statisztikai adatokat. Mérik: levél-, csomagátfutási idő, sorban állási idő (stopperrel), vevőelégedettség (megkérdezéssel), a posta rendje, tisztasága, az ablakok szolgálattal ellátottsága stb. A mérési eredményeket először helyben értékelik a postavezetővel közösen, majd a központi feldolgozás és értékelés után kapják vissza azokat, amit aztán ki is függesztenek.

A mérőcsoport nem kampányszerűen dolgozik, munkaterv alapján mindennap mérnek és eljutnak minden postára.

6. Levélfeldolgozó központ, Lisszabon

A létesítéskor egy tanácsadó céggel közösen felmérték a legjobb nyugat-európai gyakorlatot, ennek átlagát kívánták megvalósítani. Mindez a portugál viszonyok figyelembevételével történt. Az end-to-end, végpontok közötti (feladó-címzett) postai szolgáltatás értéklánc egyes elemeit optimalizálták, automatizálták a szinergia jegyében.

A feldolgozási költségek a minőség-előírások növelésével arányosan nőnek. A portugál gyakorlat a feldolgozási költségekre optimalizált, néhány kiemelt folyamat előnyben részesítésével.

1996-tól kezdve kicserélték a régi berendezéseket a legmodernebbekre. A feldolgozó üzemek hálózatirányítással működnek, túlterhelés esetén lehetőség van az átcsoportosításra.

Az automatikus válogatás nagy része kézbesítőjárásra lebontva történik és elvben lehetséges az ezen belüli sorbarendezés is. Ezt a 4+3 jegyű irányítószám rendszer nem támogatja, erre a célra külön szoftvert használnak.

Számításaik szerint az automatikus feldolgozás 100 levél/lakos/év esetén kezd kifizetődni. 50 alatt semmiképpen nem szabad hozzáfogni.

Az első osztályú leveleket kézzel szortírozzák.

Minőség

A szolgáltatási értékláncban mindig a vevő (külső vagy belső) van a középpontban. Ez a minőség alapja. A lánc átadási pontjain egyeztetett minőségmutatókat kell betartani. A minőségcélokat a szabványokon belül, de a költséglehetőségeknek megfelelően tűzték ki. Példának hozták, hogy a portugál és a dán posta kb. egyforma mennyiséget kezel, de a dán 90% D+1 délelőtt 10 óra előíráshoz többszörös gépesítés tartozik.

Minden feldolgozó központban van minőségirányítási rendszer, az end-to-end koncepció részeként. A minőség fenntartásához decentralizálták a felelősséget és bonus rendszert vezettek be. Büntetés gyakorlatilag nincsen, annak az értelmezésnek megfelelően, hogy ez a hibák eltitkolására vezetne és nem lehetne a valódi okokat felderíteni. Az előírt mutatók teljesítését naponta mérik. A feldolgozás minden egyes munkahelyén ott van a minőség- méréshez kitöltendő adatlap és egy javaslatűrlap is, ami azonnal kitölthető és továbbítható.

A faliújságokon mindenütt ott vannak a minőség információk.

7. Lisszaboni Postai Szállításirányítási Központ

Feladata: földrajzi illetékességi területén

- A hatékonysági és minőségi kritériumok alapján biztosítania kell az üzletágak szállítási igényeinek kielégítését
- Irányítania és karbantartania kell a járműparkot.

A szállítási hálózat háromszintűen szervezett.

Informatikai eszközök:

- Pegasus/Xtran információs szállításirányítási rendszer
- SIC útinformációs rendszer
- SGT szállításirányítási rendszer

Minőség

A szállításirányítási folyamat részeként képződnek a minőségi mutatók a COREPOST és más jelentési rendszerek számára. Résztvevői a napi országos operatív videokonferenciának.

8. Kézbesítő/elosztóposta meglátogatása

Minőség

Faliújságon olvashatók a minőséginformációk, üzenetek, a mutatók teljesítése, a mérőcsoport által felvett vevői vélemények, a legutóbbi minőségértekezlet jegyzőkönyve és a következő programja. A válogatás közben hangosbeszélőn adott információk között mindig külön felhívják a figyelmet a minőségre. A kézbesítők magatartása sokat javult, mióta a férfiak mellett néhány nő is dolgozik a teremben.

5 perc – 5 üzenet módszer:

Minden szerdán van minőség összejövetel, amin mindenki számára kötelező a részvétel. Öt percben értékelnek és megbeszélik a szakmai és minőségi vezetőktől jövő üzeneteket. Más helyről is küldhetnek ide üzeneteket a minőségfelelősök.

Havonta egyszer van nagyobb, kötelező minőségértekezlet.

Mindenki számára a kézbesíteni kell „Küldetés" teljesítése a kötelező, vagyis mindent meg kell tenni, hogy ne az értesítőt, hanem a küldeményt kapja meg a címzett. Az ajánlott levelek nem dobhatók be a levélszekrénybe.

A tevékenységek napi ellenőrzése

Az önértékelés naponta működik. Minden minősített kézbesítőpostán minden kézbesítőjárásról naponta statisztika készül, amivel minden kézbesítő belső és külső munkáját naponta értékelni lehet, gyorsan kiderülhet a hiba oka. A kézbesítő maga tölti ki a statisztikai lapot, amin minden munkafázisra kidolgozott kérdések vannak. Ezeket helyben számítógéppel értékelik, összesítik, majd interneten tovább küldenek a napi értékeléshez (lásd még COREPOST).

Ezzel a rendszerrel kalkulálják a költségeket is, többféle szempont szerint.

A közönséges levél darabszám közelítő mérése: válogató asztalon lévő hosszúság skála darab szám van bejelölve, ehhez mérik az összeszorított levélköteget.

Utánküldés kezelése: számítógépes módszerrel, fizetni kell a szolgáltatásért, a leghosszabb megrendelhető idő egy év.

Ha egy járásban a reggeli feldolgozáskor túl sok levél gyűlik össze, akkor a kézbesítő maga rakja zsákba az autóval előre (általában boltokba) kiszállítandó leveleket.

A nagy klienseknek összecsomagolva, autóval viszik ki a küldeményeket, ha nem postafiókot használnak.

Az ajánlott leveleket külön teremben kezelik. Most van bevezetés alatt az új RIPOSTE rendszer, a track and tace nyomon követés a fő átfutási pontokon való szkenneléssel történik. A kód alapján automatikus információ kapható a web oldalon, vagy a call centertől. A szeminárium hallgatóit nagyon érdekelte a magyar IPH rendszerről tartott rövid ismertető.

A címzett által fizetett levelek (általában reklámok, kérdőívek) és a számlák kezelése külön történik. Kisebb cégek csekken fizetnek a kézbesítőnek, a nagyobbak banki átutalással.

9. COREPOST Napi Üzemviteli Irányító Értekezlet (Videokonferencia)

A COREPOST a napi postai hálózat irányítás portugál megfelelőjének rövidítése.
Célja:

- Adatokat kapni a teljes postáról
- Felgyorsítani a reakciókat
- Hozzájárulni a csapatépítéshez

Naponta figyelik a legfontosabb mutatók alakulását, megvitatják, beavatkoznak. A nagyobb kézbesítő hivatalok, a szállítás, a feldolgozók, kereskedelmi csomag, EMS, stb. naponta délelőtt 11 óráig küldött adatait a Minőség tervezés és üzemvitel irányítás vezénylőtermében összesítik és délben videókonferencián egyeztetik az aznapi eredményeket és problémákat az illetékes vezetők. Az érdekeltek délután 3 órára kapják meg a napi videokonferencián értékelt jelentéseket. Az eredmény az Interneten is látható. Véleményük szerint ezzel a módszerrel jelentős minőség javulást tudtak elérni.

A vezető diszpécsernek üzemviteli és minőség ügyekben formális utasítási joga van. Minden üzemviteli egység vezetője felelős a saját adataiért, azok egységes elemzéséért, valamint a időben való továbbküldéséért a hierarchiának.

A minőség mutatók elérendő értékét a minőségirányítás és a szakterületek képviselőiből alakult bizottság állítja elő.

10. Nagy ügyfelek üzletági igazgatóság

A nagy ügyfelek a CTT bevételének 35%-át adják.

124 kiemelt ügyfél van, forgalom, gazdasági, politikai és közigazgatási jelentőség figyelembevételével.

Minőség

A csomagoknál bevezették a hétvégi kézbesítést, mert napközben nincs senki otthon. Ez sokba kerül, mert a szakszervezet 100% túlórát kért. A versenytársaknál nincs szakszervezet, ilyen probléma sem. A kérdés nincs megoldva, a csomagminőség nem jó. A levél esetén egyszerűbb a helyzet, mert csak be kell dobni a levélszekrénybe.

A minőséget a posta általában a saját szempontjából nézi, a vevő pedig lehet, hogy mást akar. Az átfutásiidő-csökkentés hajszolása sokszor felesleges. Változtattak: ha a vevő késve vagy sérülten kapja meg a küldeményt, fizetnek. Minden vevőnek azt kell adni, amit ő akar, azért lehet árat kérni. A megbízhatóság sokszor fontosabb az időnél. Pl. a címezetlen nyomtatványoknál – DM –

nem az átfutási idő a fontos, hanem a kézbesítési nap pontos közlése és ennek betartása, mert a vevő ehhez igazítja, pl. a reklámkampányát.

A jövőben a key account managereknek kell egy-egy nagy vevő minden igényét kiszolgálni, a szerződéskötéstől a közös üzletekig és a reklamációkig.

A csomag területén szolgáltatás igénybevételére más szolgáltatókkal is szerződnek, pl. a stratégiai partner TNT-vel az EMS-ben, kis cégekkel az esti és hétvégi kézbesítésre.

Gyakorlatilag minden bank az EMS Expresszt használja a pénz szállítás kivételével az országon belüli bankközi forgalomra.

A CTT az elektronikus üzlet területén

3 vállalatot alapítottak:

- EMS
- E-csomag
- Postázó szolgáltató ház (hasonló a magyar EPK-hoz), nagy cégek teljes postaforgalmát kezelik
- Call center szolgáltatást vesznek egy szakcégtől.

e-csomag kézbesítés megoldások a B2C szektorban:

- kis cégekkel az esti és hétvégi kézbesítésre szerződés
- kézbesítés a nagy bevásárló központban lévő postákon keresztül, mert ide szeretnek úgyis eljárni az emberek.

Minőség az e- szektorban:

A CTT saját minőség szakemberei tanácsadóként dolgoznak a tulajdonolt cégeknél. A teljesítményt a COREPOST-ban mérik. A szoftverekben beépített minőség ellenőrzés van.

11. Minőségigazgatóság: vevőszolgálat, panaszkezelés

Panaszkezelés: csak a teljes társasági elkötelezettség vezethet ezen a téren sikerre.

Nagyon hasonló a Pécsett kitalált modellhez.

Az egész országban 50 ember foglalkozik a panaszkezeléssel. Az évente központilag kezelt panaszok száma mintegy 22 ezer. A külföldről beérkezett tudakozványokat nem a minőségirányítás kezeli, hanem a kicserélőpostán a nemzetközi részleg, de az egészet a Minőségigazgatóság fogja össze. Elengedhetetlennek tartják, hogy a minőséggel foglalkozók érdemi információkkal rendelkezzenek az aktuális ügyekről, mert így hatékonyabban és kevesebb hibával tudnak dolgozni. Ebben a rendszerben kifejezetten a reklamációkat mérik, az elégedettséget és a minőség mutatók összességét a COREPOST, minőség jelentés és a marketing kezeli. A panasz beérkezésekor automatikusan nyugtázó mintalevél generálódik. Az átlag panaszmegválaszolási idő 2 hónap (EU előírás: 30 nap).

2000 eleje óta használnak ORACLE alapú interneten, intraneten on line panaszkezelési/kártérítési rendszert az egész országra kiterjedően. Kapcsolatban áll az SAP-vel, de a COREPOST-tal nem.

12. Marketing

A CTT vezetői elvei szerint a társaságot valódi vállalatként kell működtetni, ennek megfelelő a marketing szerepe is. Termék helyett a vevő a vevői igényeket figyelembe vevő megoldás fogalmat használják, hogy a szemlélet ezáltal is tükröződjön. Az ajánlott szolgáltatásokat és a lehetséges megoldásokat többféle részletességű kiadványban, a web lapon és a call centeren keresztül kínálják a vevőknek.

Call center:

Külön EMS és teljes CTT call center van. Az utóbbit ingyenesen hívható zöld számmal, kifejezetten az Internethez nem hozzáférő vagy azt használni nem akaró kisvevőknek találták ki. Erre szakosodott call center szolgáltató cég látja el szerződéses alapon a feladatot. Ez a szolgáltató látja el pl. a vasút, a Portugál Telecom, a CTT, a Marconi Telecom, mobilszolgáltatók, néhány bank stb. call centerét. Egy teremben mintegy 200 fő dolgozik. Ugyanaz a szoftver különböző platformokat nyit meg az egyes cégek számára dolgozók előtt. A kezelő a megbízó cég nevével jelentkezik be. Különösen bizalmas adat kezelési igények esetén, a CTT ilyen, külön teremben ülnek az operátorok. Egyaránt használják információs és hirdetési, marketing célokra. A felvett reklamációkat közvetlenül az ORACLE rendszerbe írják be. Amit tudnak, azonnal megválaszolnak. Ha máshonnan kell információ, azt e-mailben kérik be, amit kötelező két napon belül az illetékes postai szervezetnek megválaszolni (a válasz az lehet, hogy dolgozunk rajta). Az érdeklődők kérdésére a nyomon követés a küldemény kódjának bemondásával, a CTT web lapjának képernyőre hívásával történik meg.

Minőség

A szerződésszolgáltatási színvonal követelményeket tartalmaz: a kérdések 75%-át azonnal meg kell válaszolni, a többit két napon belül. A hívásokat 30 másodpercen belül fogadni kell.

A szolgáltató saját igen szigorú minőségirányítási rendszert alkalmaz, amely egyaránt kiterjed:

- a munkatársak kiválasztására
- a munkatársak személyes motiválására és elkötelezettségére (te a postának dolgozol)
- kommunikációs tréningek és oktatás
- a munka közbeni személyes és on-line ellenőrzésre és segítésre
- a szolgáltatási paraméterek mérésére, dokumentálására és rendszeres elemzésére
- a munkatársak rendszeres alkalmassági, pszichológiai vizsgálatára,
- a szoftverekre
- az adatbiztonságra, bizalmas adatkezelésre
- a műszaki berendezésekre
- az adatbázisok független és ellenőrzött kezelésére. Törvény tiltja a call center szolgáltatást igénybevevő vállalatok adatbázisainak összekapcsolását,

illetve a szolgáltató birtokában lévő adatok másoknak történő eladását. Ezért minden igénybevevőnek saját tulajdonú adatbázist kell a szolgáltató részére átadnia.

13. Csomagüzletág/EMS

Ide tartozik:

- hagyományos csomag
- EMS-POSTLOG önálló vállalat
- Postafutár
- Városközi szolgálat

A helyi szállítást mindig a POSTLOG végzi, a városközi szállítás szerződéses partnerekkel is folyik.

A pénzszállítást szakcég végzi.

Minőség

A minőséget vállalatvezetési eszközként kezelik. A heti vezetői értekezleten kötelező a minőségről is beszámolni. A minőséggel főfoglalkozásként kevesen dolgoznak, általában van más feladatuk is az ezen a téren is működőknek. A vezetők feladata az üzemeltetés és a minőségi követelmények betartása. A minőségügyi vezető(k)nek kötelező részt vennie a megfelelő szintű vezetői értekezleteken. A tapasztalat szerint a legnehezebb feladat a minőséget alapelvként elfogadó vállalati kultúra váltás.

Az EFQM modellhez véleményük szerint a részterületek ISO rendszerén keresztül vezet a leghatékonyabb út. Az önellenőrzés legjobb módja az ISO szerinti belső audit.

EMS-POSTLOG ISO 9001 minőség rendszere

A CTT Minőségigazgatóság munkatársai szerződéses alapon konzultánsként működtek a rendszer létrehozásában és részt vesznek a működtetésében is. Érvényes tanúsításuk van és készülnek az új szabvány szerinti átdolgozásra is. A minőség díj pályázaton való részvételt az üzleti verseny miatt tartják fontosnak, mert pl. a DHL már két alkalommal kapott Európai Minőség Díjat.

14. CTT Postai Oktató Központ, e-tanulás

A kötelező képzések számára Internetre tett, minden számítógépes munkahelyről jelszóval elérhető, könnyen kezelhető felületű programot használnak. Hasonló, mint a hazai POK megoldás.

Minőség

A rendszeres képzést, oktatást a minőségrendszer alapvető elemének tekintik, ennek megfelelően kezelik.

Következtetések

A CTT-nél szerzett tapasztalatok is megerősítik, hogy a Magyar Posta Rt EFQM alapú minőségrendszere megvalósítható. A kialakulóban lévő koncepció tartalmazza a CTT-nél sikeresen alkalmazott elemeket. Működtetési, hatékonysági, eredményességi és információs szempontból egyaránt fontos, hogy a minőségügy és annak irányítása a szervezetben megfelelő helyen legyen, mert így tudja a Társaság vezetése mindazokat a lehetőségeket kihasználni, melyek a teljeskörű minőségirányításban rejlenek. A minőségi mutatórendszer és az elérendő szint meghatározásának a vevők valós igényein és az üzleti érdekeken kell alapulnia.

Jelentős minőségjavulás érhető el:

- A minőség, mint vezetési eszköz tudatos alkalmazásával
- A mérési, jelentési, értékelési rendszer megfelelő alkalmazásával
- A folyamatközpontúság érvényesítésével.

SZABÓ JENŐ

A Magyar királyi Postatakarékpénztár rövid története (1885-1949)

(Első rész)

Nevezett intézmény történetének áttekintése mikor lenne aktuálisabb, mint éppen abban az esztendőben, amikor ismét oly közelségbe kerül a Magyar Postával egy posta névelemet viselő pénzintézet, amilyenre megszüntetése óta nem volt példa. Az új korszak alapjait lefektetőknek is szolgálhat iránymutatással némely vonatkozásban, noha tudjuk, kétszer ugyanegy folyóba nem léphetünk.

Históriai vázlatunkban igyekszünk minél alaposabban feltérképezni a 63 évig létezett intézmény életének alakulását, gazdasági, politikai, szociális szerepével és hatásával egyetemben. E kezdő részben az első világháborúig követjük fejlődését.

POSTATAKARÉKPÉNZTÁRUNK A MONARCHIA KORSZAKÁBAN

A postatakarékpénztárak születése Európában

A postatakarékpénztár mint intézménytípus a 19. század második felében jelent meg Európában. Nem véletlenül akkor, mivel erre az időre értek meg azok a társadalmi és gazdasági feltételek, amelyek szükségessé tették létrehozásukat. Körmendy József, a Magyar királyi Postatakarék-

A MAGY. KIR. POSTA-BANK.

Die k. ung. Postbank.

EMLÉKIRAT

A

BUDAPESTI ÜGYVÉDI KAMARA

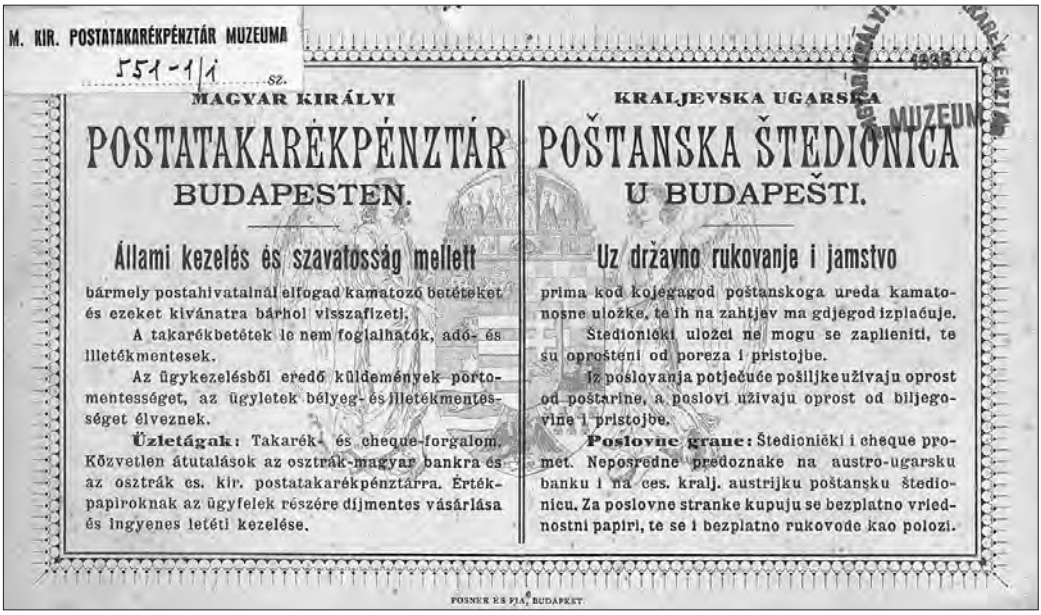
ÉS A

KERESKEDELMI CSARNOKHOZ.

A posta- és távirda-miniszterium ügy- és hatásköréről és a postai bank-csoport felvételéről.

Takácsy József emlékirata egy postai pénzintézet létesítésére 1879-ben

Kétnyelvű ismertető a takarékpénztár szolgáltatásairól



M. KIR. POSTATAKARÉKPÉNZTÁR MUZEUMA
551-1/1 sz.

MAGYAR KIRÁLYI

POSTATAKARÉKPÉNZTÁR BUDAPESTEN.

Állami kezelés és szavatosság mellett

bármely postahivatalnál elfogad kamatozó betéteket és ezeket kivánatra bárhol visszafizeti.

A takarékbetétek le nem foglalhatók, adó- és illetékmentesek.

Az ügykezelésből eredő küldemények portomentességet, az ügyletek bélyeg- és illetékmentességet élveznek.

Üzletágak: Takarék- és cheque-forgalom. Közvetlen átutalások az osztrák-magyar bankra és az osztrák cs. kir. postatakarékpénztárra. Értékpapiroknak az ügyfelek részére díjmentes vásárlása és ingyenes letéti kezelése.

KRALJEVSKA UGARSKA

POŠTANSKA ŠTEDIONICA U BUDAPEŠTI.

Uz državno rukovanje i jamstvo

prima kod kojegagod poštanskoga ureda kamatonosne uložke, te ih na zahtjev ma gdjegod izplaćuje.

Štedionički uložci ne mogu se zaplieniti, te su oprošteni od poreza i pristojbe.

Iz poslovanja potječuće pošiljke uživaju oprost od poštarine, a poslovi uživaju oprost od biljegovine i pristojbe.

Poslovne grane: Štedionički i cheque promet. Neposredne predoznake na austro-ugarsku banku i na ces. kralj. austrijku poštansku štedionicu. Za poslovne stranke kupuju se bezplatno vriednostni papiri, te se i bezplatno rukovode kao polozi.

1938
MUZEUM

FOSNER ÉS FIA, BUDAPEST.

pénztár vezérigazgató-helyettese, az intézmény történetével legtöbbet foglalkozó szakíró meghatározását (mely a két világháború közötti időszakban született, s az addig összegezhető tapasztalatokra támaszkodik) bízvást elfogadhatjuk arra nézve, hogy mit is nevezünk tulajdonképpen postatakarékpénztárnak (a könnyebbség végett ezután ptp): olyan állami takarékpénztárat, amely a takaréküzletágra építve az ehhez esetlegesen járuló egyéb üzletágakat, úgy mint például csekk- és zsíróforgalom, állami letétkezelés, kisebb részt saját fiókjai, nagyobb részt postahelyek közreműködésével látja el.

Érdekes névvel veszi kezdetét az állami takarékpénztárak létesítésének gondolata. Daniel Defoe, a Robinson Crusoe írója 1698-ban született művében (Essay on Project) vetette föl először. Kifejezetten ptp alapítására azonban csak kiterjedt postahálózat mellett lehetett egyáltalán gondolni. Természetesen ez is a gazdaságilag legfejlettebb Angliában fogalmazódott meg, 1807-ben. Az akkori képviselői javaslatot még elvetette a parlament, méghozzá a gazdasági szabadság elvének állami korlátozásával szemben érzett aggodalomtól vezérelve. Ám egy fél évszázaddal később Charles William Sikes bankár tervezetét már pozitívan fogadták a honatyák, s 1859-ben eldőlt a világ első ptp-ának sorsa. Két évvel később a brit szigeteken 300 kijelölt postahelyen kezdte meg működését. Az év végére már 1676-ra emelkedett a közvetítő posták száma. (1937-ben nem kevesebb mint 17 ezer postán vehették igénybe szolgáltatásait.) Gladstone pénzügyminiszter nyilvánvaló elfogultságát bekalkulálva is érdemes komolyan venni megállapítását: "Az iparszabadságot kimondó törvényen kívül nincsen olyan törvény, amely oly nagy mértékben könnyítette volna meg a szegényebb néposztályok életlehetőségét és járult volna hozzá az erkölcsök s a nemzeti vagyon gyarapításához, mint a postatakarékpénztár alapítására vonatkozó törvény." Az állam célja világos volt, s e célok napjainkban is hasonlók: állami garanciával biztosítani a kisbetéteket, általánossá tenni a takarékoskodás szemléletét és gyakorlatát minél szélesebb társadalmi rétegek életmódjában, s ily módon a magánbankok számára kevéssé vonzó csekély források összegyűjtésével a gazdaság vérkeringésébe bevonni az egyébként szétforgácsolódó és nem megjelenő magán megtakarításokat.

A minta már csak a hasonló fejlődési fázis és az abból származó kihívások miatt is ragadósnak bizonyult, s Európa-szerte sorra létesültek az állami bankrendszer alapját képező ptp-k a 19. század utolsó harmadában. A minket közelebbről érintő Osztrák-Magyar Monarchiában előbb Ausztriában alakult meg, 1883-ban. A kereskedelemügyi miniszter törvényjavaslatát 1871-ben nem fogadták el, mert a fővárostól távoli hegyi tartományokból késedelmesen érkeztek volna be az elszámolások, s az ebből eredő veszteségeket nem merték megkockáztatni. Ám egy évtized alatt a közlekedés és az elszámolási szisztéma javulása – feltételezhetően a felmerülő igények sürgetésének köszönhetően – folytán mégis megszületett az alapító törvény. A magyar ptp alapítására időben és módjában döntő hatással volt az osztrák példa.

Az európai ptp-k szervezeti felépítésük és szolgáltatási körük szempontjából nem egységesek. A brit ptp a Brit Posta egyik üzletágaként alapíttatott, mintegy abból fejlődött ki. A másodikként létrehozott belga ptp a postától teljesen független intézmény típusát testesíti meg, ráadásul a közvetítő szolgálatot a postákon kívül más szervek, nevezetesen a jegybank fiókjai is elláthatták. A kettő között foglal helyet a legtöbb európai ptp, amely szervezetileg független a nemzeti postától, ám a közvetítő szolgálatot csak a posták végzik, illetve, ha vannak, a ptp kis számú saját fiókjai. Ez utóbbi típushoz sorolható a Magyar királyi Postatakarékpénztár is. Érdekesség, hogy a gazdasági liberalizmus őshazájában a nagyobb állami ráhatás képzetét keltő egységes szervezetű posta és bankja megoldás vált honossá.

Ez az 1885. évi IX. t.-cz. alapján kiadott takarékbetétkönyvecske a m. kir. postatakarékpénztár könyveiben elő van jegyezve.

M. kir. postatakarékpénztár.

igazgató

MAGY. KIR. POSTA-TAKARÉKPÉNZTÁR BUDAPESTEN

52.

KIÁLLÍTÓ HIVATAL.

I. Budafok 1. 51

M. KIR. POSTATAKARÉKPÉNZTÁR BUDAPESTEN.

BETÉT-KÖNYVECSKE

Linnmeiri Henrik részére

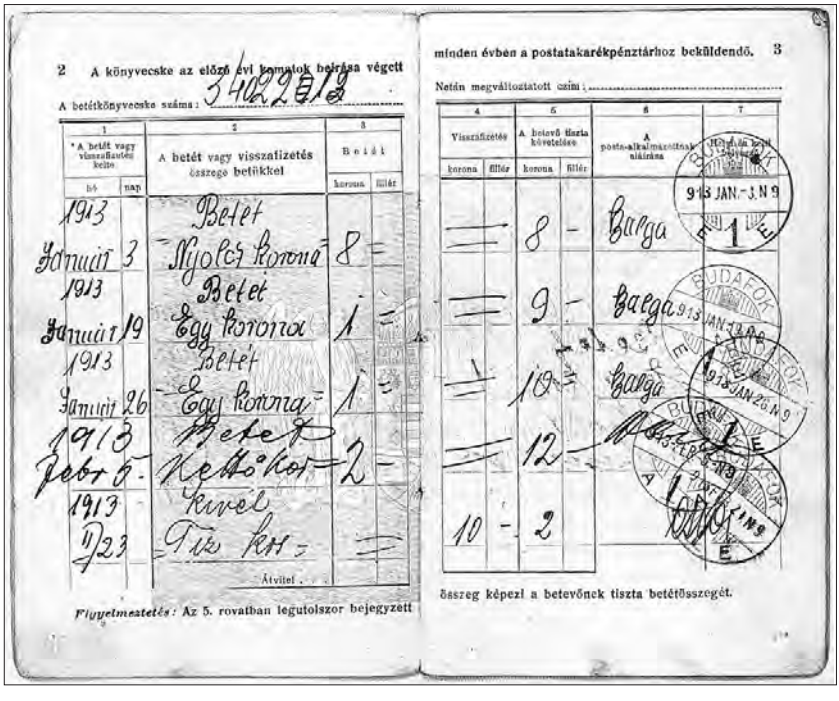
Tóth József utca 42 szám

Az évi kamatok kiszámítása és bejegyzése nem a postahivatalok által, hanem csakis a m. kir. postatakarékpénztárral Budapesten történik.

Ez a könyvecske az elmúlt év december 31-ig járó kamatoknak beírása végett minden évben tetszés szerinti időben a postatakarékpénztárhoz portómentesen Budapestre beküldendő.

P. Tp. Ny. Ss. 1.

Egy budafoki ácsinas első betétkönyve 1913-ból



2 A könyvecske az előző évi kamatok beírása végett

A betétkönyvecske száma: 34022919

1		2	3	
A betét vagy visszafizetés kelte		A betét vagy visszafizetés összege betűkkel	Bevétel	
hó	nap		korona	fillér
1913		Betet		
Januárt	3	Nyolcz Korona	8	=
1913		Betet		
Januárt	19	Egy Korona	1	=
1913		Betét		
Januárt	26	Egy Korona	1	=
1913		Betet		
Febr	6	Kettőkor	2	=
1913		Kivel		
7	23	Tíz Kor	=	=
		Átvitel		

Figyelmeztetés: Az 5. rovatban legutolszor bejegyzett

minden évben a postatakarékpénztárhoz beküldendő. 3

Netán megváltoztatott czím:

4		5		6	7
Visszafizetés		A betevő tiszta követelése		A posta-alkalmazottnak aláírása	Hivatalos bélyegzők
korona	fillér	korona	fillér		
=	=	8	-	Barga	1913 JAN.-3. N 9
=	=	9	-	Baega	1913 JAN.-13. N 9
=	=	10	-	Barga	1913 JAN.-26. N 9
=	=	12	-		1913 FEB.-6. N 9
10	-	2			1913

összeg képezi a betevőnek tiszta betétösszegét.

A legtöbb intézmény takaréküzletággal indult el, amihez később a csekk-, az értékpapír-üzletág társult. Attól függően, hogy a pénzügyi szektor milyen mértékben tette szükségessé ezekben való közreműködésüket. (Anglia és Finnország példának okáért a második világháború előtt nem foglalkozott a csekkforgalommal, mert a magánbankok erőteljes tevékenységet fejtettek ki e téren.) További tevékenységek is színezték a ptp-k ügykörét. Az állami szavatosságra épülő biztonság igénye más kényesnek ítélt területeket is odavonzott. A letéti üzletág Angliában, Belgiumban, Olaszországban, a biztosítások közül a járadék- és az életbiztosítási ágak a fentieken túl Lengyelországban is, az átutalási és zsírótevékenység Németországban, Ausztriában, Magyarországon, Svájcban.

A felügyelet szemszögéből egyedül a belga intézmény került a pénzügyminiszter hatáskörébe, a brit és az olasz az önálló postaügyi tárca alá, míg az összes többi a kereskedelemügyhöz tartozott.

A Magyar királyi Postatakarékpénztár alapítása

A külföldi tapasztalatok mellett a hazai pénzügyi infrastruktúra állapota is motiválta a döntéshozókat a kiegyezést követően. A magánbankok értelemszerűen a közvetlen profitszerzésnél tágabb horizontot nem kémlelhettek. Össztársadalmi perspektívából hosszú távú célok kiteljesítésében csak az állam gondolkodhatott. A viszonylag kis tőkeerejű bankok a drága kezelési költségek okán is kénytelenek voltak limitálni a legkisebb betétek összegét, mégpedig elég magasan, pénztári óráik is korlátozottak voltak, földrajzi elhelyezkedésük is szigorú racionalitást követett. E körülmények semmiképpen nem tették lehetővé a ptp-k feladatának betöltésére a magán pénzintézeti szférát, így egy állami intézmény felállítását szükségszerűnek ítélték meg a gazdasági élet szervezői. (A viszonylag fejletlen hazai bankvilágra magyarázat, hogy az első pénzintézetet Magyarországon 1835-ben Brassóban létesítették, ám a közigazgatás és gazdaság centrumában csupán 1840-ben alakult meg a Pesti Hazai Első Takarékpénztár. Az első igazi bank pedig 1842-ben, a Pesti Magyar Kereskedelmi Bank, s 1864-ig nem is alakult újabb.)

M. KIR. POSTATAKARÉKPÉNZTÁR.

Takarékossági tizparancsolat:

1. Dolgozz és keress.
2. Élj beosztással.
3. Jegyezd a kiadásaidat és vesd össze bevételeiddel.
4. Tartózkodj a felesleges kiadásoktól.
5. Tégy félre nem várt kiadásokra.
6. Szerezz takarékbetétkönyvet.
7. Biztass másokat is takarékosságra.
8. Szeresd otthonodat és törekedj családi házat szerezni.
9. Gondolj öreg napjaidra.
10. A takarékosság hazafiság.

Valamennyi betétkönyv tartalmazta a fenti jótanácsokat

Az 1870-es évek elejétől folyamatosan napirenden volt a kérdés, de minisztériumi szintig csak 1879-ben jutott, ám akkor a székesfőváros közigazgatási bizottságának kidolgozott javaslatát nem tartotta időszerűnek a földművelés-, ipar- és kereskedelemügyi tárca. Két évvel később

már az állami költségvetés tárgyalása idején az országgyűlés pénzügyi bizottságában került szóba, ám a minisztérium élén bekövetkezett váltás miatt az egyöntetű támogatás ellenére is csúszott a megvalósítás. Később Baross Gábor (még államtitkári minőségében) két vezető postai tisztviselőt küldött ki az éppen beinduló osztrák ptp működésének tanulmányozására, s az ott szerzett tapasztalatok nyomán készült el a törvényjavaslat, amit aztán 1885. március 7-én terjesztettek a képviselőház elé.

A törvényjavaslat leszögezte: a takarékosság fejlesztését a magán-takarékpénztárak részéről nem látja biztosítottnak, mert a kis betevők a lakóhelyüktől távol eső intézeteket a közlekedés idő és költségigénye miatt nem tudják felkeresni, s a kisbetéteik összegével nincs arányban az elhelyezés költsége sem. Szükséges tehát az országban arányosan szétoszló postahivatalokra támaszkodó ptp felállítására. A ptp nem vetélytársa akar lenni a magánpénztáraknak, hanem kiegészíteni fogja tevékenységüket. Az indoklás helyességét az élet később igazolta, a ptp működése mellett is alakultak újabb magánpénztárak.

Az országgyűlés mindkét háza elfogadta 1885. május 11-én a Magyar királyi Postatakarékpénztár felállításáról, valamint a takarék- és értékpapír üzletág létesítéséről szóló IX. törvényt. Ennek értelmében az új intézmény hivatalosan 1886. január 1-jén kezdte meg működését, a posták ténylegesen február elsejétől végezték a közvetítő munkát. Tevékenysége a magyar szent korona egész területére kiterjedt, tehát Horvát-Szlavonországra és Fiuméra is.

A törvény alapján a ptp bejegyzett cég, önálló jogi személyiségű, állami kezelés és jótállás alatt álló pénzintézet, amely saját szervezettel és önállósított vagyontömeggel bír, s a törvény szerint állami közintézet. Hatósági jogokat nem gyakorol. A postától független intézmény, amely az igazgatási és a pénzügyi teendőit egyesítve gyakorolja, míg a posta csak a közvetítő szolgálatot látja el. Jövedelmei után adómentességet élvez, levelezése a minisztériummal, a postai szervekkel és a külföldi rokonintézményekkel postaszolgálati jellegű, tehát díjmentes.

Felügyeletét kezdetben a közmunka- és közlekedésügyi, majd később a kereskedelemügyi miniszter gyakorolta. 1918-ban a minisztérium IX. főosztályát képezte, ekkortól vezetője államtitkári rangot viselt, részben a Magyar királyi Postával való egyenjogúságnak kifejezésére.

A M. kir. Ptp. első igazgatója Lassnig Károly volt, ő azonban halála miatt csak néhány hónapig irányította az új szervezetet. Még az indulás évében lépett helyére Hollán Sándor, aki két évtizeden át vezette a nagy tekintélyt és gazdasági jelentőséget kivívó, részvénytársasági formában működő intézményt. Egyébként a mindenkori első számú vezetőt a pénzügyminiszter javaslatára az államfő nevezte ki. A ptp ellenőrzésére az alapító törvény létrehozta a Postatakarékpénztári Tanácsot (1925-től Javasló, Felügyelő és Ellenőrző Bizottság a neve), amely az igazgatóság mellett működött javaslattevő, felügyeleti és ellenőrző jogkörrel (kivéve a számvitelt, mert azt szaktestület végezte, nevezetesen a Legfőbb Állami Számvevőszék). Tagjai között ipari, kereskedelmi és postai szakértőket, állami tisztviselőket találunk.

A ptp székhelye Budapesten, a Mária Valéria utca 11-ben volt, négy udvari helyiségben, ahonnan 1887-ben költözött a Széchenyi utca 2-be, illetve a szomszédságában lévő Rudolf(mai Széchenyi)-rakpart 6. szám alatti épületbe.

A munka megindításakor 700 postát jelöltek ki a közvetítő szolgálat ellátására. Számuk az év végéig 2000-re nőtt, s 1890-ben már az ország postáinak 99,4 %-a, beleértve a kincstári hivatalokon túl a postamesterségeket is, bekapcsolódott a takarékbetétek gyűjtésébe. 1901-től valamennyi postaügynökség is csatlakozott e körhöz. A ptp szervezése nem jelentett különösebb nehézséget, a postahivatalok az új feladatokat személyzetnövelés nélkül is el tudták látni. A ptp sa-

ját létszámáról pontos adatot csak 1906-ból találtunk, akkor 492 fő alkalmazottat foglalkoztattak.

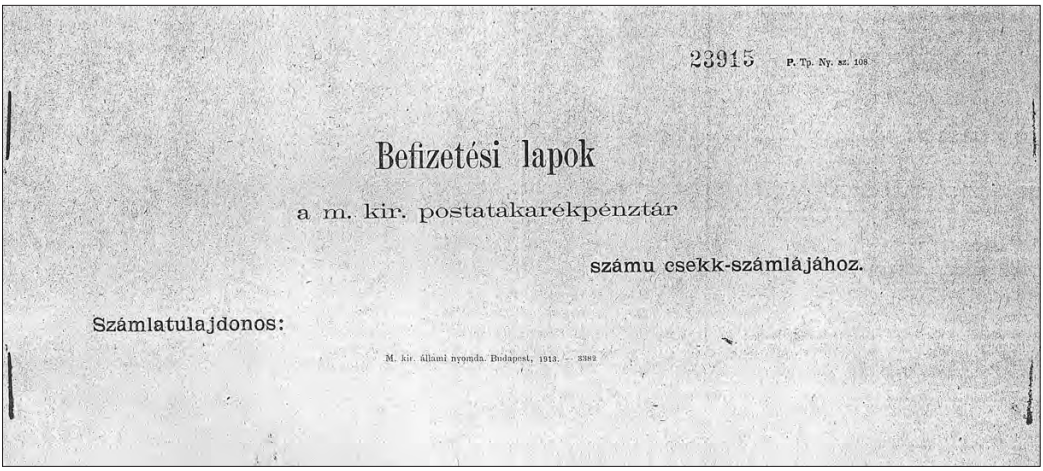
A ptp működésének beindításához 329.677 Ft kamatmentes állami kölcsönt kapott, hiszen nem rendelkezett saját forgótőkével, amit néhány év után képes volt visszafizetni forgalmának nyereségéből. Az első öt évben még veszteségesen működött a fiatal intézmény, de 1891-ben már megkezdhette a törlesztést. Ezt követően (1893-tól) tartalékalap képzésére kötelezte az alapító törvény az esetleges veszteségek fedezésére. Az akkori 1 millió Ft-ot később többször is módosították, mindig fölfelé.

Az utókor értékelése szerint a ptp vezetőinek és a felügyeleti szerveknek az érdeme, hogy mind sokoldalúbb tevékenysége során sem ütközött a magánpénzintézetek érdekkörével, sőt, hathatósan részt vállalt a leendő magánbanki ügyfelek kineveléséből mind anyagi, mind szellemi értelemben. Idővel több szálon is bekapcsolódott az állami ptp forgalmába a magánpénzintézetek tevékenysége. Egyúttal felismerték, a ptp-t nem lehet hivatalként működtetni, az üzleti élet szerves részévé tették.

A Magyar kir. Postatakarékpénztár az első világháború előtt

Töretlen fejlődést látunk közel három évtizeden át. A lakosság megismerte, elfogadta a ptp által kínált szolgáltatásokat. A negyedszázados évfordulón, 1911-ben közel 800 ezer betétessel büszkélkedhetett, mintegy 108 millió koronás betétállománnyal, s mintegy 2 milliós nyereséggel,

Csekkfeldolgozó terem a régi székházban


23915 P. Tp. Ny. sz. 108

Befizetési lapok

a m. kir. postatakarékpénztár

számu csekk-számlájához.

Számlatulajdonos:

M. kir. állami nyomda. Budapest, 1913. — 3382

A Singer és Wolfner cég csekkfüzete 1914-ből

A fél által töltendő ki.

001 sz.

szelvény

a K f-ról szóló „Elismervény" elküldetett.

001 sz.

Elismervény

Hat korona — fillér, azaz

Hat korona — fillér összegről, mely mai napon a m. kir. postatakarékpénztárnál fennálló 5844 sz. csekk-számlára befizettetett.

A csekkszámla tulajdonosának neve és lakcíme:

Singer és Wolfner könyvkereskedése
BUDAPEST

PÉNZUTALVÁNY JÁSZ BERÉNY

A postaalkalmazott aláírása:

MAGYAR KIRÁLYI POSTATAKARÉKPÉNZTÁR

A fél által töltendő ki.

23915 002 sz.

Befizetési lap

korona f. azaz

5844 korona f.

melyet a sz. postatakarékpénztári csekkszámlára befizettem.

Kelt

A befizető neve:

A postaalkalmazott aláírása

Ezen befizetési lap a hozzátartozó könyvelési szelvénnyel együtt a postaalkalmazott [illegible] levágandó és a napi bejegyzésnek csatolva a postatakarékpénztárhoz beküldendő.

P. Tp. Ny. sz. 108.

A fél által töltendő ki.

002 sz.

Könyvelési szelvény

K f.

a 5844 számu csekkszámlára történt befizetésről.

Kelt

A postaalkalmazott aláírása:

amit a törvényben előírt tartalékszint elérése okán teljes egészében befizetett az államkincstárnak. Az alkalmazotti létszám gyarapodott, szakképzettségi szintje emelkedett. Míg az induláskor 38-an tevékenykedtek a ptp égisze alatt, a negyedszázados évfordulón már 850-en, a világháború kitörésének esztendejében közel 1300-an. Fokozatosan újabb feladatokkal bízták meg az intézményt, s ezek révén tovább szilárdította helyét a magyar gazdaság szövetében.

A korszak általános gazdasági viszonyai folyamatosan éreztették hatásukat a ptp életének és eredményeinek alakulásában. Az 1867-es kiegyezés óta tartó, csak a világgazdaság válságperiódusai által fékezett konjunktúra kedvezett minden fajta pénzügyi tevékenységnek. A Monarchia 1892-ben sikeresen oldotta meg az aranyalapú valutára, a koronára való áttérést. A növekvő mértékű belföldi tőke viszonylag olcsón állt a gründolók rendelkezésére. 1895-ben a kormány leszállította a ptp-nál a betéti kamatlábat az addigi 3,6 %-ról 3 %-ra. A millenniumi év eufóriája azonban az utána következő időkben pangásba torkollott, ami a betétek bővülését megállította. Csak

a századforduló után élénkült meg a magyar gazdaság. A betétállomány 1901-ben haladta meg először a 100 millió K-t. Néhány évvel később ismét lefelé lódult a hullámvasút, s 1906-ban 6 %-ra ugrott a jegybanki kamatszint, a ptp-é azonban változatlan maradt. Jelentősen befolyásolta a ptp mérlegét a rohamosan emelkedő kivándorlás Amerikába, sokan vették ki pénzüket az út finanszírozására. 1911 után már érződött az üzleti életben a háborús pszichózis (a ki-kiújuló Balkánháborúk és incidensek), amit részben ellensúlyozott a mezőgazdaság és az ipar fejlődése.

A bővülő tevékenységek ellátására szükségessé vált egy saját központi épület megszerzése. A ptp vezetőinek szándéka új székház építése volt, amit 1895-ben sikerült elfogadtatni a minisztériummal. A lebontott Újépület (a hírhedett Neugebaude) által felszabadult belvárosi térségben kaptak építési telket, ahol a Tőzsdepalota és a jegybank szerepét betöltő Osztrák-Magyar Bank épült még ez idő tájt. Mihelyt elérte a 4 millió koronát a ptp tartalékalapja, megindulhatott az építkezés. (Akkoriban kb. 800 ezer K volt az éves nettó eredménye.) Alig különböztek azok az idők a maiaktól, hisz a beérkezett 61 pályaműből Berczik Gyuláé nyerte el az első díjat, ám a megbízást Lechner Ödön kapta. Rosszul azonban – egy évszázad távlatából nyugodtan mondhatjuk – nem járt sem a pénztár, sem a főváros, ékessége azóta a magyaros szecesszió e remeke Budapestnek. 1901. december 16-ától mindvégig itt volt az intézmény központja. Helyet kapott benne a páncélterem és az 54-es számú posta, amely kizárólag a ptp ügyeit intézte.

Az első négy esztendőben csak betétgyűjtéssel foglalkozott a ptp, a csekk- és klíringüzletág az 1889. évi XXXIV. tc. rendelkezése nyomán indult meg. A betétállomány e kezdeti időszakban megduplázódott a nyitó évhez képest. A csekküzletág belépésével a forgalom többszörösére ugrott, mert ebben a kereskedelmi és ipari cégek vettek részt túlnyomórészt. A nyitó, 1890. évben alig ezer számlatulajdonost tartottak számon, két évtizeddel később már 22 ezret. A később született értékösszevető táblázatok pengőben adják meg az összforgalom alakulását, de így is látható, hogy a csekküzletág belépéséhez képest 1918-ra ez az érték csaknem 70-szeresére nőtt. Ez a törvény olyan tevékenységekre is fölhatalmazta a ptp-t, amelyeket csak sokkal később iktatott be ügykörébe. Például a saját kibocsátású letéti jegyekre (amely mögött meghatározott értékpapírok képeztek fedezetet) lombardhitelt adhatott, a minisztérium által megbízhatónak ítélt magánbankok váltóinak visszleszámítolását végezhette volna, ám üzleti okok miatt egyikre sem kerítettek sort.

A ptp betétállományát a betevők elhelyezései és a csekkszámla-tulajdonosok számláin lévő összegek képezik. Jövedelme ezek gyümölcsöztetéséből származik. (A korabeli kifejezés avíttságát messze fölülmúlja szépsége, ezért ragaszkodom hozzá merőben szubjektív alapon – Sz. J.) Általános feltétel a kihelyezett tőkék biztonsága, ezért általában állampapírokba helyezték. További indok e gyakorlat mellett, hogy a ptp-k nem elsősorban profitorientált, sokkal inkább az állam érdekeit megtestesítő intézmények, amit papírjainak vásárlásával is szolgálhatnak (ha mással nem, állandó vevőként az állampapírok árfolyamának stabilizálásával). Az alapító törvény rendelkezése értelmében a folyó szükségleteket meghaladó betéteket államkötvényekben, állami sorsjegyekben, magyar záloglevelekben és az Osztrák-Magyar Bank zálogleveleiben kell elhelyezni. Az 1889. évi XXXIV. tc. további lehetőségként kamatozó kincstári utalványokban, valamint a nyilvános számadásra kötelezett pénzintézeteknél történő folyószámlán elhelyezést is engedélyez. Ezek körét a kereskedelemügyi és a pénzügyminiszter jelölte ki. Elvileg lombard- és kézizálogkölcsönbe is fektethetők a betétek, de erre csak a két világháború között került sor.

A bevételek másik forrását a szolgáltatásai után felszámított különféle jutalékok és díjak jelentik. Ezek azonban csak részben fedezték a működési költségeket, amit a kihelyezések nyereségéből pótoltak ki.

P. Tp. Ny. sz. 19. Járadékkönyvecske száma: 4773

M. KIR. POSTATAKARÉKPÉNZTÁR BUDAPESTEN.

JÁRADÉK- KÖNYVECSKE.

Betevő, számlatulajdonos: Krompachi ref. társaság

Betétkönyvecske kiállítási helye: Krompachi - vasgyár szám: 2,056.180

Cheque-számla száma: ----

A takarékosság egyik népszerű formája, a járadékkönyv

A takaréküzletág növekedését szolgálta az ún. befizetői rendszer bevezetése 1893-ban. Ez annyit jelentett, hogy a korábbi gyakorlattal ellentétben nem kizárólag a saját névre nyitott betétkönyvre helyezhettek el betéteket, hanem bármely harmadik személy részére. Mód nyílott kiskorúak, gyámság alatt állók, sőt, kis idővel később szabadságuktól megfosztottak számára is betétek elhelyezése és javukra történő befizetés. A korszak másik népszerű betételhelyezési formája 1908 óta a zárt betét- vagy zárt járadékkönyv. Ez egyfajta családi előtakarékosság volt, pl. a megszületett gyermek nagykorúságáig a jövőjét biztosítani szándékozó szülők, rokonok fizettek be a rögzített határidő előtt fel nem vehető összegeket. Többféle feltételt köthetett ki a könyv kiváltója: ilyen volt a férjhez menés ténye, a katonai szolgálat letöltése, de akár egy bizonyos betétösszeg elérése is.

A klíring elszámolási rendszer készpénzkímélő szerepét először az osztrák ptp irányában tapasztalhatták meg a magyar ügyfelek, midőn 1901-ben megkötötték az egyezményt a két társintézmény között. A nemzetközi átutalások a 20. század első évtizedének végére alakultak valóságos hálóvá, minden fontosabb európai állammal kiépültek a kapcsolatok az első világháború előtt. Még az annektált Bosznia-Hercegovinában létesült önálló ptp-vel is, 1911-ben. (Ez főként az ott állomásozó nagy számú haderő magán- és közpénzügyeinek intézése miatt volt fontos.)

A külkapcsolatok lényeges fejezete volt az amerikai kivándorlók egy idő után megélénkülő hazautalásainak biztonságos fogadása, mert sok visszaélés történt. E célra 1912-ben létrehozták a Transatlantic Trust Company nevű részvénytársaságot több hazai bank és egy amerikai cég tőkéjéből, s rajta keresztül jutott el a M. kir. Ptp-hoz a pénz. A forgótőkét az átutalásokhoz a ptp biztosította, 4 millió K összegben, tíz évre, fix kamatozásra.

A Hold utcai új székház főpénztári terme

Az igazgatóság tanácsterme

A MAGYAR KIR. PÉNZÜGYMINISTERIUM ÁLTAL BIZTOSÍTOTT

Erzsébet királyné Sanatorium Sorsjegykölcsön.

Vom kön. ungarischen Finanzministerium garantirte

Serie 3212 Nr. Königin Elisabeth Sanatorium Los-Anleihe. № 016 Sz.

Az 1904. évi XXIV. t. cz. által engedélyezett sorsjegykölcsön, kibocsátva az I. Ferenc József ő császári és apostoli királyi Felsége legmagasabb védnöksége alatt álló «Budapesti Szegénysorsu Tüdőbetegek Sanatorium-Egyesülete» által.

Genehmigt mit G.-A. XXIV v. J. 1904, emittirt durch den unter dem allerhöchsten Protectorate Sr. kais. und kön. apostolischen Majestät Franz Joseph I. stehenden «Budapester Sanatorium-Verein für unbemittelte Lungenkranke».

Sorsjegy öt koronáról. Los über fünf Kronen.

Ezen kölcsön 600.000 darab, egyenként öt koronáról szóló sorsjegyben bocsátatik ki s a sorsolások és törlesztések a tulajdoni sorsolási terv szerint történnek.

A magyar királyi Pénzügyminisztérium az 1904. évi XXIV. törvénycikk 2. §-ában nyert felhatalmazás alapján 78360/1904. szám alatt kelt leiratával az állam nevében feltétlen kötelezettséget vállalt a tulajdoni sorsolási terv szerinti sorsolások alapján teljesítendő fizetésekre nézve és ugyanazon leirat szerint a biztosítási alapul szolgáló, a magyar kir. központi állampénztárnál letétbe helyezett 2.200,000 korona készpénzalap kezelését magára vállalta.

A nyeremények és beváltásra kerülő sorsjegyek kifizetési helyei: a «Budapesti Szegénysorsu Tüdőbetegek Sanatorium-Egyesülete» pénztára és az egyesület által a sorshuzási jegyzékekben megjelölendő pénztárak.

Budapest, 1904. évi szeptember 30. án.

Diese Anleihe wird in 600,000 Stück Losen zu je fünf Kronen ausgegeben, deren Verlosung und Tilgung gemäss dem umstehenden Tilgungsplane erfolgt.

Das kön. ung. Finanzministerium hat kraft der im § 2 des Gesetz-Artikels XXIV v. J. 1904 enthaltenen Ermächtigung mittelst Rescriptes Zal 78360/1904 im Namen des Staates die unbedingte Verpflichtung für die auf Grund der laut umstehendem Tilgungsplane zu erfolgenden Ziehungen erforderlichen Zahlungen auf sich genommen und laut demselben Rescript die Verwaltung des als Sicherstellungsfond dienenden, bei der k. ung. Staats-Central-Cassa deponirten Baargeldes von Kronen 2.200,000 übernommen.

Die Einlösungsstellen für die Gewinnste und zur Rückzahlung gelangenden Lose sind: die Cassa des «Budapester Sanatorium-Vereines für unbemittelte Lungenkranke» und die seitens des Vereines in den Ziehungslisten bekanntzugebenden Stellen.

Budapest, 30. September 1904.

BUDAPESTI SZEGÉNYSORSU TÜDŐBETEGEK SANATORIUM-EGYESÜLETE * BUDAPESTER SANATORIUM-VEREIN FÜR UNBEMITTELTE LUNGENKRANKE:

elnök. alelnök. alelnök. ig. tanácsos. I. jegyző.

Állami sorsjegyeket is forgalmazott a Postatakarékpénztár

Kamatpolitika. Aktív kamatról csak a zálogüzletág 1924-es átvételétől beszélhetünk. A betétgyűjtés sikerét meghatározó passzív kamat kialakításánál a jegybank és a magánbankok kamatlábát egyaránt figyelembe kellett vennie a ptp-nak. A jellemzően kisösszegű betétek fajlagosan magas költségei és a teljes mérvű állami garancia együttesen a piacinál alacsonyabb betéti kamatokat ésszerűsítettek. Az alapító törvény előírta törvényhozási kamatmegállapítás alól csak az 1894. évi XVIII. tc. adott felmentést, belátva, hogy a gazdasági élet valósága szükségszerűen rugalmasabb eljárást követel, s az illetékes tárca rendeleti úton alakíthatta ki a ptp által fizetendő kamatot. Korábban már ismertettük a betéti kamatszint alakulását, itt most a csekküzletágban érvényben volt mértékéről szólunk. 1889-től 1894-ig 3 % volt, akkor 2 %-ra csökkentették, s ez az első világháború végéig nem is változott. A korszak kamatviszonyaival kapcsolatosan érdemes tudni, hogy nem sokkal a magyar ptp létrehozása előtt még létezett a kamatmentes betételhelyezés gyakorlata, amikor is a betétes lemondott a kamatjövedelemről annak fejében, hogy valahol biztonságban tudhassa megtakarított pénzét. A bank tulajdonképpen a kamat helyett ezt a szolgáltatást nyújtotta ügyfeleinek, különösen a kisebb összegek esetében.

Az ügyfelek magas száma arra utal, hogy az eredeti filozófiának sikerült megfelelni. Ezt a betétek nagyságának szerkezete is alátámasztja. A betevők között a társadalom minden rendű-rangú tagja előfordult ugyan, ám a betétek háromnegyede a századelőn 20 koronán aluli, a 100 koronás betevőt már úgyszólván nagytőkésként tisztelték. A legnevezetesebb, az egyes számú be-

tétkönyv tulajdonosa maga Ferenc József őfelsége volt. A magánpénztárakkal való érdekütközés elkerülése politikai szándékát konkrét intézkedésekkel is megtámogatták. Már az induláskor maximálták a kamatozó betétek összegét, akkor 1000 Ft-ban. Az 1898. évi VIII. tc. magánszemélyeknél 4 ezer, jogi személyeknél 8 ezer K-ra emelte ezt a limitet. (E rendelkezést csak 1917-ben, a háborús körülmények közepette függesztették fel időlegesen.) Aki ennél több pénzt tud félretenni, az már egyfajta gazdasági önállóságra képes, vagyis az üzleti szférára szakosodott magánbankok ügyfele kell legyen. Így a ptp mintegy "előképzést" biztosított az üzleti életre nevelés terén.

A magánügyfelek mellett a szolgáltatások bővülésével megjelentek a közpénzekkel gazdálkodó különféle intézmények, hatóságok is. Csekkszámláikon komoly forgalmat bonyolítottak a közigazgatási, a honvédségi és rendőrségi szervek, több vasúttársaság és a fővárosban a közüzemi vállalatok. Ezt a tendenciát az egyes közületek kedvező tapasztalatain túl a törvénykezés is táplálta, mert már 1891-től kötelezett bizonyos köröket a ptp-nél történő csekkszámla vezetésére. Először az ipari és gyári alkalmazottak betegségi segélyezésére szolgáló járulékok forgalmáról hoztak ilyen jellegű intézkedést. Érdekes, hogy a Magyar királyi Posta csak 1900-ban nyitott számlát a vele oly szoros kötelékben működő ptp-nél. E lépés folyományaként két évvel később megszűnt az Országos Posta- és Távirdapénztár.

1910-ben még az a gondolat is fölmerült, érthetően a ptp vezetése részéről, hogy a teljes állami pénzkezelést a ptp útján kellene lebonyolítani: "E téren még sok a teendő, főleg abban az irányban, hogy az addig szétszórtan, gyümölcsözetlenül heverő és nem mindig kellő ellenőrzés mellett kezelt közpénzek a csekkrendszerbe beillesztessenek, amely nemcsak a fizetési eszközök

Gépesített banki feldolgozás a századfordulón

Munkában a takarékszolgálat

használatának kímélése, hanem a tőkék koncentrálása folytán az államhitel szempontjából is elsőrangú érdek" – olvasható a felügyeletet ellátó miniszterhez intézett felterjesztésben. A ptp az állampapírok forgalmazásán kívül más állami kölcsönügyletekbe is szeretett volna bekapcsolódni, de erre csak a két világháború között kapott lehetőséget. Ekkor csupán annyi történt is, hogy csekkszámlát nyitott nála a központi állampénztár. 1912-től aztán a közadók befizetése is a ptp-n keresztül zajlott, miután az összes adóhivatal is számlát nyitott.

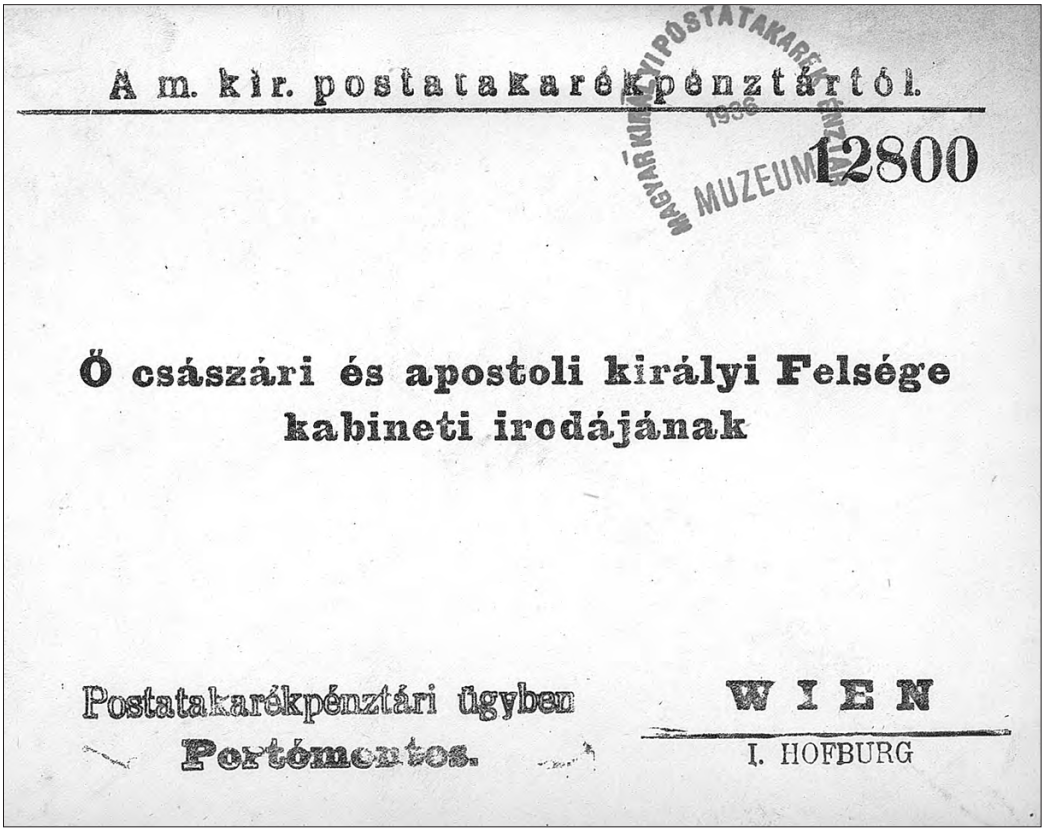
Az államháztartás hiteligényeinek bonyolításából is kivette részét a ptp, mégpedig különböző értékpapírok kibocsátása, cseréje révén. Minden esetben követelmény volt a fix kamatozás. Ilyen értékpapírok voltak az állami járadékok, a kincstári utalványok, az állami pénztárjegyek, a záloglevelek, a községi kötelezvények. Az első adatot 1902-ből találtuk, amikor is az italmérési kártalanítási kötvényeket, amelyek 4,5 %-os kamatozásúak voltak, 4 %-os állami járadékra cserélték a ptp közreműködésével. Nagyobb jelentőségű volt az 1910-ben kibocsátott 112,5 millió K névértékű 4,5 %-os kamatozású állami járadék kibocsátásában való részvétel. Ekkor ugyanis minden betevő ügyfelének felhívást küldött az intézet, s jegyzésre biztatta. Tőkeerejükhöz mérten nem kis eredménnyel, hiszen 1 milliót jegyeztek a kisbetétesek. Ezután a háborúig minden esztendőben történtek hasonló akciók, s a ptp igazolta ez irányú alkalmasságát is.

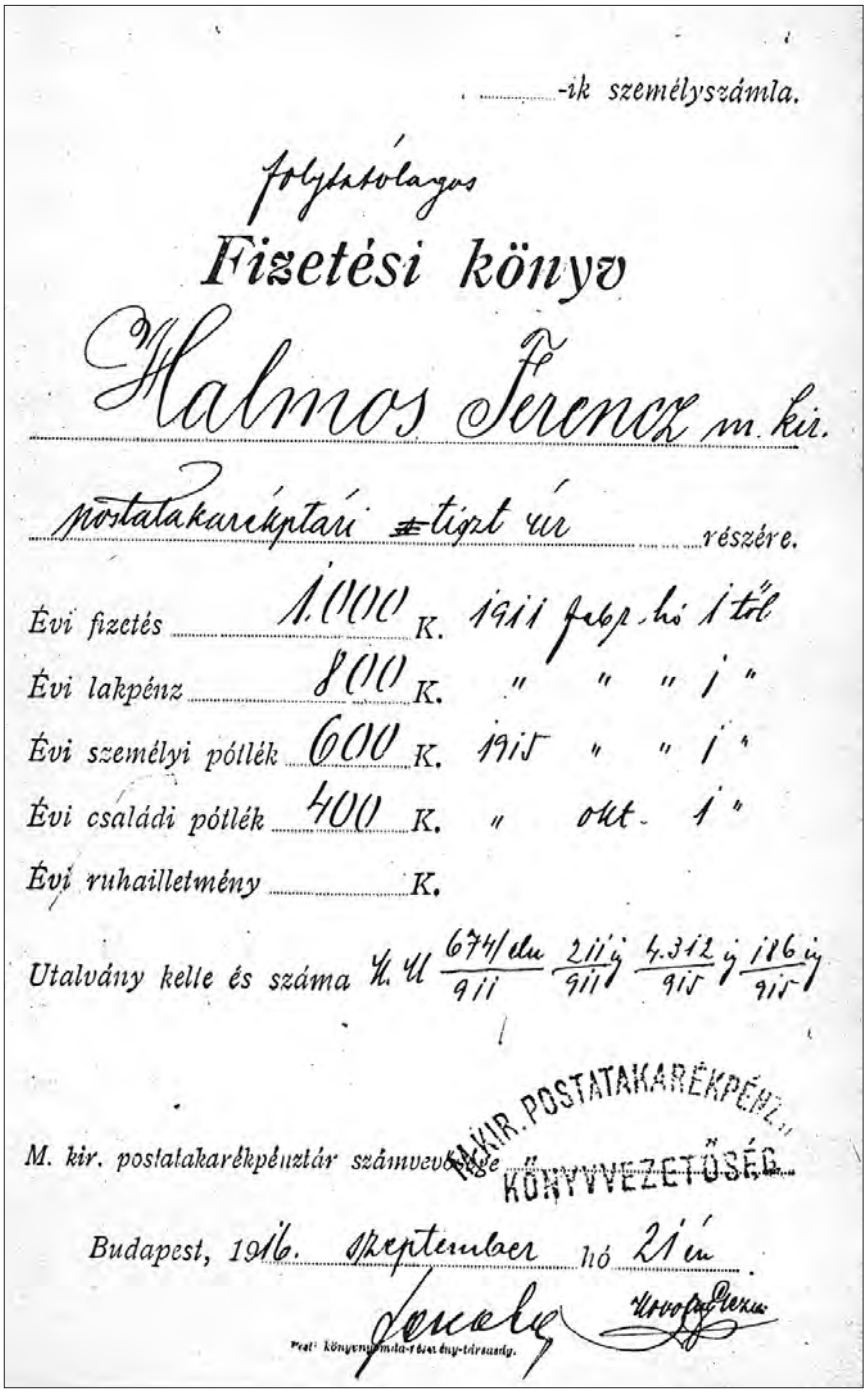
A mindennapi működés során a ptp a magánpénztáraknál hosszabb hivatalos nyitvatartási idővel dolgozott. A szolgálati idő a korabeli jelentések szerint hétköznap (a szombatot is beleértve) délelőtt 8-13 és délután 15-19 óráig tartott. 1912-ig vasárnap és ünnepnapokon délelőtt is dolgoztak a tisztviselők. Ez alól csak a karácsony, a húsvét, a pünkösd és Szent István napja volt

kivétel. A Budapesti Bankár- és Pénzváltó Egylet 1903-ban, a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara egy évvel később kérte a hivatalos órák kiterjesztését és a küldemények gyorsabb feldolgozását, különösen a csekkforgalom terén. Ezekből az óhajokból is érzékelhető, milyen fontos szerepre tett szert rövid idő alatt a ptp a hazai pénzügyi életben. Az igazgatóság többször jelezte a tárcának a személyi állomány túlterheltségét, gyakran éjfél után végeztek a feldolgozással, mert az előírások szerint a beérkező anyagokat nem hagyhatják másnapra, hiszen az ügyfelek anyagi érdekei ellen volna. Létszámbővítést kértek, de az ügyszám folyamatos növekedése állandósította a munkavállalók terheit. Az alkalmazottak egyébként évi rendes szabadságot kaptak, a magasabb állami fizetési osztályba soroltak 6 hetet, míg a kinevezéssel nem bíró díjnokok 2 hetet. A személyzet speciális szakképzésének igénye korán felmerült, de még 1907-ben is csak egy belső házi vizsgán adtak számot felkészültségükről a legalább egy éve dolgozó díjnokok. A szakmai tudnivalókat a postatisztképző tanfolyamon postatakarékpénztári szolgálat néven rendes tantárgyat oktattak, amelynek tanára 1907-es vezérigazgatói kinevezéséig dr. Halász Sándor volt. Utóda 1919-ig Baross Géza lett.

Különleges működési terep volt a hajó-postatakarékpénztár a Monarchia egyes haditengerészeti egységeinél. A közös hadügyminiszter1899-ben járult hozzá a tőkegyűjtés e formájához. A

Külön boríték a királyi udvarnak teljesített szolgáltatásokhoz





-ik személyszámla.

folytatólagos

Fizetési könyv

Halmos Ferenc m. kir.

postatakarékpénztári tiszt úr részére.

Évi fizetés 1.000 K. 1911 febr. hó 1 től

Évi lakpénz 800 K. " " " 1 "

Évi személyi pótlék 600 K. 1915 " " 1 "

Évi családi pótlék 400 K. " okt. 1 "

Évi ruhailletmény K.

Utalvány kelte és száma 4. 4. 674/elu 211/ej 4.312/ej 116/ej
911 911 915 915

M. kir. postatakarékpénztár számvevősége

M. KIR. POSTATAKARÉKPÉNZ. KÖNYVVEZETŐSÉG

Budapest, 1916. szeptember hó 21 én.

Egy takarékpénztári tisztviselő járandóságai 1916-ben

betételhelyezése mellett rövid útoni kifizetéseket is teljesítettek a hadihajókon üzemelő fiókok 25 Ft erejéig. 1901-ben a csekkforgalom is beindult a hajókon. Ugyanekkor a külügyminiszter felhatalmazásával a külföldi konzulátusok is foglalkoztak takaréküzletági szolgáltatásokkal.

Jóléti és civil intézmények is alakultak a ptp- kebelén belül. Az első az 1903-ban létrehozott Postatakarékpénztári Tisztviselők Sportegyesülete (PTSE), amely valóban a tagok egészségének megőrzését szolgálta, sohasem vált a magasabb szintű versenysport bázisává. A Postatakarékpénztári Alkalmazottak Takarék és Előlegezési Egyesülete 1910-ben született meg, a tagok magánhitel-igényeinek kielégítésére (hiszen saját munkaadójuk még nekik sem nyújthatott hitelt). S talán nem véletlen az évszám, 1918-ban alapították meg az alkalmazottak temetkezési egyesületüket. A cég gondoskodásának jeleként intézeti (mai szóhasználattal üzem-) orvost alkalmazott. Az üzemi étkeztetésben is úttörő szerepet vállalat a ptp, 1910-ben az Általános Közjótékonysági Egyesületre bízva működtetését, s a szerény árak ellenére keletkező nyereségből is juttatott meghatározott százalékot a takarékegylet számára. A tisztviselők egy része pedig az ugyanezen évben megalakított családiház-építő szövetkezet jóvoltából két évvel később már beköltözhetett a budai Németvölgyben elkészült lakásaiba. Üdülőtelepet is létesítettek Zamárdiban, amelyet 1914-ben vehettek birtokba az alkalmazottak.

(Folytatjuk)

UDVARHELYI CSILLA

Mennyire elégedettek ügyfeleink?

Vevőelégedettségi vizsgálat a Magyar Postán

A tanulmányban a Magyar Posta Rt. vevő elégedettségi vizsgálatát mutatom be, mely tavaly nyáron fejeződött be. A vizsgálatot a Stratégiai Koordinációs Kapcsolatok osztály piacelemzőiként kutató cégek segítségével készítettük, az eredményeket prezentáció keretében ismertettük a posta felső vezetőinek 2000 őszén.

A vizsgálatra szükség volt, mert a posta egyik fontos stratégiai célja, hogy a piac kihívásainak megfelelő, vevőközpontú szolgáltatóként működjön. Az ennek való megfelelés érdekében nagy hangsúlyt kell fektetni vevőkapcsolataira. Ha a jelenlegi állapotból indulunk ki, azzal szembesülünk, hogy a posta vevőkapcsolati rendszere még csak meg sem közelíti más szolgáltató vállalatok rendszerét. Igaz ugyan, voltak kezdeményezések vevőkapcsolati tevékenységünk egységes rendszerbe terelésére, azonban nagyrészt még mindig hiányosak a folyamatok.

A posta tett bizonyos lépéseket vevői elégedettségének javítása céljából, de mivel a kutatások nem egy egységes rendszer keretei között valósultak meg, az adatok statisztikailag nem összehasonlíthatók, nem állítható fel arra vonatkozó tendencia, milyen változások tapasztalhatók a vevői elégedettségben. Készültek kutatások, amelyek a posta imázsát vizsgálták, olyanok, amelyek felmérték a lakosság elégedettségét a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban, sőt léteznek folyamatos felmérések, amelyek a levelek átfutási idejét, a postai várakozást mérik. A postaigazgatóságok által készített felmérések jó kezdeményezésnek minősültek, mert lokális információval szolgáltak, de mivel bizonyos igazgatóságok vettek részt benne, nem tekinthetők teljes körűeknek, hiányoznak az igazgatósági felmérések összehangolása, a tapasztalatok összegzése, visszacsatolása, ha szükséges, országos jellegű intézkedés.

A vevőelégedettségi rendszer létrehozása céljából vizsgálatot kezdeményeztünk a posta lakossági, kis és közepes, illetve kiemelt vevői körében. 2000 fő személyes, 800 – a postával szerződésben álló cégek és a szerződéssel nem rendelkezők – cég telefonos és 24 kiemelt vevő kérdőíves megkérdezését végeztük el. A vizsgált területek[1] a következők voltak: 1. Szolgáltatásjellemzők 2. Környezet 3. Ár 4. Kommunikáció 5. Imázs. A vevői szegmensek mindegyikében az értékelés ugyanarra a módszerre épült, vagyis a megkérdezettek egy 1-től 10-ig terjedő skálán értékelték, mennyire fontos nekik egy szolgáltatás és mennyire elégedettek azzal. A fontossági értékekkel súlyozott elégedettségi értékek megmutatják, melyek azok a tényezők, amelyek a vevők elégedettségét leginkább vagy legkevésbé befolyásolják. Ezáltal meghatározhatóvá válik azok köre, ahol jól teljesít a posta, és ahol javításokra van szükség.

Célunk volt, hogy mindhárom szegmensre külön (1–100-ig terjedő skálán) elégedettségi in-

1 A vizsgált területek beépülnek a vizsgálatba

dexeket alakítsunk ki, amelyek megmutatják a szegmensek elégedettségi fokát. A lakossági szegmens vizsgálatát az Ave New Marketing Kft. és a Szocio-Gráf Piac-és Közvélemény-kutató Intézet, az üzleti vevőkét a Szonda Ipsos, a kiemelt vevőkét a volt KÜÜI ügyfélmenedzserei készítették. A következtetéseket a kapott értékekből magunk vontuk le.

A vizsgálat eredményei jelzésértékűek, a kapott értékeket nem szabad misztifikálni. Eredetileg úgy terveztük, hogy a tavalyi év bázisévként szolgáljon az évről évre lebonyolítandó kutatásokhoz. A folyamatos vizsgálatokkal ugyanis idősorosan kimutatható lenne a vevők elégedettségében bekövetkező pozitív vagy negatív változás.

I. Lakossági szegmens

A **szolgáltatásjellemzők** közül az **igénybevétel minőségével** kapcsolatban a lakossági vevők elvárásnak tekintették, hogy a küldemények – leggyakrabban a csomagok – ép állapotban jussanak el rendeltetési helyükre, főleg mivel felárat kell fizetni érte. Fontosnak érezték, hogy az általuk feladott levelek minden esetben eljussanak a címzetthez. Pozitívum, hogy majdnem ugyanezekkel voltak a leginkább elégedettek.

Az eredményekből megállapítható, hogy a termékek árai, a szolgáltatások ellenőrizhetősége és az ügyintézés egyszerűsítése terén kell még javítani ahhoz, hogy még elégedettebbek legyenek. Mindazonáltal elgondolkodtató, miért elégedetlenek az olcsó postai szolgáltatásokkal. Ennek valószínűleg az a magyarázata, hogy nincsenek tisztában az árakkal, vagyis a postának hatékonyabban kell kommunikálnia, hogy szolgáltatásai olcsók.

Minőség tekintetében a hagyományos postai szolgáltatásokkal kapcsolatban a lakossági vevők javulást várnak. A kereskedelmi tevékenységgel akkor elégedettek, ha az egyes termékek árusítása a levélfeladástól és csekkbefizetéstől elkülönülten történik, a banki szolgáltatásokkal akkor, ha van külön ablak ehhez a tevékenységhez, ugyanakkor feleslegesnek tartották a biztosításkötés lehetőségét a postákon.

Kizárólag a szolgáltatások igénybevétele és a velük való elégedettség tekintetében lehetett összefüggést felfedezni: a levélküldés és a csekkfeladás hiába a leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás, a bélyeg és kereskedelmi tevékenység kapta a legjobb értékelést. A leggyengébb minősítést az a szolgáltatás kapta, amelyiket a legritkábban vesznek igénybe, ez esetben a lakástakarék. A teljes szolgáltatási spektrum értékelése átlag 8 volt, ami jó eredménynek tekinthető.

Az **átfutási idő** azon postai szolgáltatások esetében került értékelésre, amelyeknél kézbesítési időről lehet beszélni. A leggyorsabb átfutási idővel rendelkező szolgáltatásoknak a gyorsszolgálatot, a fax, távmásolat és az expressz szolgáltatást tartották. Az értékelések átlaga minden szolgáltatás esetében meghaladta a 8-at. Ez azt jelenti, hogy a posta a lakosság elvárásainak megfelelően „időben" juttatja el a küldeményeket rendeltetési helyükre.

Ügyintézési idő tekintetében a vevők a legnagyobb problémaként a hosszú ügyintézési időt említették, pedig feltételezéseik szerint a posta a forgalmi adatokból tisztában van azzal, melyek

a hónap vagy hét legforgalmasabb napjai, illetve mely napszakokban bonyolódik a forgalom nagy százaléka. Ezért tehetne lépéseket annak érdekében, hogy az ügyintézésre fordított idő ezen időszakokban se legyen aránytalanul nagy. A sorban állással, várakozással eltöltött „tiszta" időt is megmértük. Az egyes szolgáltatások igénybevételére fordított időtartamok átlagai banki szolgáltatás esetén 11 perc, csekkfeladáskor és biztosításkötéskor közel 10-10 perc.

A **környezet**tel kapcsolatban a vevők posta kiválasztás tekintetében a legfontosabb szempontoknak a gyors ügyintézést, a megfelelő nyitvatartási időt, és az ügyintézők szakszerűségét tartották. A legnagyobb elégedetlenséget a postákon tapasztalható sorban állás okozta. Az okokat az ügyintézés bonyolultságában, a rossz munkaszervezésben és a kevés nyitva tartó ablakban látták. A legelégedettebbek a postán belüli egyszerű tájékozódással, az ügyintézők szakszerűségével és diszkréciójával voltak. De melyek azok a pontok, ahol leginkább elvárja a lakosság a változtatást, vagyis mely tényezőket éreztek fontosabbnak, mint amennyire azokkal meg voltak elégedve? Ezek a következők voltak: nagy tömeg, sorban állás, ügyintézés gyorsasága, ügyintézők száma összhangban van a munkával.

Nyitva tartás tekintetében a vevőknek leginkább a lakóhelyük közelében lévő kisposták nyitva tartása okozott problémát, habár többségük elégedett volt a leggyakrabban felkeresett posta hétköznapi nyitási időpontjával, záróráját tekintve pedig több mint a vevők fele mutatott elégedettséget.

A **postán kézbesítés**sel a kutatást megelőző 6 hónap folyamán a vevők közel fele találkozott, vagyis körülbelül ennyien keresték fel személyesen a postát abból a célból, hogy küldeményt vegyenek át. Az átlagértékekből megállapítható, hogy elég nagy problémát jelent számukra, hogy ilyen módon jutottak hozzá küldeményeikhez.

Postahelyen kívüli kézbesítés és feladással kapcsolatban a levélgyűjtő szekrények településeken elhelyezett mennyiségét a vevők 71%-a megfelelőnek tartotta, csak 27% szeretett volna többet lakóhelyén tudni. Arra vonatkozóan, vajon igénybe veszik-e a levélgyűjtő szekrényeket, a többség nemleges választ adott. Úgy vélték, rendszertelen ürítésük miatt kiszámíthatatlan a levelek címzetthez való eljutása, vagy nem tudták, milyen értékű bélyeget kell a levelekre ragasztani. A lakosság nagy része (80%) személyesen ismeri a lakókörzetében szolgálatot teljesítő postást, akinek a munkáját átlag 8,9-re értékelték.

Az eredményekből megállapítható, hogy a személyes kapcsolatban jobban bíznak a vevők, mint egy „élettelen ládában", ugyanis nem tudják, hogyan kerül levelük a címzetthez. A kézbesítő postás magasra értékelése a pozitív imázs szempontjából lényeges.

A **minőséghez viszonyított ár**at a postai szolgáltatások esetében oly módon vizsgáltuk, mennyire ismeri a lakosság az árakat, és azokkal mennyire elégedett. A vizsgált 14 szolgáltatás közül a levél feladásának díja volt a legismertebb (54%), míg a gyorsszolgáltatás ára (2,7%) volt a legkevésbé ismert. A „mennyire éri meg az árát?" kérdésre a vevők a levélfeladást érezték a legolcsóbbnak, a legdrágábbnak pedig a faxot, a postautalványt és a kereskedelmi árukat.

Az eredményekből megállapítható, hogy a szolgáltatások árának ismertsége és a velük való elégedettség közötti összefüggés alapján megállapítható, hogy minél ismertebb egy szolgáltatás ára, annál elégedettebbek az árral.

Tájékoztatás és reklámtevékenység tekintetében a lakossági vevők közel 90%-a úgy érezte, számára elegendő a posta által nyújtott információmennyiség. A szolgáltatásokról adott és a postán történő szóbeli tájékoztatás színvonala összességében magas értékeket kapott, az átlag mindkét esetben 8 volt.

Ugyanakkor a posta kommunikációs tevékenységének hatékonysága javításra szorul. Ezt a posta reklámtevékenységével kapcsolatos elégedettségi átlag is alátámasztja, amely mindkét csoport esetén 6,7 volt, a posta reklámtevékenységének „tetszési indexe" még ennél is alacsonyabb értékelést kapott, az osztályzatok átlaga ugyanis 6,4 volt.

A **reklamációkezelés**sel kapcsolatban a vevők 30%-ának már volt, 70%-ának még nem volt reklamálnivalója. A leggyakrabban bosszúságra okot adó problémák között szerepeltek, hogy eltűnt a levél, a küldemény sérülten, illetve hiányosan érkezett meg. A legalább egyszer bosszúságot szenvedők 36%-a reklamált a postánál, ebből 34% sikertelenül. Akiknek sikerült elintézni, azok nagy részének (43%) 1 és 7 nap között. A panaszkezelési tapasztalatokkal rendelkező vevők a posta reklamációkezelési rendszerére adott értékelése átlag 5,3 volt.

Az eredmény kétségtelenül rossz, azonban figyelembe kell venni, hogy ezt a vevők 10%-a adta. A posta számára ugyanakkor előírás, hogy tudakozódási és reklamációkat kezelő eljárásokat kell működtetnie, a tudakozványok és reklamációk számáról éves összefoglalást kell készítenie, a kivizsgált és jogosnak ítélt felszólalásokat orvosolnia kell. Továbblépést jelenthet a posta számára, ha megteremti információs és reklamációkezelési rendszerének alapjait, vagyis annak a lehetőségét, hogy ha a vevők kérdeznek, kérnek, reklamálnak akár a postákon , akár levélben, faxon, telefonon, vagy Interneten keresztül, akkor azt egy egységes vevőszolgálati csatornán keresztül eljuttatja az illetékesek felé, akik azonnali vagy utólagos intézkedéseket tesznek.

Imázs szempontjából a lakosság azt tartotta a legfontosabbnak, hogy egy szolgáltató megbízhatóan és gyorsan szolgáltasson, illetve jól képzett személyi állománya legyen. A postával kapcsolatban leginkább azzal értettek egyet, hogy magyar cég, közismert, és nincs konkurenciája. A leginkább javításra szoruló tényezők, vagyis azok, amelyeket a vevők fontosabbnak éreztek, mint amennyire azokkal meg voltak elégedve a következők voltak: gyorsan és megbízhatóan szolgáltasson, jól képzett a személyi állománya legyen.

Érdekes, hogy az előzőekben a küldemények átfutási idejével „épp időben" teljesítést éreztek a posta részéről, ugyanakkor az ügyintézők munkáját a postákon lassúnak tartották, az ügyintézési időt hosszúnak érezték. Valószínű, hogy a posta gyors teljesítésének általános megítélésekor ez utóbbi tényező nagyobb súllyal esett latba, mivel a vevők ezzel „szembesülnek" a legtöbbször. Jogos elvárás a vevők részéről, hogy a posta személyi állománya képzett legyen, ugyanakkor az elégedettségi érték az előzőekhez képest, amikor az ügyintézők szakszerűsége 8,6,-ot, a postás kézbesítő munkája 8,9-et kapott, viszonylag rosszabbul alakult. Ebből az a következtetés vonható le, hogy a vevők hiába elégedettek a személyzet szakszerű munkájával, nem tartják igazán a postára jellemzőnek.

A **posta elégedettségi indexe** 73, 37. Számos kutatási tapasztalat azt mutatta, hogy a 78-nál magasabb abszolút értékek jeleznek érdemi elégedettséget, a 23-nál alacsonyabbak pedig erős elégedetlenséget, ennek ellenére vevőközpontú, úgynevezett „maximalista" minőségpolitikai alapállásból célszerű minden, 70 alatti indexértéket gyenge teljesítményként értelmezni. Mivel az elégedettségi index 73, 37, ezért sürgős javító intézkedéseket kell a postának annak érdekében tennie, hogy szolgáltatási színvonala ne essen a "kritikus" érték alá.

Nyolc tényezőt tartottak a lakossági vevők fontosabbnak, mint amennyire azokkal meg voltak elégedve, de közülük is csak azok mutatnak igazán elégedetlenséget, amelyek 70-nél kisebb abszolút értéket vesznek fel. A legfontosabb intézkedéseket annak érdekében kell megtenni, hogy a szolgáltatások olcsók, ellenőrizhetők legyenek, és ne legyen nagy tömeg, sorban állás a postákon.

II. Kis- és közepes üzleti vevők szegmense

A **szolgáltatásjellemzők** közül az **igénybevétel minőségével** kapcsolatban az előre meghatározott 18 szolgáltatás kapcsán azt elemeztük, a vevők melyekkel voltak a leginkább, illetve legkevésbé megelégedve. Mind a nem szerződéses, mind a szerződéses vevők a bérmentesítéssel, a küldemény ki-, beszállítással, és a postafiók-bérléssel voltak a legelégedettebbek, míg az expressz levéllel, a nyomtatvánnyal, és a csomaggal a leginkább elégedetlenek.

A **környezet**tel kapcsolatban a vevők leginkább a lassú ügyintézéssel, a sok sorban állással, a tömeggel voltak elégedetlenek, mindkét csoportban közel azonos arányban. A lassú ügyintézéssel kapcsolatos panaszok mindkét csoportnál a fővárosban és a nagyobb városokban fordultak elő gyakrabban.

Ez érthető, hisz a nagyvárosi postákon bonyolódik a postai forgalom nagyobb része. Érdekes jelenség még, hogy a cég mérete, vagyis a szerződéses mintában a postával lebonyolított forgalom volumene, a nem szerződéses mintában pedig az alkalmazottak száma enyhén fordított arányú összefüggést mutatott a lassú ügyintézésre vonatkozó problémákkal.

A **minőséghez viszonyított ár**ral való elégedettséget azokban az esetekben vizsgáltuk, amikor a vevő ismerte az adott szolgáltatás árát, vagy a kérdezés során tájékoztató ár lett megadva. Legmagasabb értéket mind a szerződéses, mind a nem szerződéses csoport esetén a postai fiókbérlet kapta, míg az utánvétel-szolgáltatás valamint az expressz-szolgáltatás árával voltak mindkét vevőkörben a legelégedetlenebbek. Ennek ellenére az egyes szolgáltatások árával kapcsolatos elégedettség együttesen sem gyakorolt kimutatható hatást az általános elégedettségre.

A posta **tájékoztatási tevékenység**ével kapcsolatban az adatok azt mutatták, hogy a nem szerződéses csoportba tartozó vevők nagyobb arányban támaszkodnak az informális tájékoztatásra, szemben a szerződéses vevőkkel, akik gyakrabban, bár nem lényegesen nagyobb arányban veszik igénybe a posta dolgozóitól és a területi menedzsertől származó információkat. A szolgál-

tatásokkal kapcsolatos tájékoztatással való elégedettség tekintetében nincs különbség a két csoport között, míg a szerződéses vevők 7,7-re, addig a szerződéssel nem rendelkezők 7,6-ra értékelték.

A vevők nagy része a konkrét szolgáltatásokkal kapcsolatban spontán módon nem jelzett többletinformációs igényt. Legtöbben az általános tájékoztatást hiányolták, ezért a postának hatékonyabb tájékoztatásban kell vevőit részesítenie, a hangsúlyt elsősorban az általános jellegű információk kommunikálására kell helyeznie. Joggal merülhet föl a kérdés, hogy a vevővel kapcsolatban álló területi menedzser, mint tájékozódási forrás említésének gyakorisága miért relatíve alacsony (12%) a szerződéses vevőknél, habár ezen szegmens esetében a területi menedzser tölti be a közvetítő szerepét a posta és a vevők között, ezért felülvizsgálatra szorul a menedzseri rendszer.

A **reklamációkezelést** vizsgálva a szerződéssel rendelkező vevők 30%-ának, a szerződéssel nem rendelkezők 20%-ának volt már reklamációja postai szolgáltatással kapcsolatban. A postai szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációk közül a legjellemzőbb az volt, hogy a vevőknek eltűnt valamilyen küldeménye, habár gyakori, hogy késik a küldemény, sérülten vagy hiányosan érkezik. A postához reklamációval a szerződéses vevők 20%-a, míg a másik csoportnál alig 10%-a fordult, ebből a szerződéses vevők 69%-ának, a nem szerződéses vevők 50%-ának reklamációit intézte el a posta sikeresen. Emiatt reklamációkezelési tevékenysége elég rossz értékeket kapott, a szerződéses csoport 6,4-re, a nem szerződéses csoport 5,7-re értékelte.

A posta **imázsa** a vevők körében általában pozitív volt – azaz, a pozitív módon megfogalmazott állításokkal minden esetben legalább a vevők közel kétharmada értett egyet, úgymint „Tradicionális cég", „Tőkeerős cég", „Megbízhatóan szolgáltat", „Dinamikusan fejlődő cég". A legkevésbé a következő állításokkal értettek egyet: „Vevőszolgálati irodái esztétikusak", „A XXI. század kihívásainak megfelelő cég", „Jók a reklámjai". A nem szerződéses és a szerződéses csoportot összehasonlítva, a legtöbb esetben nincs különbség, abban a néhány esetben, amikor van, mindig a nem szerződéses mintába tartózó vevőknek volt jobb véleményük, a szerződésesbe tartozóknak pedig rosszabb.

Az imázs alakulásában a cég vitalitás játssza a legfontosabb szerepet, elsősorban ebbe a faktorba tartozó elemekre kell koncentrálni az imázs javításához, vagyis a postának ügyelnie kell arra, hogy dinamikusan fejlődő cégnek tartsák, modernizáljon, hangsúlyozza a technológiai újításokat, fejlessze vevőszolgálati irodái berendezését, építsen az erő, mint pozitív kommunikációs tényező hatására és hogy minél jobban képzett alkalmazottjai legyenek a frontvonalban.

A posta **elégedettségi indexe** a szerződéses és nem szerződéses csoport tekintetében hasonlóan alakult, az előbbinél 73,7, az utóbbinál 73,2 volt. Az értékek közelítenek a 70-es értékhez, amely egy vevőközpontú vállalatnak már kritikus pontnak számít. Az index összetevőit megvizsgálva, megállapítható, hogy a vevők általános elégedettségére mindkét csoportban a következő tényezők hatottak leginkább: ügyintézők diszkréciója, ügyintézők szakszerűsége, ügyintézők udvariassága, tájékoztató anyagok, ügyintézés gyorsasága, tömeg, sorban állás.

A kis- és közepes vevők szerint a posta erősségének az ügyintézők szakszerűsége tekinthető. Az ügyintézők diszkréciója, az ügyintézők udvariassága, a tájékoztató anyagok tekintetében a posta teljesítményét kedvezően ítélik meg, ugyanakkor az általános elégedettség alakulására e tényezők jóval kisebb hatással bírnak. Ezt a három szempontot alapkövetelménynek tekintik, amelyeknek jelenleg nincs hatása elégedettségükre, csak akkor lehetne, ha a szolgáltatás minősége ezekből a szempontokból hirtelen csökkenne. A postának elsősorban a tömeg, sorban állás csökkentését, és az ügyintézés gyorsaságának növelését célzó intézkedéseket kell meghoznia az üzleti vevők esetében.

III. Kiemelt vevők szegmense

A **szolgáltatásjellemzők** közül az **igénybevétel minőségével** a kiemelt vevők viszonylag elégedettek voltak (3,7), vagyis azzal, hogy a szolgáltatások igénybevételekor rendelkezésre állnak a szükséges feltételek, habár ezt nem tartották különösen fontosnak (2,4). A technikai színvonal és a minőségi szolgáltatásnyújtás valamivel jobb, mint közepest kapott. A posta rugalmas magatartására kifejezetten jó értékelést adtak, sőt ezt a tényezőt majdnem ennyire fontosnak is érezték.

Minőség tekintetében a kiemelt vevők úgy vélték, a szolgáltatások jól definiáltak, de a termékstruktúra nem elég korszerű, inkább „testre szabott" termékeket igényelnének. A posta termékfejlesztő munkáját ugyanakkor jónak ítélték.

A küldemények **átfutási ideje** valamivel jobb értékelést kapott, habár elég fontos tényezőnek (3,9) érezték a vevők, vagyis ebben a tekintetben a posta alulteljesít.

A kiemelt vevők közepesen voltak megelégedve a **kézbesítés** megbízhatóságával, habár viszonylag fontosnak ítélték (3,8). A leggyakrabban előforduló problémaként a következőket nevezték meg: a posta nem találta meg a címzettet, a feladott küldemény sérülten vagy nem időben érkezett meg, olykor teljesen nyoma veszett.

A **környezett**el kapcsolatban a postai ügyintézők munkájával a kiemelt vevők meglehetősen elégedettek, amit a 4-es átlag értékelés is mutat.

Annak ellenére, hogy a kiemelt vevők **ár**ral való elégedettségét nem értékeltük, ugyanis a posta egyedi szerződés alapján számítja ki az igényelt szolgáltatásokért fizetendő összeget, illetve határozza meg a feladni kívánt mennyiség utáni kedvezmény mértékét, ezt tartották a legfontosabbnak a többi megadott tényező közül (4,7).

A posta általános **tájékoztatási tevékenységét** a kiemelt vevők közepesen fontosnak vélték és azzal ugyan ilyen mértékben voltak megelégedve. A vevőmenedzserek munkájával nagyon elégedettek voltak (4,5).

A kiemelten kezelt vevők a posta **reklamáció kezelését** mind az ügyintézés gyorsasága, mind hatékonysága szempontjából a közepesnél épphogy valamivel jobbra értékelték.

A posta **imázsára** vonatkozóan a kiemelt vevők kifejezetten jó értékelést (4,3) adtak, vagyis pozitív hozzáállásuk alapja lehet a hosszú távú együttműködésnek.

A kiemelt vevőknél kiválasztottuk azokat a tényezőket, amelyeket a vevők fontosabbnak éreztek, mint amennyire azzal meg voltak elégedve: átfutási idő, kézbesítés, termékstruktúra, tájékoztatás. A kézbesítés tekintetében tapasztalható a legnagyobb eltérés, ezt követi a tájékoztatás, majd az átfutási idő, s végül a termékstruktúra, vagyis ezeken a területeken kell a postának javításokat tennie.

DR. HORVÁTH SÁNDOR

Központosított kézbesítés, mobil posta

A postahálózat „kisposta részének” gazdaságosabb üzemeltetése, illetve a tényleges igényekhez igazodó új szolgáltatásellátási módszer kikísérletezésének szándékával alakítottuk ki a központosított (körzetesített) kézbesítési rendszert.

Az alábbi dolgozatban megpróbálok rövid áttekintést adni az alapul szolgáló körülményekről, a háttérről, a bevezetés és az azóta eltelt idő tapasztalatairól, a kísérlet lehetséges továbbvitelének feltételeiről és módjáról.

I. Általános területi és postahálózati elemzés:

A Magyar Posta hálózati struktúrája – a posták osztályba sorolási rendszerét alapul véve – igazgatóságonkénti bontásban ma az alábbi képet mutatja.

Osztály/ terület	kirendeltség	postamesterség	posta ügynökség	fiókposta	I.	II.	III.	IV.	V.	VI: és ONS	összesen
Budapest	12	-	-	-	7	28	56	20	4	19	156
BUVI	12	64	2	31	95	218	106	48	11	8	595
Debrecen	6	119	1	22	34	170	58	31	13	5	459
Miskolc	9	79	2	37	59	201	41	11	9	7	455
Pécs	6	121	3	103	165	183	48	28	4	7	668
Sopron	-	6	-	66	264	201	34	12	10	7	
Szeged	5	5	1	16	45	130	69	29	10	9	319
Összesen	**50**	**394**	**9**	**275**	**669**	**1141**	**412**	**179**	**61**	**62**	**3252**

A fenti táblázatból látható, hogy az ország településszerkezetét leképezve a postaszerkezet az egyes igazgatóságok vonatkozásában rendkívül heterogén képet mutat.

E mellett megállapítható az is, hogy kisposták körébe (fp. I-II.o. posták, postamesterségek, postaügynökségek, kirendeltségek) sorolható több mint 2500 posta, amely a hálózat 78%-át jelenti.

A kisposták (fp, I-II.o. és postamesterség, postaügynökség) körében a nyitvatartási idő szintén igazgatóságonkénti bontásban az alábbi szerint alakul:

Nyitva tartás időtartama/ terület	2 óra vagy kevesebb	2 – 3 óra db	3 – 4 óra db	4 – 5 óra db	5 – 6 óra db	6 – 7 óra db	Részidős összesen db	%
Budapest	-	3	-	1	5	13	22	14,1
BUVI	3	8	44	19	38	8	20	20,1
Debrecen	5	11	29	50	23	34	152	33,1
Miskolc	2	17	43	29	29	7	127	27,9
Pécs	17	89	69	50	44	43	312	46,7
Sopron	-	4	29	63	27	10	133	22,2
Szeged	1	5	10	9	17	5	47	14,7
Összesen	28	137	224	221	183	120	913	28,1

% = a területen működő összes posta százalékában

A nem teljes (8 órai) munkaidőben nyitva tartó postákat vizsgálva látható, hogy a Pécsi és a Debreceni Igazgatóságok területén lényegesen magasabb a részidőben nyitva tartó posták aránya, ezt alátámasztja, illetve részben indokolja az e területeken lévő jelentős számú postamesterség is.

Lényeges, hogy az összpostai körön belül 12% nyitva tartása nem haladja meg a napi 4 órát, illetve közel 18% az 5 óránál rövidebb időtartamban nyitva tartó posták száma.

Mint közismert, ezen posták üzemeltetése sok kérdést és problémát vet föl. Így például:

– fajlagosan (a forgalomhoz, illetve az elérhető eredményhez képest) magas üzemeltetési költségek;
– szolgáltatási és imázs szempontból kedvezőtlen ingatlanállomány;
– megfelelő szaktudással rendelkező munkaerő biztosításának nehézségei;
– technológiai problémák (járatérkezés–indítás, a kézbesítés és a belső szolgálat munkarendjének összehangolása, helyettesítés stb.)

Mint látható, a Pécsi Postaigazgatóságnak a település-földrajzi és gazdaságföldrajzi adottságaiból adódóan a többi igazgatósághoz képest is fokozottan kell szembenézni ezen kérdésekkel. Település-földrajzi adottságainkat jól mutatja az alábbi táblázat.

Szegmentáció/ megye	Összes település száma	Ebből 600 fő alatti	Ebből város	Postával nem rendelkező települések	600 fő alatti postával rendelkező települések	600 fő alatti posta mesterséggel, postaügynökséggel rendelkező települések
Baranya	301	216	10	155	61	33
Somogy	244	122	11	55	67	53
Tolna	108	33	8	4	29	14
Zala	257	166	6	114	52	44
Összesen	**910**	**537**	**35**	**328**	**209**	**124**

Emellett az utóbbi évek kutatásai egyre inkább azt bizonyítják, hogy néhány terület kivételével – pl. a Balaton déli parti sávja, Paks környéke, néhány nagyváros és környéke stb. – a régió egyes területei országos értékelés alapján is a kiemelten hátrányos kisrégiókhoz tartoznak, pl. az Ormánság, Belső Somogy, Tolna és Zala megyék egy-egy területi egysége.

II. Postahálózat stratégiai vizsgálatok és hálózati kezdeményezések

A kistelepülések postaszolgáltatásának biztosítása, illetve a hálózat egységének megőrzése a hálózati stratégiával foglalkozó szakemberek egyik központi kérdése.

Ennek egyik ágaként kezdődött 1994-ben (illetve 1996-ban) a postamesteri hálózat kialakítása, ami 1998-ban megtorpant, majd az elmúlt évben jelentős támogatást élvezve ismét „erőre kapott".

(A postamesterekre vonatkozó szerződések és szabályzatok jelenleg átdolgozás alatt állnak.)

1999 elején ügyvezetői értekezlet tárgyalta a kisposta-hálózatról készített vizsgálati anyagot, melynek egyik megállapítása az volt, hogy az akkori 2290 kisposta közül a fp. és I. o. posták kb. 300 millió Ft veszteséggel, a II. o. posták 270 millió Ft nyereséggel üzemeltek. Akkor a postamesterségek a számítások alapján annyi „nyereséget" termeltek, hogy mindent egybevetve a kispostai kör kb. „nullszaldósan" üzemelt.

Ezen előterjesztés a veszteséges kisposták gazdaságos működtetésére a nyugat-európai posták gyakorlatát is alapul véve, több javaslatot is eredményezett:

– a postahelyek megtartása mellett bevezetendő központosított kézbesítést;
– a felvétel és a kézbesítés gépkocsival történő megoldását;
– a felvételi tevékenység vállalkozási vagy franchise-rendszerben (jellemzően kereskedelmi egységekbe) történő kihelyezése melletti központosított kézbesítés.

1999 végén született döntés arról, hogy a posták vállalkozásba adása mellett el kell készíteni a központosított kézbesítés tanulmánytervét.

A központosított kézbesítés – mint kulcselem – kialakítása és kísérleti bevezetése 2000. szeptember 1-jétől a Pécsi Postaigazgatóság egy körülhatárolt – főként Ormánsági, illetve ahhoz közel lévő – területén került sor.

A terület kiválasztásában a települések nagysága, egymáshoz és az ún. „központi-postához" való távolsága, a közlekedési lehetőségek játszották a fő szerepet. E mellett még figyelembe vettük az ingatlanok helyzetét, illetve állapotát is.

A rendszer bevezetését az első elképzelések kialakulása után azonban számos egyeztetés előzte meg.

Az előterjesztés alapján első verzióban a központosított kézbesítés egybefüggő területen 44 postát és 119 települést érintett volna olyan módon, hogy 4 kézbesítőközpontból 17 gépkocsis kézbesítő látta volna el a kézbesítést. Az előkészítés e szakaszában azonban azt kellett megállapítanunk, hogy a jogszabályi rendezetlenségtől függetlenül sem „kapkodnak" a különféle kereskedelmi egységek (a falusi italboltokat is ideértve!) a postai felvételi tevékenység ellátásáért.

De nem csak a kereskedelmi egységeknél tapasztaltunk érdektelenséget, hanem az önkormányzatoknál is. A megkérdezettek a „hivatali" munka mellé nem szívesen vállalták volna a postai tevékenységet. (Ennek két jellemző indokát jelölték meg: a biztonsági kérdéseket, illetve azt, hogy nem kívánnának a jelenleginél nagyobb „ügyfélforgalmat" a jegyzőségekre, illetve az önkormányzatok munkatársaira terhelni.)

A másik jelentős és elgondolkoztató tény az egybefüggő területen történő bevezetéssel szemben az volt, hogy reálisan számítani lehetett arra, hogy a posta egy ilyen intézkedéssel akaratlanul is politikai támadások kereszttűzébe kerül, mondván, hogy egy amúgy is rendkívül hátrányos területet hoz még rosszabb helyzetbe. (Ezt később indirekt módon megerősítette az akkori miniszter levele is, amely a postahálózat egységét alapelvnek tekintette.)

A belső egyeztetések eredményeként sikerült kijelölni az alábbi 4 körzetet, melyben 6 postát, illetve települést vontunk be a központosított kézbesítés rendszerébe.

Körzeti központ	Érintett posták	Érintett települések	Érintett összlakosság/fő	Érintett összlakosság/címhely
Sellye	2	7	367	386
Siklós	2	4	1120	496
Vajszló	1	6	1170	418
Szigetvár	1	9	1511	489
Összesen	**6**	**26**	**4168**	**1789**

A kísérleti rendszer előkészítése során definiálni kellett, hogy mit is értünk központosított kézbesítés alatt.

A központosított kézbesítés keretében egy megfelelően előkészített és felszerelt gépkocsival közlekedő kézbesítő több települést érintve:

- **elvégzi a településekre érkezett küldemények és hírlapok – vagy az ezekről kiállított értesítő – háznál történő kézbesítését;**
- **ellátja a posta küldemények és utalványok háznál történő felvételét és a levélszekrények ürítését;**
- **elvégzi a munkakörébe tartozó díjbeszedési feladatokat;**
- **a jogszabályok és a postai belső szabályzatok szerinti mértékben kereskedelmi árukat árusít;**
- **közvetítő tevékenységet végez egyes postai tevékenységek (pl. értékpapír és egyéb megtakarítások, biztosítások értékesítése stb.) vonatkozásában.**

Tevékenységét befejezve visszatér az indító postához, ahol a részére kiosztott, illetve általa felvett értékekről és küldeményekről elszámol.

(Mind a felvételi, mind a kézbesítési tevékenységbe beleértendő a postacsomagok felvétele, illetve háznál történő kézbesítése is!)

III. A kísérlet bevezetése

Az előzőekből is látható, hogy a tényleges tervezethez kapcsolódó előkészítő feladatok a következő fő csomópontok köré csoportosíthatók.

1. A rendszerrel kapcsolatos külső-belső kommunikáció előkészítése és lebonyolítása.
2. Az „elképzelt" rendszerhez szükséges technológia kidolgozása és az ügyfeleket érintő változásoknak a kommunikációs rendszerbe történő beépítése.
3. A feladatot ellátó postás dolgozók kiválasztása és kiképzése.
4. A technikai feltételek biztosítása.
5. A rendszer ellenőrzése és szükség esetén a működés módosítása

ad.1.

A rendszer kommunikációjának tervezésében közel azonos súllyal kezeltük a változással érintett postai dolgozók felkeresését, további sorsukról a korrekt gondoskodást, az információk megadását, illetve az érintett polgármesterek megkeresését, és az ők valamint a lakosság írásos tájékoztatását.

A kommunikációt a Vezérigazgatóság koordinálta annak érdekében, hogy annak tartalmi és információs egysége biztosított maradjon a kísérlet alatt.

A kommunikáció része volt a rendszer indításakor a megfelelő médiaanyagok biztosítása, illetve sajtótájékoztató megtartása.

(A lakosság részére kézbesített levél az 1. sz. mellékletben található.)

1. sz. melléklet

Tisztelt Ügyfelünk!

A Magyar Posta számára kiemelt feladat, hogy szolgáltatásait ügyfelei számára a lehető legkényelmesebb módon tegye hozzáférhetővé. Fontos számunkra, hogy az állampolgárok bizalmát megőrizzük. Erre a bizalomra építve kezdeményezünk egy újfajta kapcsolatot az Önök településén élőkkel.

Önök tudják a legjobban, hogy a posta jelenlétét még a legkisebb településeken is igénylik. Jelenleg több, mint 600 olyan kis településen üzemeltetünk állandó szolgáltató helyet, amit jogszabályi kötelezettség ugyan nem ír elő számunkra, de ügyfélszolgálati szempontból azok megőrzését fontosnak tartottuk. Ezeknek a postahelyeknek a forgalma azonban ma már olyan alacsony, hogy bevételük nem fedezi az üzemeltetési költséget, és a feladatok sem töltik ki az ott dolgozó postás munkaidejét. Ezért olyan, – külföldi jó tapasztalatokkal alátámasztott – korszerű lehetőséget kerestünk, amely megoldás lehet közös gondunk feloldására.

Annak jeleként, hogy számunkra is fontos ez a jelenlét, kialakítottuk az ún. központosított kézbesítési rendszert. Ez azt jelenti, hogy a kis forgalmú, rozoga posták helyett a település felvételi és kézbesítői szolgálatát egy közeli nagyobb település postájáról, gépkocsival közlekedő postás látja el. Ezen túl tehát Önöknek nem kell a postára menniük, hanem a posta, azaz a postás megy el Önökhöz.

A gépkocsi minden munkanapon, menetrendszerűen közlekedik, így naponta megkapják küldeményeiket. Munkatársunk egyúttal felvételi tevékenységet is ellát, sőt árulja is a postákon kapható postai és egyéb kereskedelmi árukat, újságokat, folyóiratokat is.

Az alapszolgáltatásokon kívüli tevékenységet (banki szolgáltatás, takarék-, értékpapír-forgalmazás) szigetvári postán vehetik igénybe, mint ahogy a nagy értékeket tartalmazó küldeményeket is ott vehetik át, illetve adhatják fel.

Igyekeztünk minél kényelmesebb megoldást találni az Önök kiszolgálására, ezért úgy változtattunk az eddigieken, hogy az Ön számára lehető legkevesebb gondot okozzuk. Új szolgáltatási megoldásunk csupán annyi változással jár, hogy ezután nem a postára, hanem a postás autóhoz kell majd mennie, ha levelet, csomagot, pénzt szeretne küldeni. Szeptember 1-jétől tehát saját postása lesz, aki nem csak a küldeményeket fogja házhoz kézbesíteni, hanem igény esetén a feladni kívánt küldeményeket az otthonában veszi át Öntől, azaz házhoz megyünk a küldeményeiért. Ugyanakkor előjegyzést lehet tőle kérni olyan szolgáltatásokra is, amelyeket eddig a helyi postán sem tudott igénybe venni (pl. biztosítások, lakáskassza). Az előjegyzést követően a központi posta megbízott termék-felelőse személyesen fogja felkeresni Önt otthonában.

őszintén reméljük, hogy ez az új rendszer új szokásokat alakít ki, hogy személyes kapcsolata lesz postásával, s mindez az Ön megelégedését fogja szolgálni. Reményeink szerint az eddiginél magasabb színvonalon tudjuk kiszolgálni. Újfajta szolgáltatásunkkal megoldást találtunk arra, hogy azért ne maradjon ellátatlan az Ön családja, mert apró faluban élnek.

Bízunk Önökben, s kérjük, Önök is bízzanak bennünk, hogy egymást segítve oldjuk meg a feladatot. Önök úgy, hogy elmondják javaslataikat, véleményüket, igényeiket. Mi pedig úgy, hogy rugalmasan alakítjuk ezt a több országban már sikeresen alkalmazott, újszerű szolgáltatásunkat.

Véleményeiket, javaslataikat pár szóval leírva, a naponta, menetrendszerűen, gépkocsival érkező postásuknak adhatják oda, vagy levélben a következő címre küldhetik el : Magyar Posta Rt. Pécsi Igazgatósága, hálózatüzemeltetési osztály, Pécs, Jókai u. 10. 7646.

Üdvözlettel:
Pécsi Postaigazgatóság

ad.2.

A technológia kidolgozása során néhány, az általános szabályozástól eltérő, a rendszer „működési" feltételeihez kapcsolódó kérdést is tisztázni kellett.

Így például:

– a sikeres kézbesítés mind nagyobb arányú biztosítása érdekében a háromszori kézbesítési kísérlet bevezetése;
– a kézbesítési értékhatárhoz kötött küldemények kézbesítési módjának rendezése, a 30.000 Ft-ot meghaladó értékű küldemények, illetve utalványok egyedi engedély alapján történő házhoz kézbesítése;
– a házhoz történő csomagkézbesítés, illetve a csomagfelvétel biztosítása. (A csomagfelvételnél például gondot okoz, hogy a gépkocsikba hitelesített mérleg nem szerelhető be, így a címhelyen történő felvétel során megállapított súlyadatok – és ebből adódóan a díjak is – csak „tájékoztató jellegűek", végleges megállapításuk a kézbesítő leszámolása során történik);
– a kézbesítési technológia kidolgozása (jelenleg a kézbesítő minden településre a járatjelzőn meghatározott pontig gépkocsival közlekedik, ott magához veszi az adott településen kézbesítendő küldeményeket, az ehhez szükséges készpénzt és a gépkocsiban magával szállított kerékpárral végzi a kézbesítést.) A tapasztalatok alapján a későbbiekben megvizsgálandó, hogy biztosítani lehet-e a gépkocsival történő folyamatos kézbesítést;
– külön fejezetet képeznek a rendszerhez kapcsolódó biztonsági előírások (így pl.: valamennyi gépjárműbe értékőrzőt építettünk be, melyből a kézbesítő csak az adott településen szükséges pénzmennyiséget viszi magával, riasztó beszerelése a gépkocsikba, mobiltelefon egygombos programozása stb.);
– az értesített küldemények átvételi helyeinek kijelölése, ehhez a szükséges nyomtatvány elkészítése.

ad.3.

A kézbesítők kiválasztásánál kiemelt szerepet kapott, hogy

– legyen tisztában a kézbesítési és az alapvető felvételi teendőkkel;
– legyen alapvető ismerete a megtakarítással, biztosításközvetítéssel, kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos szolgáltatásokról;
– rendelkezzen a gépkocsi vezetéséhez szükséges feltételekkel;
– lehetőség szerint ismerje valamilyen szinten az általa ellátandó körzetet.

Az előkészítés során végül egy korábban hasonló munkát végző kézbesítőre, három jól képzett egyesített kézbesítőre, illetve egy néhány hónapos kézbesítői gyakorlattal rendelkező kollégára esett a választás.

A területen korábban kézbesítési munkakörben foglalkoztatott kézbesítők közül még egy személy megfelelt volna a feltételeinknek, ő viszont nem vállalta ezt a munkakört.

A kézbesítést végzők oktatására és felkészítésére (ideértve a kommunikációs tervből rájuk háruló feladatokat is!) az indulást megelőzően két alkalom állt rendelkezésre. Ezeken az általuk kevésbé ismert szolgáltatásokkal, a módosított technológiával, a tanúsítandó magatartással, a biztonsággal és a gépjármű használatával, vezetésével kapcsolatos kérdéseket oktattuk.

ad.4.

A technikai feltételek biztosításánál is gépkocsik biztosítása és felszerelése jelentett problémát, mivel azokat csak a saját tartalék eszközeinkből, illetve a kísérlet indításához kapcsolódó járatátszervezésből lehetett biztosítani.

A gépkocsikat az induláshoz szükséges biztonsági és riasztóberendezésekkel felszereltük, és rövid időn belül elláttuk őket egy hangjelző készülékkel, amely a településre érkezésüket – egy korabeli postás kürtjellel – tudatja. A kézbesítéshez szükséges kerékpárokat szintén az igazgatóság tartalékállományából biztosítottuk.

A kézbesítőkkel való kommunikáció és a biztonság érdekében valamennyi kézbesítőt mobil telefonnal láttuk el, melyeket a Vezérigazgatóság biztosított.

A technikai feltételek közé sorolom az érintett posták bezárásának megszervezését, ami a hó végi leszámoláson túl magában foglalta az értékek, a "mozdítható" eszközök és felszerelések, az irattári anyagok és egyéb, a posták működéséhez kapcsolódó dokumentációk begyűjtését, az épületek üzemelésszünetének biztonságos megszervezését (víztelenítés, áramtalanítás stb.), a lakosság megfelelő tájékoztatását.

ad 5.

A körzetesített kézbesítési rendszert – különösen az első 4-6 hét időszakában gyakorlatilag „folyamatosan" – megfigyeltük, ellenőrzésük azóta is folyamatos.

Ebben a kézbesítőposták vezetői, az igazgatóság hálózatüzemeltetési és ellenőrzési munkatársai, valamint a Vezérigazgatóság e területért felelős munkatársai vettek részt.

Az első hónapok után – a kézbesítők hagyományos feladataitól eltérő munkavégzés miatt – sor került a kézbesítők teljesítményének felvételezésére, mérésére (normázására) is.

A kísérlet kezdeti időszakában az alábbi problémákkal kellett megküzdeni:

– részben a kézbesítéshez szükséges címállomány pontatlanságai (ezek nagyobb mértékben postai, kisebb mértékben önkormányzati okokra vezethetők vissza), részben a járás „ismeretlensége" miatt a kezdeti időkben megnőtt a belkezelési idő, illetve a kézbesítők a járásban is több időt töltöttek el a szükségesnél (ez a probléma mára gyakorlatilag megszűnt);

– ugyancsak az új kézbesítők szempontjából okozott problémát, hogy ők kezdettől a szigorú technológiai előírások betartásával végezték munkájukat, ami a korábbi időben nem minden esetben volt így. Ezt az ügyfelek egy része a „hivatal fölösleges packázásának" érezte, pl. a nyugdíjak kifizetésénél, illetve a tv-nyugták kezelésénél;

ÖSSZEHASONLÍTÓ TÁBLÁZAT

a körzetesített kézbesítési területek egyes forgalmi adatairól

2. sz. melléklet

	Körzet	Siklós június	Siklós október	Siklós március	Vajszló június	Vajszló október	Vajszló március	Séllye június	Séllye október	Séllye március	Szigetvár június	Szigetvár október	Szigetvár március
Távolság összesen			56,58			55,78			55,98			70	
	Ig-ból Gk		22,2			17,4			25,2			20,1	
	ban Gk		19,7			25,95			21,7			32,4	
	ban Kp		14,68			12,43			9,08			17,5	
Felvétel													
	ajánlott	56	23	49	85	94	112	24	28	21	55	49	96
	Csomag	1	2	3	1	3	1	0	5	0	0	0	2
	Kpátutmb. db	514	462	647	694	459	623	358	466	438	1080	668	846
	Kpátutmb. Ft	3266852	2174904	2637446	6013878	4731670	5789559	3057176	3394829	2840699	4560854	4052123	6502685
	Bélfut. Db	17	5	4	20	10	9	7	11	4	25	10	13
	Bélfut Ft	110996	27400	18750	379614	27420	41485	139614	32314	16600	209594	31787	50701
Kézbesítés													
	közönséges	3220	3433	3540	2427	3136	3545	2476	2787	2772	3561	5284	4549
	címzetlén	357	1520	1350	0	460	1120	277	2000	2310	0	2790	2970
	ajánlott	199	305	402	175	249	393	277	240	273	208	395	415
	tértivevény	136	199	164	29	145	180	45	150	134	146	201	195
	csomag	18	30	47	11	39	35	7	26	26	11	45	19
	értéklevél	0	1	4	0	5	12	2	0	2	0	0	1
	utalvány Db	466	418	362	536	468	599	487	426	402	661	578	626
	utalvány Ft	7985484	7181607	6949940	7423246	6776505	9000031	8480963	6849167	7510871	11789042	10424577	10510883
Hírlap													
	napi	252	304	338	294	358	246	191	158	155	609	708	775
	heti	788	920	844	683	730	799	1053	938	726	1028	1120	1155

– a rendszerrel kapcsolatos kommunikáció csak részben érte el a célját: lakossági részről megértették a módosítás lényegét, azzal kapcsolatos érdemi panasz vagy észrevétel nem merült fel.

Az érintett polgármesterek némelyike viszont – teljesen érthető okból – nem kívánta tudomásul venni a változtatást (pl. a terület országgyűlési képviselőjét és a „potenciálisan veszélyeztetett" települések polgármestereit is bevonva, lakossági fórumot szerveztek, illetve még két további egyeztetést is kezdeményeztek a szolgáltatás ellátásáról, illetve „az állandó szolgáltató hely" megmentésére. (Volt olyan polgármester is, aki a posta megszűnése miatt a körjegyzőség működését is veszélyeztetettnek látta.) Az hogy a témában országgyűlési felszólalás is elhangzott, alátámasztja azon kezdeti álláspontunkat, hogy a rendszer átfogó vagy nagyobb területen történő bevezetése mindenképpen előzetes társasági szintű politikai és területi egyeztetést igényel!

IV. A kísérlet eredményei és tapasztalatai

1. A kísérlet előkészítésének időszakában már vizsgáltuk a kérdéses posták főbb forgalmi és értékesítési jellemzőit, majd a bevezetést követően folyamatosan figyelemmel kísértük ezeket az adatokat (l. 2. sz. melléklet).

Az elemzésből megállapítható, hogy a küldemény- és utalványforgalomban lényeges változás nem tapasztalható.

A hírlap-előfizetők száma annak ellenére növekedett, hogy a bevezetés előtti állapothoz képest – amikor is jobbára rövid részidős kézbesítők végezték a kézbesítést – az új rendszerben a nyolc órás munkaidőt kihasználják, így vannak olyan települések, ahol a küldeményeket később kézbesítik.

Az új rendszerben jelenleg még nincs lehetőség a POS-forgalmazásra, illetve a szerencsejáték-fogadásra. (Az előbbire várhatóan kísérleti eszköz üzembe állítható, az utóbbira feltehetően valamilyen manuális közvetítő rendszer kidolgozása válik szükségessé, ami a többi hasonló helyzetben lévő településen, illetve kézbesítőnél is alkalmazható lesz.)

A pénzforgalmi szolgáltatások közül az értékpapír-ügyletek és egyéb megtakarítási jellegű szolgáltatások és a biztosításközvetítés a kézbesítő által történő közvetítéssel elvégezhető.

A kereskedelmi áru forgalmazásában mutatható ki visszaesés, főként amiatt, hogy a körzetesített kézbesítőkkel dohányáru nem forgalmazható!

2. A kísérleti időszak alatt elkészítettük annak gazdasági elemzését is.

A foglalkoztatás szerkezetében bekövetkezett változásokat az alábbi táblázat mutatja:

Posta neve		Matty	Gordisa	Drávacsehi Dráva-palkonya	Sámod	Kákics	Okorág	Nemeske	Pettend
I.	belső	4008	2834	0	8704	1983	2339	9095	0
Normaperc	külső	6060	3080	4979	19763	0	0	18713	2302
Létszám fő	belső	1/0,4	0,5/0,3	0	1/1	0,5/0,2	0,5/0,2	1/0,9	0
	külső	1/0,5	0,5/0,4	1/0,5	3/2	0	0	4/1,8	1/0,2
Normaperc Σ:		20961			28467	4322		30110	
II.									
Létszám fő		**1**			**1**	**1**		**1**	
Normaperc		11285			10905	9510		15216	

I. átszervezés előtt, II. átszervezés után

A foglalkoztatással kapcsolatban az alábbiakat szükséges megjegyezni:
- azon dolgozók esetében, akiknek a munkaviszonya megszűnt, a munkáltató részéről történő rendes felmondás szabályait alkalmaztuk;
- a fenti táblázathoz pluszként figyelembe kell venni, hogy
  - = a központi postahelyeken valamelyest megnőtt a kiosztás-leszámolás miatti létszámszükséglet, ami főként a kisebb a postákon a belső szolgálat átszervezését igényelte
  - = a speciális szakismeretek miatt be kellett állítani egy „tényleges" tartalék kézbesítőt a korábbi alkalmi foglalkoztatásokkal szemben. (A táblázat ezek adatait nem tartalmazza.)

Az üzemeltetésre vonatkozó gazdasági számításokban a rövid bázis időszakhoz (kétszer 3 hónap) képest történő extrapoláció miatt lehetnek pontatlanságok, de ezek a számításaink pozitív eredményt mutatnak. Az ingatlanüzemeltetéshez kapcsolódó költségek, a foglalkoztatáshoz kapcsolódó személyi és dologi költségek jelentősen csökkentek. Emellett természetesen közlekedésből adódóan többletköltségek jelentkeztek. A bevezetés előtti költségekhez képest számításaink alapján összességében 27,5%-os költségcsökkenés mutatható ki. (l. 3. sz. melléklet).

KÖRZETESÍTETT KÉZBESÍTÉS GAZDASÁGOSSÁGA (jelenlegi gépkocsikkal)

havi adatok (Ft)

sor-szám		Nem körzetesített kézbesítés esetén	Körzetesített kézbesítéssel*	Eltérés
1	Fűtőanyag, energia, termelés fenntartás anyagktg.	44 372	0	–44 372
2	Épület javítás	120 625	0	–120 625
3	Gépkocsi javítás, mosatás, vizsgadíjak	0	72 168	72 168
4	Üzemanyag	0	89 974	89 974
5	Eszközök javítási költsége	12 337	2825	–9 512
6	Létszámhoz kötődő dologi költségek	191 456	48 762	–142 694
7	Telefon költség	52 271	14 000	–38 271
8	Értékcsökkenés**	10 385	121 073	110 688
9	Egyéb költség (közüzemi díjak / biztosítás)	4 786	5 573	787
10	Egyéb ráfordítás (súlyadó, káresemény)	29	10 139	10 110
11	**Üzemeltetés költsége összesen**	**436 262**	**364 514**	**–71 747**
12	Személyi jellegő ráfordítások	797 688	530 309	-267 380
13	**Költségek és ráfordítások összesen**	**1 233 950**	**894 823**	**–339 127**

*Járat időmegtakarítása: 18 perc/nap, amit nem számszerűsítettünk
** A gépkocsik értékcsökkenésénél már meglévő gépkocsik értékcsökkenésével számoltunk

PROGNOSZTIZÁLT KÖLTSÉGHATÁSOK

(Körzetesített kézbesítés)

3/a sz. melléklet

Eltérés	**2000.**	**2001.**	**2002.**	**2003.**	**2004.**	**2005.**	**2006.**	**2007.**	**2008.**	**2009.**	**2010.**
Anyagjellegű ráfordítások	633 012	674 791	708 531	740 415	770 031	800 832	832 866	866 180	900 828	936 861	974 335
Energia+víz	-272 034	-289 988	-304 488	-318 190	-330 917	-344 154	-357 920	-372 237	-387 126	-402 611	-418 716
Üzemanyag	1 079 684	1 150 943	1 208 490	1 262 872	1 313 387	1 365 923	1 420 560	1 477 382	1 536 477	1 597 936	1 661 854
Épületjavítás	-1 447 500	-1 543 035	-1 620 187	-1 693 095	-1 760 819	-1 831 252	-1 904 502	-1 980 682	-2 059 909	-2 142 305	-2 227 998
Eszközjavítás	-89 486	-95 392	-100 162	-104 669	-108 856	-113 210	-117 739	-122 448	-127 346	-132 440	-137 737
Értékcsökkenés	1 138 651	1 694 607	2 296 146	3 589 391	3 583 560	3 577 496	3 777 336	3 976 369	4 387 940	4 380 846	4 373 468
Egyéb költség	9 446	10 069	10 573	11 049	11 491	11 950	12 428	12 925	13 442	13 980	14 539
Egyéb ráfordítás	121 318	129 325	135 792	141 902	147 578	153 481	159 621	166 005	172 646	179 552	186 734
Üzemeltetés költsége	1 173 091	1 731 320	2 334 695	3 629 675	3 625 456	3 621 067	3 822 650	4 023 496	4 436 951	4 431 817	4 426 479
Papír írószer egyéb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Telefon	-459 256	-489 567	-514 045	-537 177	-558 664	-581 011	-604 252	-628 422	-653 558	-679 701	-706 889
Eszközjavítás	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Écs	189 600	69 600	69 600	69 600	69 600	69 600	62 400	259 439	95 237	95 237	95 237
Felvétel és kézbesítés egyéb ktgei összesen	-269 656	-419 967	-444 445	-467 577	-489 064	-511 411	-541 852	-368 983	-558 321	-584 464	-611 652
Személyi jellegű ráfordítások	-3 208 554	-3 433 153	-3 639 142	-3 821 100	-3 973 944	-4 132 901	-4 298 217	-4 470 146	-4 648 952	-4 834 910	-5 028 306
Létszámhoz kötődő dologi	-1 712 328	-1 825 342	-1 716 344	-1 793 579	-1 865 322	-1 939 935	-2 017 532	-2 098 234	-2 182 163	-2 269 450	-2 360 228
Költségek és ráfordítások össz.	-4 017 447	-3 947 141	-3 465 237	-2 452 581	-2 702 875	-2 963 180	-3 034 952	-2 913 867	-2 952 486	-3 257 006	-3 573 707

V. Hogyan tovább?

A rendszer bevezetése 3 hónapos kísérleti időszakkal indult. A november végén és decemberben elvégzett időközi értékelések alapján a kísérleti üzemeltetést pilot jelleggel 2001 végéig meghosszabbították.

A közeljövőben valamennyi igazgatóság véleményét is megismerve különböző fórumok tárgyalják a rendszer jövőbeni alkalmazásának lehetőségét és feltételeit.

Eddigi tapasztalataink alapján állítható, hogy a kis felvételi forgalmú postákon, és azon esetekben, amikor valamilyen okból a posta bezárása válik szükségessé, a központosított kézbesítés – mint a postai hálózat egyik eleme és része – jól alkalmazható.

További vizsgálatok és elemzések szükségesek a központosított kézbesítés és a postamesterség – mint üzemeltetési forma – egymásra gyakorolt hatásának vizsgálatára.

Ugyancsak további elemzést igényel annak vizsgálata, hogy a központosított kézbesítés vállalkozási formában milyen feltételekkel lenne üzemeltethető.

E kérdésekre a posta hálózati stratégiájának kialakításakor kell a válaszokat megfogalmazni.

Tapasztalataink alapján a rendszer kiterjesztése esetén nagyobb energiát és figyelmet kell fordítani a települések irányításában szerepet játszó személyek és szervezetek tájékoztatására és meggyőzésére.

Új területen történő bevezetéskor már az előkészítés fázisában jelentős figyelmet kell fordítani azon kérdések (címek, kézbesítési szokások stb.) rendezésére, melyek a zökkenőmentes átállást elősegítik.

Meg kell oldani a rendszer bevezetésével felszabaduló ingatlanok hasznosítását. (A „kísérleti" jelleg miatt egyelőre még a jelenleg szünetelő posták ingatlanjait sem értékesítettük.

A rendszer tényleges üzemeltetésével felszabaduló ingatlanok sorsát már az előkészítés időszakában célszerű lesz megtervezni.

A médiában a rendszerről több esetben is történt híradás és tájékoztatás. Az újságírók „nem postás szemmel" a központosított kézbesítést mobil postának nevezték el, ami valljuk meg, a végzett tevékenységek, illetve a bevezetett módszer alapján közelebb áll az ügyfelek által ténylegesen tapasztaltakhoz, mintha egyszerűen és szemérmesen a kézbesítés központosításáról beszélnénk.