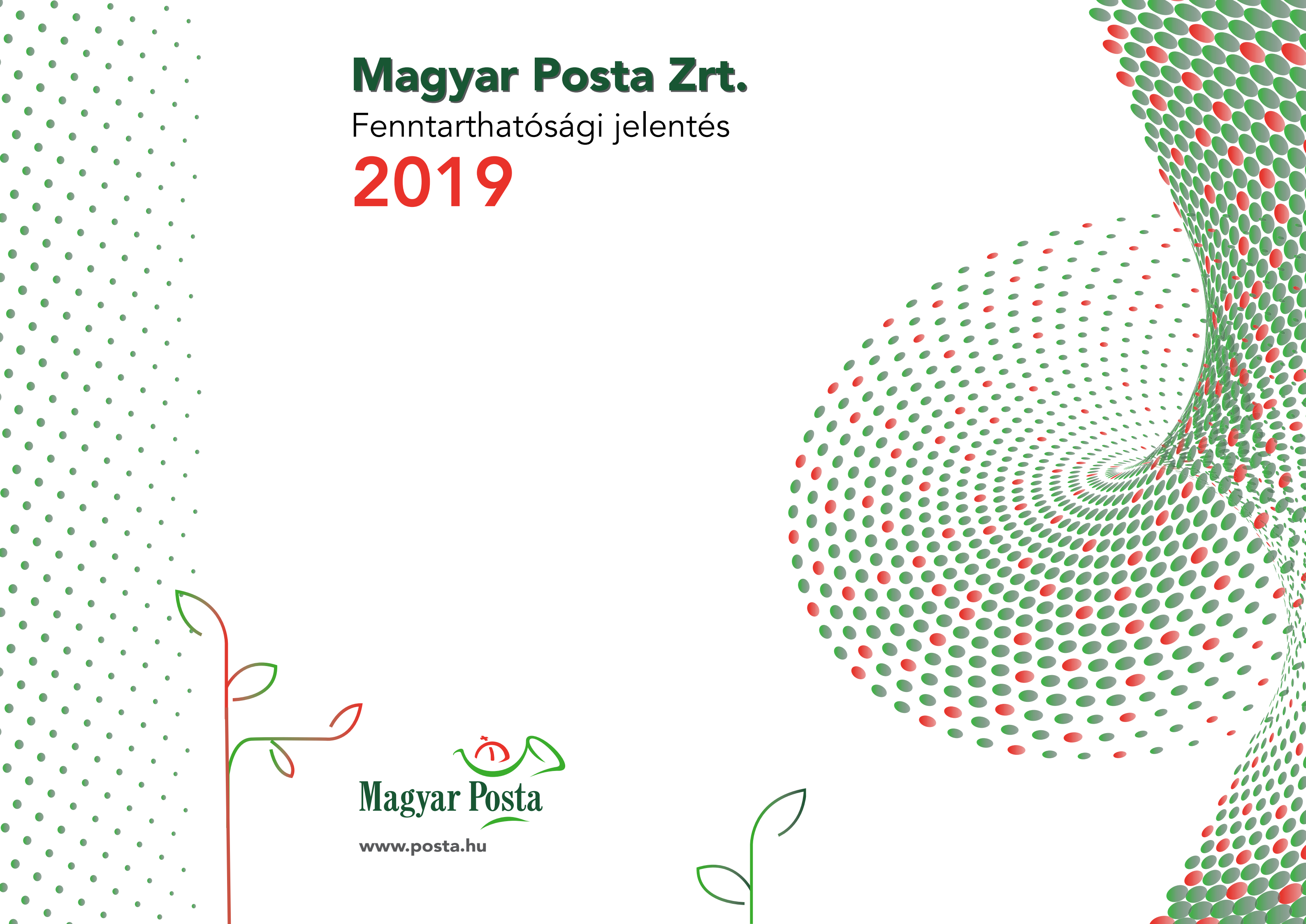




Magyar Posta Zrt.

Fenntarthatósági jelentés

2019



www.posta.hu

„Ami ma lehetetlen, az holnap megvalósulhat.”
Öveges József

Köszöntő

Tisztelt Olvasó!

1867-es megalapítása óta a Magyar Postának számos kihívással kellett szembenéznie, de talán egyik sem volt akkora, mint a most előttünk álló. Változás határán áll Társaságunk és az egész ágazat, alapvető tevékenységeinket – amelyre szolgáltatásainkat, egész működésünket évtizedeken keresztül alapoztuk – újra kell gondolnunk, meg kell újítanunk. Egyrészt tapasztaljuk az elektronikus kommunikáció és -ügyintézés terjedését, a készpénzforgalom csökkenését, illetve a nyomtatott sajtó iránti csökkenő érdeklődést, másrészt az e-kereskedelem dinamikus bővülését, a fogyasztói igények változását.

Működésünket tudatosan kell átszerveznünk, hogy a több mint másfél évszázados tapasztalattal és országos bázis mentén, a jövő igényeire választ adni képes, dinamikus szervezetté váljunk. Ezt a folyamatot segíti a teljes vállalat megújítását célzó modernizációs programunk is. Tavaly számos területen hajtottunk végre racionalizálást, többek között az irányítási szintet, a kiskereskedelmi tevékenységet, a levéltermékeket és a hírlapárusítást érintően is.

Meggyőződésem, hogy a megkezdett úton haladva, az IT infrastruktúra és a csomagküldési terület fejlesztésével, a szolgáltatási minőség javításával kiaknázható az a tudás-többlet, ami a Magyar Postánál megvan, és ami a Társaság hosszú távú fenntarthatóságát szolgálja. 2019-ben a Magyar Posta történetének egyik legnagyobb értékű, három év alatt több tízmilliárd forintból megvalósuló beruházásába kezdett, amely a csomagfeldolgozás- és kézbesítés hatékonyságát hivatott szolgálni. A jelentős feladat egyben ígéretes

lehetőség is. A jövő év további kihívása, hogy kialakítsunk egy új vámjárási rendszert, megfelelően a 2021-től változó uniós vámjogi szabályozásnak, aminek eredményeként minden Európai Unión kívülről érkező árutartalmú csomag- és levélküldeményt vámkezelni kell.

A Magyar Posta Zrt. alapértékének tekinti a felelősségvállalást és a fenntarthatóságot. Tisztában vagyunk gazdasági súlyunkkal, tevékenységünk társadalmi vonatkozásaival és környezeti hatásaival. A digitalizáció hatására csökkenteni tudjuk a papírfelhasználást, a Postai Azonosított Küldemények Követése projekt ezzel kapcsolatos eredményei már látszanak. Az e-kereskedelem bővülésével a lakossági vásárlások célba juttatásához környezetileg hatékony megoldást tudunk nyújtani.

Amikor a fenntarthatóságról gondolkodunk, nem csupán számokat és trendeket látunk, hanem a legtöbbször értékekről, emberekről, felelősségről van szó.

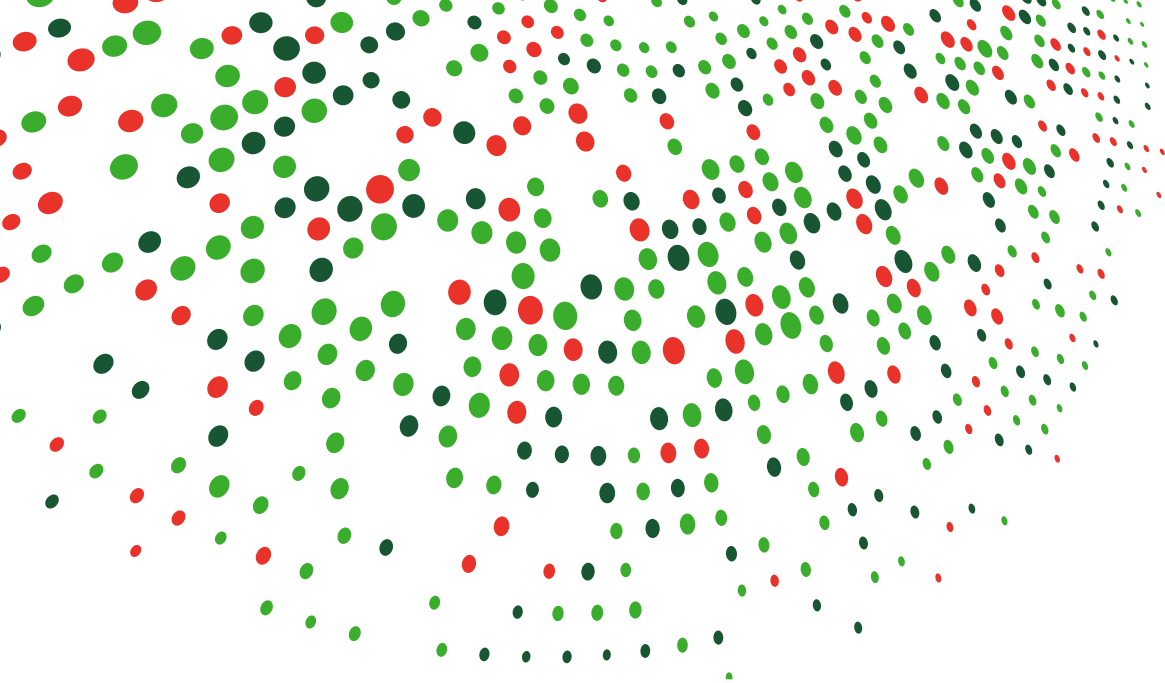
Egyetemes postai szolgáltatóként felelősek vagyunk azért, hogy hazánk egész területén elérjünk az ügyfelekhez – ilyen szempontból jelentős társadalmi kohéziós szerepe is van Társaságunknak. Munkatársainknak pedig kiemelkedő felelősségük van abban, hogy legjobb, folyamatosan bővülő tudásuk szerint megbízhatóan szolgálják ki ügyfeleink igényeit.

Hiszem, hogy a gyorsan változó világban is van helye az értékek ápolásának – ki tudja, talán ezek bizonyulnak igazán maradandónak hosszú távon. A Magyar Posta elkötelezett a tradíció és az innováció hatékony ötvözése mellett.

Minden erőnkkel azon vagyunk, hogy ami jó, azt megtartsuk, ami pedig fejlesztésre szorul, azon változtassunk, hogy a jövőben is biztos partnerként számíthassanak érintettjeink a Magyar Postára.

Schamschula

Schamschula György
vezérigazgató



Tartalom

Köszöntő	5
Tartalom	7
1. A Magyar Posta Zrt.	8
1.1 Értékek	9
1.2 Irányítás, testületi munkaszervezetek	10
2. Érintetti kapcsolatok	12
2.1 Érintettek	12
2.2 Szervezeti tagságok	13
2.3 Beszállítói lánc	14
3. Felelősségvállalás a szolgáltatásokban	15
3.1 Gazdasági teljesítmény	15
3.2 Fejlesztések a szolgáltatás javítása érdekében	16
3.3 Minőségmenedzsment	17
3.4 Pénzügyi tudatosság erősítése	18
3.5 Ügyféladatok védelme	18
3.6 Bélyegkibocsátás	20
4. Felelősséggel a környezet iránt	22
4.1 Energiagazdálkodás és levegőtisztaság-védelem	23
4.2 Hulladékgazdálkodás	26
4.3 Szemléletformálás	27
5. Felelős foglalkoztatás	29
5.1 Foglalkoztatás számokban	30
5.2 Fluktuáció, új belépők és megtartás	33
5.3 Esélyegyenlőség és sokféleség	36
5.4 Képzések	41
5.5 Kommunikáció a munkatársakkal	42
5.6 Érdekképviselet	43
5.7 Munkavédelem	44
5.8 Önkéntesség és közösségi események	47
6. Adományozás és szponzoráció	48
6.1 Főbb támogatási programjaink	48
7. Célkitűzések összefoglalása	50
8. A Fenntarthatósági jelentés jellemzői	51
9. GRI tartalmi index	54
Hitelesítési nyilatkozat	58

1. A Magyar Posta Zrt.

A Magyar Posta Zrt. Magyarország egyik legjelentősebb gazdasági társasága.

Társadalmi felelősségünk a közszolgáltatásnyújtásból, az országos hálózattól, az állami tulajdonosi háttérből, illetve az ország második legnagyobb foglalkoztatói státuszából egyaránt levezethető.

Külön-külön is egyértelmű, milyen fontos a Magyar Posta szerepe hazánkban, illetve kapocsként milyen lényeges összekötő szerepet tölt be a Társaság a lakosság, az államigazgatás és az üzleti élet szereplői között országhatáron belül és kívül is.

Szolgáltatások

A Postatörvény kijelölő rendelkezése alapján az egyetemes szolgáltatói feladatokat 2020 végéig a Magyar Posta látja el. Ez alapján törvényi lehetőségünk és kötelezettségünk, hogy az alapvető felhasználói igényeknek megfelelő postai szolgáltatásokhoz minden állampolgár diszkrimináció-mentesen hozzáférjen. Társaságunk tevékenysége főként hírközlési, pénzforgalmi és kereskedelmi területen befolyásolja a nemzetgazdaság fenntarthatóságát. Döntő szerepünk van a hivatalos és számlalevelek közvetítésében, a lakosság által befizetett pénzösszegek célba juttatásában,



a lakosságnak szóló kifizetések, nyugdíjak, segélyek kézbesítésében. Társaságunk növekvő szerepet játszik az elektronikus kereskedelemben, az árucikkek házhoz szállításában, illetve a kereskedelmi áruk logisztikájában, a Magyar Posta Logisztika (MPL) a belföldi csomag, futár- és expresszpiac piacvezető szolgáltatója. Portfólióink rendkívül szerteágazó, összesen mintegy 1300 termékünk, szolgáltatásunk van.



Tevékenységünket a budapesti irányítási központ (a Társaság székhelye) és Csomag Logisztikai Központ, a budaörsi Országos Logisztikai Központ, a fóti Komplex Logisztikai Központ, a Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtéren lévő Nemzetközi Posta Kicserélő Központ, valamint a nagyobb városokban lévő logisztikai üzemek, regionális területi igazgatóságok révén, illetve a postahelyeken, telephelyeken végezzük.

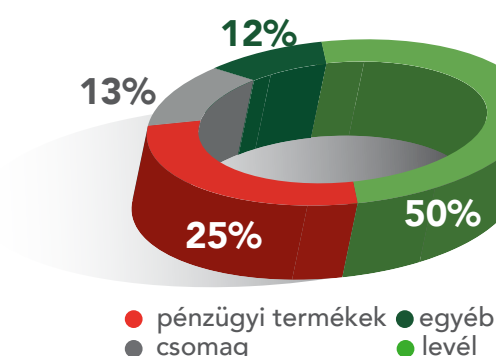
A Magyar Posta Zrt. 2019-es tevékenysége számokban



Magyar Posta Zrt. állami tulajdonú társaság.

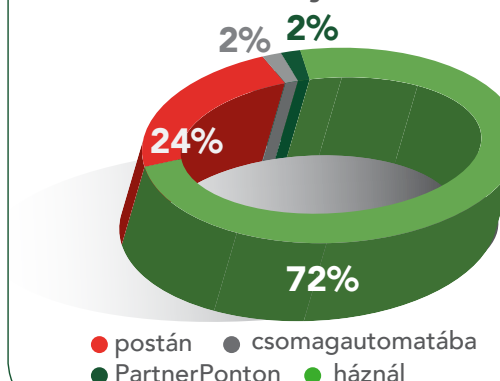
A tulajdonosi jogkör gyakorlója a nemzeti vagyon kezeléséért felelős tárca nélküli miniszter.

Bevételek megoszlása 2019-ben



1. ábra: Bevételek megoszlása

Csomagok aránya kézbesítési hely szerint 2019-ben



2. ábra: Csomagok aránya kézbesítési hely szerint

1.1 Értékek

A Magyar Posta Zrt. alapértékei:

- **Tisztelet:** a Társaság külső és belső kapcsolataiban a kölcsönös tiszteletet, szolgáltatói tevékenysége során a tisztességet, a segítőkész, udvarias és jóindulatú magatartást tartja követendőnek.
- **Becsület:** a Társaság működése minden területén az írott szabályok és íratlan erkölcsi normák szerint jár el.
- **Megbízhatóság:** a Társaság korrekt, és kiszámítható partnerként bizalomra épülő kapcsolatot tart fenn a lakossággal és üzleti partnereivel.
- **Felelősségvállalás:** a társaság felelősnek érzi magát a munkavállalói, valamint a szélesebb társadalom érdekei iránt.
- **Fenntarthatóság:** a Társaság működése és tevékenységei során mindig szem előtt tartja a fenntarthatósági és környezeti szempontokat, emellett a népszerűsíti is a környezettudatos élet- és szemléletmódot.
- **Ügyfélközpontúság:** a Társaság törekszik, hogy megértse és teljesítse ügyfelei jelenlegi és jövőbeni igényeit. Ennek érdekében folyamatos fejlesztésekkel törekszünk az ügyféligények minél magasabb színvonalú kiszolgálására.

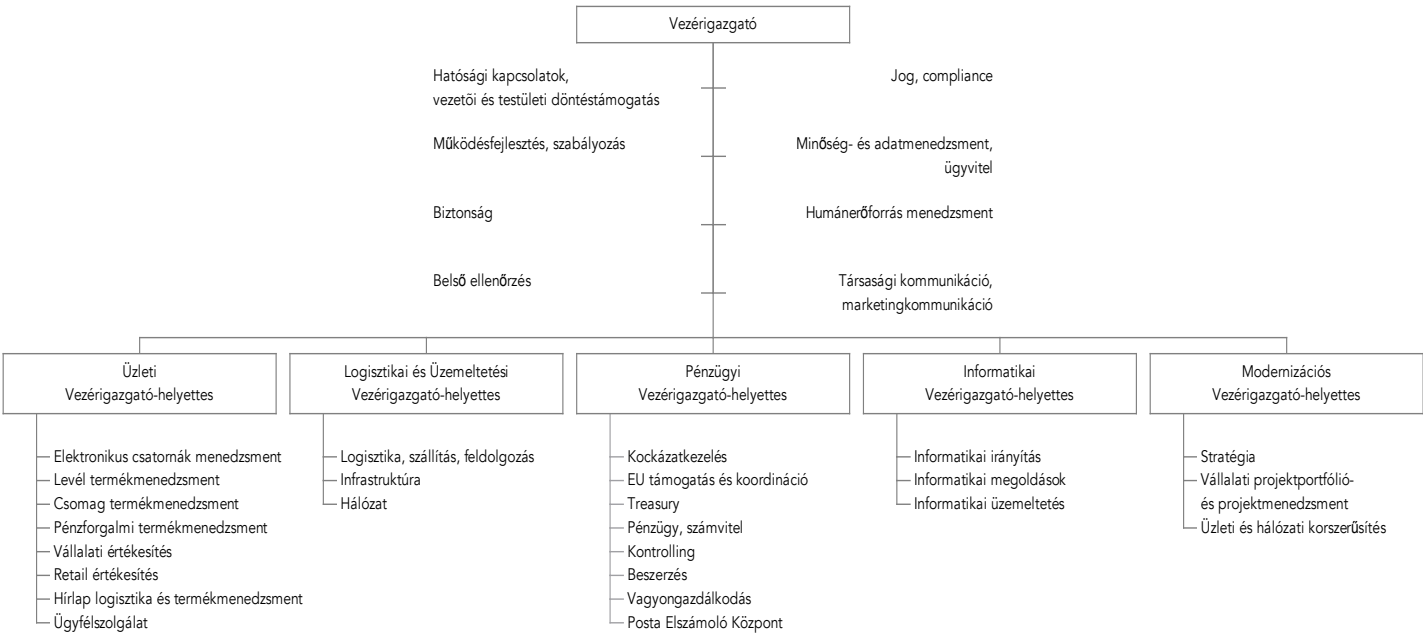
¹ 2019. december 31-i állományi statisztikai fő, a 30 napot meghaladóan a szervezetről dolgozó, aktív munkavállalókat tartalmazza.

Etikai Kódex

Az Etikai Kódex a munkavállalókkal szemben támasztott egységes etikai elvek és magatartási szabályok rendszerét fogalmazza meg, gerincét a fenti értékek adják. Az Etikai Kódexet a belépési csomagban valamennyi munkavállaló nyomtatott formában megkapja, emellett a különböző módszertanú orientációs programok tartalmába is beépítettük a Kódex tartalmát, így belépést követően minden munkavállalónk találkozik annak legfontosabb üzeneteivel.

1.2 Irányítás, testületi munkaszervezetek

A Magyar Posta 2019. december 31-én hatályos szervezeti struktúráját a 3. ábra mutatja be. A fenntarthatóság egyes területei kapcsán felelős szakterületek feladat és döntési hatáskörét a jelentés kapcsolódó fejezeteinél mutatjuk be.



3. ábra: A Magyar Posta szervezeti ábrája

A Társaságnál a komplex, rendszeres, illetve stratégiai jelentőségű feladatok kapcsán testületi munkaszervezetek működnek, amelyeket az 1. táblázat mutatja be. A testületi munkaszervezetek hatásköre javaslattevő, döntés előkészítő és döntéshozó is lehet a Szervezeti és Működési Szabályzatban rögzítettek szerint.

Név	Vezető	Főbb feladatok	Ülésezés
Vezérigazgatói értekezlet	vezérigazgató	- jelentős társasági intézkedések megtárgyalása; - beszámoltatás a fontosabb döntések végrehajtásáról; - Igazgatósági előterjesztések előzetes megtárgyalása; döntés társasági projektté nyilvánításról az Investment Committee (IC) javaslata alapján, illetve a társasági projekteket érintő jelentős változásokról; - döntés a termékportfólióról, árazási elvekről; - döntés az éves kommunikációs tervről, imázs kampányokról, marketing kommunikációs akciókról, kampányokról	hetente
Investment Committee	pénzügyi vezérigazgató-helyettes	a gazdasági indikátorok alapján döntés a forrásnyitásról a fejlesztési témára vonatkozóan a döntéshozó számára a Fejlesztési Szabályzat érvényes döntési mátrixa alapján meghatározott esetekben	kéthavonta, vagy szükség szerint
Portfólió Fórum	modernizációs vezérigazgató-helyettes	- komplex fejlesztési feladat esetén döntés az elfogadott üzleti koncepcióról a stratégiai illeszkedés, portfóliószemlélet, összevonhatóság, szétválaszthatóság és a beszerzés szempontjából; - pótlás és havaria esetén az alternatívák megalapozottságának vizsgálata	havonta, szükség szerint eseti jelleggel, vagy elektronikusan
Bélyeg-kibocsátási Témakijelölő Tanácsadó Bizottság	levél termékmenedzsment igazgató	- bélyeg-kibocsátási témajavaslatok véleményezése; - az éves bélyeg-kibocsátási tématerv összeállítása	feladattól függően, legalább évente
Bélyeg-kibocsátási Művészeti Tanácsadó Bizottság	levél termékmenedzsment igazgató	a bélyegtervek szakmai, művészeti értékelése, nyomdatechnológiai megvalósíthatóságának véleményezése, javaslattétel	feladattól függően
Minőségügyi Bizottság	vezérigazgató	- minőségügyi tervek jóváhagyása, teljesítésük ellenőrzése; - a szabályozott irányítási rendszerek (minőségirányítási-, környezetirányítási-, energiagazdálkodási irányítási, információbiztonság irányítási) működésének és fejlesztésének felügyelete; - döntés a minőségüggyel kapcsolatos társasági szintű kérdésekben; - évente legalább egyszer a minőségügyi rendszerek vezetőségi átvizsgálása, negyedévente a minőségi mutatók teljesülésének áttekintése	negyedévente, vagy feladattól függően
Etikai Bizottság	a Bizottság működési rendje szerint	- a Bizottsághoz érkezett beadványok vizsgálata, ajánlások, javaslatok megfogalmazása a Társaság vezetése részére; - Etikai Kódexszel összefüggő véleményezés; - jogszabálysértés tapasztalása esetén a vezérigazgató egyidejű értesítése mellett a jogszabálysértő tevékenység megszüntetésének kezdeményezése	szükség szerint
Küldemény-biztonsági Bizottság	biztonsági főigazgató	- vizsgálatok megállapításai alapján célzott intézkedések meghatározása; - kontrollpontok erősítése; - a küldeménybiztonsági vizsgálatok alapján a kapcsolódó technológiai előírások, szerződési feltételek módosítására, szigorítására javaslatok kidolgozása; - az intézkedési javaslatok végrehajtásának visszamérése; küldeménybiztonsági mutatók monitorozása, értékelése, kritikus kezelési pontok azonosítása	negyedévente, vagy szükség szerint
Munkakör Értékelő Bizottság	kompensáció és teljesítmény-menedzsment osztályvezető	Postai Munkaköri Kategória szintek kialakítása, felülvizsgálata, harmonizációja, szinkronizációja	jellemzően havonta
Modernizációs Bizottság	vezérigazgató	- stratégiai és tervezési iránymutatás a modernizáció megvalósításához; - kulcsfontosságú döntések, illetve döntéselőkészítő anyagok jóváhagyása; - a modernizációval kapcsolatos szervezeten belüli és kívüli kommunikáció irányítása	kéthetente

1. táblázat: Testületi munkaszervezetek

2. Érintetti kapcsolatok

2.1 Érintettek

A Magyar Posta sokszínű és nagyszámú érintettel rendelkezik. Hazánk teljes lakossága két szempontból is tekinthető érintettnek: az ország egész területén közszolgáltatásokat nyújtunk, továbbá állami tulajdonú vállalat révén tulajdonosként érintett valamennyi állampolgár is.

Társaságunk az érintetti kapcsolatokat az üzleti etika szabályainak megfelelően alakítja és teljesíti a kapcsolattartást érintő jogszabályi elvárásokat (pl. tájékoztatás, adatszolgáltatás, panaszkezelés, érdekképviselés). Többféleképpen működünk együtt az adott témában magas szakértelemmel bíró civil szervezetekkel: adományok, együttműködések révén támogatjuk munkájukat; bevonjuk őket a bélyegkibocsátások témáinak meghatározásába; posta-szakmai kérdésekben és környezeti ügyek kapcsán is építünk tudásukra.

A 2. táblázatban foglaltuk össze azokat az érintetti csoportokat, akik irányába, kétoldalú párbeszéd révén, a Magyar Posta aktívan elkötelezett.

Tulajdonosi jogok gyakorlója	
Kapcsolattartás fő eszközei:	rendszeres beszámolás
Kapcsolattartás gyakorisága:	havi
Témák:	szolgáltatás jellemzői, gazdasági teljesítmény, stratégiai projektek
Alkalmazottak	
Kapcsolattartás fő eszközei:	tájékoztatás a belső kommunikációs csatornákon, menedzsment látogatások, elégedettségmérés (2019-ben nem volt), ötletláda
Kapcsolattartás gyakorisága:	mindennapi, de az egyes fórumokon különböző gyakoriságú
Témák:	fluktuáció, bérfejlesztés, munkaügyi és munkavédelmi kérdések, fejlődési lehetőségek
Érdekképviseltek	
Kapcsolattartás fő eszközei:	munkavállalók nagyobb csoportját érintő munkáltatói intézkedésekről, munkáltatói utasítások módosításáról elektronikus csatornán, illetve személyes egyeztetésen, tárgyalásokon keresztül
Kapcsolattartás gyakorisága:	mindennapi, illetve évente többszöri
Témák:	tájékoztatás, munkavállalói érdekek képviselése, érvényesítése, Kollektív Szerződéshez és bérfejlesztéshez kapcsolódó tárgyalások
Vásárlók, ügyfelek (lakossági és vállalati)	
Kapcsolattartás fő eszközei:	tájékoztatások, próbavásárlások, minőségmérések, elégedettségmérések, észrevételek és panaszok
Kapcsolattartás gyakorisága:	mindennapi, illetve évente többszöri
Témák:	várakozási idő, tájékoztatás, minőségi és jogszabályi elvárások teljesítése, termékinformációk

Beszállítók	
Kapcsolattartás fő eszközei:	a szerződésteljesítéshez szükséges módokon
Kapcsolattartás gyakorisága:	az üzleti kapcsolat függvényében
Témák:	szerződéshez kapcsolódó jogszabályi előírások és társasági szabályozások teljesítése
Közigazgatás (önkormányzatok, kormányzat, hatóságok)	
Kapcsolattartás fő eszközei:	ellenőrzések a közigazgatási szervek részéről, adatszolgáltatás, beszámolások, együttműködések
Kapcsolattartás gyakorisága:	változó, szükség és igény szerint
Témák:	jogszabályi megfelelés, közszolgáltatási feltételek, részvétel tájékoztató kampányokban
Természeti környezet (civil szervezetek)	
Kapcsolattartás fő eszközei:	konzultáció, támogatás, önkéntes akciókban való részvétel
Kapcsolattartás gyakorisága:	rendszeresen
Témák:	klimaváltozás, TeSzedd! mozgalomhoz csatlakozás
Támogatott szervezetek	
Kapcsolattartás fő eszközei:	egyeztetések, beszámolók
Kapcsolattartás gyakorisága:	szükség szerint, rendszeresen
Témák:	támogatásokkal kapcsolatos elvárások, együttműködési lehetőségek
Szakmai szervezetek	
Kapcsolattartás fő eszközei:	szakmai rendezvények, kiadványok, egyeztetések
Kapcsolattartás gyakorisága:	évi több alkalom
Témák:	fenntarthatóság, iparági összehasonlítások, bélyegkibocsátás

2. táblázat: Érintetti kapcsolatok

2.2 Szervezeti tagságok

A Magyar Posta több szakmai szervezetnek tagja. A fenntarthatósággal kapcsolatos együttműködések lehetőséget nyújtanak arra, hogy más szervezetekkel és nemzetközi postai szolgáltatókkal együtt kidolgozzuk a fenntarthatóbb működési lehetőségeket, valamint teljesítményünket más társaságokéval összevessük és értékeljük.

A Magyar Posta jelentősebb tagságai
UPU - Universal Postal Union
PostEurop - Európai Postaüzemeltetők Egyesülete
IPC - International Post Corporation
Magyar Energiafogyasztók Szövetsége
Stratégiai és Közszolgáltató Társaságok Országos Szövetsége
MEF – Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma
Direkt Marketing Szövetség

3. táblázat: Szervezeti tagságok

2.3 Beszállítói lánc

A Magyar Posta beszerzéseit alapvetően a közbeszerzési előírások határozzák meg. 2019-ben mintegy 3000 aktív, főként magyarországi szállítója volt Társaságunknak. A szállítói láncban nem történt érdemi változás az előző évhez képest, a legnagyobb szállítók tevékenységi köre lényegesen nem változott. Éves beszerzési érték alapján fő szállítóink:

- a Posta leányvállalatai (MPT Security Zrt., Postaflootta Kft., Posta Kézbesítő Kft., Posta Init Zrt.);
- IT-s fejlesztő, szolgáltató, értékesítő cégek (T-System Magyarország Zrt., Sagemcom Magyarország Kft.);
- logisztikai szolgáltatók (Leonardo S.P.A., BHS Trans Kft., Beumer Maschinenfabrik GmbH & Co.);
- kommunikációs szolgáltatók (Central Média csoport Zrt., Mediaworks Hungary Zrt.).

Beszerzési szabályzatunk kimondja, hogy kiemelt esetekben a beszerzéseknél az ár mellett a fenntarthatósági (pl. környezetvédelmi, energiahatékonysági) kritériumokat is értékelni kell. Az elektronikus beszerzési rendszer bevezetésével megszüntettük a papírfelhasználást 2019 során a beszerzési folyamatokban – a szerződéseket és a megrendeléseket kivéve.



3. Felelősségvállalás a szolgáltatásokban

Miért fontos? A kézbesítési és csekkfeladási szolgáltatások gyakran a feladó hivatalos és jogi kötelezettségeinek teljesítéséhez kapcsolódnak, amelynek esetleges nem teljesülése lényeges következménnyel járhat az ügyfelek számára. Ez a tény fokozza a megbízhatóság és a biztonság iránti igényt. Állami tulajdonú társaságként a felelős gazdálkodás szintén különösen fontos.

Alapelveink Elsődlegesnek tartjuk az ügyfélbizalom fenntartását és növelését. Kiemelt figyelmet fordítunk a jogi, kockázatkezelési és fogyasztóvédelmi szempontok érvényesítésére, az ügyfelek felé irányuló kommunikáció megfelelőségére, beleértve a tájékoztatási kötelezettséget, egyes termékekkel kapcsolatos esetleges kockázatokra, veszélyforrásokra való figyelemfelhívást. Folyamatos célunk a szolgáltatásminőség fokozása, ügyfeleink elégedettségének növelése.

Irányítás A Jogi Igazgatóság a jogi megfelelés biztosításával támogatja a Társaság irányítási funkcióit és működését. Az adatvédelmi funkciót ellátó compliance terület változatlan feladatkörrel a minőség- és adatmenedzsment területtől 2019-ben a jogi terület irányításába került át. A Minőségmenedzsment Osztály fejleszti, integrálja és szabályozásra előkészíti a Társaság Minőség-, Környezetközpontú- és Energiagazdálkodási irányítási, Információbiztonsági, valamint egyéb szabvány szerinti Irányítási Rendszerit és a vonatkozó politikákat; koordinálja és elvégzi a minőségméréseket. A Marketingkommunikációs Igazgatóság a Posta marketingkommunikációs tevékenységéért felel, emellett összefogja az Etikai Kódex összeállítását és gondozását. A Társaság fenntartható, stabil és biztonságos működése érdekében 2019 első felében kialakításra került a modernizációs vezérigazgató-helyettesi terület, a teljes vállalat megújítását célzó korszerűsítési program megvalósításának céljából.

3.1 Gazdasági teljesítmény

A Magyar Posta Zrt. üzleti eredményeit az Éves Jelentés mutatja be részletesen.

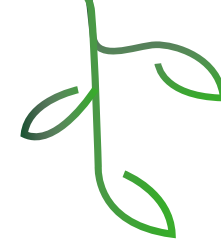
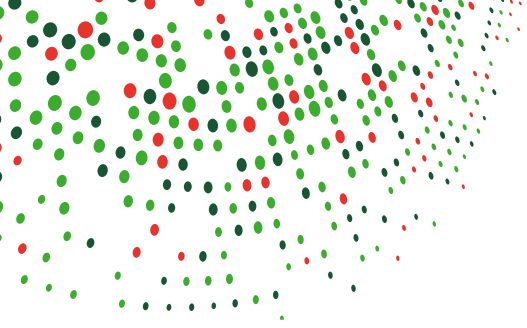
A gazdasági teljesítménnyel kapcsolatos konkrét célok a tulajdonos által jóváhagyott üzleti tervben kerülnek rögzítésre, ez szolgál az éves gazdálkodás visszamérésének alapjául. Az üzleti tervben megfogalmazott elvárások megjelennek a Társaság minden egyes felelősségi egységének szintjén. A központi kereteket, valamint a felelősségi egységeket, a vezetőkkel szemben megfogalmazott gazdálkodási célokat, célértékeket a pénzügyi vezérigazgató-helyettes javaslata alapján a vezérigazgató hagyja jóvá. Mindezekről a Kontrolling Igazgatóság vezet nyilvántartást, amely tartalmazza a visszamérés módját is.

A gazdasági teljesítmény értékelésénél az adózás előtti eredmény nagysága, különböző kulcs teljesítménymutatók (KPI) (pl.: 1 redukált főre jutó árbevétel) célértéke figyelembevételével kerül értékelésre.

2019. évre a Magyar Posta minden kitűzött eredménycélját teljesítette.

2019-ben a Magyar Posta, mint kijelölt egyetemes postai szolgáltató 4,4 milliárd Ft méltánytalan többletteleher támogatásban részesült a Magyar Államtól, ezzel kompenzálva az egyetemes postai szolgáltatási kötelezettség miatti többletköltséget, amelyet a piac nem fizet meg (pl. postahely fenntartása, ahol az piaci körülmények között veszteséges lenne).

Emellett, a Postai Azonosított Küldemények Követése (PAKK) projekthez kapcsolódóan 2019-ig bezárólag összesen 451 millió Ft támogatási összeg került elszámolásra, ebből 2019-ben 241 millió Ft.



3.2 Fejlesztések a szolgáltatás javítása érdekében

Az ügyfelek hosszú távú elégedettsége egy társaság fenntarthatóságának meghatározó alapja. A Magyar Posta Zrt. éppen ezért 2019-ben számos hatékonyságnövelő, illetve a szolgáltatások fejlesztését célzó projektben ért el mérföldkőhöz, továbbá indított el új projektet².

PAKK projekt

2019-ben országosan kiterjesztettük és lezártuk a 2017-ben indult PAKK projektet. A projekt eredményeként modern informatikai rendszerben követhetők a könyvelt küldemények és 8000 új, digitális eszköz (PDA készülék és nyomtató) segíti a munkatársakat a kézbesítésben. A projekt környezeti előnyeiről ld. 4.2 fejezet. Az új rendszer jelentősen hozzájárul a közigazgatási eljárások felgyorsításához és ezzel a digitális állam törekvésekhez is.



MPL+ projekt

Az MPL+ (Magyar Posta Logisztika+) projekt vállalatunk jövőjének egyik fontos eleme, tekintve, hogy a csomagforgalom – párhuzamosan az e-kereskedelem bővülésével – dinamikusan nő. Összeállt a teljes logisztikai infrastruktúra átalakításának terve, aminek célja, hogy a jövőben várható nagyobb csomagforgalmat is képesek legyünk gyorsan, hatékonyan bonyolítani, és ehhez elindítottuk az MPL+ projektet. Nyíregyházán csaknem 2700 négyzetméterrel nőtt az üzemi terület, Füzesabonyban pedig új helyen, majdnem 2900 négyzetméterrel nagyobb területen zajlik a csomagfeldolgozás. A központi csomagfeldolgozó és szortírozóüzem mellett országszerte 23 depót alakítunk ki, 19-et vidéken, négyet a fővárosban. Elsőként szállítópályával felszerelten a debreceni és a győri depókat fogjuk átadni várhatóan 2021-ben, majd a fejlesztések tapasztalatai alapján alakítjuk tovább az országos hálózatot 2022-ig. Tervezzük a csomagautomata-hálózat bővítését, ami kényelmes, 24 órában elérhető küldeményfelvételi és kézbesítési lehetőséget biztosít és egyúttal felkészíti Társaságunkat a következő években is folyamatosan növekvő küldeményforgalom kezelésére.

Akadálymentes kiszolgálás

Mozgásukban korlátozott ügyfeleink 1231 postahelyet (47,3%) tudnak megközelíteni akadálymentesen. A szélesebb szolgáltatáskörrel és nagyobb forgalommal rendelkező posták néhány kivételtől eltekintve kerekesszékekkel akadálymentesen megközelíthetőek. Több helyszínen elsősorban műemlékvédelmi korlátja van az akadálymentesítésnek (pl. Eger 1 posta, Debrecen 1 és Szeged 1 posták főügyféltére). Pilot jelleggel néhány nagypostán (pl. Csepel 1, Székesfehérvár 1) vezetősávok és Braille írással feltüntetett információk kerültek kialakításra a látássérült ügyfelek ügyintézésének támogatása érdekében.

A postai szolgáltatásokhoz való hozzáférést szolgálja, hogy a vakok írását tartalmazó küldemények belföldre és külföldre egyaránt díjmentesen feladhatóak.

Ilyen küldeménynek minősülnek azok, amelyek feladója vagy címzettje vak vagy gyengén látó személy, illetve a vakok hivatalosan elismert intézménye. A küldemény vakok írását tartalmazó dombornyomású papírt, CD-t, audio kazettát, vagy pendrive-ot, illetve egyéb a vak vagy gyengénlátó személyek látásának sérültségéből eredő problémák leküzdésének céljából készített vagy átalakított berendezést, illetve felszerelést foglal magában.

² Az Éves jelentésben a szolgáltatások és kapcsolódó fejlesztések bővebben bemutatásra kerülnek

3.3 Minőségmenedzsment

A Magyar Posta a minőségmérések egy részét a jogszabályi vagy postai belső elvárások teljesítése érdekében végzi, másik részében pedig az ügyfél szemszögéből vizsgálja a postai szolgáltatásnyújtás minőségét, esetenként anonim módon, próbavásárlások keretében. Emellett egységes szempontrendszer szerint vizsgáljuk az ügyfélkapcsolati szempontoknak való megfelelést. A 2019-ben végzett méréseket az alábbiakban mutatjuk be³.

Kitűzött célok 2019-re	Célérték	Eredmény	Teljesülés
7 percen belüli kiszolgálás megkezdése ⁴	min. 76%	78,23%	+
15 percen túl megkezdett kiszolgálás aránya	max. 5%	4,35 %	+
Vakok írása tartalmú küldemény átfutási ideje a feladást követő 3 munkanapon belül	min. 85%	97,40%	+
Vakok írása tartalmú küldemény átfutási ideje a feladást követő 5 munkanapon belül	min. 97%	100,00%	+

4. táblázat: Minőségi célkitűzések és teljesülésük

Várakozási időmérés

Az ügyfél-elégedettség növelése és a postai erőforrások optimális felhasználása érdekében folyamatos várakozási időmérést végzünk 177 postán az ügyfélhívó rendszer adatai alapján, 2019-ben emellett további 39 postán mobil informatikai eszközökkel végeztük el a mérést. A vizsgálat célja a 7 percen belül, illetve a 15 percen túl megkezdett ügyfélszolgálat arányának megállapítása volt. Az ügyfelek várakozási ideje 2019. évben a belső postai elvárásoknak megfelelően alakult.

A rövid tranzakciós idejű szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek 78,23%-ának kiszolgálása 7 percen belül elkezdődött az ügyfélhívóval rendelkező postákon.

Vakok írása tartalmú küldemények⁵ átfutási idő mérése

Független mérő szervezet vizsgálta az alkalmanként 100 db Braille írású dokumentumot tartalmazó vakok írása tartalmú küldemény átfutási idejét. Eredményeink jóval meghaladták az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés alapján elvárt szintet.

Ügyfélkapcsolati szempontok mérése

Anonim módon, 341 postán vizsgáltuk az ügyfélterek rendjét, tisztaságát, a postai formaruha használatának megfelelőségét a kézbesítők és a felvételi dolgozók esetében, a mérlegek kijelzőjének láthatóságát, valamint az ügyfeleknek szóló kötelezően kihelyezendő tájékoztatók és marketing anyagok kihelyezését. Az eredmények magas megfelelőséget mutattak, a legrosszabb eredményt a csomagmérlegek láthatóságánál tártuk fel (96,4%). A legmagasabb eredményt a kézbesítők formaruha használatánál mértük, 99,8%-uk viselte azt megfelelően.

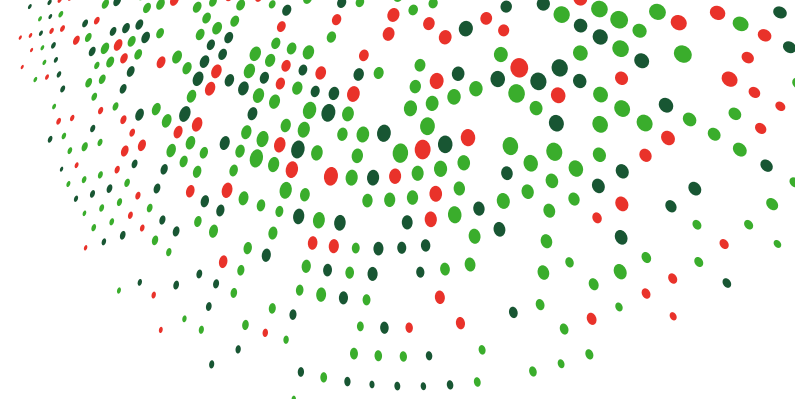
Hírlap-mérés

55 postán vizsgáltuk anonim módon, hogy egy konkrét hírlapra vonatkozóan a kezelők az elvárásnak megfelelő információt adtak-e a hírlap előfizetéssel kapcsolatban, tudták-e, hogy szükség esetén hol lehet reklamációt benyújtani, továbbá megfelelően töltötték-e ki a hírlap készpénzfizetési számlát. Összességében az esetek 81,8%-ában teljes mértékben megfelelő volt a tájékoztatás teljes folyamata.

³ Az értékesítést támogató próbavásárlások bemutatásától a Fenntarthatósági jelentésben eltekintettünk.

⁴ Rövid tranzakciós idejű szolgáltatások esetében az ügyfélhívóval rendelkező postákon

⁵ Bővebben: Vakok írását tartalmazó küldemények ►



EnPostám kártya mérés

56 postán vizsgáltuk anonim módon az EnPostám ügyfélkártyára vonatkozó elvárások kezelői teljesítését. Az eredmények rávilágítottak arra, hogy erősíteni szükséges a kezelői ajánlást, illetve az ismereteket az igénylési folyamatra vonatkozóan.

Kiskereskedelmi mérés

A jogszabályi és a postai szabályozásoknak való megfelelés érdekében 193 postán vizsgáltuk a kiskereskedelmi termékek árubemutatói szempontjait (98,4%-nál megfelelő volt), a kapcsolódó dokumentumok (pl. Működési engedély, HACCP⁶ kézikönyv) rendelkezésre állását (97,66%-ban rendelkezésre álltak), illetve a kezelők tudását (több mint 98%-ban ismerték a vonatkozó szabályokat, illetve a szükséges információ-forrást).

Kiválóság az Ügyfélszolgálatban Díj – telefonos kiszolgálás, nagyvállalati kategória, 3. helyezett A ClientFirst Consulting XI. alkalommal hirdette meg a Kiválóság az Ügyfélszolgálatban Díjat az ügyfélszolgálati kultúra és az ügyfélélmények színvonalának fejlesztése érdekében. 2019-ben több kategóriában is mérték a magyarországi cégek ügyfélszolgálati teljesítményét és a szolgáltatás minőségét. A telefonos kiszolgálás kategóriában próbavásárlók által indított telefonhívások, illetve saját ügyfelek körében végzett közvéleménykutatási tevékenység alapján, független mérések eredményeként kapta meg a Magyar Posta a rangos szakmai elismerést.

3.4 Pénzügyi tudatosság erősítése

A lakosság pénzügyi tudatosságának elmélyítése olyan fontos célkitűzés, amelyet – többek között – a Magyar Nemzeti Bankkal létrejött megállapodásunk is segít. 2019-ben két alkalommal folytattunk ügyfél-tájékoztató kampányt a postákon. Tavasszal az egész évre vonatkozó költségtervezés, valamint a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat bemutatása volt a kitűzött cél, év végén pedig, a fogyasztási hitelekkel kapcsolatban kerültek kommunikációs anyagok közel 2500 postára.

A Magyar Nemzeti Bankkal közösen több alkalommal tartott a Pénzügyminisztérium előadásokat postai dolgozóknak, hogy szélesítse pénzügyi ismereteiket, túlmutatva a jogszabályok által megkövetelt szakmai felkészültségen.

Társaságunk jelentős szerepet töltött be a Magyar Állampapír Plusz forgalmazásában. Számos településen bank, illetve államkincstári pont hiányában kizárólag a postahelyeken volt hozzáférhető ez a megtakarítási termék. Szerepünket erősíti, hogy az állampapír papíralapú változata csak a Magyar Postánál volt elérhető. Képzéseink és felkészítéseink biztosítják munkatársaink megfelelő felkészültségét ahhoz, hogy képesek legyenek segítséget nyújtani a lakosság tudatos pénzügyi gondolkodásának alakításában.

3.5 Ügyfeladatok védelme

Összhangban a jogszabályi környezet változásával⁷ és a személyes adatok védelmének területén egyre fokozódó ügyfél és fogyasztói elvárásokkal 2019-ben is nagy hangsúlyt fektettünk a személyes adatok védelmének biztosítására a Társaság működésében. Az adatkezelésünkben közreműködő partnereinktől is megköveteljük a személyes adatok védelmét, ehhez kialakítottuk és alkalmazzuk szerződésmintáinkat.

Politikák, szabályzatok

Adatkezelési Tájékoztatóink továbbra is elérhetők papíralapon a postahelyeken és elektronikusan Társaságunk honlapján. Az online tájékoztató reszponzív kialakítású, emellett kontrasztos nézete biztosítja a gyengénlátók számára való megismerhetőséget, felolvasó szoftverrel a vak személyek is hozzáférhetnek tartalmához.

⁶ Hazard Analysis and Critical Control Points: Veszélyelemzés és kritikus ellenőrzőpontok. A HACCP célja az élelmiszerbiztonság elérése.

⁷ Az Európai Unió adatvédelmi reformjának végrehajtása érdekében szükséges törvénymódosításokról szóló 2019. évi XXXIV. törvény

Az adatkezelési tájékoztatásokon túl a Magyar Posta Zrt. honlapján  közlésezi a Belső Adatvédelmi Szabályzatát  is, így az érintettek meggyőződhetnek róla, hogy a Társaság belső folyamataiban is kiemelt figyelmet fordít az adatvédelmi követelményeknek való megfelelésre. Személyes adataik védelme érdekében az érintettek maguk is sokat tehetnek, ezért weboldalunkon  külön felhívjuk ügyfeleink figyelmét ennek fontosságára és arra, hogy milyen intézkedéseket tudnak megtenni.

Adatvédelmi felelősi rendszer

A Társaság a vezérigazgató által kijelölt adatvédelmi tisztviselőt foglalkoztat, akinek a munkáját további egy fő adatvédelmi munkatárs támogatja. Az adatvédelmi tisztviselő a Felügyelő Bizottságnak és az Igazgatóságnak jelent.

Az adatvédelmi szempontok üzleti folyamatokban való jelenlétének biztosítása és érvényesülése érdekében a Társaság teljes szervezetét átfogó Adatvédelmi Megbízotti Hálózatot is kialakítottunk és tartunk fenn. A Hálózatot a Társaság működését irányító szervezeti egységek mindegyikénél a szervezeti egység felelősségi körébe tartozó feladatokat, működést ismerő, és emellett adatvédelmi szemlélettel is felvértezett kollégák testesítik meg, akik kapcsolattartóként működnek az adatvédelmi tisztviselő és az üzleti szervezeti egység között és részt vesznek az adatvédelmi szemléletnek az üzleti koncepciók, tervek kidolgozási és döntéshozatali folyamatába való becsatornázásában. Az Adatvédelmi Megbízotti Hálózat tagjainak száma a Társaság mindenkor szervezeti struktúrája szerint változó, a 2019-es évben 45-50 fő között mozgott.

Adatvédelmi oktatás

Az érintettek adatai védelmének kulcsa, hogy az adatokkal dolgozók tudatosan figyeljenek az adatvédelmi szempontokra, követelményekre.

Minden évben, így 2019-ben is, a Társaság valamennyi munkavállalója adatvédelmi oktatásban részesült és az oktatás anyagából vizsgát is tett.

Az oktatási anyagot e-learning és papír alapú tananyag formájában juttattuk el valamennyi munkavállalóhoz, de felolvasó szoftverrel felolvastatható formában is kiadtuk a tananyagot látássérült kollégáink részére. Az általános, minden munkavállalóra kiterjedő oktatáson túl pedig az ügyfélkapcsolatban lévő mintegy 40-50 kollégánk számára külön oktatásban mélyítettük tovább az adatvédelmi ismereteket.

Adatvédelmi incidensek

2019-ben a Magyar Posta Zrt. 6 adatvédelmi incidenst jelentő ügyben tett bejelentést a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) felé a GDPR⁸ 33. cikkével összhangban. A bejelentett incidensek közül 5 eset zárult az év végéig, amiben a hatóság az ellenőrzést további intézkedés nélkül lezárta.

A bejelentett adatvédelmi incidenseken kívül a NAIH-hoz érkezett megkeresés alapján a felügyeleti hatóság 6 ügyben kért tájékoztatást Társaságunkat érintően a folyamatban lévő vizsgálati eljárása vagy hatósági ellenőrzése során. E kéréseknek Társaságunk minden esetben határidőre eleget tett.

Társaságunkkal szemben – a 2012-2018 közötti időszakhoz hasonlóan – 2019-ben sem került sor adatvédelmi közigazgatási bírság kiszabására.

⁸ Az Európai Parlament és a Tanács (EU), a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendelet



3.6 Bélyegkibocsátás

A bélyegkibocsátás során törekszünk arra, hogy valamennyi bélyegünk az értékörzés mellett az értékteremtés funkcióját is betöltse. Évről évre számos újonnan kibocsátott bélyegünk kapcsolódik a fenntarthatósághoz és a társadalmi felelősségvállaláshoz.

A Magyar Posta Zrt. bélyegkibocsátása a levélpostai küldemények bérmentesítésének ellátásán túl kulturális misszió jeles események, évfordulók megörökítésére, fontos társadalmi üzenetek közvetítésére.

Valamennyi kibocsátásunk önálló téma, bélyegtéma javaslatot pedig bárki tehet. Tekintettel azonban arra, hogy a postabélyegek országunk kulturális életének, örökségének részét képezik, illetve az egy évben kibocsátható bélyegcímkék száma 20-25 témában korlátozott – és a javaslatok száma mintegy tízszeresen meghaladja ezt –, a bélyegkiadási folyamat pontosan szabályozott. Az éves bélyegkibocsátási tervet a Társaság által működtetett Bélyegkibocsátási Témakijelölő Tanácsadó Bizottság készíti elő. A bélyegkibocsátási irányelvek figyelembevételével kidolgozott tervet Társaságunk vezérigazgatójának felterjesztését követően a Magyar Postát felügyelő miniszter fogadja el és hagyja jóvá.

Adományozás bélyeggel

Az ún. feláras bélyegek lehetőséget adnak egy meghatározott cél támogatására. A névértéken felül az ügyfél egy adott összeget is fizet: a névérték erejéig a bélyeg felhasználható bérmentesítésre, míg a felárként befolyt összeget valamely előre meghatározott célra fordítunk. Annak ellenére, hogy az adománygyűjtésnek vannak hatékonyabb, gyorsabb formái, éves kibocsátási programunkban rendszeresen jelenik meg feláras bélyeg, 2019-ben a magyarországi bélyeggyűjtést (Magyar Bélyeggyűjtők Országos Szövetsége), valamint az ifjúsági bélyeggyűjtést támogattuk a befolyt összegből, pályázati úton.

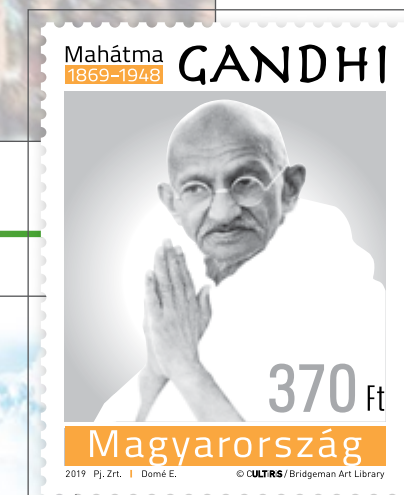
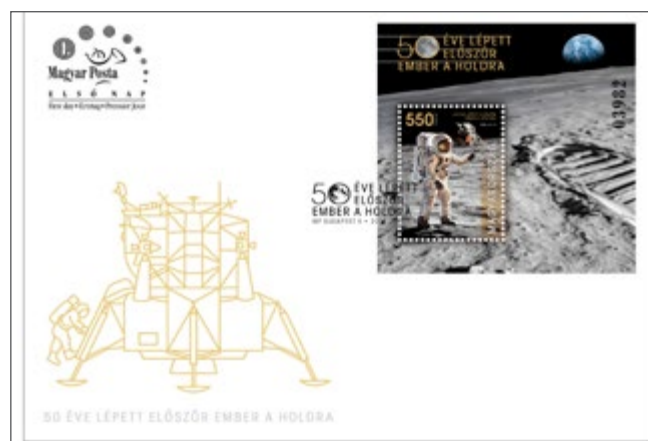
A felelősségvállaláshoz, fenntarthatósághoz legszorosabban kapcsolódó bélyegkibocsátások 2019-ben:

- Február: 150 éve született Mahátma Gandhi ▶
- Május: EUROPA 2019: Nemzeti madarak ▶
- Július: 50 éve lépett először ember a Holdra ▶
- Október: Budapesti Víz Világtalálkozó 2019 ▶
- December: 30 éve szabadon - Rendszerváltók ▶

Díjak

Büszkék vagyunk rá, hogy a Magyar Posta bélyegkibocsátási tevékenysége nemzetközi viszonylatban is elismert. Bélyegek 2019-ben is számos díjat kaptak:

- II. hely a WIPA Grand Prix-n
- II. hely a Nexofilen ▶
- II. hely a zenei bélyegek nemzetközi szépségversenyén ▶
- „BEST Print Hungary” nyomdai minősítés / 9. Biztonsági nyomtatványok, bélyegek ▶



4. Felelősséggel a környezet iránt

Miért fontos? A postai szolgáltatás legjelentősebb környezeti hatásai a szállításból, az épületek energiafogyasztásából és a csomagolásból fakadnak. Az egyéni közlekedési igények csökkentése révén kézbesítési szolgáltatásainkkal ugyanakkor érdemben hozzá tudunk járulni a szállítási igények környezetileg hatékony megvalósításához.

Alapelveink Integrált minőség-, környezet- és energiapolitikájában a Magyar Posta kötelezettséget vállal a környezet megóvása, a környezetszennyezés elkerülése és az ésszerű energiagazdálkodás iránt. A környezetvédelmi és energiahatékonysági szempontok a beszerzések során is érvényesítésre kerülnek. Munkatársainktól elvárjuk, hogy munkavégzésük során óvják a környezetet, ügyeljenek az erőforrások takarékos felhasználására és a megfelelő hulladékkezelésre.

Irányítás A környezetvédelmi kérdések kezelése az Egészségvédelmi, Baleset-megelőzési és Környezetvédelmi (EBK) Osztályhoz tartozik, a Biztonsági Főigazgatóságon belül. Az osztály feladata, hogy a Társaság környezetvédelmi rendszerének tervezésével, szervezésével, irányításával és a végrehajtás folyamatos ellenőrzésével, a kockázatok rendszeres elemzésével és értékelésével hozzájáruljon a fenntartható fejlődés biztosításához, a környezettudatos társasági és üzleti működési rend kialakításához. A döntéseket az EBK osztályvezető készíti elő, majd a Biztonsági főigazgató útján a végső döntéseket a vezérigazgató hozza meg. A környezetvédelmi szakmai szervezet létszáma 2019-ben 6 fő volt. Az energiagazdálkodási tevékenységet ellátó terület belső átszervezésen esett át 2019-ben. Az Infrastruktúra Igazgatóság alakítja ki és valósítja meg a Társaság energia-stratégiáját, valamint ellátja az Energiagazdálkodási Irányítási Rendszer (EgIR) szakmai működtetését. A szállításhoz és járműüzemeltetéshez kapcsolódóan a Logisztikai Igazgatóság végzi az energetikai feladatok szakmai felügyeletét. Az épületek esetében az energiagazdálkodási irányítási feladatok ellátásához a területileg illetékes energetikai munkatársakból, az adott telephely vonatkozásában illetékes műszaki szakértőkből, felelős vezetőkből és kijelölt munkatársakból álló energiagazdálkodási csoportok rendelkeznek felelősséggel és hatáskörrel.

„Az ember nem csak azért felelős, amit tesz, hanem azért is, amit nem tesz meg!” (Prótagorasz, a Környezetvédelmi Szabályzat mottója)

Környezetvédelmi tevékenység keretei

A Társaság környezetvédelmi tevékenységének kereteit a Környezetvédelmi Szabályzat határozza meg. A Szabályzat deklarálja a mindenkor hatályos környezetvédelmi jogszabályoknak megfelelő eljárást, illetve elkötelezettségünket a környezetvédelmi rendszer hatékony működtetése és folyamatos javítása iránt. A Szabályzat elvárása, hogy a környezethasználat olyan módon kerüljön megszerzésre és megvalósításra, hogy a legkisebb mértékű környezetterhelést és igénybevételt idézze elő, megelőzze a környezetszennyezést, kizárja a környezetkárosítást. A rendszeres környezetvédelmi tevékenységek megvalósulása kapcsán rendszeres belső ellenőrzéseket végzünk. A Környezetközpontú Irányítási Rendszer a logisztikai területre, illetve a speciális üzemekre és központokra, az energiagazdálkodási irányítási rendszer a teljes szervezetre kiterjed.



A környezetvédelmi tevékenység átfogó értékelése a Biztonsági Főigazgatói vezetői értekezleten történik, ahol meghatározásra kerülnek a következő évi és hosszabb távú célkitűzések is. Minden új postai munkavállaló a felvételi eljárás során tájékoztatást kap a környezetvédelmi ismeretekről, környezettudatos magatartási normákról, munkavállalóink egy része emellett évente képzésben részesül a saját tevékenységi körére vonatkozó környezetvédelmi feladatok kapcsán.

Greenairport

A Magyar Posta tagja a Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér kezdeményezésének, a Greenairport Programnak. A kezdeményezés célja, hogy a repülőtéren működő szervezetek az üzemeltetővel összefogva csökkentsék a légikikötő környezeti hatásait. A program elsősorban a klímavédelemre fókuszál, az energiafelhasználás csökkentésével, a megújuló energiaforrások használati feltételeinek megteremtésével, az elektromos mobilitás fejlesztésével és a szelektív hulladékgyűjtés továbbfejlesztésével.



Megfelelőség

2019-ben egy esetben a megengedett szint feletti zajkibocsátás miatt 350 ezer Ft zajvédelmi bírság fizetésére kötelezték Társaságunkat. A határérték feletti zaj a Füzesabony Logisztikai Üzeménél fordult elő. A korábban is megjelenő probléma az üzem új telephelyre költözésével (ld. 3.2 fejezet) megszűnt.

4.1 Energiagazdálkodás és levegőtisztaság-védelem

Társaságunk energiaigénye az épületek (60%), illetve a logisztikai szolgáltatásokhoz kapcsolódó gépjárműhasználatból (40%) fakad.

Célok és eredmények

Az átlagos üzemanyagfogyasztásra, az egységküldeményre vetített üzemanyagfogyasztásra, illetve az épületeknél jelentkező gáz-, távhő- és villamosenergia-fogyasztás tekintetében határoztuk meg a Társaság energiafelhasználásra vonatkozó céljait, amelyeket részben sikerült teljesítenünk.

Kitűzött célok 2019-re	Célérték	Eredmény	Teljesülés
Átlagos üzemanyagfogyasztás	max. 9,2 l/100 km	9,2662 l/100 km	-
Egységküldeményre ⁹ vetített üzemanyagfogyasztás	min. 4,5 ek. db/ 1 liter	4,3563 ek. db/ 1 liter	-
Villamosenergia fogyasztás az előző évhez képest	-1,5%	-4,84%	+
Földgázfogyasztás az előző évhez képest	-0,5%	-0,51%	+
Távhő fogyasztás az előző évhez képest	-1%	+0,90%	-

5. táblázat: Energetikai célkitűzések és teljesülésük

⁹ Olyan egyenérték, amely figyelembe veszi a különböző felvett küldemények eltérő súlyát (pl. 1 db egységküldemény = 350 db levél / 0,75 db csomag / 100 db reklámkiadvány, hírlap). A felvett egységküldemények mennyisége 5%-kal csökkent 2019-ben az előző évhez képest.

A Magyar Posta energiafelhasználása, GJ			
	2017	2018	2019
Benzin – posta technológiai	6 178	5 378	4 937
Benzin – személy	11 026	11 233	10 263
Gázolaj – posta technológiai	316 783	319 937	306 446
Gázolaj – személy	2 301	2 403	2 312
CNG	664	437	348
Földgáz	256 864	262 267	280 294*
Villamosenergia	151 431	154 339	146 873
Vásárolt hő	54 629	48 973	49 416
Vásárolt hő (termálvíz)	565	791	193
Termelt napenergia	485	474	489
Összesen¹⁰	800 926	806 232	801 571

*A földgáz fűtőértékét 2017, 2018-ban az IPC által megadott globális érték alapján számítottuk, 2019-ben áttértünk a magyarországi átlagos fűtőértékre. Ez okozza a növekményt, a mért fogyasztás mennyiségi csökkenése ellenére.

6. táblázat: Energiafogyasztás

A társasági szén-dioxid kibocsátást negyedévente mérjük és célértéket, valamint meghatározott időtávra kibocsátás-csökkentő vállalásokat határozunk meg. A Nemzeti Éghajlatváltozási Stratégiával összhangban a Magyar Posta a 2014-2020 közötti időszakra vállalta, hogy a 2013. évi bázisévhez képest 5%-kal csökkenti CO₂-kibocsátását. Piaci alapú kibocsátást tekintve 2019 végére elértük a 2020-ra kitűzött célt (-8,34%), lokáció alapú kibocsátást tekintve 2019 végére -4,39%-ot értünk el, amely teljesíti az időarányos célt (-4,29%)¹¹. Társaságunk továbbra is elkötelezett a klímaváltozás mérséklése iránt, ezért új kibocsátási célt tűzünk ki:

2030-ra 18,1%-kal mérsékeljük bruttó szén-dioxid kibocsátásunkat a 2017-es bázisévhez képest¹².

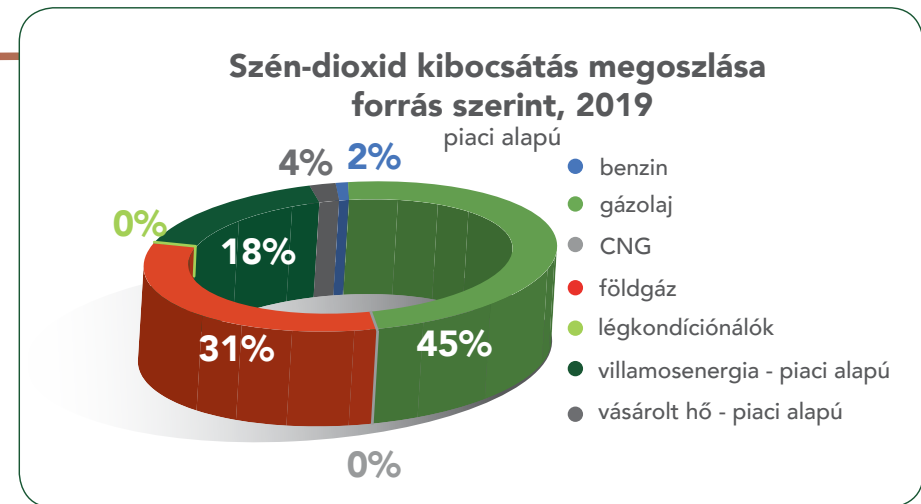
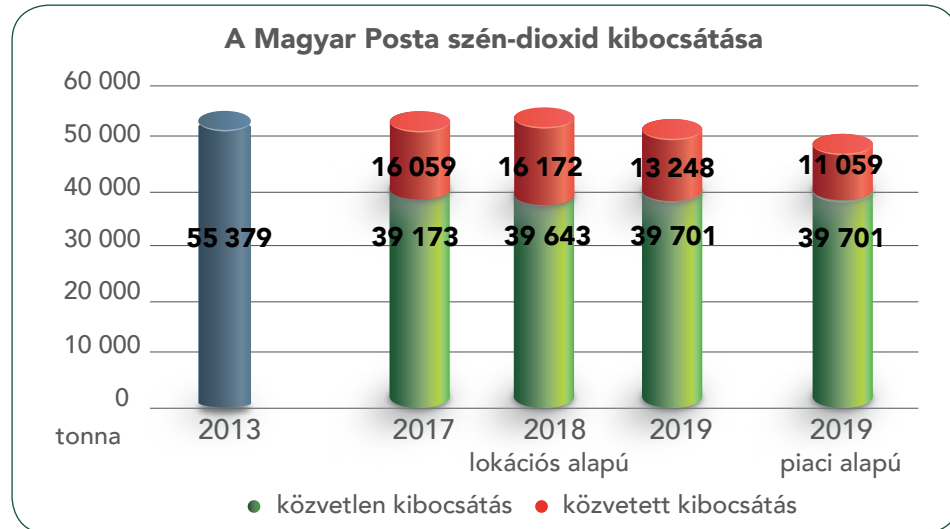
Az üvegházhatású gázok mérséklése kapcsán alkalmazott nemzetközi konszenzus szerint a csökkenésbe a szén-dioxid kibocsátás megváltását (offset) nem számítjuk bele. Célkitűzésünk a piaci alapú számításra vonatkozik és a közvetlen (Scope 1) és a vásárolt energiához kapcsolódó közvetett (Scope 2) szén-dioxid kibocsátásokat foglalja magában.

4. ábra: Szén-dioxid kibocsátás
Az üvegházhatású gázok (ÜHG) közül csak a szén-dioxid kibocsátás került figyelembevételre, kivéve a légkondicionálókhoz kapcsolódó kibocsátásoknál, amely valamennyi ÜHG-re kiterjed, CO₂-egyenértéken. A kibocsátási tényezők jogszabályokból, hivatalos adatokból és iparági szervezetek adatszolgáltatásából származnak. A GWP értékek az IPCC 4. Értékelési jelentése alapján számítottak.

10 Az energiafogyasztási adatok pontosak, mérésből származnak. Ahol szükséges volt, a vonatkozó jogszabály, illetve iparági becslések fűtőértékeit használtuk.

11 Piaci alapú kibocsátás: a ténylegesen vásárolt energiához kapcsolódó kibocsátási tényezővel számított érték. A tényezőt a szolgáltató bocsátja rendelkezésre, vagy ennek hiányában az országos szinten, kifejezetten alacsony vagy zero kibocsátásúként értékesített energia nélkül számított maradványenergia átlagos kibocsátási értéke. Lokáció alapú kibocsátás: az energiafogyasztásból helyi (országos) átlagos kibocsátási tényezővel számított érték. A kétféle kibocsátási tényező Magyarországon csak a villamosenergiára érhető el.

12 A bázisév választását a Nemzeti Energia és Klímatervezési (NEKT) indokolja, amelyben a legfrissebb adat a 2017-es év kibocsátása. A NEKT ehhez a szinthez képest 8,1%-os csökkentési célt határoz meg országos szinten (ez az 1990-es üvegházhatású gáz kibocsátási szinthez képest -40%). A Magyar Posta 2019-es kibocsátása 2017-hez képest -8,1% volt. Az ambiciózusabb cél érdekében, és számítva arra, hogy a NEKT célkitűzése is módosításra kerül (-50% 1990-hez képest) határoztuk meg a vállalást.



5. ábra: Szén-dioxid kibocsátás megoszlása forrás szerint

Fejlesztések

Telephely reorganizáció: Megvalósult a 2010 óta folyamatban lévő, kiemelt projekt a logisztikai telephelyek reorganizációja és feladatainak átalakítása kapcsán. A telephelyek technikai és technológiai fejlesztésének, valamint a csomaglogisztikai terület új helyszínre (depóba) költözésével a logisztikai üzemekben jelentősen csökkent a járműforgalom, ezáltal a környezet zajterhelése is.

Gépjármű-fejlesztés: A Társaság folytatta a gépjárműpótlási és fejlesztési terv megvalósítását, 300 korszerű jármű került beszerzésre bérleti vagy saját konstrukció keretében 2019-ben. Az újonnan beszerzett járművek mintegy fele kisáruszállító gépjármű, 45%-a motorkerékpár.

Épületberuházások: 2019 során 27 telephelyen valósítottunk meg energiahatékonysági beruházásokat. A legtöbb esetben világításkorszerűsítésre és fűtőkorszerűsítésre került sor, de egyes telephelyeken a beruházás a víz- és csatornarendszer felújítást, illetve épületek utólagos hőszigetelését jelentette. A beruházásokban érintett telephelyeken várhatóan 4,5%-kal fog csökkenni a teljes energiafelhasználás.

Állapotfelmérés: Folytatva a korábban megkezdett törekvésünket 2019-ben újabb 30 telephely energetikai állapotfelmérését végeztük el, így már 200 telephelyre vonatkozóan rendelkezünk felméréssel. A Társaság egészében havi szintű mérőleolvasást vezettünk be. Energiafelhasználásunk pontosabb nyomon követésével a beavatkozás és a devianciák kiszűrése hatékonyabb lehet.

Karbantartás: Társaságunk a rendszeres karbantartással kiemelt hangsúlyt helyez eszközei állapotának megőrzésére és a hosszú élettartam biztosítására.

Napenergia: Folyamatosan keressük azokat a műszaki megoldásokat, amelyekkel a megújuló energia használatát tudjuk biztosítani létesítményeinknél. 496 GJ napenergiát használtunk 2019-ben.

Gépjárművek és logisztika

A logisztikai feladatokat, a küldemények kézbesítését mintegy 4500 saját járműből álló flottánk révén látjuk el. Gépjárműveink több mint 60%-át a kistehergépkocsik és a kisáruszállítók teszik ki. 2019-ben közel 96 millió km¹³-t tettek meg járműveink, összesen 8,88 millió liter üzemanyagot felhasználva. A megtett kilométer száma 0,3%-kal csökkent az előző évhez képest, míg az üzemanyag fogyasztás 1,13%-kal emelkedett. A küldemények címzetthez történő eljuttatása során fontos szerepe van a gyalogosan és kerékpárral történő kézbesítésnek. 2019-ben gyalogosan közel 2,2 millió km-t tettek meg kollégáink, míg kerékpárral 18,5 millió km-t.

Ez annyit tesz, mintha a Magyar Posta munkatársai gyalog 54-szer, biciklivel pedig 461-szer megkerülték volna a Földet az Egyenlítőnél.

13 Súlyozott kilométer, ami figyelembe veszi az utak adottságait

Új elektromos eszközök

A kézbesítők terhelésének enyhítése érdekében 2019-ben több olyan eszközt is teszteltek kollégáink, amelyek könnyítene a fizikai igénybevételen. Az ősszel megkezdett tesztek kedvező eredményei alapján az év végére már közel 60 településen történt elektromos rásegítésű vagy teljesen elektromos hajtású eszközökkel (pl. háromkerekű elektromos motor, elektromos kerékpár) a kézbesítés. A visszajelzések alapján a munkatársak hamar megkedvelték az új eszközöket, amely a napi munka támogatása mellett a kézbesítés hatékonyságát is fokozza.

A Posta által használt személygépkocsik nem a logisztikai feladatok ellátásához, hanem a kollégák mindennapi munkavégzéséhez szükségesek. A személygépjárművek leányvállalatunk tulajdonát képezik, a Társaság bérli ezeket. Közel 200 járműből álló flottánk 87%-a benzinüzemű. A személyautók futásteljesítménye 2019-ben 5,5 millió km volt.

4.2 Hulladékgazdálkodás

Törekvünk és valamennyi munkatársunk felé megfogalmazott elvárásunk, hogy tevékenységünk során a lehető legkevesebb hulladék keletkezzen. Szennyvíz tekintetében Társaságunknál nagyrészt kommunális szennyvíz keletkezik, célunk, hogy a közcatornába ne kerüljön előkezelés nélkül hulladék vagy szennyezőanyag.

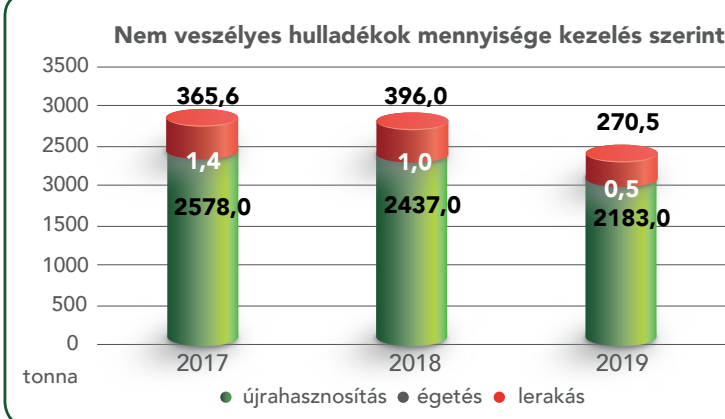
Papírmentes folyamatok

A digitalizáció révén lényegesen csökken a Magyar Posta papírfelhasználása. A PAKK program (ld. 3.2 fejezet) e téren leglényegesebb hatása, hogy megszűnik a papíralapú tértivevény, az értesített küldemények átvétele papír helyett elektronikus felületen történik, valamint az elektronikus feladójegyzék a vállalati ügyfeleken kívül 2019-től valamennyi ügyfél számára elérhető. A HR területen elektronikus felület létrehozását tervezzük 2020-ban a munkaidő-beosztásra és nyilvántartásokra, csakúgy, mint a képzésszervezésre és toborzásra, valamint a teljesítménymenedzsment adminisztrációját is továbbfejlesztjük.

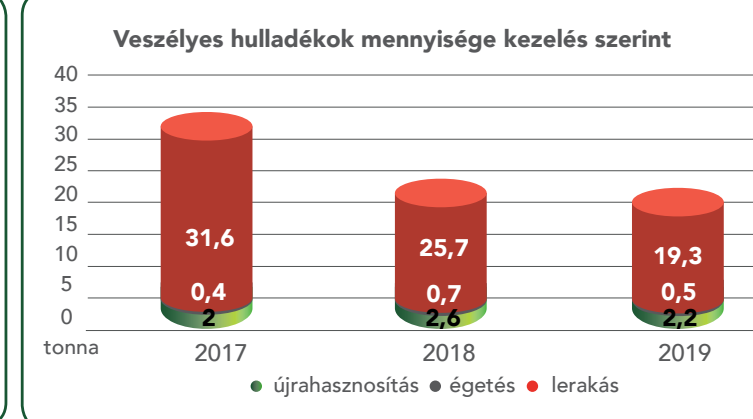
Csökkenő tendenciát mutat a papírhulladék mennyisége, ami részben abból fakad, hogy a hírlapterjesztés 2019 során kikerült a Magyar Posta tevékenységi köréből, így a visszamaradt (remittenda) hírlapok már nem jelentenek hulladékot a Társaságnál, másrészt a papírmentes technológiák is hozzájárulnak a hulladék mennyiségének mérséklődéséhez.

Veszélyes hulladék: A veszélyes hulladékokat fajtánként szelektíven gyűjtjük, kiemelt figyelmet fordítva a környezetszennyezés megelőzését biztosító gyűjtésre, tárolásra. A veszélyes hulladék mennyiségének közel felét – a postai tevékenység következményeként – a tonerek és festékpátronok adták 2019-ben. Lényegesen kisebb, de jelentős mennyiségben keletkezik fénycső hulladék és szennyezett göngyöleg, illetve szennyezett felitatóanyag. A veszélyes hulladékok összes mennyisége évente változik, mert keletkezésük a nagy ciklusidejű karbantartásokhoz (pl. targonca akkumulátortelep selejtezése, elektronikai hulladék) köthető elsősorban, nem termelési technológiai folyamatokhoz.

Nem veszélyes hulladék: A nem veszélyes hulladékok gyűjtése során is elkülönített gyűjtést alkalmazunk. Szelektíven gyűjtjük a személyes vagy üzleti adatokat nem tartalmazó papír hulladékokat, illetve a műanyag hulladékokat (pl. PET palack, egyéb műanyag csomagolási hulladék), illetve az ólom plombákat. Az adat- és titokvédelmi előírások betartása mellett, és ennek érdekében külön rendszerben, de szintén szelektíven gyűjtjük a személyes vagy üzleti adatot tartalmazó papírhulladékot is. A legforgalmasabb postákon az ügyféltérben is szelektíven gyűjtjük a papír- és műanyag hulladékot.



6. ábra: Nem veszélyes hulladékok mennyisége



7. ábra: Veszélyes hulladékok mennyisége

4.3 Szemléletformálás

Az energiafelhasználás racionalizálását fokozva és a környezettudatos magatartás népszerűsítése érdekében több éve hangsúlyt helyezünk a szemléletformálásra munkatársaink körében.

Kiadvány: A Társaság intranetjén jelentettük meg a „Segédlet az energiahatékonysági intézkedésekhez” című tudatosító kiadványunkat 2019-ben, amely szabályozási szintre is emelkedett. A kiadvány valamennyi számítógéppel rendelkező munkatárs számára elérhető, míg postákon, üzemekben faliújságra helyeztük ki azt.

Plakátok: A MEKH (Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal) által közzétett, közérthetően és szemléletesen kialakított energiatudatosságot erősítő plakátokat szintén elérhetővé tettük belső rendszerünkben és a faliújságokon, valamint az Energiagazdálkodási Irányítási Rendszerhez kapcsolódó képzéseken is felhívjuk rájuk a figyelmet. A plakátok az otthon és a munkahelyen is megvalósítható jó gyakorlatokat népszerűsítik.

Ötletláda: Munkatársainktól emailben és postai úton is várjuk akár az energiahatékonyságot is növelő ötleteiket. Erre a lehetőségre a képzések során is felhívjuk figyelmet.

Postás Magazin: A valamennyi munkatárshoz eljuttatott Postás Magazinban is ösztönözzük a környezettudatosságot, 2019-ben a hulladékmentes életmódot mutattuk be.



ECO vezetés

A hivatásos gépjárművezetők az évenkénti KRESZ-oktatás keretében ECO vezetés képzésen is részt vesznek, így rendszeresen tudatosítjuk a fogyasztás mérséklését eredményező gyakorlatokat. Az ECO képzésen 2019-ben 1876-an vettek részt.

Harmadik alkalommal rendeztük meg az Országos Logisztikai Versenyt a gépjárművezető és logisztikai küldeményeket feldolgozó munkatársak részére. A résztvevők két napot át mérték össze tudásukat és képességeiket egyéni és csapatversenyben. A postaszakmai elméleti és gyakorlati feladatokon túl a vezetéstechnika is fontos szerepet játszott a versenyben. Változatos feladatok révén (pl. vakon vezetés, vezetés részegséget imitáló szemüveggel, ügyességi feladatok) a biztonságos vezetés és az energiafelhasználás szempontjából tudatos vezetés is kiemelt hangsúlyt kapott.

Kerékpáros felvonulás: Munkatársaink hagyományosan részt vesznek a Tekerj a Virágkarneválra! kerékpáros felvonulásban. Az ennek részeként Facebook-on meghirdetett versenyt 2019-ben is kollégáink csapata nyerte a leadott like-ok alapján.

Zöld sarok: Nagy népszerűségnek örvend a budapesti központi irodaépületben kialakított „Zöld sarok”, amely egy közösségi könyvespolc. A megunt, már kiolvasott könyvek itt ingyen gazdát cserélhetnek, „hozz egy könyvet, és vigyél egy könyvet” elven. A dolgozóink által gyűjtött papírhulladék újrahasznosításával készült papírbútorokból álló könyvespolcon a könyvek folyamatosan cserélődnek.



5. Felelős foglalkoztatás

Miért fontos? A Magyar Posta az ország egyik legnagyobb munkáltatója. Tevékenységünkben adódóan az alkalmazottak megfelelő létszáma és felkészültsége kulcsfontosságú az ország zavartalan működése szempontjából, a bérszínvonal pedig rengeteg család megélhetését befolyásolja. A munkavállalók a 2017. évi bértmegállapodás alapján – az érdekképviselletekkel 2019-ben kötött 3 éves bértmegállapodás utolsó évre rögzített 6% helyett – átlagosan 10%-os bérfejlesztésben részesültek.

Alapelveink Humánerőforrás gazdálkodásunkat meghatározó cél a fluktuációból adódó kockázatok csökkentése. Ehhez kapcsolódóan elsődleges a munkaerő bevonása, megtartása, a próbaidőn belül kilépett kézbesítő munkatársak arányának csökkentése. Az alkalmazottak magas átlagéletkorából adódó kockázatok kezelése érdekében törekszünk is az utánpótlás és a lojalitás erősítésére. A munkavédelem kapcsán célunk a biztonságos munkahelyi környezet megteremtése, csökkentve a munkabalesetek és a foglalkozási megbetegedések kockázatát.

Irányítás A Humánerőforrás Főigazgatóság (HR) kompetenciája a foglalkoztatás-politika és a vállalati kultúrafejlesztés irányainak meghatározása, valamint a képzési, munkaerő-megtartó és karriermenedzsment programok rendszerének működtetése, kapcsolattartás az érdekképviselletekkel és az esélyegyenlőségi terv kidolgozása. A HR terület 2018-ban megkezdett átalakításának folytatásaként 2019-ben átcsoportosítottuk a szervezeten belül a HR stratégiai, toborzás-kiválasztási, HR gazdálkodási funkciókat, valamint a kontrolling területtől a HR terület irányítása alá került a HR kontrolling funkció. A HR feladatok és folyamatok centralizálása, illetve hatékonyságnövelése érdekében a HR Üzleti Partneri Rendszert kiterjesztettük a végrehajtási szintű logisztikai szervezetekre. A humán erőforrás gazdálkodás egyes részterületeit stratégiai és tervek alapján irányítjuk.

A Társaság munkavédelmi tevékenységének stratégiai, szakmai irányítását az Egészségvédelmi, Balesetmegelőzési és Környezetvédelmi Osztály (EBK osztály) vezetője látja el a Posta munkavédelmi vezetőjének szakmai támogatása mellett (bővebben ld. 5.7 fejezet).

Főbb fejlesztéseink 2019-ben

2019-ben több olyan fejlesztési program valósult meg, amely a jogszabályi megfelelésen, belső előírások teljesítésén túl a munkatársak napi tevékenységének hatékonyságát segíti:

- **Hivatásom a Posta** komplex program (ld. 5.2 fejezet),
- **Vezetőképzés** (ld. 5.4 fejezet),
- **Előttem az utódom** vezetői utánpótlás fejlesztés (ld. 5.4 fejezet).

A teljesítményközpontú kultúra erősítése érdekében folyamatosan fejlesztjük teljesítménymenedzsment rendszerünket és az érintett vezetők ezirányú képzését is folytatjuk. Egyre hangsúlyosabbá tesszük a teljesítmény szemléletet, **ösztöngzőinkben** a javuló minőségi mutatókat és a magasabb bevételeket díjazzuk, de ezek mellett megjelenik a munkaerő megtartás is, mint cél.

A Hivatásom a Posta program, illetve a telepi roma program hatása túlmutat a Postán, és sikerükkel, illetve a létrejött tapasztalatokkal az egész munkaerőpiacra hatással lehetnek.

A Társaság e programokba részben a munkaerőpiaci nyomás hatására, részben mint az egyik legnagyobb foglalkoztató és a helyi munkaerőpiacra lényeges hatással lévő szervezet kezdett bele. (A telepi roma programról ld. 5.3 fejezet)

5.1 Foglalkoztatás számokban

A Magyar Posta összesen 28 446 főt foglalkoztatott¹⁴ 2019 végén, a részletes megoszlások a grafikonokon látszanak.



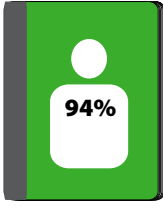
28 446 fő



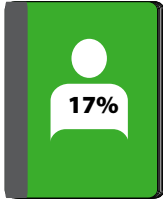
4%-os
létszámcsökkenés



62% nő

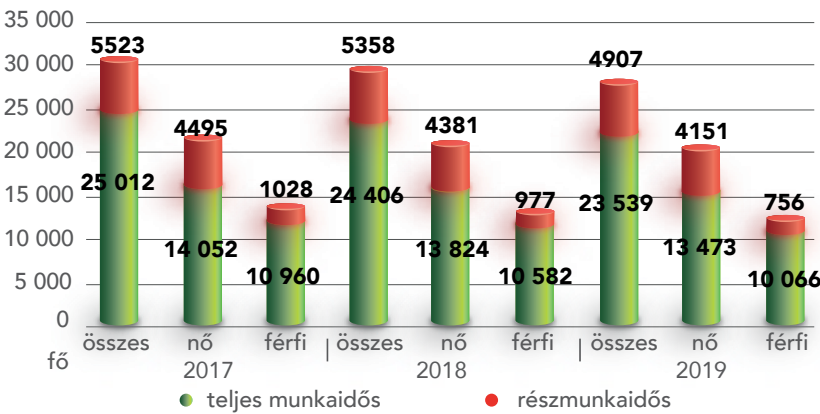


94%
határozatlan idejű
szerződéssel



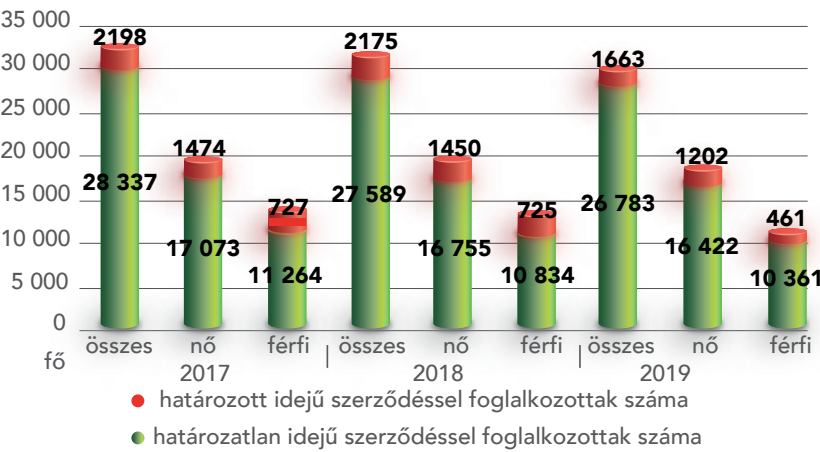
17%
részmunkaidős

Foglalkoztatottak nemek és foglalkoztatás szerint, 12. 31.



8. ábra: Foglalkoztatottak nemek és foglalkoztatás típusa szerint

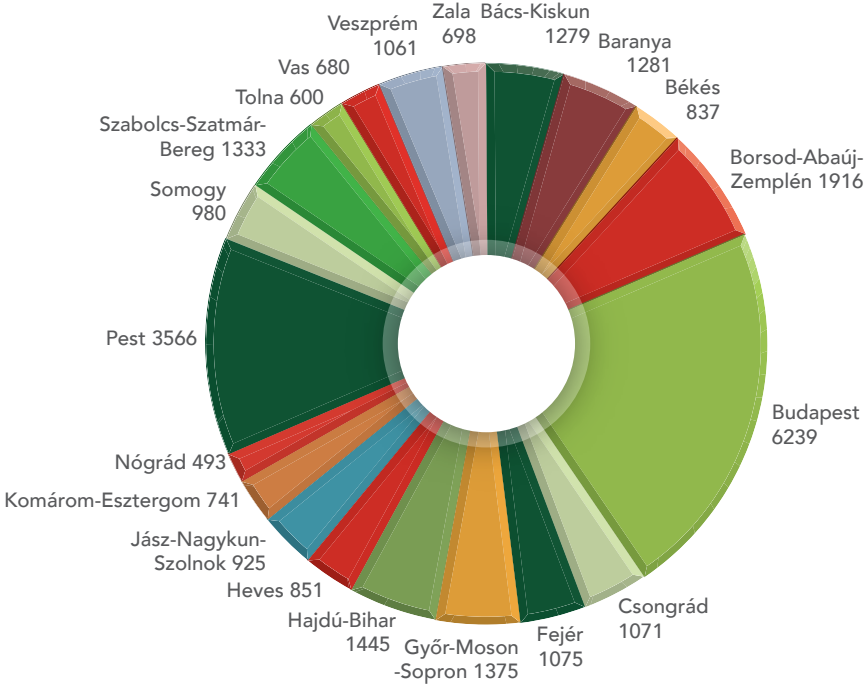
Foglalkoztatottak nemek és szerződés szerint, 12. 31.



9. ábra: Foglalkoztatottak nemek és szerződés szerint

¹⁴ Állományi statisztikai fő, a 30 napot meghaladóan a szervezetnél dolgozó, aktív munkavállalókat tartalmazza.

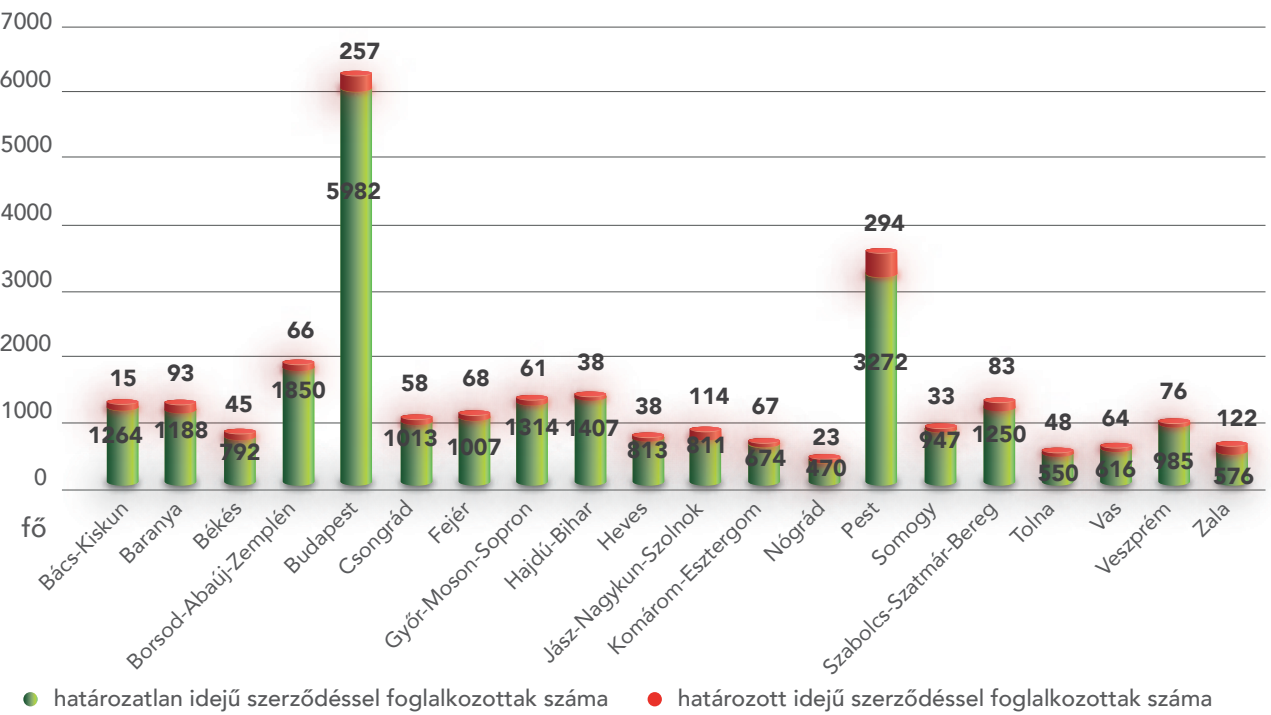
Foglalkoztatottak megyénként, fő, 2019. 12. 31.



10. ábra: Foglalkoztatottak megyénként

Foglalkoztatottak megyénként és szerződés típusunként, 2019. 12. 31.

2017-ben és 2018-ban az arányok lényeges eltérést nem mutatnak.



11. ábra: Foglalkoztatottak megyénként és szerződés típusonként

Atipikus foglalkoztatási lehetőségekben résztvevők száma, évvégi létszám, fő	2017	2018	2019
munkaidőkeret	25 459	24 862	23 996
távmunka szerződéssel rendelkezők	103	113	116
rugalmas munkaidő	169	148	135
kötetlen munkaidő	921	934	1 012
Munkaidőkeret: A HR Elszámolások Szabályzatának melléklete szerint azon munkakörök létszáma, amelyekben munkaidőkeret alkalmazható. Rugalmas ill. kötetlen munkarend: a munkaköri jegyzék besorolása alapján összesített létszám.			

7. táblázat: Atipikus foglalkoztatási lehetőségekben résztvevők

Kölcsönzött munkaerő

A kölcsönzött munkaerő 2019. évi statisztikai létszáma 250 fő volt átlagosan. Ez a létszám az év végi forgalomfelfutás időszakában jelentősen meghaladta az átlagot. A kölcsönzött munkavállalók jellemzően logisztikai tevékenységekben vettek részt

Kölcsönzött munkaerő (redukált fős ¹⁵) létszáma	2017	2018	2019
Átlag teljes munkaidős dolgozó -ekvivalens	177,82	205,78	224,28

8. táblázat: Kölcsönzött munkaerő létszáma

Kölcsönzött munkaerő jellemző tevékenységei	
Szakterület	Tevékenység
Logisztikai igazgatóság	logisztikai küldeményfeldolgozás
	anyagmozgatás
	betanított csomagkézbesítés

9. táblázat: Kölcsönzött munkaerő jellemző tevékenységei

Csoportos létszámcsökkentés

A Posta vezetése – az Üzemi Tanáccsal egyeztetve – folytatta a 2018-ban megkezdett szervezeti racionalizálást és 2019-ben mintegy 300 munkavállalótól vált meg. A létszámcsökkentés főleg a fővárosi irányítási, adminisztratív munkahelyeket érintette. Nem volt létszámleépítés azokban a munkakörökben, ahol a Társaság munkaerőhiánnyal küzd (pl. kézbesítési és logisztikai munkakörök).

A csoportos létszámcsökkentésben érintettek részére a Postakürt Alapítvány – a Magyar Postával kötött megállapodása alapján – Human Assistance szolgáltatás keretében nyújtott különböző támogatásokat. Ennek keretében többek között pályamódosító és pályakorrekciós egyéni konzultációt, a minimálbér mértékéig képzési támogatást, egyszeri szociális támogatást biztosítottunk. A szolgáltatásokat 85 fő vette igénybe. (A Postakürt Alapítvány tevékenységéről bővebben ld. 6. fejezet).



5.2 Fluktuáció, új belépők és megtartás

Társaságunknak – mint sok más munkáltatónak is – egyik jelentős feladata a fluktuáció csökkentése. A postai fluktuáció oka egyrészt a piaci benchmark alatti átlagkeresetek, másrészt egyes térségekben és munkakörökben jelentős problémát okozó – főleg azokban a nagyvárosokban és agglomerációkban, ahol hasonló tevékenységekben (logisztika, kereskedelem, pénzügyi szolgáltatás) történik foglalkoztatás – más környékbeli cégek elszívó hatása. A fluktuáció miatt kialakuló létszámhiány enyhítése érdekében nemcsak a munkaerő bevonása, hanem a több éves munkaviszonnyal rendelkező munkatársak megtartása is kiemelt feladat.

A fluktuáció alakulását folyamatosan figyelemmel kísérjük, a csökkentése érdekében a körülményeket és lehetőségeket figyelembe véve alakítjuk intézkedéseinket, melynek során számos saját hatáskörben megvalósítható intézkedést teszünk és alkalmazunk, mint pl. újabb, potenciális munkavállalói csoportokat kutatunk fel a különböző társadalmi kapcsolataink révén is (pl. roma kisebbségekhez tartozók, megváltozott munkaképességű személyek, közfoglalkoztatásból és közigazgatásból kikerülő munkavállalók). Bővebben ld. 5.3 fejezet.

Utánpótlás

A helyenként magas fluktuáció mellett jelentős kihívás a munkaerőutánpótlás biztosítása: az alkalmazottak átlag életkora magas; a megfelelő szaktudással, képzettséggel rendelkező jelentkezők hiánya miatt korlátozott az új munkatársak felvétele; a fiatalok bevonása és hosszú távú megtartása, motiválása a korábbiakhoz képest más módszereket kíván; a szakképzettséggel nem rendelkező új munkaerő betanítása/betanulása erőforrásigényes folyamat. A probléma megoldását több programunk célozza:

- **Szakmai gyakorlati hely biztosítása tanulók és hallgatók részére.**
- **Gyakornoki program működtetése** felsőfokú képzésben részt vevő vagy már végzett 30 év alatti fiatal pályakezdők részére.
- **Mentorálási rendszert** alkalmazunk kézbesítői, mobilposta kezelői és logisztikai (csomagkézbesítő, logisztikai küldeményfeldolgozó, gépjárművezető) területeinken a mielőbbi asszimilálódás és sikeres betanulás érdekében, valamint a próbaidőn belül kilépni szándékozó kézbesítő munkatársak arányának csökkentése céljából.
- **Munkavállalói Ajánlási Programunk** keretében ajánlási díjban részesült az a postai dolgozó, aki új munkavállalót ajánlott, amennyiben az új munkatárs a belépést követően hat hónappal is Társaságunknál dolgozik. A díjazást 2019-ben megemeltük, az év során 751 főt vettünk fel a programon keresztül.

Hívatásom a Posta

A Hívatásom a Posta olyan komplex program, amely során a munkaerőpiacról közvetlenül belépők központi felkészítést és sikeres vizsgát követően, már szakképzett dolgozóként kerülnek a célmunkahelyekre. A program célja, hogy az új munkavállalók a helyi sajátosságok megismerését követően motiváltak legyenek és már önállóan képesek legyenek feladataikat végezni. A programot a magas fluktuációjú munkakörökben indítottuk el (alapfokú végzettségűeknél: kézbesítő, logisztikai munkaterület munkakörei; középfokú végzettségűeknél: postahelyi ügyintézői, logisztikai munkakörök; felsőfokú végzettségűeknek: operatív vezetői munkakörök). 2019-ben 5 kézbesítői (Budapest 2, Győr, Kecskemét, Gyöngyös), egy logisztikai (Székesfehérvár) csoportot indítottunk.

Bérfejlesztés, ösztönzés

Jelentős foglalkoztatóként a Társaságunk által fizetett bér szintje a munkaerőpiacot is befolyásolja. 2019 végén a munkavállalók 7%-a dolgozott olyan munkakörben, amelynek bérezése a minimálbérhez kötött, közülük azonban csak a dolgozók töredékét foglalkoztattunk ténylegesen a minimálbérben. A legalacsonyabb teljes munkaidős bérek minimális különbséget mutatnak megynként.

A legalacsonyabb teljes munkaidős bér a minimalbérhez képest viszonyítva megyénként nemenként, 2019. 12. 31.



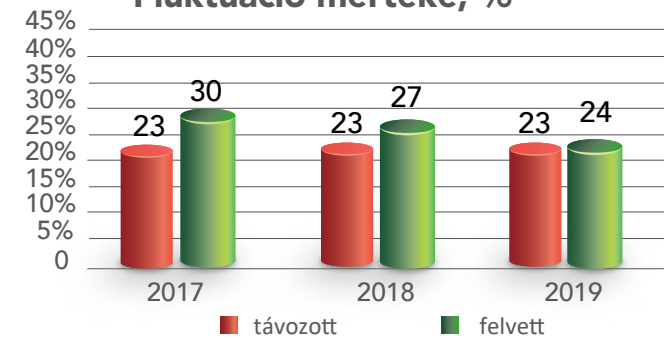
12. ábra: A legalacsonyabb teljes munkaidős bér a minimálbérhez képest

A Magyar Posta Zrt. az érdekképviselőkkel 2017. évben 3 évre szóló megállapodást kötött az alapszabályozásról, mely következő három évre vonatkozóan tartalmazza az átlagos éves bérfelzárkózás mértékét (tervezett mérték 2017. évre: 14%, 2018. évre: 12%, 2019. évre: legalább 6%). A 2019. évi béremelési mérték, felek megállapodása alapján, 10%-ra módosult. A 2019. évi bérfelzárkózás során elsődleges szempont volt a munkaerőhiány csökkentése, valamint a munkavállalók megtartása. A differenciált alapszabályozásnál figyelembe vettük a területi regionális bérszínvonalat, a munkaviszony hosszát, valamint kiemelésre kerültek a munkaerő-piaci szempontból veszélyeztetett munkakörökben foglalkoztatottak, akik az átlagosnál (10%) magasabb mértékű béremelésben részesülhetnek, így a kézbesítői tevékenységet ellátó munkakörökben (11,4 %) és a csomag-szállítmányozási és feldolgozási területeken (10,7%).

A bérfelzárkózás eredményeképp meg tudtuk előzni a postai munkabérek munkaerőpiaci mediántól történő további leszállását.

A korábban átalakított teljesítményértékelési és ösztönzési rendszer mellett új lehetőségeket keresünk a kollégák motivációjának javítására, transzparens, objektív ösztönzők kialakításával. Kézbesítési területen a kézbesítők új szempontú ösztönzését, míg a logisztikai területen a feldolgozási tevékenység hatékonyságának javítását és ösztönzését pilotoljuk.

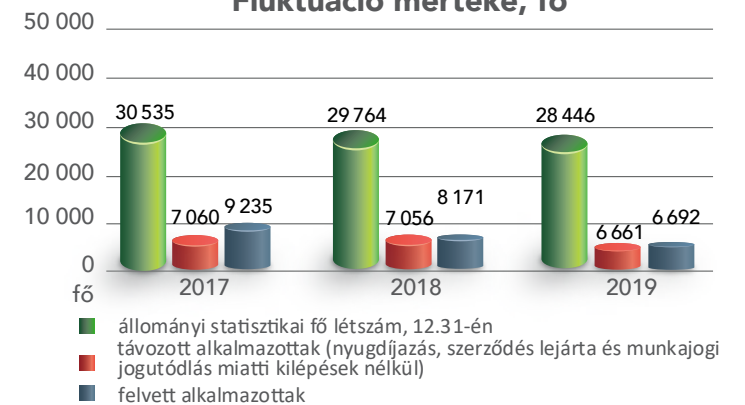
Fluktuáció mértéke, %



13. ábra: Fluktuáció mértéke, %

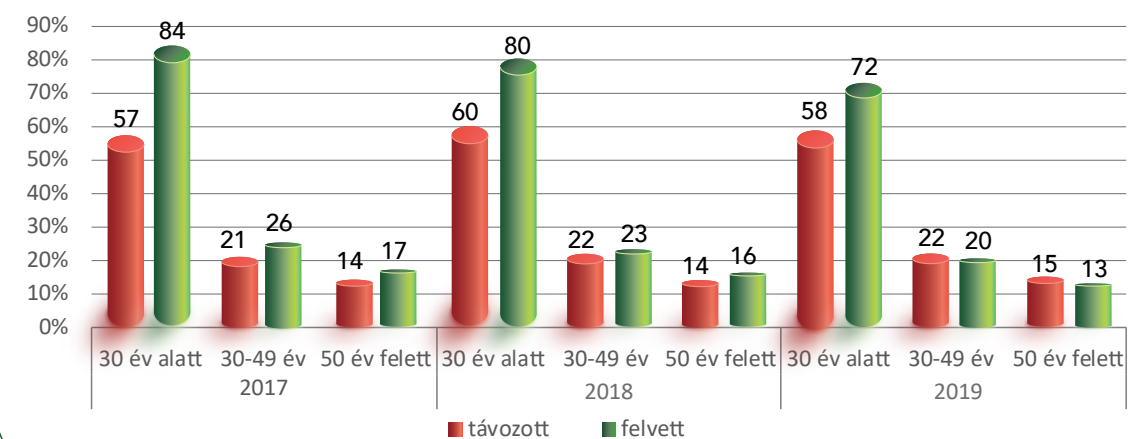
14. ábra: Fluktuáció mértéke, fő

Fluktuáció mértéke, fő



Fluktuáció kor szerint

az évvégi statisztikai állományhoz képest, %

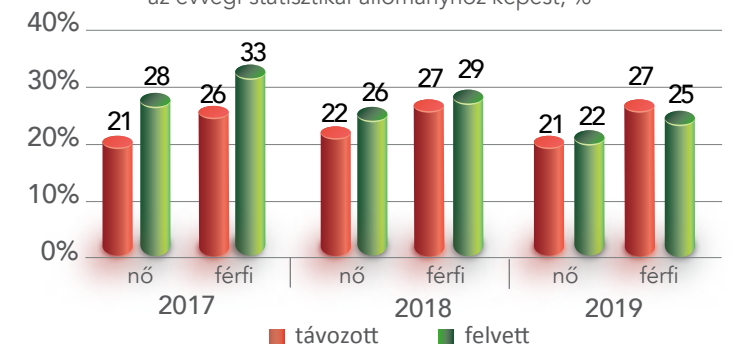


15. ábra: Fluktuáció kor szerint

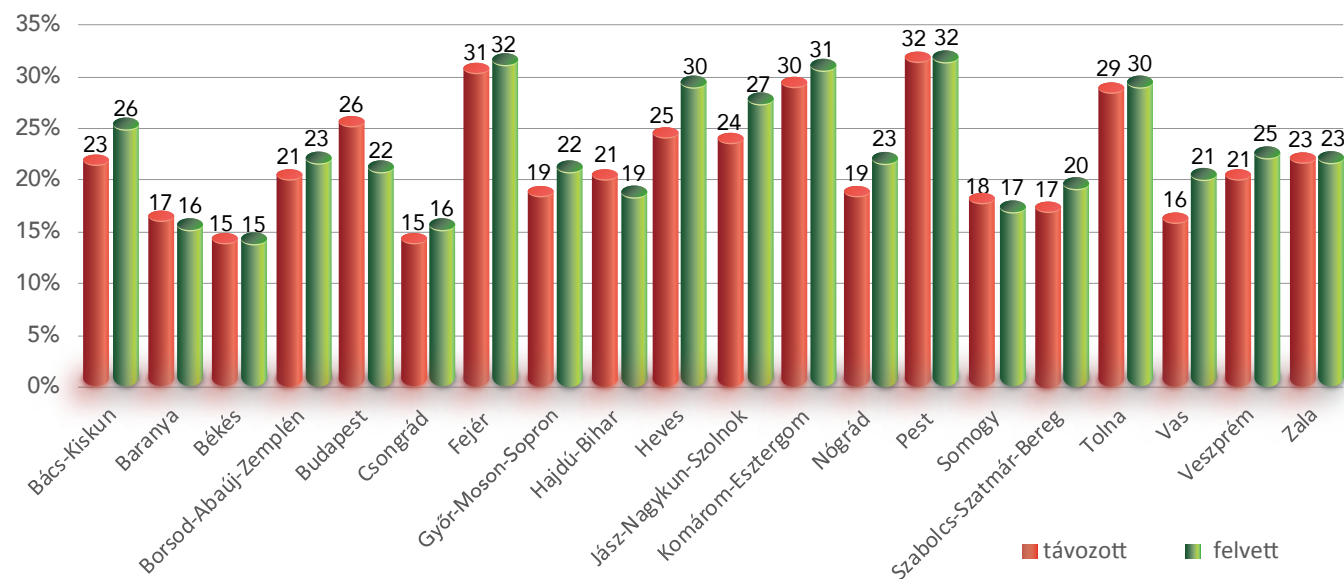
16. ábra: Fluktuáció nemek szerint

Fluktuáció nemek szerint

az évvégi statisztikai állományhoz képest, %



Fluktuáció megyénként az évvégi statisztikai állományhoz képest, 2019



17. ábra: Fluktuáció megyénként

5.3 Esélyegyenlőség és sokszínűség

A Magyar Posta Zrt. esélyegyenlőségi tevékenységeit a 2019-2020-as Esélyegyenlőségi Terv szabályozza. A Terv lefekteti Társaságunk esélyegyenlőséggel kapcsolatos alapelveit és céljait. Az Esélyegyenlőségi Terv a munkaviszonyban álló hátrányos helyzetű csoportokra és egyénekre terjed ki, függetlenül az alkalmazás jellegétől, a munkaidő mértékétől, vagy az alkalmazás időtartamától. Hátrányos helyzetű csoportba tartoznak: a nők, a 40 évnél idősebb munkavállalók, a romák, a fogyatékossgal élő és megváltozott munkaképességű személyek (mmk), a legalább két – tíz éven aluli – gyermeket nevelő munkavállalók (többgyermekes), a nagycsaládosok, akik saját háztartásban három, vagy annál több eltartott gyermeket nevelnek, illetve két, vagy több gyermeket egyedül nevelnek, továbbá a pályakezdők.

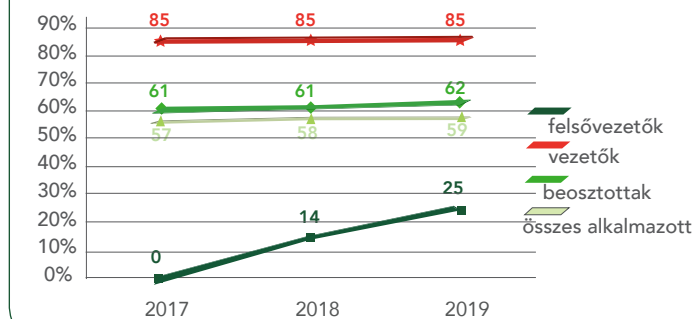
2019-ben megkezdtek az Esélyegyenlőségi Nagyköveti Rendszer megvalósítását, amelynek keretében kidolgoztuk a nagyköveti rendszer alapjait és a nagykövetek feladatait.

Irányítószervek tagjainak sokszínűsége						
	2017		2018		2019	
	Igazgatóság	Felügyelő Bizottság	Igazgatóság	Felügyelő Bizottság	Igazgatóság	Felügyelő Bizottság
30 év alatti	0%	0%	0%	0%	0%	0%
30-49 év közötti	67%	50%	67%	17%	67%	67%
50 év feletti	33%	50%	33%	83%	33%	33%
Nő	0%	50%	17%	33%	17%	33%
Férfi	100%	50%	83%	67%	83%	67%

10. táblázat: Irányítószervek tagjainak sokszínűsége

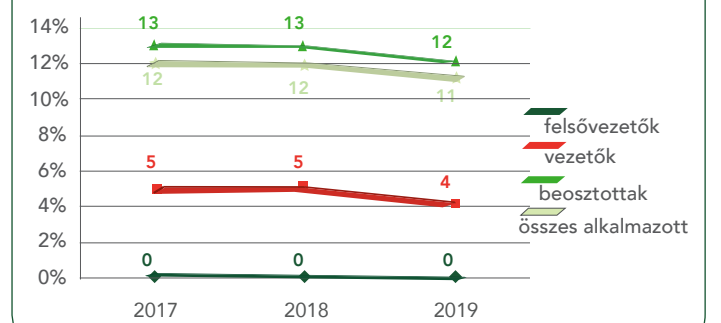
A Magyar Posta alapító tagja a Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fórumának (MEF), amely Magyarország első önszabályozó, munkáltatókat tömörítő, az esélyegyenlőség fontosságát hangsúlyozó szakmai és érdekvédelmi szervezete.

Nők aránya alkalmazotti kategóriák szerint, 12. 31.



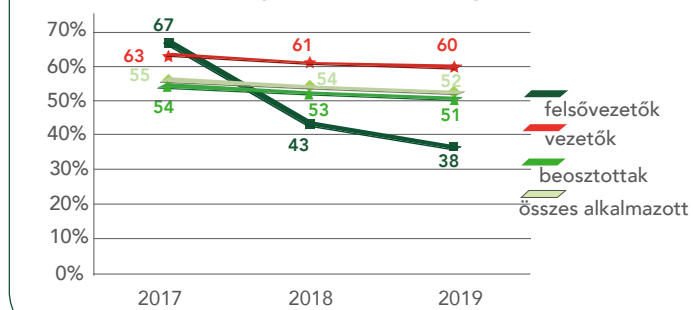
18. ábra: Nők aránya alkalmazotti kategóriák szerint¹⁶

30 év alattiak aránya alkalmazotti kategóriák szerint, 12. 31.



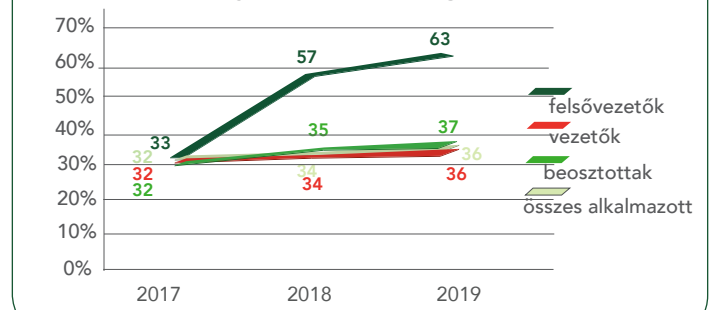
19. ábra: 30 év alattiak aránya alkalmazotti kategóriák szerint

30-49 év közöttiek aránya alkalmazotti kategóriák szerint, 12. 31.



20. ábra: 30-49 év közöttiek aránya alkalmazotti kategóriák szerint

50 év felettek aránya alkalmazotti kategóriák szerint, 12. 31.



21. ábra: 50 év felettek aránya alkalmazotti kategóriák szerint

Hátrányos helyzetű csoportok aránya az összes alkalmazotthoz viszonyítva						
	fogyatékossgal élő, mmk	többgyermekes	GYED/ GYES mellett foglalkoztatott	nagycsaládos	pályakezdő	nyugdíj mellett foglalkoztatott
2017	1%	4%	1%	3%	1%	1%
2018	1%	4%	1%	3%	1%	2%
2019	1%	4%	1%	3%	1%	3%

A romákra, jogszabályi okok miatt nincsen nyilvántartási adatunk. A csoportosítások szerinti adatok bontása az SAP HR-ben nyilvántartottak alapján került gyűjtésre, nem tekinthető ténylegesnek, mivel a munkavállaló által közlésre kerültek lettek rögzítve.

11. táblázat: Hátrányos helyzetű csoportok aránya

A hátrányos helyzetű munkavállalókat és foglalkoztatásukat számos kezdeményezéssel segíti Társaságunk. Részt vettünk az Incorpora nevű, a hátrányos helyzetben élő emberek munkahelyi elhelyezkedését segítő civil szervezet állásbörzójén.

¹⁶ felsővezetők: vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek, kabinetvezető, főigazgatók
vezetők: vezetők (a felsővezetők nélkül)
beosztottak: valamennyi beosztotti munkakörben foglalkoztatott munkavállaló

A **Postakürt Alapítvány** 2019-ben támogatást nyújtott nagycsaládosoknak, megváltozott munkaképességű munkavállalóknak, mozgásszervi megbetegedésben szenvedőknek rehabilitációs célú egészségügyi szolgáltatás igénybevételéhez, valamint hozzájárult a postás gyermekek képzéséhez, táboroztatásához is.

Megváltozott munkaképességű munkavállalók (MMM)

Megváltozott munkaképességűek foglalkoztatásának elősegítése érdekében létrehoztuk a Munkaköri Hálót, amely tartalmazza, hogy egészségi állapota szerint mely munkakörökben milyen fogyatékosággal élő munkavállaló foglalkoztatható. A Munkaköri Háló, valamint a kockázatértékelés szerves elemét képezi a toborzás, kiválasztás folyamatának, és egyértelmű iránymutatást biztosít a munkavállalók és vezetők számára. E dokumentumok a vállalaton belül mindenki számára elérhetőek.

MMM Díjak

2019-ben is átadtuk 2018-ban létrehozott díjainkat, mellyel a megváltozott munkaképességű munkatársaink erőfeszítéseit, kitartó munkáját és küzdelmét ismerjük el. A díj odaítéléséről a munkavállalói és a szervezeti egységvezetők javaslata alapján a vezérigazgató dönt, és a díjakat a Postások Világnapján, ünnepélyes keretek között adjuk át.

Megváltozott munkaképességű fiatalok megszólítása, bevonása érdekében a Társaság Fogyatékoság-barát Munkahely pályázatán belül toborzási és tájékoztatósi programot indítottunk el a speciális képző iskolákban, intézményekben. 2019-ben 10 alkalommal szerveztünk ismerkedő-fejlesztő programot különböző megyék intézményeiben nonprofit szervezetek, egyesületek, alapítványok, illetve védett foglalkoztatók együttműködésével. A program keretein belül lehetőséget biztosítottunk a postai terület megismerésére is, lehetőséget adva egy-egy üzem, postahely munkaterületeinek bejárására.

Szemléletformálási programot indítottunk „Fókuszban az egyéni képességeim és kompetenciáim – Álláskeresői technikák a munkáltató szemszögéből” címmel, az álláskeresőre történő felkészítést célozva. Munkánk során azt tapasztaltuk, hogy sokan nem megfelelően mérik fel a munkavállaláshoz szükséges személyes kompetenciáikat, képességeiket, és a nem reális elvárások miatt könnyen kudarcok érhetik a dolgozni kívánó megváltozott munkaképességű embereket.

Programunkkal célunk, hogy támogatást biztosítsunk a megváltozott munkaképességű álláskeresők önértékelésének javításához, személyes kompetenciáik megismeréséhez.

A programot pilot jelleggel mutattuk be 2019-ben az autistákat foglalkoztató AURA Egyesület kliensei számára, a kiterjesztést 2020-ban tervezzük, terveink szerint hozzávetőleg 150 főt elérve.

Romák csoportos foglalkoztatása

A fizikai jellegű, alapfokú végzettséget igénylő munkakörök esetében tapasztalható magas fluktuáció miatt merült fel Társaságunknál annak a lehetősége, hogy csoportos roma foglalkoztatási programot alakítsunk ki és működtessünk. Az ilyen programoknak a hazai vállalatoknál igen eltérő gyakorlata és sikeressége van¹⁷. Az egyéni beléptetések során Társaságunknál a roma származásúak integrációját érzékenyítő tréningek is segítik.

Meggyőződésünk ugyanakkor, az eredményes csoportos foglalkoztatás érdekében kék galléros roma munkavállalók integrációját elősegítő foglalkoztatási programot szükséges működtetni.

E cél érdekében a Magyar Posta Zrt. a Budapest Institute-tel és a BAGázs Egyesülettel kezdett el együttgondolkodni a telepi iskolázatlan roma fiatalok munkaerőpiaci reintegrációján. A közösen kiválasztott pilot helyszíne a Kecskeméti Logisztikai Üzem lett. A külső partnerek által delegált romák beillesztése érdeké-

ben több érzékenyítő felkészítésre is sor került, amelyeken az üzem vezetői, kulcsmunkatársai és a HR terület munkatársai egyaránt részt vettek. A Társaságunkhoz felvett roma fiatalokat érzékenyítő felkészítésekkel segítettük a beilleszkedésben. A külső partnerek nem vállalták a csoportos megszólítást, nem bíztak annak sikerességében, ezért a partnerekkel az együttműködést lezártuk. A roma származású személyeket a többi munkavállalóval megegyező feltételekkel, mindenféle megkülönböztetéstől mentesen foglalkoztatjuk.

Gyermekek szülők

Gyermekek szülőknek heti váltású gyermeküdültetést szerveztünk a nyári szünet idején a Velencei-tó partján, amelyben 302 gyermek vett részt az ország egész területéről. A Társaság központi irodaházban emellett 8 héten keresztül biztosítottunk nyári napközis tábort 69 gyermek számára.

Szülői szabadság igénybevétele		2017		2018		2019	
		Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
A	Szülői szabadságra jogosult alkalmazott (fő)	1258	2944	1233	2513	1072	2111
B	Szülői szabadságot igénybe vevő (fő)	14	1 751	14	1 802	12	1 780
C	A szülői szabadságot követően munkába visszatérő alkalmazott (fő)	5	306	5	357	3	416
D	Alkalmazottak, akik a szülői szabadság után nem tértek vissza a vállalathoz (fő)	2	142	1	156	3	171
E	Visszatérők aránya [C/(C+D)]	71%	68%	83%	69%	50%	71%
F	Visszatérők száma, akik a visszatérés után 1 évvel még alkalmazásban voltak (egy év leteltének évében feltüntetve) (fő)	4	310	3	273	2	296
G	Megtartási arány [F/C(előző év)]	100%	69%	60%	89%	40%	83%

12. táblázat: Szülői szabadság

Nyugdíjasok

Társaságunk a nyugdíj melletti munkavégzést és a nyugdíjasok megtartását is segíti. Célunk, hogy a szakmai tapasztalattal rendelkező nyugdíjasainkat munkaviszonyban foglalkoztassuk, és e törekvésünk megvalósulását jelzi, hogy ezen csoportba tartozók foglalkoztatása 2017 óta közel háromszorosára nőtt. A kézbesítési területeken a rövid távú visszafoglalkoztatás is jellemző (kisebb településeken pl. a szabadságok kiadásának idejére).

Fiatalok, pályakezdők

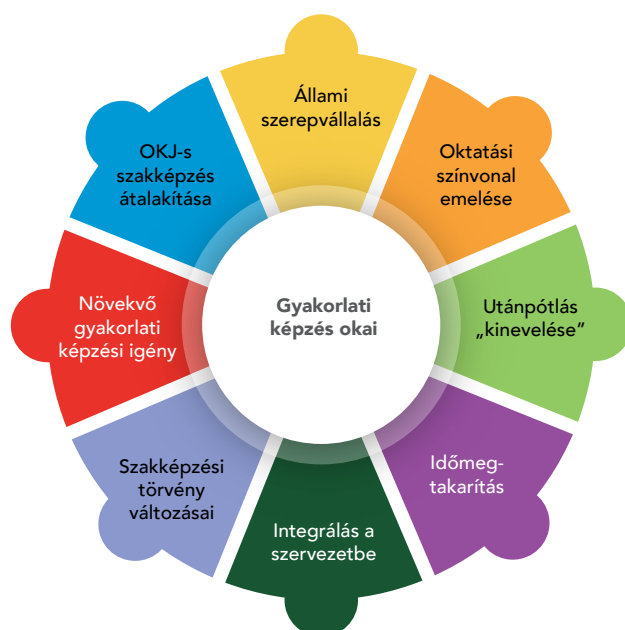
Társaságunk több programja is segíti a diákok (tanulók és hallgatók), valamint a pályakezdők foglalkoztatását. Célunk, hogy a fiatalok olyan támogatásban részesüljenek, amely révén hosszú távon elkötelezett munkatársakká válnak.

Szakmai gyakorlat

A Magyar Posta Zrt. a társaság tevékenységéhez illeszkedő, az OKJ-ban szereplő szakmai középfokú szakképzésben résztvevő tanulókat, valamint felsőfokú képzésben részt vevő hallgatókat meghatározott alapelvek mentén – a képzési követelményként teljesítendő kötelező – szakmai gyakorlatra fogadja: A szakmai gyakorlati helyként célunk a lojális és motivált, ugyanakkor szakmailag felkészült munkatársak utánpótlásának biztosítása, akik tanulmányaik során megszerzik azokat a gyakorlati ismereteket, melyeket később



¹⁷ A Posta 2017-ben megvalósított kezdeményezése nem járt sikerrel.



cégünknel is tudnak alkalmazni. A szakmai gyakorlatra jelentkezők akkreditált gyakorlóhelyeinken szakembereink irányításával jutnak közelebb a tanultak gyakorlati alkalmazásához, a munka világához.

Fejlődési lehetőséget biztosítunk a szakmai és egyéni készségeknek, biztosítjuk a törvény által előírt juttatásokat. Mindemellett a szakmai gyakorlat ideje (Tanulószerződéssel) munkaviszonynak számít. A szakmai gyakorlatra fogadást, a gyakorlat koordinálását a Humánerőforrás Fejlesztési Központ végzi.

Társaságunk a szorgalmi időszakban, valamint a nyári szünetben előírt összefüggő szakmai gyakorlatra az alábbi szakmák tanulóit fogadta 2019-ben:

- Postai üzleti ügyintéző
- Logisztikai ügyintéző
- Szállítmányozási ügyintéző
- Pincér
- Szakács
- Vendéglátás-szervező
- Ügyviteli titkár
- IT Biztonságtechnikus
- Informatikus

A tanulók részére – összhangban a törvényi előírásokkal – a különböző szerződési formáknak és a különböző szakmáknak megfelelően különböző díjazást és étkezési hozzájárulást, valamint – az iskolai rendszerű szakképzésben részt vevő tanulók juttatásairól szóló miniszteri rendelet rendelkezései szerint - munkaruhát, egyéni védőfelszerelést (védőruha) biztosítunk.

Szakmai gyakorlatos tanulók	Összes fő az év során
2017	481
2018	540
2019	503

13. táblázat: Szakmai gyakorlatos tanulók száma

Hallgatók szakmai gyakorlata: Az alábbi képzési területek törvényben meghatározott gyakorlatigényes szakjainak hallgatóit – hallgatói jogviszonyuk igazolása mellett – fogadja Társaságunk szakmai gyakorlatra:

- Pedagógusi
- Művészeti
- Agrár
- Társadalomtudományi
- Természettudományi
- Informatikai
- Gazdaságtudományi
- Közigazgatási és Műszaki

Kiemelten fontos számunkra, hogy a szakmai gyakorlatosaink a tanult elméleti ismereteiket a gyakorlatban is alkalmazzák, azokat kamatoztassák, természetesen nemcsak ismerkedve a Posta mindennapi életével, hanem hozzáadott értéket is teremtve.

Gyakornoki Program: A maximum 12 hónapos programunkba az egyetemi és főiskolai hallgatók, felsőfokú szakképzésben részt vevők, valamint a munkaerőpiacra kikerülő elkötelezett, tehetséges, dinamikus, magas fejlődési potenciállal rendelkező friss diplomás fiatalok közül azok felfedezése, akik jövőjüket Társaságunknál képzelik el. A programban résztvevők gyakornoki munkakörben munkaviszony keretén belül elméleti tudásukhoz a szükséges gyakorlati szaktudást elsajátítva és rutint szerezve, a gyakornoki idő letöltését követően a képességeinek, képzettségének megfelelő munkakör, pozíció felajánlásával maradásra ösztönözzük. 2019. évben gyakornoki munkakörben foglalkoztatottak átlagos statisztikai létszáma 10,98 fő volt.

Mentori program

A kézbesítői és logisztikai területeken az új munkatársakat szakmai mentorok segítik a betanulási időszak alatt.

Iskolaszövetkezetek és diákfoglalkoztatás

A fiatalok elérése érdekében együttműködünk iskolaszövetkezetekkel is, illetve a diákmunka lehetőségére is felhívjuk a figyelmet a nyári szünetben és azon túl is.

A tehetséges és megfelelő szaktudással rendelkező fiatalok számának bővítését a jövőben ösztöndíj programmal, duális képzéssel is segíteni tervezzük.

Fogvatartottak

Pilotként kezdtünk együttműködni az An-namajori Kft.-vel, 10-15 fő fogvatartott munkaerő biztosítására Székesfehérvár Logisztikai Üzemben rakodási feladatokra. A területi lefedettségekre tekintettel vizsgáljuk a projekt kiterjesztési lehetőségét.

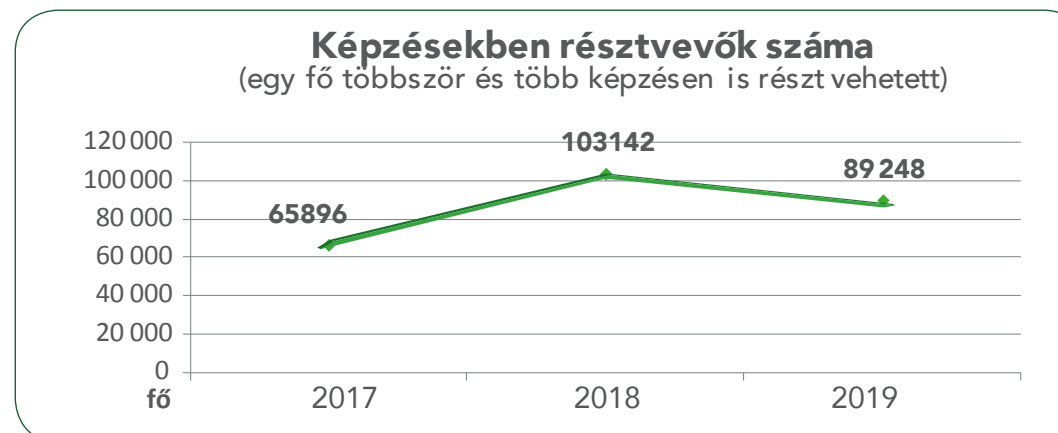
5.4 Képzések

A Magyar Posta Zrt. prioritásként kezeli a munkatársak fejlesztését. Képzésre és oktatásra a Társaság több mint 224 millió Ft-ot fordított.

A 2019. évi fejlesztési programok céljai és alapelvei:

- a törvényi kötelezettségek maradéktalan teljesítése;
- a szakképzettségek között elsődlegesek a garantált bérminimum elérését támogató képzések;
- prioritást élveznek a termékértékesítéshez szükséges jogosultsági képzések;
- a jövőbeni célkitűzéseket támogató programokat (pl. pénzügyi szolgáltatói tevékenység erősítése, egyéb szolgáltatói tevékenység ellátása, közszolgáltató tevékenység megerősítése, logisztikai szerep erősítése, munkaerő megtartó programok) prioritizálás mentén valósítjuk meg;
- programot indítottunk a vezetők postaszakmai felsőfokú képzésére az érvényben lévő tanulmányi szerződések, iskolai rendszerű képzések mellett.

Tartalmukat tekintve a képzések legnagyobb arányban pénzügyi és bankszakmai, illetve egyéb funkcionális továbbképzések voltak.



22. ábra: Képzésekben résztvevők száma

A 2019-ben megtartott 1408 db képzés 82%-ban jelenléti, 18%-ban távoktatási képzés keretében zajlott. A képzések végén a résztvevők visszajelzést adhatnak, amelyek eredményeit beépítjük a későbbi képzésekbe, illetve visszajelezzük a trénereknek, tanároknak. Az elégedettség a véleményt nyilvánítók körében 92,76% volt.

PAKK programhoz kapcsolódó képzések

A PAKK program meghatározó eleme volt a technológiai változáshoz kapcsolódó oktatás. Ennek keretében 2344 tovább-oktatót készítettünk fel, akik 12 392 munkatársat képeztek ki az érintett postahelyeken, logisztikai egységekben. A felkészítések az új informatikai eszközökön, gyakorlati példákon keresztül, oktatási környezetben zajlottak. A gyakorlati felkészítések mellett a PAKK program keretében a különböző rendszerek, új technológiák bevezetéséhez célcsoportra szabott tananyagok készültek.

Előttem az utódom

Kétéves programot hoztunk létre a vezetői utánpótlásfejlesztés érdekében. A program célja, hogy a potenciális jelöltek a szakmai tudás mellett túl a vezetői készségeket és képességeket is megszerezzék. A programban a menedzsment ismeretek mellett a jó gyakorlatok megfigyelése érdekében üzemlátogatásra, a szakmai tudás megerősítésére munkahelyi szintű felkészítésre is sor kerül.

Vezetőfejlesztések

Mind az irányítási, mind a végrehajtási területen több fejlesztési programot indítottunk, önkéntes részvétellel. Az irányítási területen a teljesítménykultúra megerősítését célzó felkészítésben vehettek részt az érintett vezetők. Emellett korlátozott számban volt lehetőségük egy kuriózumnak számító vezetőfejlesztési programban való részvételre. Az igazgatói fórum tagjai a helyzetfüggő vezetés kapcsán részesültek tréningben és csoportos coachingban.

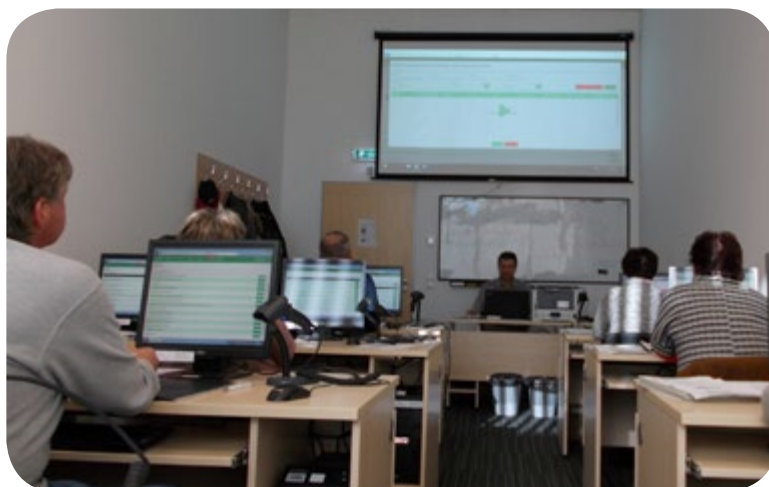
Megkezdett programjaink és az évente ismétlődő képzések mellett 2020-ban a hálózat szakmai képességének növelését, a szakképzettségi szint emelését, valamint a logisztikai vezetők komplex felkészítését célzó képzésekre fókuszálunk.

5.5 Kommunikáció a munkatársakkal

A Társaság vezetése számára fontos a kollégákkal való közös gondolkodás, a csapatmunka. Annak érdekében, hogy eredményesen tudjunk együtt dolgozni céljainkért, a menedzsment elkötelezett a transzparens, rendszeres kommunikáció iránt mind az irányításban, mind a végrehajtásban dolgozókkal.

A kommunikáció fő csatornái:

- **Postaweb** (intranet e-mail címmel rendelkező kollégáknak): tájékoztatás a Társaságot, munkatársakat érintő fontosabb információkról, illetve a kollégákat érintő kedvezményes ajánlatokról. Aktualitásokhoz kötött. Itt érhető el többek között a HR Navigátor, amely naprakészen tartalmaz minden humán vonatkozású szakmai információt, ami a munkatársak munkavégzéséhez, informáltságához szükséges.
- **Postainfó** (belső hírlevél e-mail címmel rendelkező kollégáknak): tájékoztatás a Társaságot, munkatársakat érintő fontosabb, legtöbbször gyors cselekvésre ösztönző információkról. Aktualitásokhoz kötött.
- **Postás magazin** (valamennyi munkavállaló megkapja elektronikus vagy nyomtatott formában): szakmai és közösségi lap, havonta jelenik meg.



- **Vezetői fórumok:** ennek során a menedzsment személyesen találkozik a munkavállalókkal. 2019-ben az információk megosztása és eszmecsere mellett a kollégák inspirálása is cél volt a szervezetben zajló változásokban való aktív részvételre. A három régióban és a központi irodaházban tartott tájékoztatókat követően bárki feltehetette kérdéseit, elmondhatta ötleteit. A fórumokon megfogalmazott kérdésekre rögtön, vagy később írásban visszajelzést kaptak az érintettek. A régiós találkozók felvetett fontosabb felvetésekre a Postás magazinban is reagáltunk.
- **Ötletláda** (dolgozói javaslatok ötletek az otletlada@posta.hu e-mail címre): Az érkezett felvetésekre a Postás magazinban reagáltunk.

A különböző fórumokon a munkatársak leggyakrabban az alábbi témákban vetettek fel kérdéseket, javaslatokat:

- végrehajtásban dolgozók: bérfejlesztés, karrier, munkaruha, toborzás, ösztönzés, kézbesítést könnyítő eszközök. Az ad hoc kérdéseket, felvetéseket helyben, illetve utólag írásban válaszoltuk meg. A fő üzeneteket a HR Navigátor anyagaiban is elhelyeztük.
- postavezetők: fluktuáció, munkaruha, HR gazdálkodási elemzések, fejlesztések (termékbevezetések képzési, vezető képzés, utánpótlás), ösztönzők, juttatások, termékpontok kifizetése, bérfejlesztés, munkai ügyi kérdések
- vezető munkatársak: modernizáció, a posta rövidtávú jövőképe.

Az ad hoc kérdéseket, felvetéseket helyben, illetve utólag írásban válaszoltuk meg. A fő üzeneteket a HR Navigátor anyagaiban is elhelyeztük.

5.6 Érdekképviselet

Munkáltatóként a Magyar Posta a munkavállalók képviselőivel történő korrekt, partneri együttműködésre törekszik, a rendezett munkaügyi kapcsolatokat, a munkabéke fenntartásával, ami a Posta gazdasági, társadalmi stabilitása szempontjából is nagy jelentőségű.

Cél továbbá a párbeszéd erősítése, a kölcsönös bizalom elősegítése a Társaságon belül annak érdekében, hogy a felmerülő problémákat a felek időben felismerjék és azokra rugalmasan reagáljanak. Mindemellett szükséges a biztonság fenntartása, és annak biztosítása, hogy a munkavállalók értesüljenek az elvárásokról, növelni szükséges a munkavállalók részvételi lehetőségét a foglalkoztathatóságuk elősegítése érdekében végzett különféle tevékenységekben, elő kell segíteni részvételüket a Társaság működtetésében, jövőjének alakításában és versenyképessége fokozásában.

A munkaviszonnyal kapcsolatos kérdéseket Kollektív Szerződés tartalmazza. A munkaügyi érdekegyeztetés intézményrendszerének működtetése mellett hangsúlyt fektetünk a konfliktusmegelőző érdekegyeztetésre, amelyben fontos szerep jut a társadalmi párbeszéd fórumainak:

- **Postai Érdekegyeztető Tanács (PÉT):** az érdekegyeztetés kétoldalú, a munkáltató és a tag szakszervezetek folyamatosan működő fóruma. Ennek megfelelően elsődleges célja, hogy a munkáltató és a szakszervezet(ek) e fórumon rendezzék és fejlesszék a munkaügyi kapcsolatokat, biztosítsák az együttműködést a munkáltató és a munkavállalók érdekeit szem előtt tartva, gondoskodjanak az alapvető gazdasági, jövedelmi, szociális és munkaügyi kérdések tisztázásáról. Célja a konfliktusok megelőzése, a folyamatos információcsere biztosítása. A PÉT tagjai mindenkor konszenzusra törekednek.
- **Participációs értekezlet:** a munkáltató és az Üzemi Tanács (ÜT) közötti kapcsolati fórum. A participációs értekezlet összehívásáról az ÜT gondoskodik.
- Egyeztetés az érdekképviselői szervezetekkel, szakszervezetekkel.

2019-ben a korábbi évekhez képest több konzultációt tartottunk a szakszervezetekkel az üzleti szakterületek részvételével, bevonásával, amelynek eredményeként javult a felek közötti kommunikáció és a határidők tartása. A munkáltató döntése előtt legalább tizenöt nappal kikéri az érdekképviselők véleményét a munkavállalók nagyobb csoportját érintő munkáltatói intézkedések és szabályzatok tervezetéről, munkáltató személyében bekövetkező változásról. Az érdekképviselők által jelzett panaszok társasági kivizsgálásának folyamatát a Társadalmi Párbeszéd Kézikönyvben szabályozott, egységes panaszkezelési rend szerint végezzük.

5.7 Munkavédelem

Irányítás

A Társaság munkavédelmi tevékenységének stratégiai, szakmai irányítását az EBK osztály vezetője látja el a Posta munkavédelmi vezetőjének szakmai támogatása mellett. A munkavédelmi terület létszáma 2019 év végén 11 fő volt, ez 2 fővel kevesebb mint az előző évben. A munkatársak rendelkeznek a munkavédelmi feladatok ellátásához szükséges megfelelő képesítéssel.

Munkavédelmi tevékenység keretei

A Magyar Posta munkavédelmi tevékenységeit számos dokumentum, belső politika szabályozza. A legfontosabbak: Biztonsági Politika, Munkavédelmi Szabályzat, Munkavédelmi érdekképviselői rendjéről szóló vezérigazgató-helyettesi rendelkezés.

A munkavédelmi érdekképviselők aktívan részt vesznek a munkavédelem és egészségmegőrzés hatékony megvalósításában. A munkavédelmi érdekképviselők maguk közül hozzák létre a Központi Munkavédelmi Bizottságot, amely a munkavédelmi érdekképviselői legmagasabb fóruma. A Bizottság ülésein az EBK osztály képviselője is jelen van. A Társaságnál emellett hat fős Paritásos Munkavédelmi Testület működik, amelyben a munkavállalói és a munkaadói oldal azonos létszámmal és szavazati joggal képviselteti magát. A munkavédelmi kérdések egyeztetése a Postai Érdekegyeztető Tanács (ld. 5.6 fejezet) ülésein is rendszeres.

Kockázatértékelés

A munkavégzéssel kapcsolatos veszélyek azonosítása és a kockázatok értékelése tevékenységként és munkakörönként történik. Az értékelést központi kérdőív alapján a munkavédelmi munkatársak végzik, a kockázatértékelés gyakorisága a jogszabályi elvárásokhoz igazodik. Amennyiben dolgozó jelez munkavédelmi veszélyt vagy veszélyes helyzetet, úgy a Központi Munkavédelmi Bizottság elnöke azt a HR terület kapcsolattartó munkatársának juttatja el, aki tovább adja az illetékes szakterületnek megválaszolásra, illetve intézkedésre. A kockázatcsökkentési hierarchia alkalmazásáról a Munkavédelmi Szabályzat rendelkezik, új eszköz vagy épület létesítését megelőzően a kockázatok megszüntetésére törekszünk, folyamatainkban az egyéni védőeszközök használatának fontos szerep jut.

2019-ben munkavállalói észrevételekre reagálva vizsgáltuk a Posta Elszámoló Központban (PEK) a postai papír dokumentumokat tartalmazó zsákok bontása, a dokumentumok szortírozása és ládába rakodása során keletkező munkahelyi levegőszennyező anyagok expozíciós koncentrációját. A szakértői vélemény rögzítette, hogy a munkavállalókat érő expozíció, illetve a légszennyező anyagok együttes hatása nem éri el a jogszabályban meghatározott határértékeket. A foglalkozás-egészségügyi orvos előírásai alapján a PEK Adatfeldolgozási és Adatellenőrzési osztály gépteremében munkahelyi zajmérést végeztünk. A mérési eredmények szerint a munkavállalókat érő zajexpozíció határérték alatti, beavatkozást nem igényelt.

Ellenőrzések

2019-ben a Társaság területén 16 – a 2018. évinél eggyel több – ellenőrzést végeztek a Kormányhivatalok munkavédelmi és népegészségügyi szakigazgatási szervei. A munkavédelmi tevékenységgel kapcsolatban 2019-ben Társaságunkat hatósági elmarasztalás nem érte, bírság kiszabására nem került sor.

A rendszeres belső munkavédelmi céllenőrzés 2019-ben a gépi anyagmozgatásra (targonca, hidraulikus emelőasztal, hidraulikus rámpakiegyenlítő) terjedt ki. A 115 vizsgált berendezés esetében 22 hiányosságot rögzítettünk, amelyek között azonnali intézkedést igénylő, balesetveszélyes megállapítás nem volt.

Munkavédelmi képzés

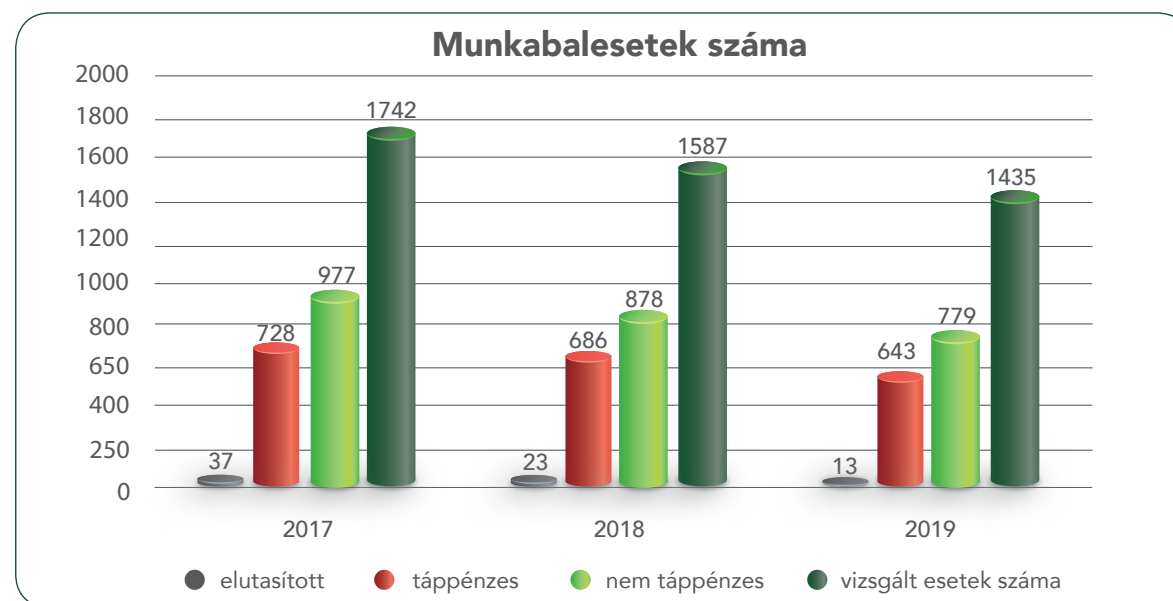
A munkavédelmi képzések rendjét a Munkavédelmi Szabályzat határozza meg. A szervezeti egységeknél a munkavédelmi feladatokat munkavédelmi megbízottként ellátó munkavállalók ötévente részesülnek vizsgával záruló képzésben. A foglalkozás-egészségügyi szolgáltató 2019-ben 109 munkavállaló számára nyújtott elsősegélynyújtói képzést.

Balesetek

2019-ben a Magyar Posta területén halálos, súlyos¹⁸, illetve tömeges munkabaleset nem történt. A munkavédelmi szakterület 1435 balesetet vizsgált ki, amelyekből a munkanap kieséssel járó munkabalesetek esetszáma 643 volt.

A munkanapkieséssel járó munkabalesetek száma csökkenő tendenciát mutat.

A munkahelyi balesetek kivizsgálásának folyamatait és körülményeit, a kapcsolódó veszélyek azonosítását, kockázatok felmérését és a javító intézkedések meghatározását a Munkavédelmi Szabályzat szabályozza. Valamennyi postai és kölcsönzött munkavállaló esetében a jogszabályi előírások szerint történik a balesetek kivizsgálása.



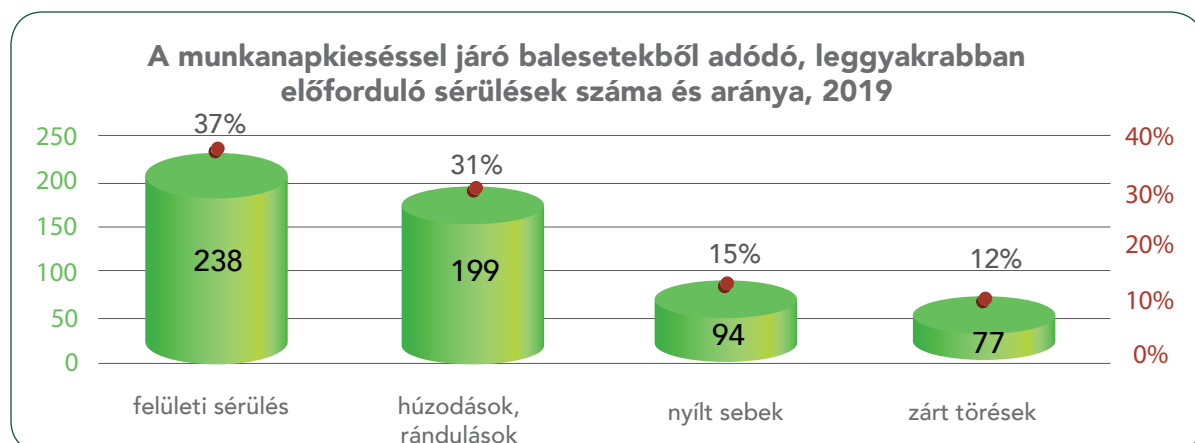
23. ábra: Munkabalesetek száma

Munkanapkieséssel járó munkabalesetek száma, baleseti ráta			
	2017	2018	2019
Munkavállalók			
Összes baleset száma	711	667	623
Baleseti ráta – 500 főre	11,7	11,1	10,7
Baleseti ráta – 1 millió munkaórára	14,2	13,5	13,1
Kölcsönzött munkaerő			
Összes baleset száma	17	19	20
Baleseti ráta – 500 főre	47,8	46,2	44,6
Baleseti ráta – 1 millió munkaórára	58,0	56,4	54,5

A táblázat adatai a balesetvizsgálatokon alapulnak. Az 500 fő átlagos statisztikai létszámot jelent.

14. táblázat: Munkanapkieséssel járó munkabalesetek

¹⁸ A hazai munkavédelmi jogszabályoknak megfelelő besorolás.



24. ábra: Jellemző sérülések

Társaságunknál a leggyakrabban munkabalesetben érintett munkavállalói csoportok a kézbesítők (410 baleset), valamint feldolgozási területen (64 baleset) és a rakodási területen (53 baleset) munkát végzők.

Foglalkozás-egészségügy

A foglalkozás-egészségügyi szolgáltatást szerződéses partner végzi a Magyar Postánál, a szolgáltatás csak a postai munkavállalókra terjed ki. A szolgáltatás nem megfelelő minősége miatt 2019-ben partnert cseréltünk. Az év során csaknem 50 000 orvosi vizsgálat került elvégzésre, amelynek mintegy 80%-át alkalmassági vizsgálatok tették ki. Kiemelten kezeljük munkatársainkat érő rendkívüli pszichés terhelés esetén a mentális segítségnyújtást. 2019-ben három alkalommal került sor erre, egy egyéni és kettő csoportos terápia keretében.

Egészségfejlesztés

Ötödik alkalommal került sor 2019-ben a Nemzeti Átfogó Egészségvédelmi Szűrőprogram keretében a munkavállalók – 34 féle speciális vizsgálatot magába foglaló – egészségügyi szűrésére. Az önkéntes részvételen alapuló program keretében 4 helyszínen 302 munkavállaló kapott átfogó képet egészségi állapotáról és ismerkedett meg a megelőzés fontosságával.

Rendezvényeinken (pl. egészségnap, Sárkányhajó verseny) is szervezünk tematikus szűrővizsgálatokat, amelyek minden alkalommal nagy népszerűségnek örvendenek.

A Társaság által szervezett mozgásszervi rehabilitációs üdülsén 131 fő vett részt.

Környezet- és egészségvédelmi nap

2019. június 5-én a Környezetvédelmi Világnap alkalmából Felelősen a holnapért! címmel rendeztünk nyílt napot országosan, három helyszínen. A rendezvényen a környezet- és egészségtudatos életmódrá, vállalati működésre, az ezzel kapcsolatos teendőkre, lehetőségekre hívtuk fel a figyelmet. A programot nagy érdeklődés kísérte, és az egyes programelemek (ingyenes egészségvédelmi szűrések, ÖKO-játék csapatvetélkedő, elektromos gépjármű bemutató, elsősegélynyújtó bemutató, klímaváltozásról előadás, irodai közös gerinctorna) túljelentkezéssel zajlottak. Meggyőződésünk, hogy az ilyen akciók az edukáción kívül közösségépítő célt is szolgálnak.

2019-ben 97 fő vezető beosztású munkavállaló vett részt menedzserszűrésen.

5.8 Önkéntesség és közösségi események

Társaságunk évente több alkalommal szervez önkéntes és adománygyűjtési célú eseményeket, amelyeken több esetben a munkatársak mellett a családtagok is részt vehetnek.

Sárkányhajó verseny

A legnépszerűbb és országos rendezvényünk 2019-ben a már hagyományos Sárkányhajó verseny volt, amelyen az ország minden területéről részt vehettek munkavállalóink és családtagjaik is. Az eseményen közel 1500 fő volt jelen. A verseny résztvevői és vendégei a Postakürt Alapítványnak biztosítottak adományokat, forrást nyújtva a szociálisan rászoruló postás munkatársak, nyugdíjasok támogatásához.



TeSzedd!: A hagyományokhoz híven 2019-ben is csatlakoztunk a TeSzedd! országos szemétszedő akcióhoz: több mint 50 vezető és munkatárs tisztította meg a fővárosban a káposztásmegyeri Farkaserdőt. Mintegy 100 szemeteszsák telt meg hulladékkal.

Segítő Kezek Program: Novemberben és decemberben negyedik alkalommal is sikeresen valósult meg a Segítő Kezek Program, amelynek során az irodában dolgozó kollégák a postahelyi kézbesítés-támogatásban, az amorf küldeményekre vonatkozó értesítőírásban, a nemzetközi levélküldemények kézbesítésében, a csomagkézbesítésben, a küldeményfeldolgozásban, illetve a reklamációkezelésben dolgozóknak segítettek. A 2019-es csúc szezonban több mint 1200-an vettek részt a programban, összesen csaknem 2500 munkanapot vállalva.

Véradás: A Magyar Vöröskereszt által, a Központi Irodaházban szervezett véradásokon 2019-ben 141 munkavállaló vett részt. A fentiekén túl regionális gyermeknapokon, családi napokon és sportprogramokon vehettek részt a munkavállalók és családtagjaik.



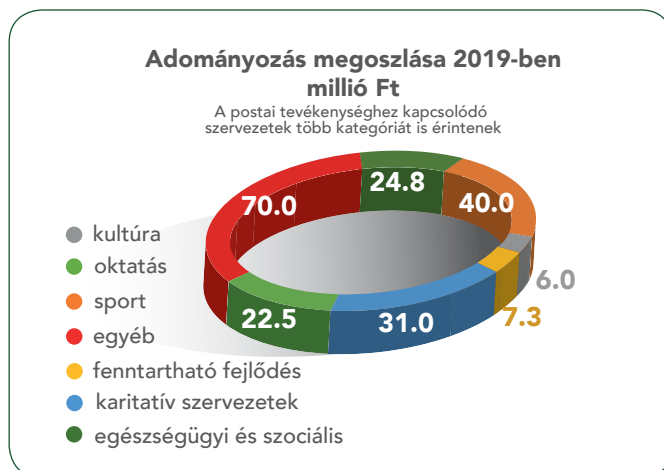
6. Adományozás és szponzoráció

Miért fontos? Adományainkésszponzorációnknemcsak egy-egy ügyszolgálatunk, de együttműködéseink több esetben szélesebb körű szemléletformálást is szolgálnak.

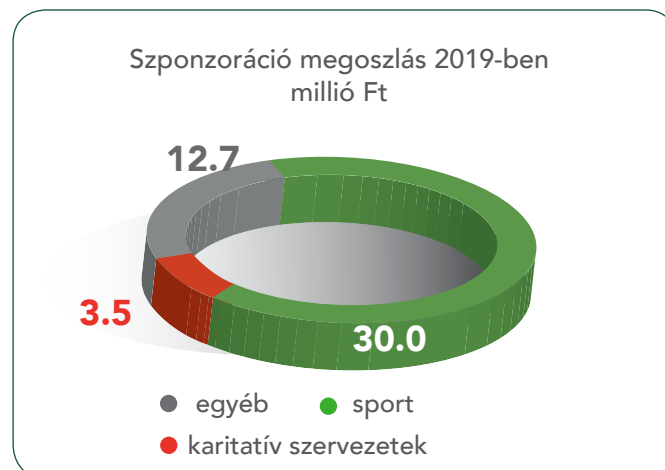
Alapelveink Nem csupán pénzbeli adományozással és szponzorációval segítünk, de civil szervezeteknek nyújtott szolgáltatással is segítjük egyes programok sikereit.

Irányítás A Marketingkommunikációs Igazgatóság koordinálja a Társaság társadalmi felelősségvállalási tevékenységéhez kapcsolódó eseményeket, megállapodásokat, valamint a postai hálózatban végzett adománygyűjtési tevékenységet a nevesített karitatív segélyszervezetek számára.

Megkezdjük a Támogatási, szponzorációs és adományozási politika kidolgozását, amely az üzleti célokkal összhangban több évre meghatározza a társadalmi kapcsolatok fejlesztésének alapelveit, céljait és eszközeit. A Magyar Posta 202 millió Ft-ot fordított adományozásra 2019-ben. Támogatásaink mintegy 60%-a pénzbeli hozzájárulás volt, 35%-a pedig egyéb támogatás jellegű együttműködés, például küldeménytovábbítás, adománygyűjtés. Támogatásainkból az Magyar Ökumenikus Szeretetszolgálat (60 millió Ft) és a postai tevékenységhez köthető szervezetek, a Postakürt Alapítvány, postás sportegyesületek, a felsőfokú postaszakmai képzést nyújtó Wekerle Sándor Főiskola, Postások Szakmai Egyesülete (összesen 67 millió Ft) részesült jelentős arányban. A Társaság szponzorációra nettó 46 millió Ft-ot költött.



25. ábra: Adományozás megoszlása



26. ábra: Szponzoráció megoszlása

6.1 Főbb támogatási programjaink

Magyar Ökumenikus Segélyszervezet támogatása

Ötödik éve támogatjuk a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet tevékenységét, több programban, széleskörű együttműködéssel. Többek között 1000 postán van kihelyezett adománygyűjtő urna, árusítunk képeslapokat és médiafelületeket is biztosítunk a szervezet számára.

Résztvettünk az IskolaKezdeEgyütt! elnevezésű tanévkezdési kampányban, segítve, hogy a tanszer-csomagok még az első becsengetés előtt eljussanak a rászoruló gyermekekhez. Az akció keretében idén is 1000 gyermek kezdhette meg új, minőségi iskolaszerekekkel teli táskával az iskolát: Társaságunk díjmentesen vállalta a tanszer-csomagok szállítását, és emellett a csomagok összeállításában is segédkeztünk.

A MikulásGyár logisztikai parterei vagyunk

Logisztikai partnerként 13 éve támogatjuk a MikulásGyárat. Évente több mint 10 ezer adománycsomagot szállítunk a Magyar Vöröskereszt szervezeteihez, akik átadják azokat a rászorultaknak.

Aktív részvétel a Hol vagy, Kajla? programban

2019-ben a Magyar Turisztikai Ügynökség országos kampányt indított alsó tagozatos diákok számára, hazánk természeti és épített értékeinek felfedezését ösztönözve. Az együttműködés keretében a pecsételő helyeken az útlevéllal rendelkező diákok egy képeslapot is kaptak ajándékba, amelyek kézbesítését Társaságunk a kampány ideje alatt ingyen vállalta. Összesen 50 ezer képeslapot kézbesítettünk díjmentesen.

Karácsonyváros színházlátogatás – rászoruló postáscsaládoknak

Tavaly már kilencedik alkalommal szervezte meg a Magyar Posta és a Postakürt Alapítvány¹⁹ a karácsonyváros programot nehéz sorsú, tartósan beteg, illetve árva vagy félárva gyermeket nevelő postáscsaládoknak. A szórakoztató előadás mellett az esemény fontos része volt az ajándékozás. A Magyar Posta-csoport vezetői, ahogyan a korábbi években, most is valóra váltották a kisgyerekek álmát. Olyan ajándékokkal lepték meg őket, amelyek a kívánságlistájukon szerepeltek. Az ország minden pontjáról 426 gyermek érkezett a programra.

Növénykülönlegességet fogadtunk örökbe a Föld napján

Április 22-én a Föld napján a világ 175 országában, köztük Magyarországon is felhívják a figyelmet bolygónk megóvásáért. A Biztonsági Főigazgatóság kezdeményezésére a Magyar Posta ebből az alkalomból az ELTE budapesti Botanikus Kertjében található 150 éves növénycsoportot fogadott örökbe. Társaságunk az örökbefogadással 150 000 forinttal támogatta a páfrányfenyőket is gondozó Fűvészkertért Alapítvány elkötelezett munkáját.

¹⁹ A Postakürt Művelődési és Szociális Közhasznú Alapítványnak két fő célja van: a rászoruló postások segítése és a postás közösségek építése a szakmai múlt megőrzésével és színvonalas kulturális programok biztosításával. Az Alapítvány 2016-tól üzemelteti a Postamúzeum 10 kiállítóhelyét, a Bélyegmúzeumot és a Benczúr Ház néven működő postás művelődési intézményt.



7. Célkitűzések összefoglalása

A jelentésben is bemutatott céljainkat az alábbiakban foglaljuk össze:

Szolgáltatásfejlesztés

- Az MPL + projekt megvalósítása a teljes logisztikai infrastruktúra átalakításával, többek között a központi csomagfeldolgozó és szortírozóüzem mellett 23 depó kialakításával és a csomagautomata-hálózat bővítésével 2022-ig.
- A papíralapú térítvény megszüntetése és az elektronikus kézbesítési igazolás bevezetése.
- A kiszolgálásra vonatkozó minőségi és várakozási idő célok folyamatos teljesítése.
- A digitalizáció folytatása.

Környezetvédelem

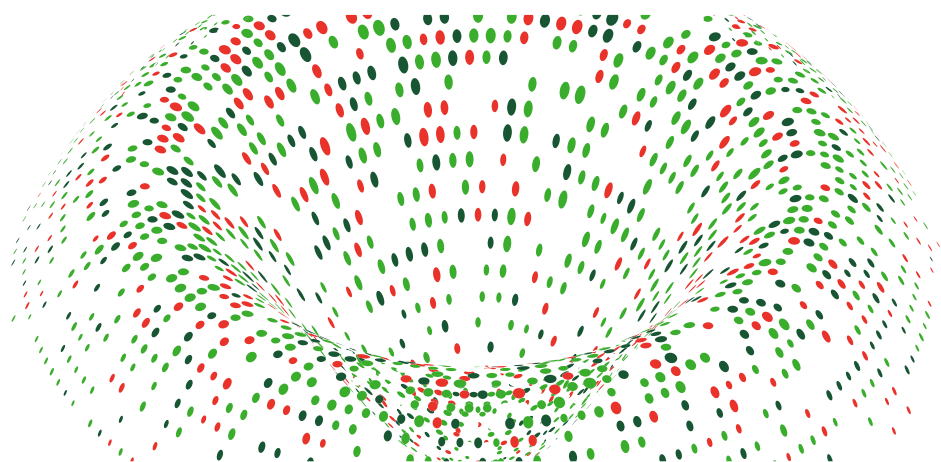
- Új középtávú társasági klímapolitikai célkitűzés és mutatók meghatározása: 2030-ra 18,1%-kal mérsékeljük bruttó szén-dioxid kibocsátásunkat a 2017-es bázisévhez képest.
- A GRI Standards Core szintjének megfelelő Fenntarthatósági jelentés kiadása a 2019-es évre vonatkozóan.
- A villamosenergia felhasználás 1%-kal, a földgáz és távhő felhasználás 0,5%-kal történő csökkentése 2020-ban, 2019-hez képest.
- Az egységküldeményre vetített üzemanyagfogyasztás elérje vagy meghaladja a 4,5 egységküldemény db/litert 2020-ban.

Humánerőforrás

- Elektronikus felület létrehozása 2020-ban a munkaidő-beosztásra és nyilvántartásokra, csakúgy, mint a képzésszervezésre és toborzásra, valamint a teljesítménymenedzsment adminisztrációjának fejlesztése.
- A logisztikai területen új típusú ösztönző rendszer bevezetése.
- A korábban megkezdett képzési programok mellett a szakmai képességfejlesztő és komplex felkészítő képzések erősítése, a képzésben résztvevők számának jelentős növelése 2020-ban.
- „Fókuszban az egyéni képességeim és kompetenciáim – Álláskereső technikák a munkáltató szemszögéből” szemléletformálási program kiterjesztése 2020-ban.
- Senior program kialakítása és működtetése a nyugdíjasok foglalkoztatásának bővítése céljából.
- Ösztöndíj program és duális képzés kialakítása a tehetséges és megfelelő szaktudással rendelkező fiatalok számának növelése érdekében.

Adományozás és szponzoráció

- Támogatási, szponzorációs és adományozási politika kidolgozása 2020-ban.



8. A Fenntarthatósági jelentés jellemzői

A jelentés a GRI Szabványnak megfelelően készült: a Core változat szerint. A jelentés kizárólag elektronikus formában kerül publikálására.

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői	
Lefedett szervezet	Magyar Posta Zrt.
Jelentéstételi időszak	2019.01.01.-12.31.
Bemutatott adatok időszaka	2017, 2018, 2019
Jelentéstételi ciklus	éves
Legutolsó jelentés dátuma	2018-ra vonatkozó
Külső tanúsítás független (harmadik fél általi) hitelesítés	

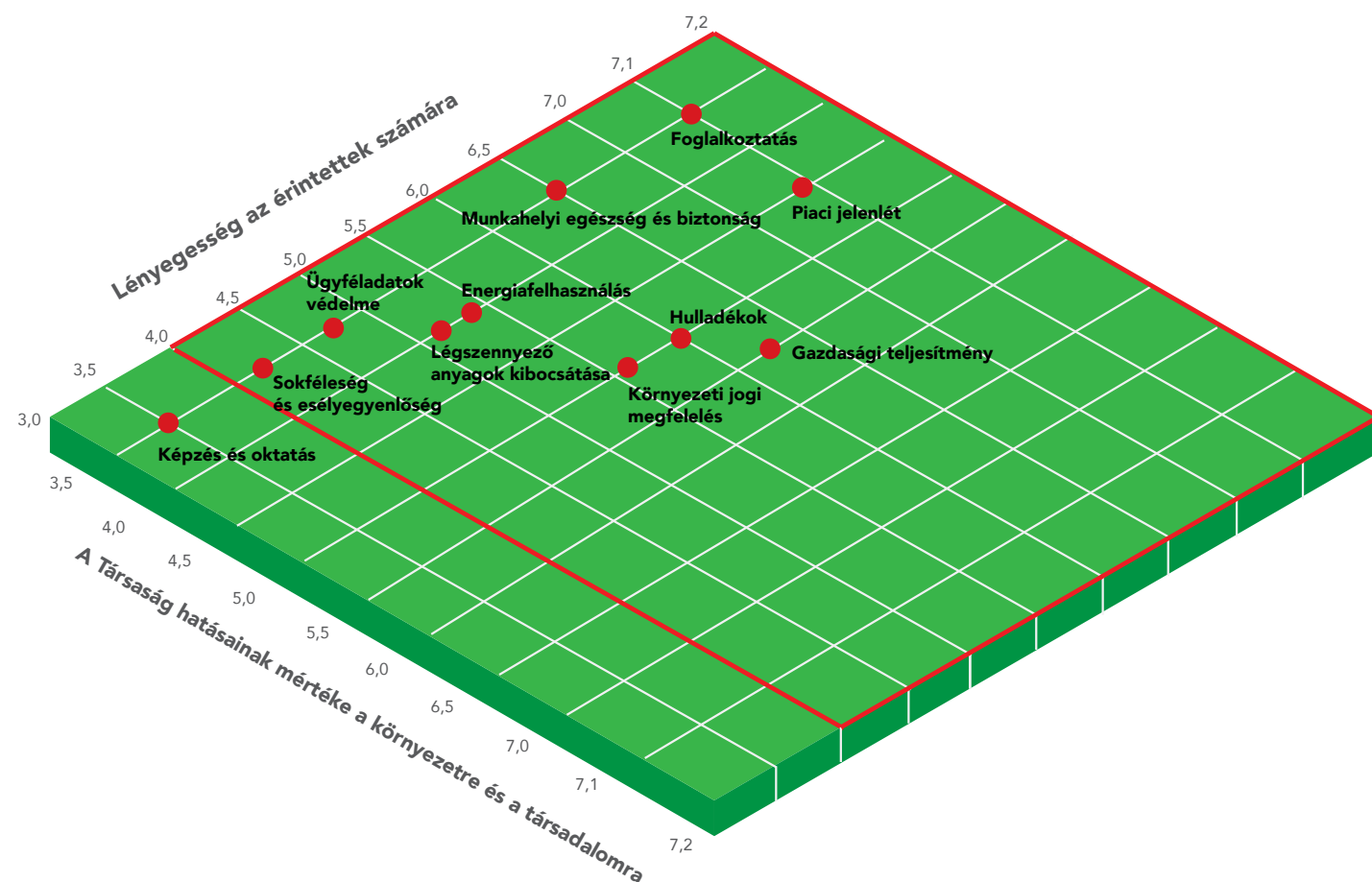
15. táblázat: A Fenntarthatósági jelentés jellemzői

Lényegességi elemzés

A fenntarthatósági szempontból lényeges, így a jelentésben bemutatandó témákat lényegességi elemzéssel határozta meg Társaságunk 2019-ben. A Magyar Posta számára releváns témák kiválasztását követően:

- a jelentés elkészítésében a korábbi években közreműködő szakterületek munkatársai értékelték a szervezet társadalmi és környezeti hatásainak mértékét,
- majd kérdőíves felmérést végeztünk külső és belső érintettjeink körében. A kérdőíves felmérésbe az alábbi érintetti csoportok képviselőit vontuk be: tulajdonos, menedzsment, vezetőség, alkalmazottak, vállalati vásárlók, beszállítók, közigazgatás, szakszervezetek, környezetvédelmi civil szervezetek.



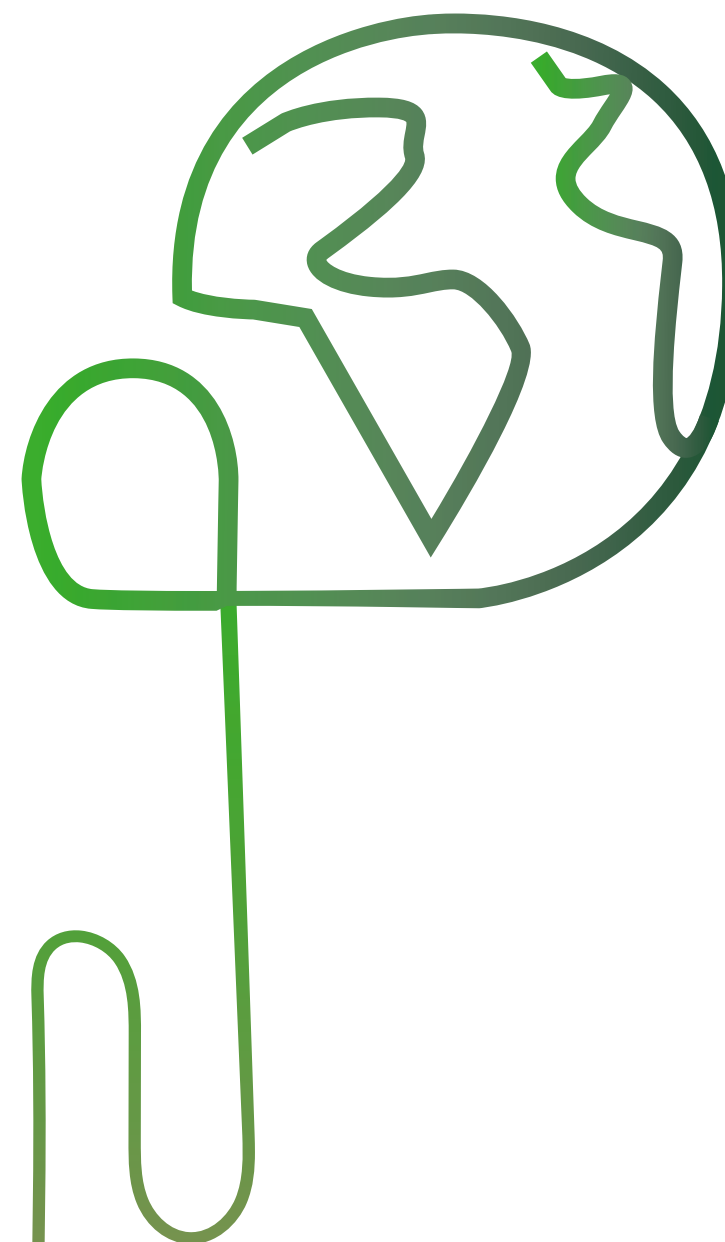


27. ábra: Lényegességi mátrix

Az értékelések eredményét a fenti grafikonon ábrázoljuk. A jelentéskészítés kezdetekor sor került az eredmények validálására, amely alapján az előző évhez képest a Sokféleség és esélyegyenlőség témával kiegészítettük a lényeges témákat, így az ábrán pirossal bekeretezett 10 téma jelenti a Magyar Posta lényeges fenntarthatósági témáit. A lényegesség határát minden esetben Társaságunk szervezeti keretei adják, a jelentéstétel határa az előző évhez képest nem változott. További érintetteket a 2019-es jelentés elkészítése kapcsán – a jelentés összeállításában közreműködő munkatársakon túl – nem vontuk be.

Jelentéstételi alapelvek

A jelentés a lényegességi elemzés során lényegesnek értékelt valamennyi témát lefed, emellett bemutatja a Társaság fenntarthatóságot és társadalmi felelősségvállalást segítő további tevékenységeit. A Társaság teljesítményének jobb megítélhetősége és az összehasonlíthatóság érdekében az adatokat az elmúlt három évre mutatjuk be, és törekszünk a tágabb kontextus és a tendenciák okainak bemutatására. Célunk az információk és adatok közérthető bemutatása. Fontosnak tartjuk a szemléletes, ugyanakkor kellően részletes adattartalom közlését. A szervezet teljesítményének átfogó megítélhetősége érdekében a pozitív és negatív információkat is megjelenítjük. A tartalom megbízhatóságát egyrészt a jelentés külső fél általi hitelesítése, másrészt a bemutatott adatok előállítása és kezelése alapozza meg, azok főként mérésből és megalapozott kalkulációból származnak.



GRI tartalmi index

Indikátor száma	Indikátor elnevezése	Közzététel helye	Kihagyás indoklása / megjegyzés
GRI 102: Általános közzétételek 2016			
Szervezeti profil			
102-1	A szervezet neve	8. o.	
102-2	Tevékenységek, márkák, termékek és szolgáltatások	8-9. o.	
102-3	A szervezet központjának elhelyezkedése	8. o., ►	Cégnyilvántartási adatok.
102-4	A működés helyszínei	GRI index	Magyarország.
102-5	A tulajdon természete és jogi formája	9. o.	
102-6	Kiszolgált piacok	8-9., 16. o., GRI index	Magyarország.
102-7	A jelentést tevő szervezet mérete	9. o., ►	A pénzügyi adatokat az Éves jelentés tartalmazza.
102-8	Információ az alkalmazottakról és további munkásokról	30-32. o.	
102-9	A szervezet beszerzési láncának bemutatása	14. o.	
102-10	A szervezetben vagy beszerzési láncában történt jelentős változások	GRI index	Nem volt ilyen.
102-11	Az elővigyázatosság elve vagy megközelítés	22. o.	
102-12	Külső kezdeményezések	23. o.	
102-13	Tagság egyesületekben	13. o.	
Stratégia			
102-14	A legmagasabb szintű döntéshozó nyilatkozata	5. o.	
102-16	Értékek, elvek, standardok, viselkedési normák	9-10. o., ►	Etikai kódex
Irányítás			
102-18	A szervezet irányítási struktúrája	10-11.o	
Érintetti elkötelezettség			
102-40	Érintettek listája	12-13.	
102-41	Kollektív szerződések	GRI index	A hazai jogszabályoknak megfelelően a vezető jogállású munkavállalók kivételével (8 fő), valamennyi munkavállaló a szerződés hatálya alá tartozik (99,97%).
102-42	Érintettek azonosítása és kiválasztása	12. o.	
102-43	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása	12-13., 42-43., 52. o.	
102-44	Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek felmerültek	12-13., 42-43., 44. o.	

Jelentéstételi gyakorlat			
102-45	Az éves jelentésben lefedett entitások felsorolása	51. o., ►	Az Éves jelentés a Magyar Posta Zrt.-t fedi le, a leányvállalatokra nem terjed ki..
102-46	A jelentés tartalmának meghatározása és az alapelvek alkalmazása ennek során	51-52. o.	
102-47	A lényeges témák listája	52. o.	
102-48	Információk újraközlése	-	
102-49	Változás a jelentéstételben	GRI index	Nem volt ilyen változás.
102-50	Jelentéstételi időszak	51. o.	
102-51	Legutóbbi jelentés dátuma	51. o.	
102-52	Jelentéstételi ciklus	51. o.	
102-53	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	56. o.	
102-54	Nyilatkozat a GRI Szabványnak való megfelelésről	51. o.	
102-55	GRI tartalmi index	GRI index	
102-56	Külső tanúsítás	51. o.	
Lényeges témák			
201 Gazdasági teljesítmény 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	15., 51. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	15. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	15. o.	
201-1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	48. o., ►	Éves jelentés.
202 Piaci jelenlét 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	29., 33., 51. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	29. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	29., 33-34. o.	
202-1	Teljes munkaidős bér aránya a legalacsonyabb foglalkoztatási kategóriában minimálbérhez viszonyítva nemenként	33-34. o.	A Társaságunk területén dolgozó, nem alkalmazott munkavállalókra vonatkozóan nincs információnk. A működés jelentős helyszínei alatt a megyei megoszlást értjük.
302 Energia 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	22., 51. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	22-23., 50. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	22-23. o.	
302-1	A szervezeten belüli energiafogyasztás	24. o.	
302-3	Energia-intenzitás	23-24. o.	Posta technológiai üzemanyagfogyasztásra vonatkoztatva.
302-4	Energiafogyasztás csökkentése	25. o.	Részleges megfelelés.

305 Légnemű kibocsátások 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	22., 51. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	22-24. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	24. o.	
305-1	Közvetlen üvegházhatású gáz-kibocsátás (Scope 1)	24. o.	
305-2	Közvetett üvegház-hatású gáz kibocsátás (Scope 2)	24. o.	
306 Szennyvíz és hulladék 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	22., 51. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	22., 26. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	22-23., 27. o.	
306-2	Hulladék típusonként és lerakási módonként	27. o.	
307 Környezeti compliance 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	22., 51. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	22-23. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	23. o.	
307-1	Környezetvédelmi törvényeknek és szabályoknak való nem megfelelés	23. o.	
401 Foglalkoztatás 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	29., 51. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	29. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	29., 33., 35-36. o.	
401-1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak száma és aránya, korcsoportok, nemek és régiók szerint	35-36. o.	
401-3	Szülői szabadság	41. o.	
403 Munkahelyi egészség és biztonság 2018			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	29., 51. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	29., 44. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	44-45. o.	
403-1	Munkavédelmi irányítási rendszer	GRI index	Társaságunk nem működtet tanúsított irányítási rendszert.
403-2	Veszély azonosítása, kockázatértékelés, incidens kivizsgálása	44. o.	
403-3	Munkahelyi egészség szolgáltatások	GRI index	A jogszabályi elvárásoknak megfelelően biztosított.

403-4	Munkások részvétele, konzultáció és kommunikáció a munkahelyi egészség és biztonság kapcsán	GRI index	A Munkavédelmi Paritásos Testület évente legalább egy alkalommal rendes ülést tart. Értékeli a Társaság munkavédelmi tevékenységét, véleményezi az erről készített beszámolókat, előterjesztéseket, megvitatja és értékeli a Társaság üzleti tervéhez kapcsolódó vagy ahhoz kötődő munkavédelmi intézkedéseket, intézkedési tervet, a Társaság munkavédelmi programját, véleményezi a munkavédelmet érintő belső szabályok tervezetét.
403-5	Munkások képzése a munkavédelem kapcsán	45. o.	
403-6	Munkások egészségének promotálása	46. o.	
403-7	A munkahelyi egészségi és biztonsági hatások megelőzése és csökkentése, amelyek közvetlenül összekapcsolódnak az üzleti kapcsolatokkal	GRI index	Nem azonosítottunk ilyen.
403-9	Munkabalesetek	45. o.	
405 Sokféleség és esélyegyenlőség 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	29, 51. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	29., 36, 38. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	36-38. o.	
405-1	Az irányító testületek és alkalmazottak sokfélesége	37-38. o.	
418 Személyes adatok védelme 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	18., 51. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	15., 18-19. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	19. o.	
418-1	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma.	19. o., GRI index	Az ügyféladatok kiszivárgására, elvesztésére és lopására vonatkozó adat közlése megítélésünk szerint fokozza a Társaság sérülékenységét, ezért azt nem közöljük.

16. táblázat: GRI tartalmi index

Várjuk visszajelzését!
Véleményét, észrevételeit ossza meg velünk a kornyezettudatos_posta@posta.hu e-mail címen!

Hitelesítési Nyilatkozat



A Magyar Posta vezetésének és érintettjeinek

A Magyar Posta elkészítette a vállalat 2019-re vonatkozó fenntarthatósági jelentését (*Jelentés*). A Jelentésben szereplő adatokért és információkért a Magyar Posta vezetése felel. Az **Alternate Tanácsadó Kft. (Alternate)** azt a megbízást kapta, hogy szűrőpróbaszerűen ellenőrizze a Jelentésben szereplő adatok és információk hitelességét, a **Global Reporting Initiative (GRI)** szabvány szerinti megfelelési szintet, szakértői javaslatokat fogalmazzon meg a jelentés fejlesztésére vonatkozóan, valamint hogy a hitelesítés eredményéről nyilvánosan nyilatkozzon.



ALTERNATE JELENTÉSERTÉKELÉS
EZÜST FOKOZAT

✓ Hitelesítve ✓ Ellenőrizve

Összegzés

Az elvégzett interjúk és a megismert dokumentumok alapján a Magyar Posta 2019-es Jelentésében szereplő adatok és információk megbízhatóak és megfelelő alapot nyújtanak az érintettek számára, hogy a vállalat működéséről képet alkossanak. A jelentés megfelel a GRI szabvány „**in accordance – core**” megfelelési szintjének.

Módszertan

A hitelesítési folyamat során az Alternate a GRI alapelveit és ajánlásait követte, a következőket végezte el:

- ✿ Interjúk készítése a vállalat 3 vezetőjével, illetve szakértőjével;
- ✿ Adatgyűjtési folyamatok és adatok szűrőpróbaszerű ellenőrzése;
- ✿ Összevetés korábban megjelent adatokkal, információkkal és vállalásokkal;
- ✿ GRI alapelvek és indikátorok, valamint a GRI Tartalmi Index részletes ellenőrzése.

A hitelesítés kiterjedt a jelentés egészére és az abban foglalt információkra. A hitelesítés során nem történt terepbejárás és külső érintettek bevonása.

Nyilatkozatok

Független harmadik félként az Alternate jelen megbízáson kívül jelenleg nem áll gazdasági vagy egyéb kapcsolatban a Magyar Postával, valamint megfelel a GRI külső hitelesítőkkal szemben támasztott követelményeinek. A megbízást pártatlan megközelítéssel és több mint 20 éves, a fenntarthatósági beszámolóhoz fűződő szakmai gyakorlattal **Urbán Katalin** és **Fertetics Mandy** végezték el.

Szakértői fejlesztési javaslatok

A jelentés összeállításával, a benne szereplő információkkal és adatokkal kapcsolatban az Alternate a következő fejlesztési javaslatokat teszi:

- ✿ A lényeges ügyek meghatározásának folyamatában erősebb fókuszot kapjon a validálás, melynek során a gazdasági, társadalmi és környezeti témák egyensúlya biztosítható. Az éves felülvizsgálat módszere és eredménye legyen transzparens az aktuális jelentésben.
- ✿ A szervezetet bemutató ábrán is jelenjenek meg a fenntarthatóságért felelős szervezetek.
- ✿ A Magyar Posta gazdaságban betöltött szerepe kapcsán javasoljuk, hogy nagyobb hangsúlyt kapjon a beszállítói lánc bemutatása, illetve a piaci környezet, pl. versenyhelyzet, iparági benchmarkok bemutatása.
- ✿ A célkitűzések bemutatásánál törekedjen a pontos cél és a határidő meghatározására.

Budapest, 2020. szeptember 10.

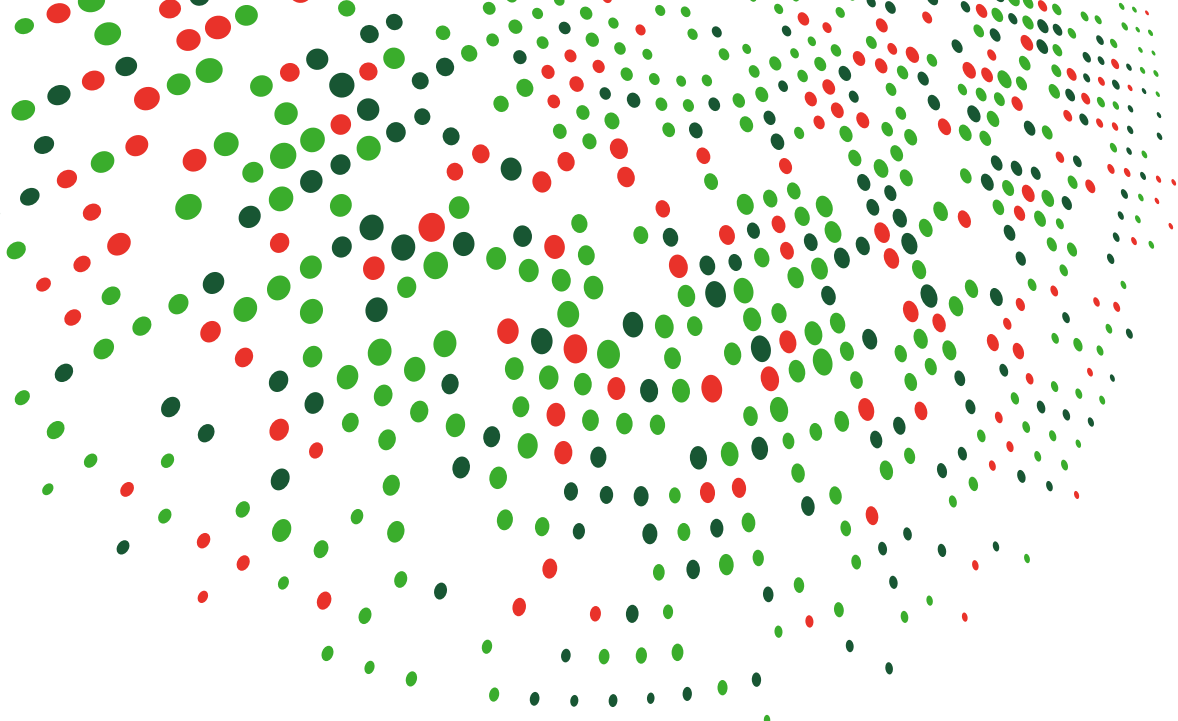
Urbán Katalin
Alternate Tanácsadó Kft.

Fertetics Mandy
Alternate Tanácsadó Kft.

Az Alternate jelentésértékelés fokozatai és az egyes fokozatok tartalmi elemei

A jelentésértékelés tartalmi elemei	Arany fokozat "Értékelve"	Ezüst fokozat "Hitelesítve"	Bronz fokozat "Ellenőrizve"
GRI tartalmi index	✓	✓	✓
GRI megfelelési szint	✓	✓	✓
Adatok és információk hitelessége	✓	✓	
Adatgyűjtési folyamatok	✓	✓	
Átláthatósági szempontok	✓	✓	
Szakértői véleményezés	✓	✓	
Szakértői fejlesztési javaslatok	✓	✓	
Összevetés hazai és nemzetközi jelentésekkel	✓		
Szakértői panel értékelése	✓		
Érintetti elvárások és szempontok megjelenése	✓		
Szakértői panel fejlesztési javaslatai	✓		

✿ ALTERNATE © 2008-2020



Magyar Posta

Impresszum

Felelős kiadó: Magyar Posta Zrt., 2020

www.posta.hu

