



Fenntarthatósági jelentés **2020**

Váljunk képessé arra, hogy meg is teremtsük, ne csak elképzeljük a jövőt!

KÖSZÖNTŐ

GRI 102-14, KSZ: 103-2, 103-3¹

Tisztelt Olvasó!

Köszöntöm Önt a Magyar Posta Zrt. 2020. évről szóló Fenntarthatósági Jelentése oldalain. Kihívásokkal teli, küzdelmes, ugyanakkor a körülményeket figyelembe véve, sikeres évet tudunk magunk mögött.

Az év eleji terveinket – a legtöbb vállalatéhoz hasonlóan – a COVID-19 miatti veszélyhelyzeti időszak alaposan felülírta, át kellett gondolnunk működésünk alapjait, és alkalmazkodnunk kellett az új helyzetből adódó külső és belső előírásokhoz, korlátozásokhoz munkatársaink, ügyfeleink és a tágabb közösség egészségének védelme, valamint a szolgáltatásaink folyamatos, magas színvonalú fenntartása érdekében.

A postás társadalom megbízhatóságával, egymást is segítő összetartó erejével sikerült a pandémia ideje alatt is helyt állni.

Büszke vagyok arra, hogy erőfeszítéseink eredményeként a járvány első hulláma során nem regisztráltunk megbetegedést munkatársaink körében és a második hullám során is a teljes létszámra vetítve mindössze 1% alatt maradt a postai fertőzöttek aránya. Ez lényegesen jobb eredmény az országos adatoknál, különösen azt figyelembe véve, hogy munkánk során a legtöbb esetben szükséges a személyes érintkezés és a szolgáltatásaink folyamatosan elérhetőek voltak. A harmadik hullám elsősorban a 2021-es évet érintette, de e jelentés készítésekor már tudjuk, hogy 23 postai dolgozó is áldozatul esett a vírusnak. Együttérzéssel osztozunk a hozzátartozók gyászában, és segítséget nyújtunk a családoknak.

A pandémia időszakát követően is folytatni és hasznosítani kívánjuk a távmunka engedélyezését és az elektronikus csatornák használatával kialakult munkaszervezést, jó gyakorlatokat, mivel ezzel ökológiai lábnyomát csökkentheti Társaságunk.

Hagyományos szolgáltatásainkkal kapcsolatban folytatódott az elmúlt években tapasztalt keresletcsökkenés, míg az e-kereskedelem bővülése miatt már nem csak a főszezonnak tekinthető utolsó negyedévében, de egész évben nőtt a csomagforgalom. Sikeresnek könyvelhető el, hogy az extrém körülmények és rendkívül magas csomagszám mellett is kiemelkedő teljesítményt tudtunk nyújtani ügyfeleink számára. Volt olyan hét, amikor több mint 1 millió küldeményt szállítottunk ki!

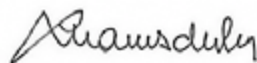
Helyesnek tartom a korábbi években meghozott stratégiai döntéseket, amelyek a versenyképességünk folyamatos javítását tűzték ki célul a csomagszállítás piacán. Meggyőződésem, hogy Társaságunknak fel kell gyorsítania a transzformációs feladatok végrehajtását. Ennek érdekében a Magyar Posta 2020-ban is folyamatosan fejlesztett.

Novemberben Fóton átadtuk MPL²⁺ programunk egyik mérföldkövét, a 15 ezer négyzetméteres, gépesített csomagfeldolgozó depót. A modern infrastruktúrával fő cél az egy csomagra eső egységköltség csökkentése, míg a szolgáltatások modernizálásával a növekvő volumennel együtt a bevételek jelentős növelése.

A postahelyek megtartására vonatkozó társadalmi elvárásnak – amely jóval meghaladja az egyetemes szolgáltatási kötelezettséget – megfelelően dolgozunk, hogy hosszú távon biztosítani tudjuk a kisebb posták gazdasági fenntarthatóságát. Ennek részeként 2020-ban stratégiai együttműködésbe kezdtünk a Takarékbankkal, és elsőként a Bács-Kiskun megyei Csengődön, majd 8 másik településen nyitottunk közös szolgáltatási pontot, amelyeket a következő teszt időszakban további 10 követ majd.

Környezetterhelésünk csökkentése érdekében évente célokat tűzünk ki az energiafogyasztás abszolút értékének és az egységküldeményre eső mértékének mérséklésére. 2020-ban középtávú célt tűztünk ki a szén-dioxid-kibocsátásunkat illetően is. Kézbesítőink terhelésének csökkentését és a hatékonyságot szolgálja a 2020-ban összesen mintegy 300 db elektromos kerékpár és háromkerekű segédmotoros kerékpár üzembe állítása. Emellett is számos további kezdeményezést indítottunk az év során. Bízom benne, hogy ezek eredményeként munkatársaim hosszú távon is vonzó munkahelyként, hivatásként tekintenek a Magyar Postára és a postai munkára.

Büszkén ápoljuk a Társaság hagyományait, és tudjuk, merre tartunk. A Magyar Posta a következő 3-5 éves átalakulással kívánja megteremteni fenntartható jövőjét. Egy 21. századi, ügyfélközpontú, logisztikai fókuszú nemzeti bajnok szerepe nem kis kihívás – közel 27 ezer kollégámmal minden nap ezért dolgozunk.

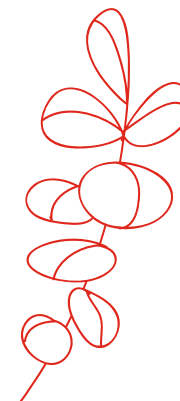


Schamschula György
vezérigazgató



1 A fenntarthatósági indikátorok jelölése. Az indikátorok tartalma a 11. GRI tartalmi index fejezet táblázat alapján ismerhető meg.

2 MPL: Magyar Posta Logisztika



TARTALOM

Köszöntő	2
Tartalom	3
1. A Magyar Posta Zrt.	6
2. Fenntarthatóság a Magyar Postánál	8
3. Kitűzött célok teljesülése	11
4. Jövőbeli célkitűzések összefoglalása	12
5. Felelősségvállalás a szolgáltatásokban	13
5.1 Fejlesztések a szolgáltatás javítása érdekében	13
5.2 Minőségmenedzsment	14
5.3 Bélyegkibocsátás	16
6. Felelős foglalkoztatás	17
6.1 Foglalkoztatás számokban	18
6.2 Fluktuáció, új belépők és megtartás	20
6.3 Esélyegyenlőség és sokszínűség	24
6.4 Képzések	29
6.5 Kommunikáció a munkatársakkal	31
6.6 Érdekképviselő	31
6.7 Munkavédelem	32
6.8 Önkéntesség és közösségi események	34
7. Felelősséggel a környezet iránt	35
7.1 Energiagazdálkodás és levegőtisztaság-védelem	36
7.2 Anyagfelhasználás	38
7.3 Vízfogyasztás	38
7.4 Hulladékgazdálkodás	39
7.5 Szemléletformálás	39
8. Felelős üzleti magatartás	40
8.1 Compliance (megfelelőség)	41
8.2 Ügyfeleink adatainak védelme	42
8.3 Gazdasági teljesítmény	43
8.4 Adományozás és szponzoráció	43
8.5 Beszerzés	46
9. Érintetti kapcsolatok	47
9.1 Érintettek	47
9.2 Szervezeti tagságok	48
10. A Fenntarthatósági jelentés jellemzői	49
11. GRI tartalmi index	50
Hitelesítési nyilatkozat	56



2020. A MAGYAR POSTA SZÁMÁRA



21%-os növekedés
a csomagforgalomban



13%-kal mérséklődő
Magyarországon felvett
levélküldeményszám



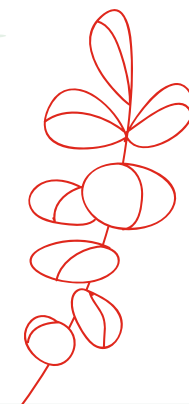
9 partneri posta
a Takarékbankkal közösen



200 ezer iCsekk felhasználó



22 ezer m² új logisztikai terület
3 telephelyen



A Magyar Posta helytállt a Covid-19 idején

1. Időben léptünk! **2020.01.28.**

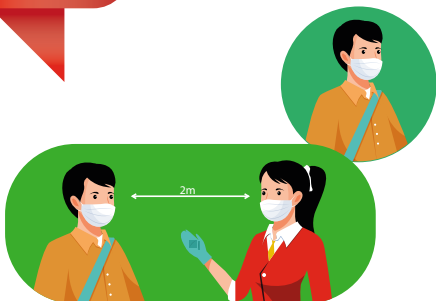


elektronikus körlevél
a járványveszély kapcsán

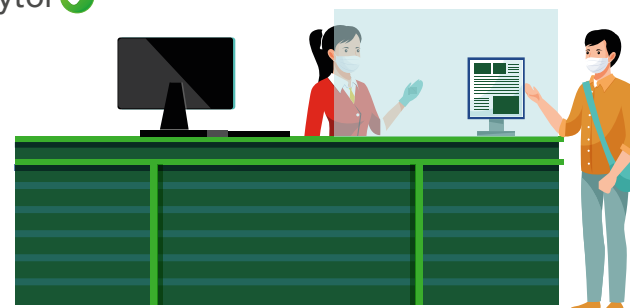
Központi Vészhelyzet-kezelési Bizottság megkezdi működését **2020.02.26.**

Felülvizsgált Járványügyi Protokoll és Pandémiás Intézkedési Terv az Operatív Törzs és a Nemzeti Népegészségügyi Központ iránymutatásaival összhangban

2. Intézkedések



- kötelező maszkhasználat előírása és ellenőrzése ✓
- fertőzékenységű személyek távoltartása a munkahelytől ✓
- csoportosulások tiltása ✓
- elektronikus kapcsolattartás preferenciája ✓
- testhőmérséklet-ellenőrzés ✓
- gyakori fertőtlenítő takarítások ✓
- leheletfogó paravánok telepítése a postákon ✓
- érintésmentes kézbesítés ✓

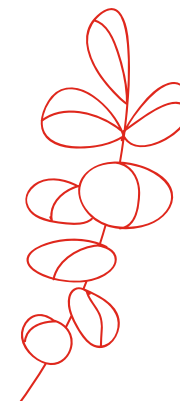
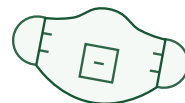


3. A számok magukért beszélnek!



72 belső Járványügyi tájékoztató • **3,7** millió orvosi maszk • **55,4** ezer mosható maszk • **1,2** millió pár gumikesztyű

0 regisztrált postai munkavállaló az I. hullámban, a **27** ezer dolgozó között • **alacsony (~1%-os)** vállalati fertőzöttség a II. hullámban



1. A MAGYAR POSTA ZRT.

GRI 102-1, KSZ: 103-1

A Magyar Posta Zrt. Magyarország egyik legjelentősebb gazdasági társasága. Az egyetemes szolgáltatási szerződés meghosszabbításával újabb 10 évre, 2030 végéig Társaságunk lett hazánk kijelölt egyetemes postai szolgáltatója.

GRI 102-2, 102-6, KSZ: 103-2 Törvényi kötelezettségünk, hogy az alapvető felhasználói igényeknek megfelelő postai szolgáltatásokhoz minden állampolgár diszkriminációmentesen hozzáférjen. Döntő szerepünk van a hivatalos és számlalevelek közvetítésében, a lakosság által befizetett pénzösszegek célba juttatásában, a lakosoknak szóló kifizetések, nyugdíjak, segélyek kézbesítésében. A Magyar Posta Logisztika (MPL) a belföldi csomag, futár- és expresszpiac piacvezető szolgáltatója. A Társaság tevékenységi köre folyamatosan változik és fejlődik. Az ügyféligények változásában kulcsszerepe van az elektronikus folyamatok térnyerésének, és a koronavírus-járvány felerősítette a korábbi tendenciákat: a feladott levélküldemények, illetve a csekkbefizetések csökkentek, a csomagtermékek iránti kereslet ugyanakkor az előző éveknél is jelentősebben növekedett. A keresletre reagálva a termékportfólió átalakítása megkezdődött, célunk a termékstruktúra egyszerűsítése. Ennek részeként 2020-ban kiveztük a hírlap árus nagykereskedelmi tevékenységet.

FÓKUSZ2022

A kihívásoknak való megfelelés érdekében a felső vezetés hat stratégiai irányt kijelölve állította össze a FÓKUSZ2022 programot, amely modellváltást jelent a Társaság számára. Az alaptevékenységre továbbra is szükség van, de emellett új lehetőségeket is meg kell vizsgálni, jól használva a közszolgáltatói szerepből adódó előnyöket. Az elmúlt időszakban a menedzsment számos európai ország nemzeti postájának működését tanulmányozta. Az összegyűjtött tapasztalatok mintaként szolgálhatnak a Magyar Posta korszerűsítéséhez.

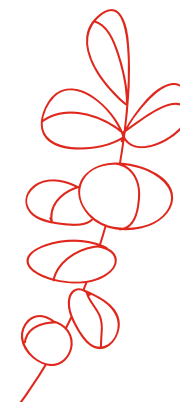
A program meghatározó elemei:

- A FÓKUSZ2022 egyik fókusz a csomagtermék, ahol a piacvezető szerep megtartása érdekében cél a jelentős technológiai és logisztikai kapacitás fejlődés.
- Cél a digitális fejlődés előnyeinek kihasználása a csekkbefizetés kapcsán is. Egyrészt gyorsabb feldolgozásra, másrészt az elektronikus befizetést lehetővé tevő, 2020-ban elkészült iCsekk applikáció fejlesztésére törekszünk.
- Az automatizáció és digitális megoldások erősítése más területeken, így a levéltermékekénél, de a HR folyamatoknál is kulcsszerepet kap.
- Cél a postapartneri hálózat bővítése.



GRI 102-3, 102-7

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 Repülőtérén lévő Nemzetközi Posta Kicserélő Központ, valamint a nagyobb városokban lévő logisztikai üzemek, depók, regionális területi igazgatóságok révén, illetve a postahelyeken, telephelyeken végezzük.



GRI 102-5

A Magyar Posta Zrt. állami tulajdonú társaság. A tulajdonosi jogkör gyakorlója a nemzeti vagyon kezeléséért felelős tárca nélküli miniszter.

GRI 102-7

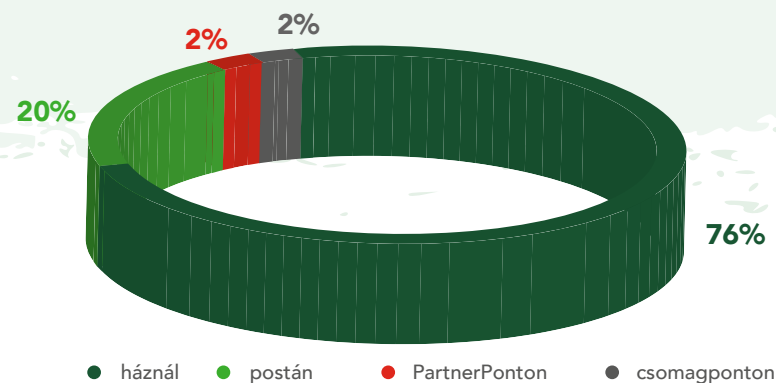
A Magyar Posta számokban

	2020.12.31.	Változás 2019-hez képest
KSZ1 fix postahely	2 604	-2%
KSZ1 mobilposta	356	0%
akadálymentes postai szolgáltatóhely	47%	0%
értékesítés nettó árbevétele	199,6 milliárd Ft	-2%
méltánytalan többletteher támogatás	4,9 milliárd Ft	+12%
Magyarországon felvett levél	488 millió db	-13%
bejövő nemzetközi küldemény	26 millió db	-18%
belföldi csomagforgalom	27 millió db	+21%
csekkforgalom értéke	1 925 milliárd Ft	-14%
kézbesített reklámkiadvány	411 millió db	-34%
foglalkoztatottak száma ³	26 879 fő	-6%

1. táblázat: A Magyar Posta számokban



Csomagok aránya kézbesítési hely szerint
2020-ban



1. ábra: Csomagok aránya kézbesítési hely szerint

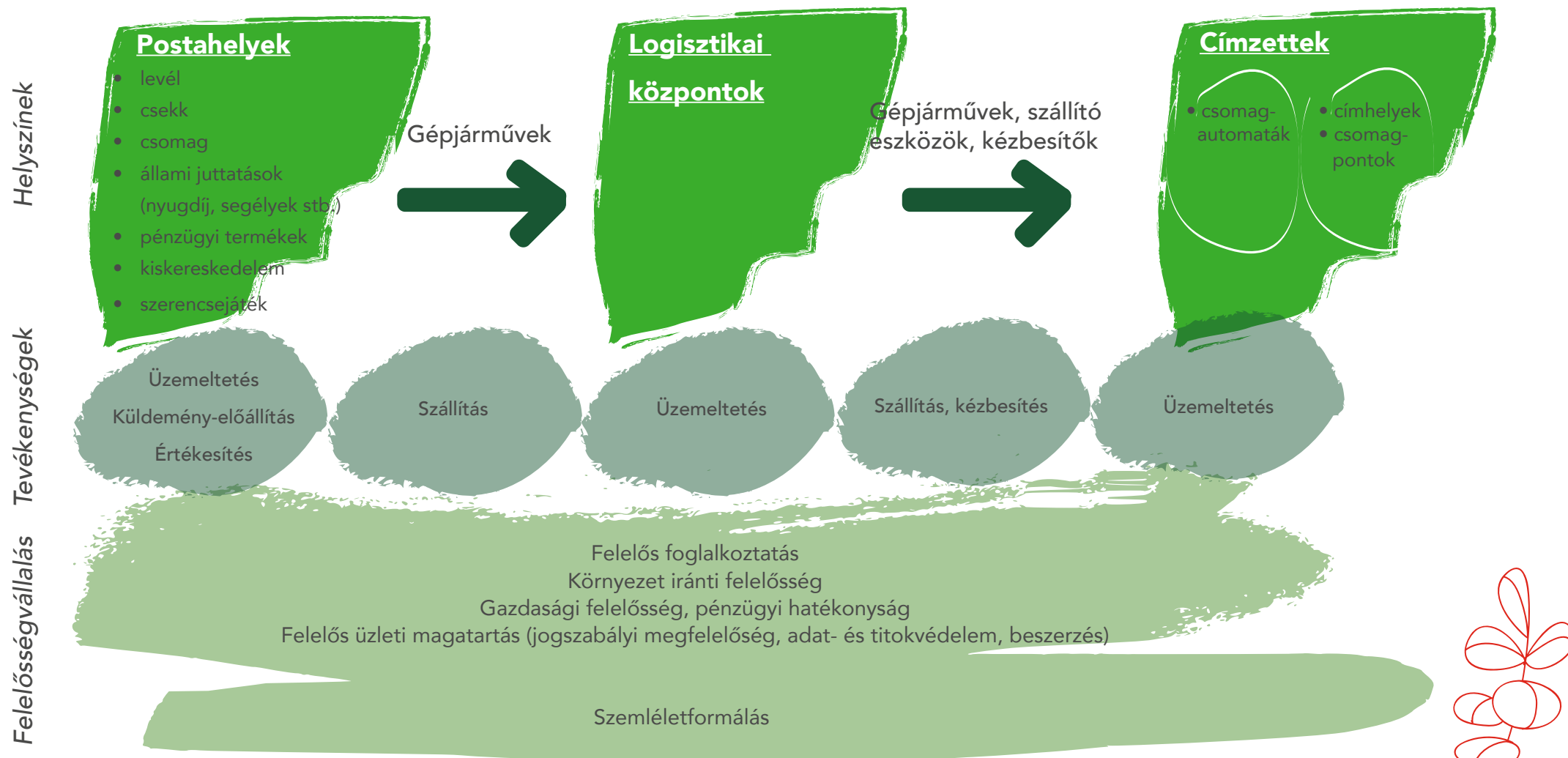


2. FENNTARTHATÓSÁG A MAGYAR POSTÁNÁL

A Magyar Posta alapértéke a fenntarthatóság és a munkavállalók, illetve a szélesebb társadalom iránti felelősségvállalás.

A Társaság társadalmi és környezeti hatása egyaránt fakad az összetett tevékenységi körből, illetve a méretéből. Társadalmi felelősségünk a közszolgáltatás nyújtásából,

az országos hálózatból, az állami tulajdonosi háttérből, illetve az ország második legnagyobb foglalkoztatói státuszából egyaránt adódik. A környezet iránti felelősség a szállításból, a logisztikai feladatok ellátásából és a telephelyeink üzemeltetéséből fakad.



2. ábra: A Magyar Posta tevékenysége és felelősségvállalása

E Fenntarthatósági jelentésben a felelősségvállalás fő területei szerint mutatjuk be tevékenységeinket és eredményeinket.

ÉRTÉKEK

GRI 102-16

Meggyőződésünk, hogy Társaságunk hosszú távon csak a valamennyi érintett irányában felelős magatartást elváró értékek mentén lehet sikeres. A Magyar Posta alapértékeit az Etikai Kódex rögzíti.

Alapértékek

- **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 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.

LÉNYEGESSÉGI ELEMZÉS

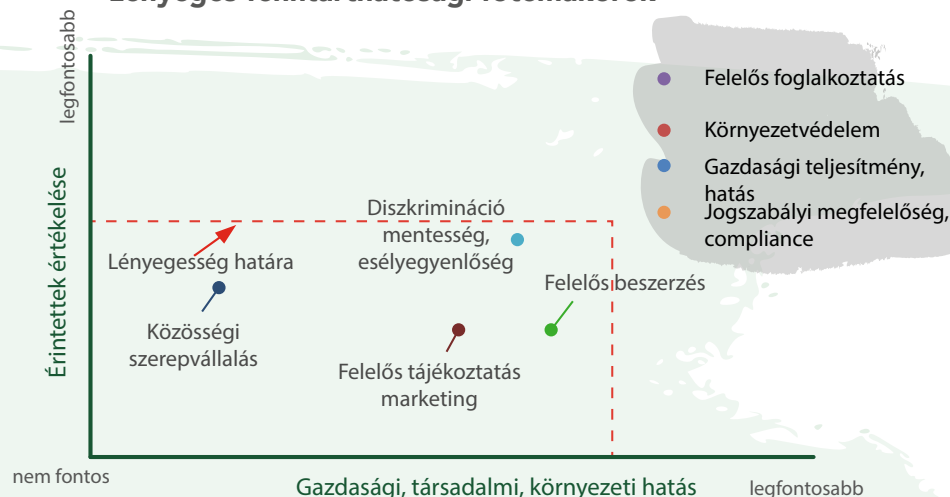
GRI 102-43, 102-44, 102-46

A Társaság fenntarthatóság szempontjából lényeges témáinak meghatározásához 2021-ben lényegességi elemzést végeztünk. A témák meghatározásának lépései:

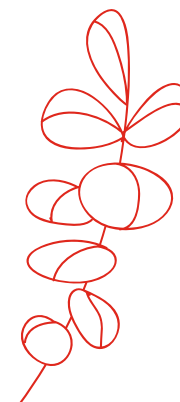
- Külső és belső szakértőkkel közösen összegyűjtöttük a lényeges környezeti, társadalmi és gazdasági hatásainkat.
- Az érintetteink kérdőíves felmérés keretében alkottak véleményt a lényeges környezeti, társadalmi és gazdasági témákról. 9 érintetti csoportból összesen 43 fő vett részt az értékelésben. Az elemzés során megkeresett érintetti csoportok: tulajdonosi jogok gyakorlója; hatóság, felügyeleti szerv; leányvállalat; vevő, ügyfél; munkavállaló / munkavállalói képviselő; beszállító; szakmai szervezet, egyéb fenntarthatósági szakértő; média; versenytárs. A tulajdonosi jogok képviselője kivételével valamennyi érintetti csoportból érkezett válasz.

Az elemzésben szereplő témák körét a jelentéstételhez használt szabvány, a GRI (Global Reporting Initiative), a SASB (Sustainability Accounting Standards Board) iparági standardja, az IPC (International Postal Corporation) fenntarthatósági fókuszai, iparági benchmarkok és a Társaság tevékenysége alapján határoztuk meg. A fókuszok könnyebb beazonosítása és áttekinthetősége érdekében a témákat nyolc témakörbe soroltuk.

Lényeges fenntarthatósági főtémakörök



3. ábra: A Magyar Posta lényeges fenntarthatósági témakörei



GRI 102-47, 102-49

A témakörökön belül hatfokú skálán pontoztuk a résztemák fontosságát. Azokat a témákat tartjuk lényegesnek, amelyek a négy témakörön belül hatásukat vagy az érintetti értékelést tekintve elérték az 5-ös (83%) átlagot. A lényeges témák köre bővült az előző évhez képest, az új témákat dőlt betű jelzi. E témákat a jelentés négy fő fejezetében mutatjuk be, a lényegesség határa minden téma esetében a Magyar Posta.

A MAGYAR POSTA LÉNYEGES FENNTARTHATÓSÁGI TÉMÁI

Felelős foglalkoztatás

- Foglalkoztatás
- Piaci jelenlét
- Képzés és oktatás
- Munkahelyi egészség és biztonság
- Munkaügy/vezetőség kapcsolat
- Munkavállalói sokféleség és esélyegyenlőség

Környezetvédelem

- Anyagfelhasználás
- Víz
- Energia
- Üvegházhatásúgáz-kibocsátás (és klímaváltozás)
- Szennyvíz és hulladék (és körkörös gazdaság)

Gazdasági teljesítmény

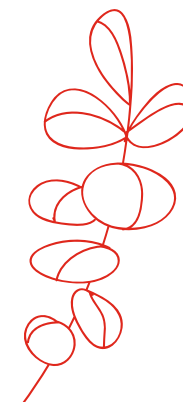
- Gazdasági teljesítmény
- Közszolgáltatások biztosítása
- Ügyfél-elégedettség

Jogszabályi megfelelés, compliance

- Korrupció kiküszöbölése
- Környezetvédelmi compliance
- Társadalmi-gazdasági compliance
- Versenyellenes viselkedés kiküszöbölése
- Vevők személyes adatainak védelme

FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉSI CÉLOK (SDG-K)

Az ENSZ fenntartható fejlődési keretrendszere által meghatározott 17 fenntartható fejlődési cél cselekvésre szólítja fel a fejlett és fejlődő országokat, hogy vessenek véget a szegénységnek, kezeljék az egyenlőtlenségeket és birkózzanak meg a klímaváltozással 2030-ig. A célok a fenntarthatóság legjelentősebb kihívásainak megoldását célozzák. A Társaság felelős magatartása révén járul hozzá a célok eléréséhez. Az egyes célok és tevékenységünk kapcsolatát a jelentés fejezeteinek elején ismertetjük.



3. KITŰZÖTT CÉLOK TELJESÜLÉSE

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.	➔	6 depót újítottunk meg 2020-ban.
A papíralapú térítvény megszüntetése és az elektronikus kézbesítési igazolás bevezetése.	✓	
A kiszolgálásra vonatkozó minőségi és várakozási idő célok folyamatos teljesítése.	✓	
A digitalizáció folytatása.	✓	

Humánerőforrás

Elektronikus felület létrehozása 2020-ban a munkaidő-beosztásra és nyilvántartásokra, a képzésszervezésre és toborzásra, valamint a teljesítménymenedzsment adminisztrációjának fejlesztése.	➔	A fejlesztések megkezdődtek, a Digitális HR program keretében megvalósításuk teljeskörűen 2022-ben várható.
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.	➔	A pandémia miatt több képzőintézményben nem tudott megvalósulni a program, de egyértelműen pozitív visszajelzést kaptunk ott, ahol megtartottuk.
Senior program kialakítása és működtetése a nyugdíjasok foglalkoztatásának bővítése céljából.	—	A pandémia egészségügyi és munkaerő-piaci hatása miatt elhalasztottuk.
Ösztöndíj program és duális képzés kialakítása a tehetséges és megfelelő szaktudással rendelkező fiatalok számának növelése érdekében.	➔	A postai üzleti ügyintéző szakképesítés duális programterve összeállításra került. Az ösztöndíj program terén a COVID-19 járvány miatt nem történt előrelépés.

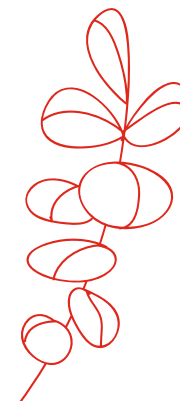
Környezetvédelem

Szén-dioxid kibocsátás csökkentése 5%-kal a 2013-as bázisához képest 2020-ra.	✓	A kibocsátás 55 379 tonnáról 50 285 tonnára mérséklődött.
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.	➔	A villamosenergia- és távhő-felhasználásra vonatkozó célkitűzés teljesült.
Az egységküldeményre vetített üzemanyagfogyasztás elérje vagy meghaladja a 4,5 egységküldemény db/litert 2020-ban.	—	A célkitűzés nem teljesült.

Adományozás és szponzoráció

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

2. táblázat: Fenntarthatósági célkitűzések teljesülésének összefoglalása



4. JÖVŐBELI CÉLKITŰZÉSEK ÖSSZEFOGLALÁSA

Szolgáltatásfejlesztés

A FÓKUSZ2022 program megvalósítása a hat kijelölt stratégiai irány mentén 2022-re.

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.

Megújított, ügyfélbarát kommunikáció alkalmazása levelezésünkben 2021-től.

A kiszolgálásra vonatkozó minőségi és várakozási idő célok folyamatos teljesítése.

A digitalizáció folytatása.

A Magyar Posta honlapja, a posta.hu akadálymentesítésének kiterjesztése 2021-től.

Humánerőforrás

A digitális HR program keretében számos folyamat (pl. toborzás, teljesítményösztönzők elszámolása, Képzés Menedzsment Portál) elektronikus támogatásának megvalósítása 2022-ig.

A megváltozott munkaképességű munkavállalók létszámának növelése legalább 20%-kal 2021 során.

A tehetségprogram (Talent Club) folytatása és lezárása 2021-ben.

A postavezetők komplex fejlesztését célzó program elindítása 2021-ben.

Környezetvédelem

Új közép-távú társasági klímapolitikai célkitűzés és mutatók meghatározása: 2030-ra 18,1%-kal mérsékeljük bruttó szén-dioxid-kibocsátásunkat a 2017-es bázisához képest.

A GRI Standards Core szintjének megfelelő Fenntarthatósági jelentés kiadása a 2020-as évre vonatkozóan.

A villamosenergia felhasználás 1%-kal, a földgáz és távhő felhasználás 0,5%-kal történő csökkentése 2021-ben 2020-hoz képest.

Az egységküldeményre vetített üzemanyagfogyasztás elérje vagy meghaladja a 4,5 egységküldemény db/litert 2021-ben.

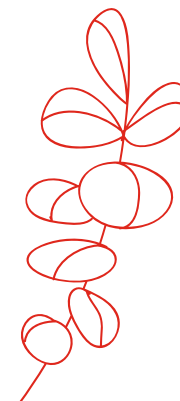
Szelektív hulladékgyűjtési rend országos átalakítása 2021-ben.

A hálózatkorszerűsítési program keretében további elektromos rásegítésű kerékpár, illetve ún. 3-4 kerekű elektromos meghajtású kézbesítőeszközök beszerzése.

Felelős üzleti magatartás

Az Etikai Kódex felülvizsgálata és érzékenyítő, tudatosító program bevezetése az alkalmazáshoz kapcsolódóan 2021-ben.

3. táblázat: Jövőbeli fenntarthatósági célkitűzések összefoglalása



5. FELELŐSSÉGVÁLLALÁS A SZOLGÁLTATÁSOKBAN



KSZ, ÜE: 103-1, 103-2, 103-3

Miért fontos? Szolgáltatásaink egy része alapvető társadalmi és gazdasági igények teljesülését biztosítja, illetve a kistelepeken egyedüli hozzáférést biztosítunk egyes szolgáltatásokhoz és termékekhez. Kézbiztosított szolgáltatásunk – egyebek mellett – a szociális háló működtetésében is szerepet játszik. Mindezek révén hatással vagyunk az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljai közül az Egyenlőtlenségek csökkentése, illetve a Fenntartható városok és közösségek célokra. A fogyasztói igényekhez illeszkedő szolgáltatásfejlesztés a Tisztességes munka és gazdasági növekedés céljához járul hozzá.

Célok, alapelvek Elsődlegesnek tartjuk az ügyfél- és közbizalom fenntartását, illetve növelését. Folyamatos célunk a szolgáltatásminőség fokozása, ügyfeleink elégedettségének növelése, lehetőség szerint minél akadálymentesebb és versenyképesebb módon. Kiemelt figyelmet fordítunk a jogi és fogyasztóvédelmi szempontok érvényesítésére, az ügyfelek felé irányuló kommunikáció megfelelőségére, beleértve a tájékoztatási kötelezettséget.

Irányítás 2020-ban a logisztikai területen szétválasztásra kerültek az üzemeltetési és a fejlesztési funkciók, valamint megszűnt a modernizációs vezérigazgató-helyettesi terület. Utóbbi funkciói részben az újonnan létrejött Stratégiai Igazgatósághoz, részben a hálózati és hálózat modernizációs vezérigazgató-helyettes irányítása alá kerültek. A logisztikai és üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi terület felelős a logisztikai infrastruktúra megújításáért, vagyis az MPL+ programért. A minőségmérések és szabványosított irányítási rendszerek működtetésének koordinációját és megvalósítását a Minőségmenedzsmenet Osztály végzi. A compliance tevékenység és terület pedig a Kabinetvezető közvetlen irányításába került kiemelésre és a feladatköre kibővült a pénzügyi termékek mellett a Társaságnak a saját jogon végzett valamennyi tevékenységével kapcsolatos jogi megfelelőség biztosítására.

5.1 FEJLESZTÉSEK A SZOLGÁLTATÁS JAVÍTÁSA ÉRDEKÉBEN

Az ügyféligények minél magasabb szintű kiszolgálása érdekében elsősorban a logisztikai infrastruktúra, valamint az elektronikus folyamatok és szolgáltatások fejlesztésére koncentrálunk⁴ E fejlesztések stratégiai szerepét jelzi, hogy a pandémia időszakában, a csökkenő bevételek és növekvő költségek miatt bevezetett költségmegtakarítások sem érintették ezeket a projekteket.

Új csomaglogisztikai depó és MPL+

GRI 102-10 2020 a csomag éve volt a Magyar Posta számára – ez a keresletbővülés mellett infrastrukturális fejlesztésekben is megmutatkozott. A Társaság megépítette az ország eddigi legnagyobb alapterületű csomaglogisztikai depóját az észak-pesti agglomerációban, Fóton, zöldmezős beruhásként. A 15 000 m² alapterületű üzem

32 dokkolókapuval és 500 kisteherautós beállással készült. A Fóti Logisztikai Központ a Társaság első saját tulajdonú depója.

Az MPL+ projekt keretében országszerte összesen 23 depót alakítottunk ki, és 2022-ig átszervezzük a teljes logisztikai infrastruktúrát. A modernizálás keretében automata szortírozó rendszereket és egy következő ütemben informatikai megoldásokat is fejlesztünk. 2020-ban a fóti-val együtt három telephelyen történt kapacitásnövelés, összesen 22 ezer m² mértékben. Megújult a győri, kecskeméti, debreceni, nyíregyházi, füzesabonyi és a szekszárdi depó.

Digitális fejlesztések

A digitális áttérés a gazdaságilag fenntartható működés szempontjából szintén stratégiai fontosságú. A digitális szolgáltatások jelentőségét mutatja, hogy a 2020 tavaszi időszakban közel háromszorosára nőtt az elektronikus úton befizetett csekkek száma. Ezt a transzformációt a QR kóddal történő csekk befizetés, és a Díjmenttel közös iCsekk mobil alkalmazás fejlesztése tette lehetővé. Az applikáció fejlesztése, új funkciókkal való bővítése az ügyfél elvárásoknak megfelelően történt. A következő évek tervei között szerepel egy, az összes digitális postai szolgáltatást összefogó alkalmazás kialakítása lakossági és kkv-ügyfeleknek.

Azonosított levél

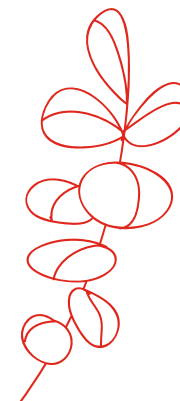
A Magyar Posta bevezetett egy új levélterméket: az azonosított levelet. Ez egy küldeményazonosítóval ellátott és elektronikus feladójegyzékkel rendelkező belföldi levélküldemény, amelynek kézbesítése nem személyes átvételhez kötött, de sikertelen kézbesítés esetén a feladó elektronikus értesítést kap.

A könyvelt küldemény (ajánlott, tértivevényes levél és hivatalos irat) az elektronikus rendszer segítségével valós időben nyomon követhető a feladástól a kézbesítésig. Az ügyfelek 2020-ban mintegy 3,5 millió esetben használták a posta.hu ingyenes nyomkövetés funkcióját belföldi regisztrált levelek keresésére.

Több olyan fejlesztés is volt 2020-ban, aminek az ügyfelek közvetlenül is érzékelhetik pozitív hatását:

- Bevezettük az MPL API-t. Az alkalmazás-programozási felület biztosítja a webáruház üzemeltetők és vállalatirányítási rendszereket használó ügyfelek számára, hogy saját rendszerükbe is integrálhassák az MPL csomagfeladáshoz szükséges modulokat. Az API használatával gördülékenyebb és gyorsabbá válnak a címzési és címratkészítési műveletek, valamint a csomagok nyomon követése is lehetséges.
- 2020. áprilistól lehetőséget teremtettünk az ügyfeleknek, hogy a küldemények sérüléses bejelentéseit digitális csatornán is megtehessék a személyes csatorna helyett.
- Nemzetközi közönséges levélhez kapcsolódó sms értesítéseket vezettünk be.
- A Postai Azonosított Küldemények Követése program részeként megvalósított Hivatalos Küldeménykövető projekt keretében 2021 elejétől kivezetésre kerülnek az ajánlott levelekhez használt belföldi papíralapú tértivevények, és az átvételről elektronikus kézbesítési igazolást kap az ügyfél.

⁴ Az Éves jelentésben a szolgáltatásokat és kapcsolódó fejlesztéseket bővebben is bemutatjuk



Kommunikációs fejlesztések

Ügyfélszolgálatunk felülvizsgálta a teljes írásos csatornákat tanácsadó bevonásával, aminek eredményeként teljesen új, még inkább ügyfélbarát és közérthető kommunikációt kezdtünk alkalmazni levelezésünkben. 2020-ban elsőként egy-egy teszt levél ment ki az új iránymutatások szerint, tömegesen 2021-től tervezzük ezek alkalmazását.

Ügyfeleink szolgáltatásainkhoz kapcsolódó alapvető ismereteinek bővítése céljából elindítottuk a Leveles professzor sorozatot Facebookon és Youtube-on. Ennek keretében felhívtuk az ügyfelek figyelmét a helyes címzésre és egyéb postai szolgáltatásokkal kapcsolatos praktikus, gyakorlati ismeretekre.

Akadálymentes kiszolgálás

A fogyatékossgal élő személyek egyenlő esélyű kiszolgálásának javításáért 2020-ban két szolgáltatóhelyen (Jakabszállás és Budapest-Zugló 1 posta) valósult meg akadálymentesítés. Jelenleg 1233 postahely, az összes szolgáltató hely 47,4%-a közelíthető meg akadálymentesen.

A szélesebb szolgáltatáskörrel és nagyobb ügyfélforgalommal rendelkező posták – néhány kivételtől eltekintve – kerekesszékekkel akadálymentesen megközelíthetők. A még nem akadálymentesített, nagy ügyfélforgalmat lebonyolító postákon első-sorban műemlékvédelmi korlátja van az akadálymentesítésnek (ilyen pl. Eger 1, Debrecen 1 és Szeged 1 posták ügyféltére).

A vezetősávok és Braille írással feltüntetett információk tesztje rávilágított arra, hogy mivel az ügyfélszolgálat berendezéseken az információ nem jelenik meg látássérült ügyfelek számára, az építészeti eszközök nem töltik be megfelelően szerepüket. A belső akadálymentesítés kiterjesztése így további, jelentős forrásigényű fejlesztést igényel.

A postai szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása keretében a vakok írását tartalmazó küldemények belföldre és külföldre továbbra is egyaránt díjmentesen feladhatóak.

A Magyar Posta honlapja, a posta.hu akadálymentesítésének kiterjesztését 2021-től tervezzük.

5.2 MINŐSÉGMEGNEDEZSMENET

A szolgáltatásminőség nyomon követése érdekében több szempont szerint és a szolgáltatások különböző körére vonatkozóan végzünk minőségméréseket. A mérések egy részét a jogszabályi követelmények teljesíthetősége, másrészt a belső minőségi elvárások felügyelete érdekében, módszertani leírások alapján végezzük. A 2020-ban végzett méréseink közül néhányat részletesen az alábbiakban mutatunk be.⁵

ÜE1 Kitzűzött célok 2020-ra	Célérték	Eredmény	Teljesülés
7 percen belüli kiszolgálás megkezdése ⁶	min. 76%	87,7% és 90,5%	✓
15 percen túl megkezdett kiszolgálás aránya ⁶	max. 5%	1,5% és 1,0%	✓
Vakok írását tartalmazó küldemény átfutási ideje a feladást követő 3 munkanapon belül	min. 85%	85,5%	✓
Vakok írását tartalmazó küldemény átfutási ideje a feladást követő 5 munkanapon belül	min. 97%	97,5%	✓

4. táblázat: Minőségi célkitűzések és teljesülésük

Várakozási idő mérése

ÜE1 Folyamatos várakozási időmérést végzünk 177 postán az ügyfélszolgálat adatai alapján. További 36 postán mobil informatikai eszközökkel végeztünk mérést 2020-ban. A vizsgálat fókuszba a 7 percen belül, illetve a 15 percen túl megkezdett ügyfélszolgálat arányának megállapítása, amely a mérési időszakban valamennyi postai szolgáltatást igénybe vevő ügyfélre kiterjed.

Az eredmények mintegy 10 százalékpontos javulást mutatnak az előző évhez képest; a változást részben erőfeszítéseinknek, részben a koronavírus-járvány okozta megváltozott helyzetnek és új szokásoknak tulajdonítjuk.

A rövid tranzakciós idejű szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek 87,7%-ának kiszolgálása 7 percen belül elkezdődött az ügyfélszolgálati pontokon és 90,5%-ának a mobil informatikai eszközökkel mért postahelyeken. 1,7%, illetve 1,0% volt azon ügyfelek aránya, akik kiszolgálása 15 perc után kezdődött el. Utóbbi kevesebb, mint fele a tavalyi adatnak.

Csomagátvételi mérés

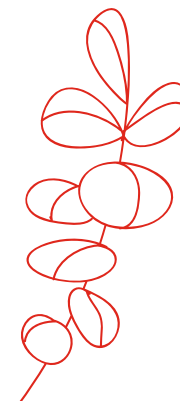
Független kutatócéggel 1000 fős kor, nem, településtípus, régió és gazdasági aktivitás tekintetében is reprezentatív kutatást végeztünk a felnőtt magyar internetező lakosság körében, akik az elmúlt 1 évben legalább kétszer vásároltak online terméket.

A szolgáltatások esetében a várakozásoknak megfelelően a gyorsan és sértetlenül megérkezett csomag növeli az elégedettséget. Ugyanakkor a személyes interakciót igénylő, fix pontos átvételnél döntő fontosságú az átadó személy viselkedése.

Az MPL szolgáltatásai közül az ügyfelek a PostaPontokkal voltak leginkább elégedettek. Az 1-5 skálán 4,1 volt a legalacsonyabb érték, ami önmagában igen jónak számít.

⁵ Az értékesítést támogató próbavásárlások bemutatásától a Fenntarthatósági jelentésben eltekinttünk.

⁶ Rövid tranzakciós idejű szolgáltatások esetében az ügyfélszolgálati pontokon, valamint a mobil informatikai eszközökkel mért postákon



Vakok írását tartalmazó küldemények⁷ átfutási idejének mérése

Független mérő szervezet vizsgálta a vakok írását (alkalmanként 100 db Braille írású dokumentumot) tartalmazó küldemény átfutási idejét. Eredményeink elmaradtak az előző évitől, de így is meghaladták az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés alapján elvárt szintet.

Ügyfélkapcsolati szempontok mérése

2020-ban összesen 389, különböző méretű postán vizsgáltuk a postahelyek ügyfélkapcsolati és arculati elvárásoknak való megfelelését az alábbi szempontok alapján:

- ügyfélterek rendje, tisztasága,
- formaruha használat megfelelősége,
- mérlegek kijelzőjének láthatósága, hitelesítésének érvényessége,
- tájékoztatók, marketing anyagok kihelyezési szempontjainak betartása.

Minden vizsgált postán teljesültek a szabályozásban előírt követelmények.

Kiskereskedelmi mérés

215 postán vizsgáltuk a jogszabályi és a postai szabályozásoknak való megfelelés érdekében:

- a kiskereskedelmi termékek árubemutatói szempontjait – termékek és polcok rendezettsége, termékek állaga, állapota (97,1%-ánál megfelelő volt);
- a jogszabályi rendelkezések szerint szükséges dokumentumok (pl. Működési engedély, Vásárlók könyve, Jegyzőkönyv) rendelkezésre állását (átlagosan 90,6%-ban rendelkezésre álltak); illetve
- a kezelők tudását: a kiskereskedelmi termékgazdálkodással kapcsolatos módszertani anyagok TeamWeb elérhetőségét a megkérdezett dolgozók 94,9%-a, a lejárt minőségmegőrzési idejű termékek beszolgáltatásának menetét a mért dolgozók 83,7%-a ismerte.

Kiválóság az Ügyfélszolgálatban Díj – telefonos ügyfélszolgálat, nagyvállalati kategória, 3. helyezett

A ClientFirst Consulting hirdette meg a Kiválóság az Ügyfélszolgálatban Díjat az ügyfélszolgálati kultúra és az ügyfélélmények színvonalának fejlesztése érdekében.

A rangsor próbavásárlók által indított telefonhívások, illetve saját ügyfeleink körében végzett közvéleménykutatási tevékenység alapján alakult ki.



⁷ Bővebben: Vakok írását tartalmazó küldemények

5.3 BÉLYEGKIBOCSÁTÁS

A Magyar Posta Zrt. bélyegkibocsátása a levélpostai küldemények bérmentesítésének ellátásán túl kulturális misszióknak is tekinthető, grafikai tartalmát tekintve célja jeles események, évfordulók megörökítésére, fontos társadalmi üzenetek közvetítésére a jelen kor és a jövő nemzedéke számára.

Valamennyi kibocsátásunk önálló téma. Bélyeg téma javaslatot bárki tehet, ugyanakkor a bélyegkiadási folyamat pontosan szabályozott, az éves kibocsátási program meghatározására a tárgyévot megelőző évben kerül sor. A 2020. évre vonatkozó bélyegkibocsátási terv összeállítása 2019-ben a korábbiakkal azonos folyamat mentén történt, míg 2020-ban a 2021-re vonatkozó kibocsátások témájának meghatározása során, a Bélyegkibocsátási Témakijelölő Tanácsadó Bizottság a pandémia miatt, személyes jelenlét helyett elektronikusan módon segítette a javaslatok összeállítását. A kidolgozott éves kibocsátási tématerv javaslatot Társaságunk vezérigazgatójának felterjesztését követően a Magyar Postát felügyelő miniszter fogadta el és hagyta jóvá.

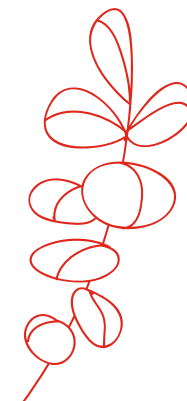
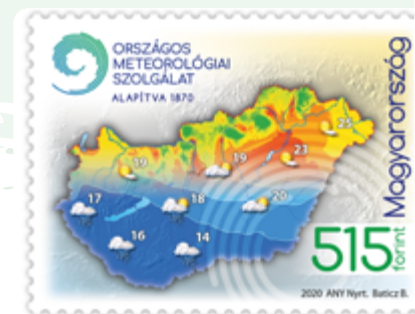
Törekszünk arra, hogy valamennyi bélyegünk az értékörzés mellett az értékkeremtés funkcióját is betöltse. Évről évre számos újonnan kibocsátott bélyegünk kapcsolódik a fenntarthatósághoz és a társadalmi felelősségvállaláshoz. 2020-ban az alábbiak:

- Március: 500 éve érte el Ferdinánd Magellán a Csendes-óceánt
A bélyeg 50.000 példányban, Orosz István Kossuth-díjas grafikus tervei szerint készült.
- Május: 150 éves az Országos Meteorológiai Szolgálat
Az alkalmi bélyeg 50.000 példányban, Baticz Barnabás grafikusművész tervei alapján készült.
- 150 éves a Magyar Tűzoltóság és a Magyar Tűzoltó Szövetség
A kétcímletű bélyegsorozat címletei 50.000-50.000 példányban Kara Orsolya grafikus tervei szerint készültek a Katasztrófavédelem Központi Múzeuma által biztosított forrásanyagok felhasználásával.
- 150 éves a Budavári Sikló
Az alkalmi bélyeg 50.000 példányban, Kara György grafikusművész tervei alapján az ANY Biztonsági Nyomda Nyrt.-ben készült
- 50 éve adták át a Zugligeti Libegőt
Az alkalmi bélyeg 50.000 példányban, Hefelle Glória grafikusművész tervei alapján készült.
- Augusztus: Természeti értékeink
A tematikus bélyegkibocsátás négy címletén a tavaszi álganéjtúró, a bíbor kasvirág, a tatár juhar és a süllő szerepel. Míg a bélyegképek külön mutatják be az egyes természeti értékeket, a grafikai kompozíció szinte egy térbe helyezi el a különböző elemeket. A bélyegsor Petényi Tibor Z. grafikusművész tervei szerint készült, egyenként 30.000 példányban.

- Szeptember: Nemzeti Összetartozás Éve
Az alkalmi bélyegblokk fekete sorszámos alapváltozatban (50.000 példányban) és piros sorszámos, vágott változatban (4.000 példányban) Takács Tamás Péter grafikusművész tervei szerint készült.
- Október: 125 éves a Magyar Olimpiai Bizottság
A sorszámozott alkalmi bélyegblokk Kara Orsolya grafikusművész tervei szerint készült 50.000 példányban.

Díjak

A Társaság bélyegkibocsátási tevékenysége nemzetközi viszonylatban is elismert. 2020-ban a Magyar Posta Seuso-kincs II. alkalmi bélyegblokkja a világ legjobb luxus bélyege kategóriában az első, míg a világ legjobb vegyes nyomtatással készült bélyege kategóriában a harmadik helyet nyerte el a spanyolországi Nexofil bélyeg-szépségszerenyen.



6. FELELŐS FOGLALKOZTATÁS



GRI 202, 401, 402, 403, 404, 405: 103-1, 103-2, 103-3

Miért fontos? A nők társadalmi szerepének megerősítése, a Tisztességes és méltányos munka, az Egészséges élet és jóllét és Az inkluzív és méltányos oktatás biztosítása egyaránt szerepel az ENSZ 17 Fenntartható Fejlesztési Célja között, hiszen ezek korunk legfontosabb feladatai közé tartoznak. A Magyar Posta is magáénak érzi e célokat, különösen a munkavállalók tekintetében. Az esélyegyenlőség, kollégáink tisztességes alkalmazása, a biztonságos és egészséges munkakörülmények, valamint a megfelelő továbbképzés fontos számunkra, nemcsak önmagukban, hanem azért is, mert alkalmazottaink megfelelő felkészültsége kulcsfontosságú az ország zavartalan működése szempontjából, a bérszínvonal pedig rengeteg család megélhetését befolyásolja.

Célok, alapelvek Humánerőforrás gazdálkodásunk kapcsán meghatározó cél a fluktuációból adódó kockázatok csökkentése. Ennek érdekében elsődleges a munkaerő bevonása, megtartása és a próbaidőn belül kilépett kézbesítő munkatársak arányának csökkentése. Az alkalmazottak magas átlagéletkorából adódó kockázatok kezelése érdekében is törekszünk az utánpótlás és a lojalitás erősítésére. A munkavédelem kapcsán célunk a biztonságos munkahelyi környezet megteremtése, csökkentve a munkabalesetek és a foglalkozási megbetegedések kockázatát. Kiemelten kezeljük az esélyegyenlőség területét, és aktívan teszünk a megváltozott munkaképességű alkalmazottak létszámának növeléséért.

Irányítás Változatlanul 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 humán erőforrás gazdálkodás egyes részterületeit stratégiai és tervek alapján irányítjuk.

A Társaság munkavédelmi tevékenységének stratégiai, szakmai irányítását a védelmi kapacitások integrációjának és központosításának köszönhetően a Biztonsági Főigazgatóság szervezetén belül az Egészségvédelmi, Balesetmegelőzési és Környezetvédelmi Osztály (EBK Osztály) vezetője látja el a Magyar Posta munkavédelmi vezetőjének szakmai támogatása mellett (bővebben ld. 6.7. fejezet).

PANDÉMIA

GRI 401, 403: 103-2 2020-ban a koronavírus-járvány hatásainak mérséklésére, a napi üzemmenet folyamatosságának fenntartására koncentráltunk. Munkavállalóink egészsége, a gyermeket nevelők, a járvány miatt nehéz életkörülmények közé került munkatársak támogatása kiemelt jelentőséggel bírt. A Magyar Posta és a Posta Biztosító 2020 májusában COVID-19 csoportos betegségbiztosítást kötött minden postai munkatárs számára, ezzel is segítve munkatársaink egészségügyi kiadásainak, illetve a halálesetekkor felmerülő költségek egészének vagy részének finanszírozását. A második hullám során a munkatársak számára előnyösen módosítottuk a biztosítást: pozitív víruseszt esetén egyszeri, összegű kifizetést kapott a munkavállaló, kórházba kerülés esetén pedig napi térítést fizetett a biztosító.

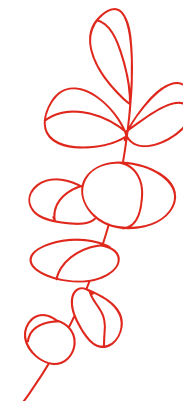
Bár a postahelyeken az ügyfélforgalom több mint 30%-kal csökkent, vállalatunk vezetése a Hálózati Igazgatóság postahelyein munkaidőkeretben foglalkoztatott munkavállalók esetében a munkaidőkeret 9 hónapra való meghosszabbításáról döntött. Ezzel az intézkedéssel is igyekeztünk a lehető legjobb megoldást nyújtani munkavállalóinknak. A Magyar Posta a jelentős forgalom- és bevételcsökkenés ellenére sem tervezett elbocsátásokat, nem volt szükség a munkaidő- és alapterítéscsökkentésre sem.

Legismertebb munkaadó különdíj

2020. májusában a Randstad Employer Brand Research, a világ legnagyobb független munkáltatói márkakutatásának hazai díjazottjai között a Magyar Posta a Legismertebb munkaadó különdíjban részesült.

„A díj elnyeréséhez nemcsak a pandémiás időszakban végzett áldozatos és lakossági oldalról is érzékelhető becsületes munka, a megnövekedett csomagforgalom maradéktalan intézése, az elvárások teljesítése, a megelégedettséget és veszélyhelyzet-kezelést egyaránt szolgáló technológiai intézkedések, a frontvonal kitartása, hanem a mindennapokban is tapasztalható odaforduló, szakmai stabilitást jelentő munkatársi magatartás is szükséges.

Ez a díj a múltból eredő megbízhatóságra, a jelen gyors reakcióképességére épít, nagyon sokat jelent az előttünk álló megújuláshoz, alapot ad az innovációnak. Szakmai bizalommal remélem, hogy a külső pozitív megítélést vállalatunkon belül is nagyra értékeljük és érezzük a Társaság teljes területén. Ehhez a díjhoz mindannyiunk nívós és humánus munkája járult hozzá, amit ezúton is köszönök!” - értékelte a díjat Simon Csilla, a Magyar Posta humánerőforrás főigazgatója.

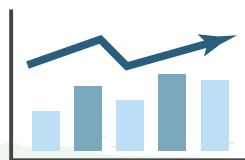


6.1 FOGLALKOZTATÁS SZÁMOKBAN

A Magyar Posta összesen 26 879 főt foglalkoztatott⁸ 2020 végén. A részletes adatok a grafikonokon látszanak.



26 879 fő



6%-os
létszámcsökkenés



60% nő



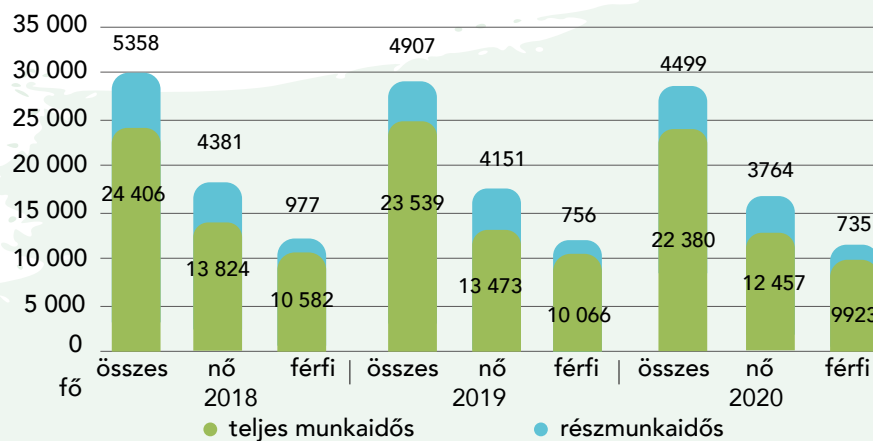
96% határozatlan
idejű szerződéssel



17% részmunkaidős

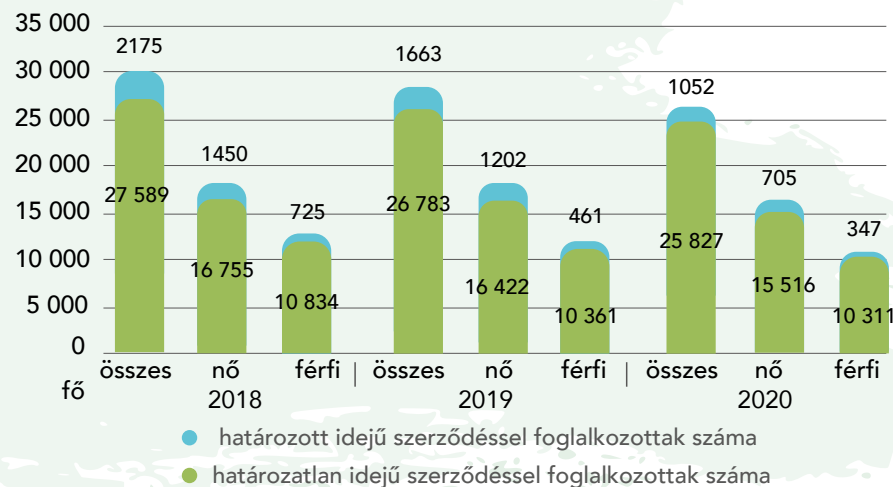
GRI 102-8

Foglalkoztatottak nemek és foglalkoztatás szerint, 12.31.



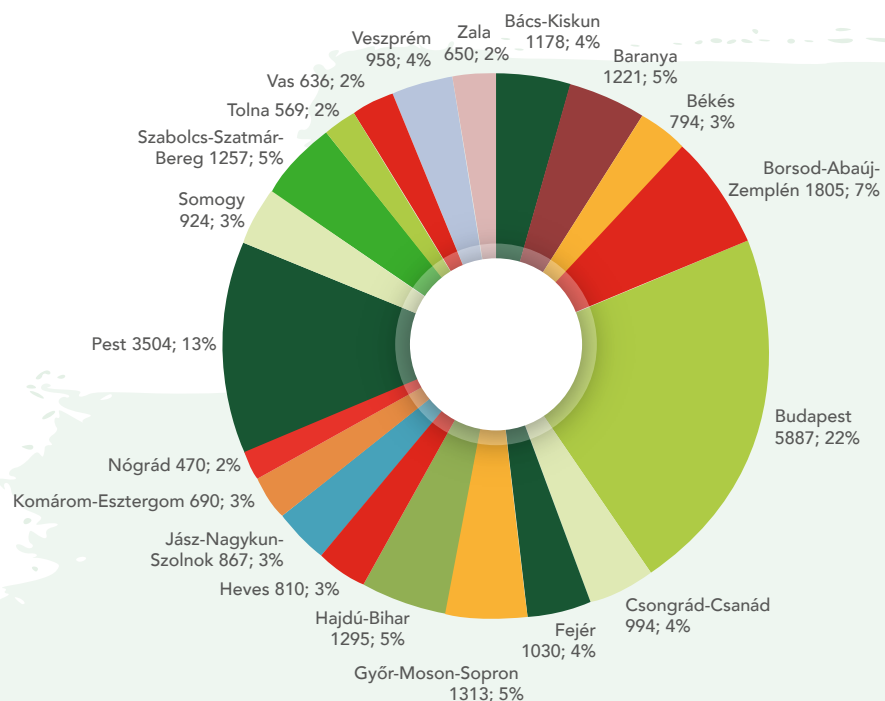
4. ábra: Foglalkoztatottak nemek és foglalkoztatás típusa szerint

Foglalkoztatottak nemek és szerződés szerint, 12.31.



5. ábra: Foglalkoztatottak nemek és szerződés szerint

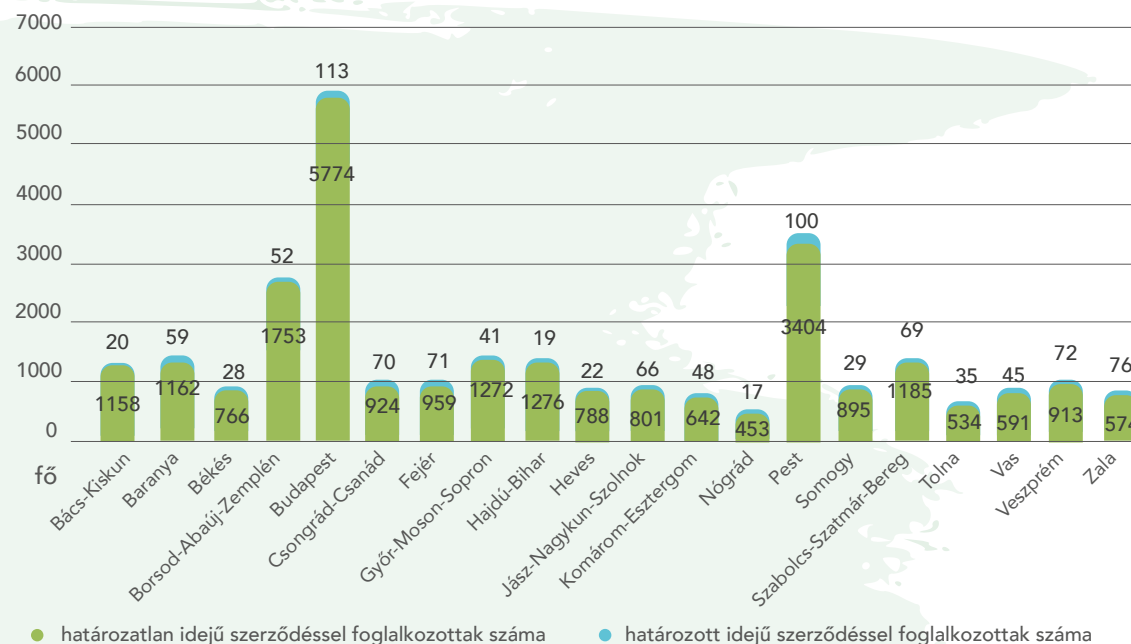
⁸ Állományi statisztikai fő, a 30 napot meghaladóan a szervezetnél dolgozó, aktív munkavállalókat tartalmazza.
A foglalkoztatottakra vonatkozó adatok a belső nyilvántartásunkból származnak, pontosak (nem becslésen alapulnak).

Foglalkoztatottak megyénként, fő, %, 2020.12.31.


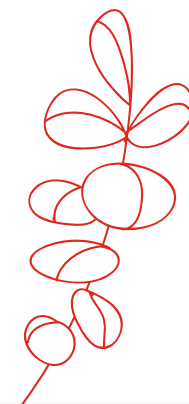
6. ábra: Foglalkoztatottak megyénként

Foglalkoztatottak megyénként és szerződés típusunként, 12.31.

2018-ban és 2019-ben az arányok lényeges eltérést nem mutatnak.



7. ábra: Foglalkoztatottak megyénként és szerződés típusunként



Atipikus foglalkoztatási lehetőségekben résztvevők száma, évvégi létszám, fő

	2018	2019	2020
munkaidőkeret	24 862	23 996	24 095
távmunka szerződéssel rendelkezők	113	116	118
rugalmas munkaidő	148	135	135
kötetlen munkaidő	934	1 012	1 015

Munkaidőkeret: A HR Elszámolások Szabályzatának melléklete szerint azon munkakörökben foglalkoztatottak létszáma, amelyekben munkaidőkeret alkalmazható. Rugalmas ill. kötetlen munkarend: a munkaköri jegyzék besorolása alapján összesített létszám.

5. táblázat: Atipikus foglalkoztatási lehetőségekben résztvevők

Kölcsönzött munkaerő

GRI 102-8 A kölcsönzött munkaerő átlagos létszáma mintegy 18%-kal nőtt 2020-ban az előző évhez képest. A kölcsönzött munkavállalók száma egész évben magasabb volt az előző évinél, sikeresen kezelve a növekvő csomagvolumen és a járvány miatt távolmaradó saját munkavállalók hiányát. A létszám az év végi forgalomfelfutás időszakában jelentősen meghaladta az átlagot. A kölcsönzött munkavállalók jellemzően logisztikai tevékenységekben vettek részt.

Kölcsönzött munkaerő (redukált fős ⁹) létszáma	2018	2019	2020
Átlag teljes munkaidős dolgozó -ekvivalens	205,78	224,28	265,32

6. táblázat: Kölcsönzött munkaerő létszáma

6.2 FLUKTUÁCIÓ, ÚJ BELÉPŐK ÉS MEGTARTÁS

GRI 401: 103-2, 103-3 A fluktuáció alakulását folyamatosan figyelemmel kísérjük, csökkentése érdekében a körülményeket és lehetőségeket figyelembe véve alakítjuk intézkedéseinket. A postai fluktuáció oka egyrészt a piaci benchmark alatti átlagkeresetek, másrészt egyes térségekben és munkakörökben a környékbeli cégek elszívó hatása. A fluktuáció miatt kialakuló létszámihiány enyhítése érdekében nemcsak a munkaerő bevonása, hanem a több éves munkaviszonnyal rendelkező munkatársak megtartása is kiemelt feladat.

2020-ban a pandémia következtében a munkaerőpiac megváltozott, a jelentkezők száma a korábbi évekhez képest megnövekedett, így számos munkakört be tudtunk tölteni. 2020 májusától jelentősen csökkent a be- és kilépők száma, ami később emelkedett, de éves szinten jóval elmaradt az előző évi értéktől. A toborzásban nagyobb hangsúlyt helyeztünk az online térre.

Csoportos létszámcsökkentés

A 2019 decemberében bejelentett csoportos létszámleépítés – a korábban megkezdett hatékonysági intézkedések folytatásaként – valósult meg 2020 első negyedében, melynek legfőbb indoka az üdültetési tevékenység teljes megszüntetése, illetve a postai termék/szolgáltatási paletta szűkítése volt. A létszámleépítés 2020 elején 60 főt érintett. Ezt követően, a COVID-19 járvány miatti veszélyhelyzet alatt, további létszámleépítés nem történt.

GRI 404-2 A csoportos létszámcsökkentésben érintettek részére a Postakürt Alapítvány – a Magyar Postával kötött megállapodása alapján – Human Assistance szolgáltatás keretében nyújtott különböző támogatásokat. Többek között pályamódosító és pályakorrekciós egyéni konzultációt, a minimálbér mértékéig képzési támogatást, egyszeri szociális támogatást biztosítottunk. A szolgáltatásokat 2020-ban 66 fő vette igénybe, részben a 2019-es, részben a 2020-as létszámleépítésekben érintettek közül. (A Postakürt Alapítvány tevékenységéről bővebben ld. 8.4. fejezet).

Utánpótlás

A megfelelő szaktudású munkatársak bevonása érdekében folyamatos kapcsolatot tartottunk a Foglalkoztatási Hivatallal, képzőintézményekkel, illetve nonprofit szervezetekkel is. A munkaerő-utánpótlás biztosítása érdekében folytattuk programjainkat:

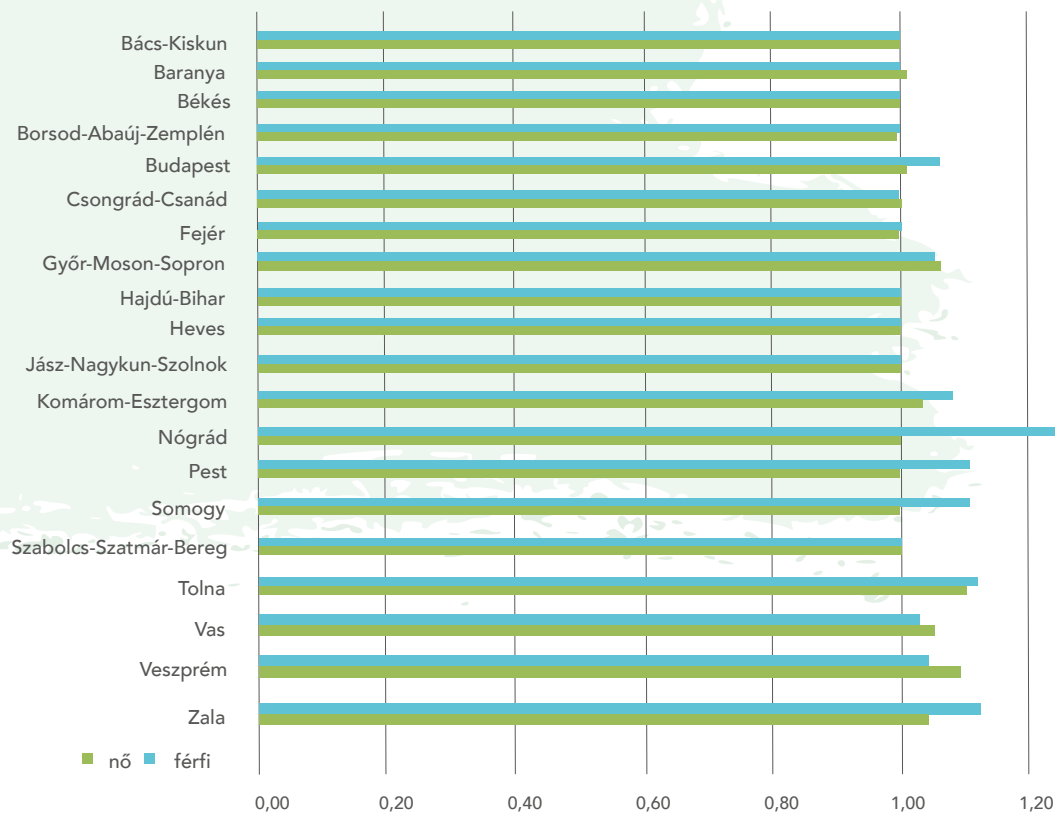
- **Szakmai gyakorlati hely** biztosítása tanulók és hallgatók részére.
- **Gyakornoki program** felsőfokú képzésben részt vevő vagy már végzett 30 év alatti fiatal pályakezdekők részére.
- **Mentorálási rendszer** kézbesítői, mobilposta kezelői és logisztikai (csomag-kézbesítő, logisztikai küldeményfeldolgozó, gépjárművezető) területeinken a mielőbbi beilleszkedés és sikeres betanulás érdekében, valamint a próbaidőn belül kilépő kézbesítők arányának csökkentése céljából.
- **Munkavállalói Ajánlási Program** keretében ajánlási díjat kap az a postai dolgozó, aki sikeresen ajánl új munkavállalót és további juttatásban részesül, ha az új munkatárs a belépést követően hat hónappal is Társaságunknál dolgozik. E programon keresztül 2020-ban 389 főt vettünk fel. A pandémia alatt szüneteltetett program az év végén részlegesen a hálózati és a logisztikai területek egyes munkaköreire vált újból elérhetővé.
- **Hivatásom a Posta program** keretében a munkaerőpiacról közvetlenül belépők központi felkészítést és sikeres vizsgát követően már szakképzett dolgozóként kerülnek a célmunkahelyekre. 2020-ban kézbesítői munkakörű 44 fő részvételével 3 db felkészítő csoportot indítottunk.



Bérfejlesztés, ösztönzés

GRI 202: 103-3, 202-1 Jelentős foglalkoztatóként a Magyar Posta által fizetett bér szintje a munkaerőpiacot is befolyásolja. 2020 végén a munkavállalók 32%-a dolgozott olyan munkakörben, amelynek bérezése a minimálbérhez kötött, de csak töredéküket foglalkoztattuk ténylegesen minimálbéren. A legalacsonyabb teljes munkaidős bérek kis különbséget mutatnak megyénként (a Nógrád megyei kiugró érték egy főt érintő egyedi eset).

A legalacsonyabb teljes munkaidős bér a minimálbérhez viszonyítva megyénként nemenként, 2020.12.31.



8. ábra A legalacsonyabb teljes munkaidős bér a minimálbérhez képest

A szakszervezetekkel történt 2020 nyári megállapodásnak megfelelően átlagosan 8%-os differenciált alaptervezést hajtottunk végre május elsejéig visszamenőlegesen. A differenciálás részét képezte a senioritás alapú 4000-8000 forintos alapteremelés a legalább 10 éve munkaviszonyban lévő munkavállalók esetében. E kiegészítés a postai munkavállalók csaknem felét érintette. Az általános bérfejlesztést és az éves teljesítmény elismerést is figyelembe véve több mint 14 ezer munkavállaló részesült legalább 10%-os bérfejlesztésben.

Az éves teljesítmény elismerésre vonatkozó, korábban megkötött megállapodás is érvényes maradt. Ennek összértéke mintegy 5,5 milliárd Ft volt.

A teljesítményértékelési és ösztönzési rendszer mellett transzparens, objektív ösztönzők kialakításával új lehetőségeket keresünk a kollégák motivációjának javítására. Kézbesezési területen a kézbesezők új szempontú ösztönzését teszteltük: Budapesten a szakosított kézbesezők darab alapú ösztönzést kapnak, a kézbesezt, illetve értesített könyvelt levélküldemények mennyisége alapján. Egyszerűsített kézbesezés esetén a kiosztott és a visszahozott közönséges levélküldemények tömegének különbözete alapján jár az ösztönző. Kistélepülések esetében szintén a könyvelt levélpostai küldemények kézbesezt, valamint értesített mennyisége alapján kapnak a kézbesezők darab alapú ösztönzést.

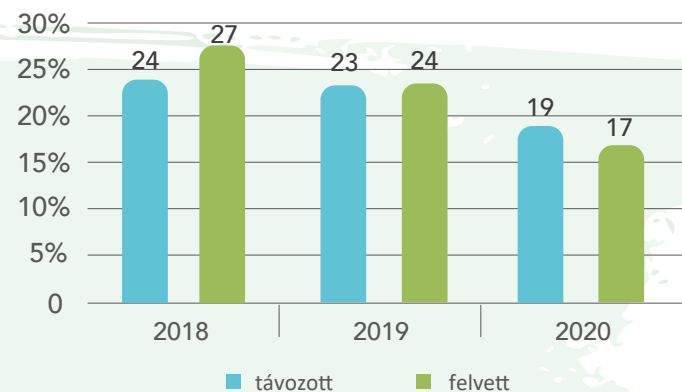
Logisztikai területen a feldolgozási tevékenység hatékonyságának javítását és ösztönzését teszteltük 2020-ban.

Mint minden évben, 2020-ban is megünnepeltük kiemelkedő teljesítményt nyújtó kollégáinkat a Postai Világnapon. 2020-ban a postások különösen megérdemelték az elismerést helytállásukért, hiszen a járványhelyzet nehéz próbátélt jelentett. A szűk körben megtartott ünnepségen átadtuk többek között a Postai Életműdíjat, az Év Postása, az Év Postavezetője, az Év Személyes Értékesítője, az Év Postahelyi Értékesítője, a Postás Példakép díjat, a Postáért Érem arany és ezüst fokozatait és vállalatunk Művészeti Díját.



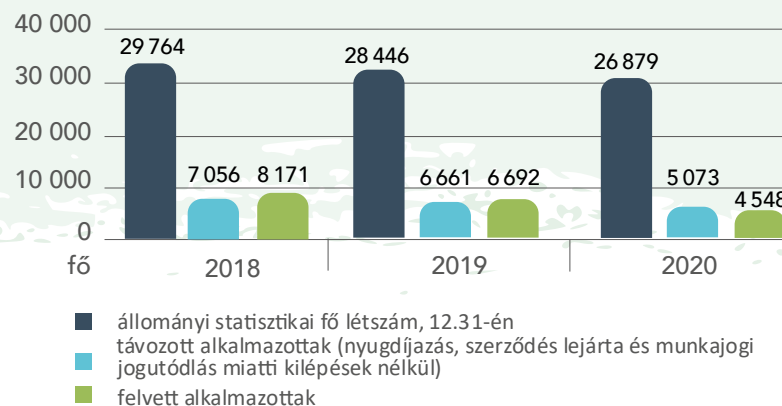
GRI 401-1

Fluktuáció mértéke, %

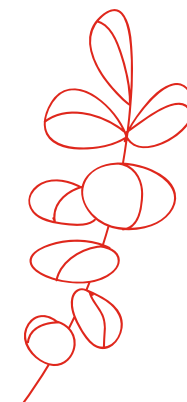


9. ábra: Fluktuáció mértéke, %

Fluktuáció mértéke, fő

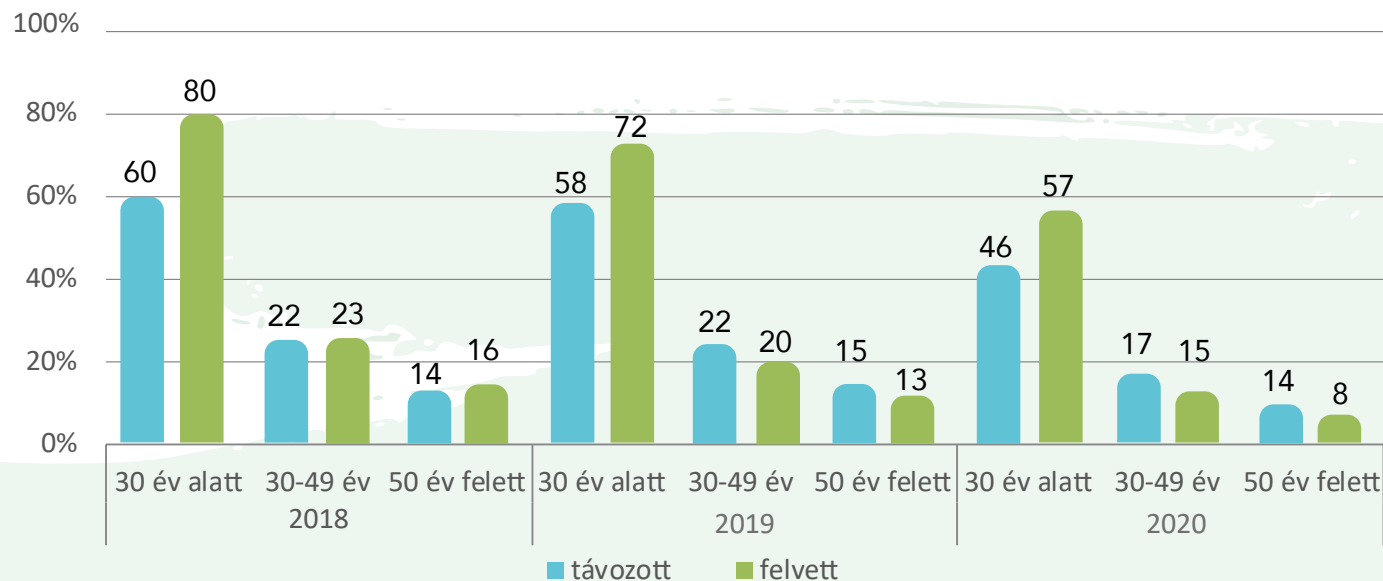


10. ábra: Fluktuáció mértéke, fő



Fluktuáció kor szerint

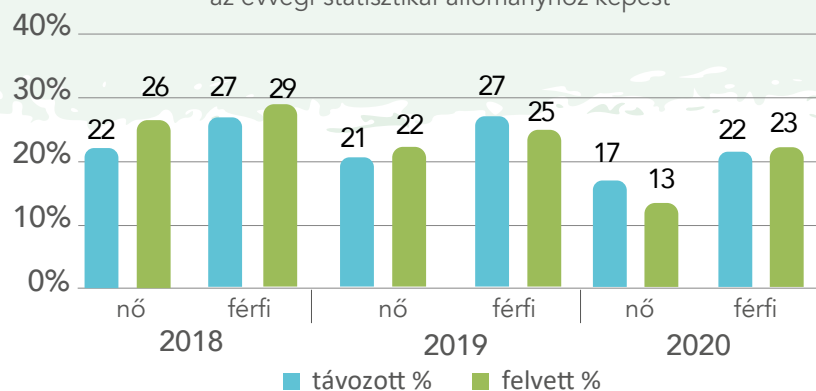
az évvégi statisztikai állományhoz képest, %



11. ábra: Fluktuáció kor szerint

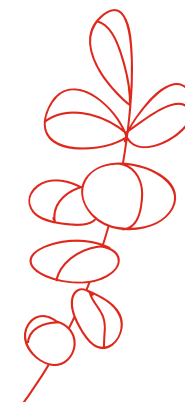
Fluktuáció nemek szerint

az évvégi statisztikai állományhoz képest

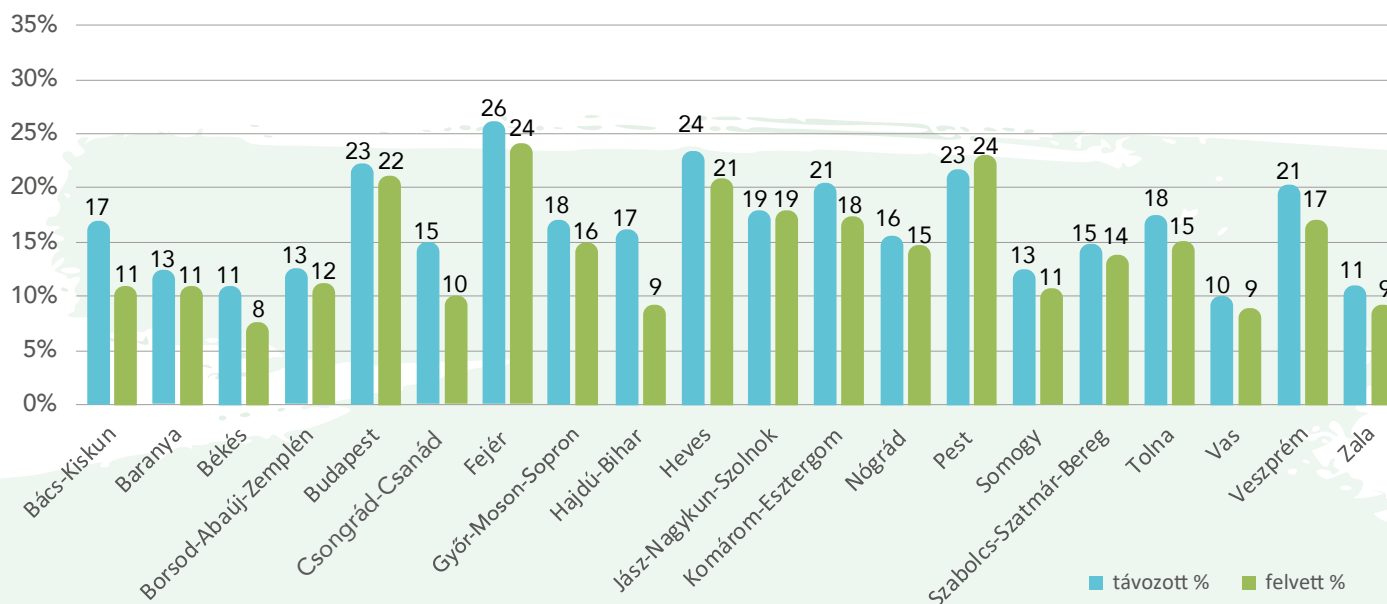


12. ábra: Fluktuáció nemek szerint

2020-ban a pandémia alatt a 30 év alatti fiatalok között is kisebb volt a fluktuáció, a bezárások alatt sokan keresték és választottak a biztos megélhetést nyújtó munkahelyeket, így a Magyar Postát is. E korosztály még gyorsan, könnyen vált munkahelyet is, ha nem azt kapják amire számítanak és ha nem érzik jól magukat. Az új belépőknek és köztük a fiataloknak mentori, illetve gyakornoki programokat szervezünk, melyek megújítását is tervezük.



Fluktuáció megyénként az évvégi statisztikai állományhoz képest, %, 2020.



13. ábra: Fluktuáció megyénként

A fluktuáció minden megyében csökkent 2019-hez képest. A távozottak aránya legnagyobb mértékben Zala megyében (12%-kal) és Tolna megyében (11%-kal) csökkent 2019-hez képest.

6.3 ESÉLYEGYENLŐSÉG ÉS SOKSZÍNŰSÉG

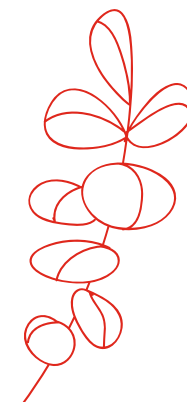
GRI 405: 103-1, 103-2, 103-3

Társaságunk fontos célja a sokszínűség és az esélyegyenlőség elvének érvényesítése. Az esélyegyenlőségi tevékenységeket a 2019-2020-as Esélyegyenlőségi Terv szabályozza, ez lefekteti az esélyegyenlőséggel kapcsolatos alapelveinket és céljainkat is. A 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:

- nők,
- 40 évnél idősebb munkavállalók,
- romák,
- fogyatékossgal élő és megváltozott munkaképességű munkavállalók (MMM),
- legalább két – tíz éven aluli – gyermeket nevelő munkavállalók (többgyermekes),

- nagycsaládosok, akik saját háztartásban három, vagy annál több eltartott gyermeket nevelnek, illetve két, vagy több gyermeket egyedül nevelnek, továbbá
- pályakezdők.



A hátrányos helyzetű munkavállalókat és foglalkoztatásukat számos kezdeményezéssel segíti Társaságunk.

A Magyar Posta alapítóként aktív tagja a Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fórumának (MEF), Magyarország első önszabályozó, munkáltatókat tömörítő, az esélyegyenlőségért dolgozó szakmai és érdekvédelmi szervezetének.

A **Postakürt Alapítvány** 2020-ban a járványhelyzet következményeinek enyhítésére, a postáscsaládok megsegítésére több pályázatot is hirdetett. Az Alapítvány a kritikus tavaszi hónapokban a járvány következtében hátrányt szenvedett családoknak külön pályázatot hirdetett. Ennek keretében kiemelt figyelemmel kezelték a családok jövedelemcsökkenését, támogatták digitális eszköz vásárlását az iskolás gyermekeknek, fontosnak tartották a veszélyeztetett korú postás kollégák segítségét.

Az Alapítvány támogatásai 2020-ban:

- Egészségügyi vészhelyzethez kapcsolódó támogatás: 235 család, 11,3 millió Ft
- Nagycsaládok támogatása: 1015 család, 22,3 millió Ft
- Üdülés támogatása: 256 család, 35 millió Ft
- Megváltozott munkaképességű munkatársak támogatása: 162 fő, 8,1 millió Ft
- Gyermekek táborozásának támogatása: 311 család, 4,6 millió Ft
- Egyéni kérelmek, szociális támogatások: 263 család, 14,3 millió Ft

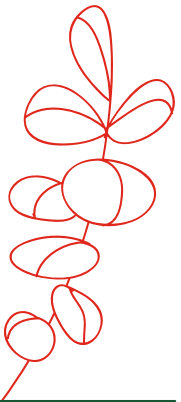
Összesen 2242 postás munkatársnak, illetve családtagjaiknak nyújtott az Alapítvány segítséget.

Társaságunk a Postakürt Alapítvánnyal közösen minden évben karácsony előtt pályázatot hirdet a hátrányos helyzetben lévő postás családoknak, hogy meglepeshsük és megajándékozhasuk gyermekeiket. 2020-ban közel 3500 postás gyermek kapott 5000 Ft-os ajándékutalványt. Csaknem tízszer annyian részesültek karácsonyi meglepetésben, mint az előző években – az erre szánt keretösszeg növeléséről a Magyar Posta menedzsmentje az Üzemi Tanáccsal közösen döntött. A leghátrányosabb helyzetben levő közel 500 gyermeknek az ajándékutalvány mellé édességet, könyvet és társasjátékot is csomagoltunk.

GRI 405-1 Irányítószervek tagjainak sokszínűsége

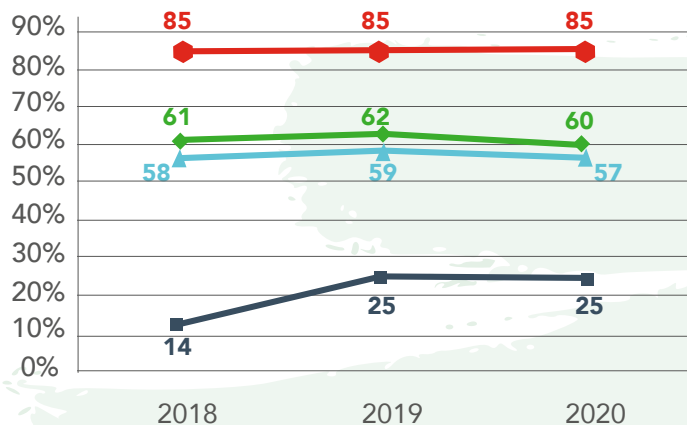
	2018		2019		2020	
	Igazgatóság	Felügyelő Bizottság	Igazgatóság	Felügyelő Bizottság	Igazgatóság	Felügyelő Bizottság
30 év alatti	0%	0%	0%	0%	0%	0%
30-49 év közötti	67%	17%	67%	67%	67%	17%
50 év feletti	33%	83%	33%	33%	33%	83%
Nő	17%	33%	17%	33%	17%	33%
Férfi	83%	67%	83%	67%	83%	67%

7. táblázat: Irányítószervek tagjainak sokszínűsége



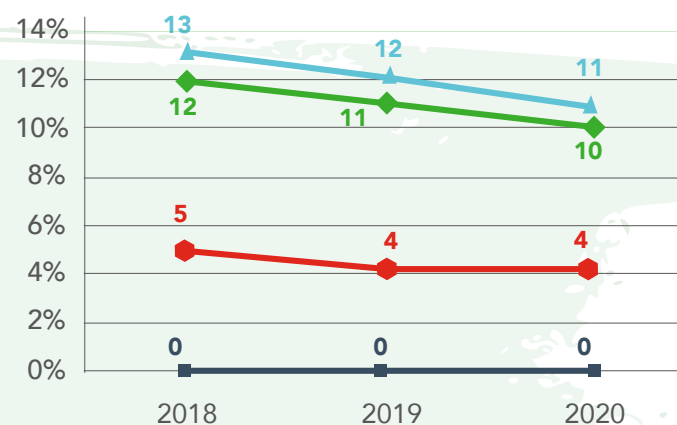
GRI 405-1

Nők aránya alkalmazotti kategóriák szerint, 12.31.



14. ábra: Nők aránya alkalmazotti kategóriák szerint

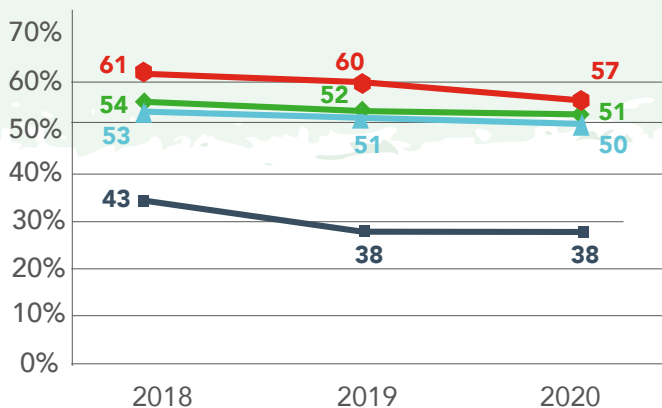
30 év alattiak aránya alkalmazotti kategóriák szerint, 12.31.



15. ábra: 30 év alattiak aránya alkalmazotti kategóriák szerint

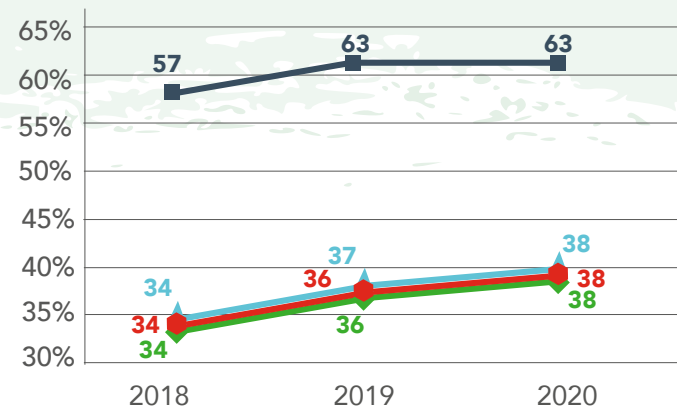
■ felsővezetők¹⁰ ● vezetők ▲ beosztottak ◆ összes alkalmazott

30-49 év közöttiek aránya alkalmazotti kategóriák szerint, 12.31.



16. ábra 30-49 év közöttiek aránya alkalmazotti kategóriák szerint

50 év feletti aránya alkalmazotti kategóriák szerint, 12.31.



17. ábra: 50 év feletti aránya alkalmazotti kategóriák szerint

¹⁰ felsővezetők: vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek, kabinetvezető, főigazgatók vezetői; vezetők: vezetők (a felsővezetők nélkül); beosztottak: valamennyi beosztotti munkakörben foglalkoztatott munkavállaló

GRI 405-1

Hátrányos helyzetű csoportok aránya az összes alkalmazotthoz viszonyítva

	fogyatékos-ság-gal élő, MMM	több-gyermekes	GYED/GYES mellett foglalkoztatott	nagycsaládos	pályakezdő	nyugdíj mellett foglalkoztatott
2018	1%	4%	1%	3%	1%	2%
2019	1%	4%	1%	3%	1%	3%
2020	1%	4%	1%	3%	0%	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.

8. táblázat: Hátrányos helyzetű csoportok aránya

Megváltozott munkaképességű munkavállalók (MMM)

2020-ban a Társaság felső vezetői elfogadták a „Tegyünk együtt!” programot, amely az MMM foglalkoztatás érdekében indítandó tevékenységeket tartalmazza. **2020 végén 190 megváltozott munkaképességű munkatársat tartottunk nyilván; célunk, hogy létszámukat legalább 20%-kal növeljük 2021 során.**¹¹

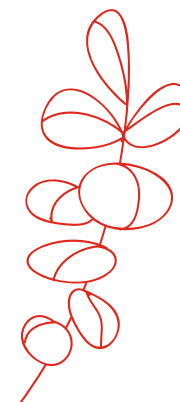
Esélyegyenlőségi nagykövet

2020-ban esélyegyenlőségi nagykövetet neveztünk ki. A nagykövet képviseli a hátrányos helyzetű csoportok munkavállalóinak érdekeit, kiemelten a megváltozott munkaképességű munkavállalókat. Fő feladata a munkavállalók közötti, illetve a munkáltató és a munkavállalók közötti szolidaritás erősítése, a hátrányos helyzetű csoportok foglalkoztatásának és érvényesülésének elősegítése.

Molnárné Tóth Julianna, esélyegyenlőségi nagykövetünk a Szabályozási Osztályon dolgozik szabályozásmenedzsment-munkatársként, részben távmunkában. 15 évesen baleset következtében lett súlyos mozgássérült. Diplomákat szerzett, dolgozik, családot alapított, gyermeket nevelt, válogatott parasportoló.

2018-ban az országos Fogyatékos-ságbarát Munkahely elismerés keretében az év megváltozott munkaképességű munkavállalójának járó Példakép díjat vehette át.

„Örömmel fogadtam el ezt a felkérést, hogy mint Esélyegyenlőségi Nagykövet segítsen a megváltozott munkaképességű munkatársakat. Feladatom erősíteni a fogyatékkal élő munkatársakkal való kommunikáció akadálymentesítését, támogatom befogadásukat, képviselem speciális igényeiket, szükségleteiket, részt veszek az MMM-munkacsoportok munkájában, továbbá a társaságon belüli és kívüli rendezvényeken, eseményeken képviselem vállalatunkat.”



¹¹ A 2020. decemberi MMM statisztikai állományi létszám (rehabilitációs hozzájárulás számításában érintett munkavállalók) növekedése társasági szinten legalább 20%-kal.

A „Tegyünk együtt!” programhoz kapcsolódóan 2020-ban többirányú előkészítő intézkedést valósítottunk meg:

- Az új belépő megváltozott munkaképességű munkavállalók és vezetőik részére inkluzív tréninget szerveztünk, segítve beilleszkedésüket. A vezetők felkészítését kulcsfontosságúnak tartjuk, hogy tudják, hogyan kell eljárniuk, mit tehetnek.
- Dedikált munkakört hoztunk létre a speciális foglalkoztatás működtetésére.
- Hét olyan civil szervezettel (pl. Salva Vita Alapítvány) vettük fel a kapcsolatot és alakítottunk ki együttműködést, akik megváltozott munkaképességűek elhelyezésével foglalkoznak.
- Megkezdjük a „Tegyünk együtt!” program tudatos belső kommunikációját: egyrészt A mi Postánk belső magazinban rendszeresítettünk MMM oldalt, másrészt megújítottuk a Postaweben elérhető HR Navigátor MMM Tudásbázisát: kiegészítettük több olyan elemmel, amelyek az elfogadást, a másság megértését célozzák. Szakmai véleményünk és tapasztalatunk, hogy a rengeteg tévhit jelentős része feloldható a célirányos, korrekt és folyamatos tájékoztatással.
- Megváltozott munkaképességű fiatalok megszólítása, bevonása érdekében toborzási és tájékoztatósi programot indítottunk el a speciális képző iskolákban, intézményekben. 2020-ban 4 alkalommal több mint 70 fő részvételével valósult meg olyan program, amelynek keretében az érintett fogyatékosokra, annak munkaerő piaci értékére fókuszálva gyakorolták a résztvevők a jelentkezési folyamat lépéseit. Az önéletrajzok pontosítása, kiegészítése mellett saját élményt kaptak a jelentkezők a vállalati interjúzásból is.

MMM Díjak

2020-ban is átadtuk a megváltozott munkaképességű munkatársaink és az őket segítők erőfeszítéseit, kitartó munkáját és küzdelmét elismerő MMM Díjakat. 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.

Az év megváltozott munkaképességű munkavállalót foglalkoztató vezetője Antal János, a Budai Központi Kézbeseítő Posta (BKPP) vezetője lett. Az év megváltozott munkaképességű munkavállalója Dóczi János, az Ügyfélszolgálati Igazgatóság munkatársa, junior contact center operátor.

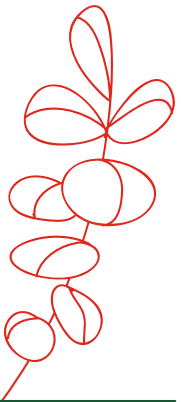
„Fókuszban az egyéni képességeim és kompetenciáim – Álláskereső technikák a munkáltató szemszögéből” című szemléletformáló programunk az álláskeresőre történő felkészítést célozza. A program kiterjesztését 2020-ra terveztük, de a pandémia miatt több képző intézménnyel az előzetesen egyeztetett időpontokban nem tudott megvalósulni a program. Azon intézményekből, ahol sikerült megtartani az interaktív foglalkozást, egyértelműen pozitív visszajelzések érkeztek. Többen megfogalmazták, hogy munkaerőpiaci értékük megértéséhez nagyban hozzájárult a nap, megértették a munkáltatói attitűdöket és megerősítést kaptak saját szerepükben, helyükben, bátrabban lépnek tovább.

Gyermekes szülők

GRI 401-3 Szülői szabadság* igénybevétele		2018		2019		2020	
		Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
A	Szülői szabadságra jogosult alkalmazott (fő)	1233	2513	1072	2111	774	1800
B	Szülői szabadságot igénybe vevő (fő)	14	1802	12	1780	7	1443
C	A szülői szabadságot követően munkába visszatérő alkalmazott (fő)	5	357	3	416	4	246
D	Alkalmazottak, akik a szülői szabadság után nem tértek vissza a vállalathoz (fő)	1	156	3	171	1	111
E	Visszatérők aránya [C/(C+D)]	83%	69%	50%	71%	80%	69%
F	Visszatérők száma, akik a visszatérés után 1 évvel még alkalmazásban voltak (egy év leteltének évében feltüntetve) (fő)	3	273	2	296	3	272
G	Megtartási arány [F/C(előző év)]	60%	89%	40%	83%	100%	65%

* Gyermekek személyes gondozása érdekében igénybe vett szabadság, pl. GYED, GYES

9. táblázat: Szülői szabadság



Rajzpályázat

A Jövő menő postája címmel hirdettünk rajzpályázatot postás gyermekeknek a Debreceni Postaigazgatóság alapításának 100. évfordulója alkalmából. 3 korcsoportban 100 pályázatban mutatták be a gyerekek, szerintük milyen lesz a jövő postája 30 vagy 50 év múlva.



Nyugdíjasok

Társaságunk folyamatosan segíti a nyugdíj melletti munkavégzést és a nyugdíjasok megtartását. Célunk, hogy a szakmai tapasztalattal rendelkező nyugdíjasainkat munkaviszonyban foglalkoztassuk. A kézbesítési területeken a rövid távú visszafoglalkoztatás is jellemző (kisebb településeken pl. a szabadságok kiadásának idejére).

Fiatalok, pályakezdők

Társaságunk több programja támogatja a diákok (tanulók és hallgatók), valamint a pályakezdők foglalkoztatását. Célunk, hogy a fiatalok olyan segítséget kapjanak, amely révén hosszú távon elkötelezett munkatársakká válnak.

Szakmai gyakorlat: Társaságunk a tevékenységéhez illeszkedő, szakmai közép- és felsőfokú szakképzésben résztvevő tanulókat, valamint felsőfokú képzésben részt vevő hallgatókat (a képzési követelményként teljesítendő kötelező) szakmai gyakorlatra fogadja. Az országban minden postai üzleti ügyintéző szakmát tanuló számára biztosítjuk az évközi és a nyári szakmai gyakorlatot akkreditált gyakorlóhelyeinken. A gyakorlóhelyeken a diákok szakembereink irányításával jutnak közelebb a tanultak gyakorlati alkalmazásához, a munka világához.

2020-ban felmértük, hogy a nálunk szakmai gyakorlatot teljesítő végzős hallgatók mennyire szívesen jönnének hozzánk dolgozni és az erre nyitott fiatalokat kiejánlottuk a betöltendő létszámhellyel rendelkező szervezeti egységek felé.

Társaságunk a postai üzleti ügyintéző szakképesítés képzési és kimeneti követelményeihez illeszkedő, duális programtervét összeállította, jelentkezés esetén tudjuk fogadni az új szakképzési törvény szerinti tanulókat is.

Szakmai gyakorlatos tanulók

Összes fő az év során

2018	540
2019	503
2020	449

10. táblázat: Szakmai gyakorlatos tanulók száma

Gyakornoki Program: A legfeljebb 12 hónapos gyakornoki idő letöltését követően a résztvevőket képességeiknek, képzettségüknek megfelelő munkakör, pozíció felajánlásával maradásra ösztönözzük. 2020-ban gyakornoki munkakörben foglalkoztatottak száma 29 fő volt.

Mentori program: A kézbesítési 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 szünetekben és azon túl is.

6.4 KÉPZÉSEK

GRI 404: 103-2, 103-3 A Magyar Posta Zrt. prioritásként kezeli a munkatársak fejlesztését. 2020-ban a legnagyobb változást a pandémia miatti digitális munkarend jelentette.

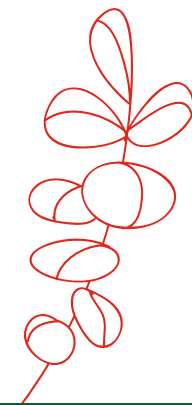
A fejlesztési programok és a szakmai gyakorlatok megvalósítása az online térbe helyeződött át. A módszertani váltás tartalmi hangsúlyok áthelyezését is jelentette: az önállóan nehezebben elsajátítható tudáselemek feldolgozására több időt kellett fordítani. Kihívást jelentett az online tanulás és tanítás a digitális ismeretek heterogenitása miatt is.

GRI 404-2 A nehézségek ellenére a kiemelt szakmai programokat tudtuk folytatni és 2020-ban 12%-kal több munkatárs vett részt fejlesztési programban, mint az előző évben.

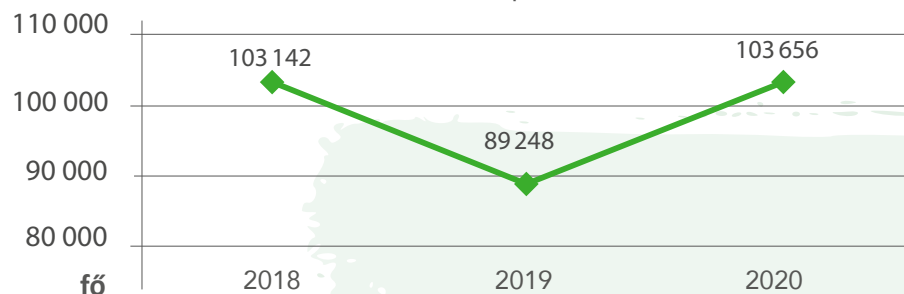
A gépjárművezetők, felvevők és kézbesítők vonatkozó képzési törvényi kötelezettségek teljesítése mellett a biztonsági, adatvédelmi ismeretekre és a digitális írástudás megerősítésére fókuszáltunk.

A képzések végén a résztvevők visszajelzést adhatnak, amelyek eredményeit beépítjük a későbbi képzésekbe, illetve visszajelezzük a trénereknek, tanároknak.

Képzésre és oktatásra 2020-ban a Társaság 220 millió Ft-ot fordított. Az elektronikus képzések kedvezőbb díjazása, illetve bizonyos képzések elhalasztása miatt a rendelkezésre álló forrást nem használtuk fel teljesen.



Belső képzésekben résztvevők száma (egy fő többször és több képzésen is részt vehetett)



18. ábra: Képzésekben résztvevők száma

A Magyar Érdemrend lovagkeresztje kitüntetés

Dr. Károlyi László, a Magyar Posta Zrt. biztonsági főigazgatója Magyarország köztársasági elnökétől a Magyar Érdemrend lovagkeresztje állami kitüntetést kapta a felsőfokú postászakember-képzés hazai megteremtésében és folyamatos fejlesztésében betöltött kimagasló szerepe elismeréseként.



Előttem az utódom

Folytatódott 2019-ben indított kétéves, vezetői utánpótlásfejlesztés programunk. A program célja, hogy a potenciális jelöltek a szakmai tudás mellett 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

A vezetőfejlesztések közül két program emelkedett ki 2020-ban. Az egyik az a komplett 1,5 éves, mintegy 20 kontakt napos vezetőfejlesztési „Logisztikai Campus” program, amely többféle módszerrel fejleszti a szakmai és menedzseri ismereteket. A 40 résztvevő a klasszikus tréningek mellett önálló tanulással, csoportos coaching kerekében, e-learninggel és házi feladatok segítségével mélyedte el az ismeretekben, és adott számot tudásáról.

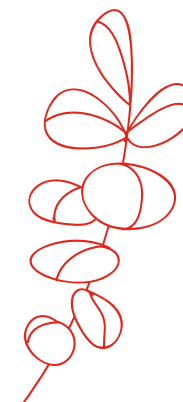
A postahelyek számára az értékesítési vezetők képzése jelentett fejlesztési támogatást. A közel 100 résztvevő a digitális térben tanulhatta meg a felértékelődött távmenedzsment mellett az operatív irányításban alkalmazható vezetői módszereket. 2021-ben a hálózati vezetők komplex fejlesztését célzó program elindítását tervezzük.

Talent Club

2020 őszen indítottuk a Magyar Posta tehetség programját. Magas kezdeményező-készségű, újításokra nyitott, eredeti ötleteket megfogalmazó, illetve az e téren átlag feletti képességgel rendelkező munkatársak kerültek be a Talent Club programba.

A tehetségek megtalálását két dolog miatt tartottuk fontosnak: a többletfeladatokat vállalók megtartása mellett célunk, hogy a vállalati stratégián, annak egyes részein ne csak az érintett szakterületek, hanem az irányítási terület más munkatársai is dolgozzanak, dolgozhassanak.

A program során feldolgozott témák a Fókusz2022 témaköreiből kerültek ki (pl. „A jövő a digitális posta, Vezetői KPI-rendszer kialakítása”). A szakmai műhelyekben dolgozó csapatok 2021 végére készítenek el olyan eredménytermékeket, amelyeket a felsővezetőknek mutatnak majd be. A szakmai tudás bővülése mellett a program készségfejlesztési lehetőséget ad a résztvevőknek a korszerű csapattmunka, az agilis projektműködés tekintetében.



6.5 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 csatornáit 2020-ban változatlanok maradtak, ugyanakkor:

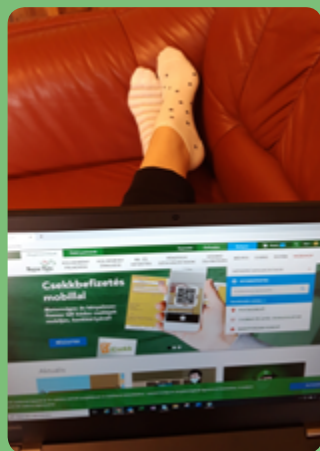
- bevezettük a rendszeres **Járványhelyzeti tájékoztatót**, amelyből az év során 72 darabot juttattunk el munkatársainkhoz belső hírlevelünkön, intranetünkön, illetve az online eléréssel nem rendelkező munkatársak felé a szervezeti egységvezetők révén.
- Szakmai és közösségi lapunk a Postás Magazin 2020-ban új címet kapott, és immár **A mi Postánk** címen jelenik meg. Az új cím modernebb, színesebb, tartalmában frissebb lapot takar. Több informatív tartalommal, érdekességekkel, és több személyes történettel. Hisszük, hogy kollégáink tudják a legjobban elmondani, milyen jó postásnak lenni.
- **PostaTV:** 2020 márciusában indítottuk a PostaTV-t, az értékesítőknél szánt digitális csatornát. 37 kisfilm készült el, amelyekben belső rendezvényekről tudósítottunk és postákat mutattunk be. A kollégák több mint 20.000-szer kattintottak az oldalra.
- **Vezetői fórumok:** ennek során a menedzsment személyesen találkozik a munkavállalókkal. 2020-ban a járvány miatt egy alkalommal tudtunk vezetői fórumot rendezni.

Munkatársaink a HR témák közül egyértelműen a veszélyhelyzet kezelése során alkalmazott eljárásokról, valamint a HR támogatásokról érdeklődtek a leginkább. E témákban a Járványhelyzeti tájékoztatókban nyújtottunk naprakész és hiteles információt.

Szemléletformáló kampányok

2020 során több szemléletformáló kampányt is megvalósítottunk:

- Down Világnapon csatlakoztunk a felemás zokni kihíváshoz, munkatársaink érzékenyítését célozva;
- belső magazinunkban rendszeresen jelentkezünk a megváltozott munkaképességű munkavállalókkal kapcsolatos új információkkal;
- a járvány időszaka alatt ösztönöztük a „Védd a postást” hashtag alkalmazását és gyakorlati tanácsokat nyújtottunk a személyi higiénés ismeretek erősítése és a home office kapcsán (magatartási ajánlások, helyes maszkviselés és kézmosási gyakorlat).



6.6 ÉRDEKKÉPVISELET

GRI 402: 103-2, 103-3

Munkáltatóként a Magyar Posta korrekt, partneri együttműködésre törekszik a munkavállalók képviselőivel a rendezett munkaügyi kapcsolatok és a munkabéke fenntartásával, ami a Posta gazdasági, társadalmi stabilitása szempontjából is nagy jelentőségű. Cél továbbá a párbeszéd erősítése, a kölcsönös bizalom elősegítése.

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, valamint elő kell segíteni részvételüket a Társaság működtetésében, jövőjének alakításában és versenyképessége fokozásában.

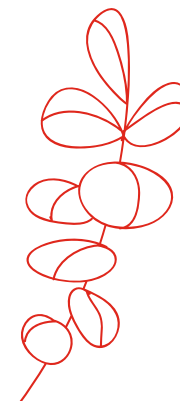
A társadalmi párbeszéd fórumrendszerében nem történt változás 2020-ban:

- **Postai Érdekegyeztető Tanács (PÉT):** az érdekegyeztetés kétoldalú, a munkáltató és a tag szakszervezetek folyamatosan működő fóruma. 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 információcsera 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.

A konzultációkat, tárgyalásokat a járványügyi előírásokat betartva tartottuk meg, korlátozott létszámú személyes részvétellel és online, illetve telefonos konferencia beszélgetések keretében.

GRI 102-41 A munkaviszonnyal kapcsolatos kérdéseket a Munka Törvénykönyve mellett a Kollektív Szerződés is szabályozza, – amely a vezető jogállású személyek kivételével (2020.12.31-én 8 fő) – valamennyi a Magyar Posta Zrt.-vel munkaviszonyban álló munkatársra, így a munkavállalók 99,97%-ára vonatkozik.

GRI 402-1 A munkáltató döntése előtt legalább tizenöt nappal kikéri az érdekképviselők véleményét a munkavállalók nagyobb csoportját érintő munkáltatói intézkedések és szabályzatok tervezetéről, a munkáltató személyében bekövetkező változásokról. Az érdekképviselők által jelzett panaszok társasági kivizsgálásának folyamatát a Társadalmi Párbeszéd Kézikönyvben szabályozott, egységes panaszkezelési rend szerint végezzük.



6.7 MUNKAVÉDELEM

Irányítás

GRI 403: 103-2, 403-2 A Társaság munkavédelmi tevékenységének stratégiai, szakmai irányítását továbbra is az EBK Osztály vezetője látja el a Magyar Posta munkavédelmi vezetőjének szakmai támogatása mellett. A munkatársak rendelkeznek a munkavédelmi feladatok ellátásához szükséges megfelelő képesítéssel.

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

Koronavírus-járvány



2020-ban a munkavédelemben kiemelkedő szerepet kapott a COVID-19 járvány kezelése, a védőeszközök beszerzése, elosztása, használatuk szabályainak megalkotása és átadása. A nehéz körülmények mellett fontos eredménynek tartjuk, hogy 2020-ban a védőeszköz (védőruházat, védőfelszerelés) és munkavédelmi anyag (védőital, elsősegély felszerelés, alkoholszonda, információs táblák, kézkrém stb.) ellátásban fennakadás nem volt.

A távmunkaszerződés megkötésének jogszabály által előírt előfeltétele a távmunkavégzés helyszínének munkavédelmi szempontból történő minősítése, ami a helyszíni vizsgálatok miatt rendkívül erőforrásigényes feladat volt. Az Innovációs és Technológiai Minisztérium Munkavédelmi Főosztálytól kapott állásfoglalás alapján a folyamatot egyszerűsítettük és teljesen elektronikus útra tereltük: az utolsó negyedévében eleendővé vált egy ellenőrző lista kitöltése, valamint a távmunkahely fényképekkel történő dokumentálása. E változást a Munkavédelmi Szabályzatban leképeztük.

Munkavédelmi érdekképviselő

GRI 403-4 A munkavédelmi érdekképviselői rendjében nem történt változás 2020-ban, 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. 6.6. fejezet) ülésein is rendszeres.

2020-ban a védőeszközök (kiemelten a védőcipők) beszerzése során az ajánlattevőktől beérkező mintadarabok minősítésébe bevontuk a munkavédelmi képviselőket is.

Kockázateértékelés

GRI 403-2 A munkavégzéssel kapcsolatos veszélyek azonosítása és a kockázatok értékelése továbbra is tevékenységenként és munkakörönként történik. Az értékelést központi kérdőív alapján a munkavédelmi munkatársak végzik, a kockázateértékelés 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 továbbadja az illetékes szakterületnek megválaszolásra, illetve intézkedésre. A további fejlesztések érdekében a kockázatsökkentési intézkedésekről a vezetők és a munkavállalók részéről is érkezik visszacsatolás.

GRI 403-3 A kockázatsökkentési hierarchia alkalmazásáról a Munkavédelmi Szabályzat rendelkezik. Új eszköz vagy épület létesítését megelőzően a kockázatok megszüntetésére törekszünk, az éles üzembehelyezést munkavédelmi kontroll előzi meg, illetőleg végrehajtási folyamatainkban a kockázati kitettséghez igazodóan az egyéni védőeszközök használatának fontos szerep jut.

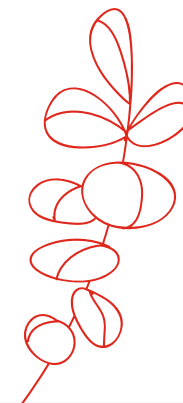
Ellenőrzések

GRI 403-2 A pandémiás helyzet miatt lényegesen lecsökkent a hatósági ellenőrzések száma. 2020-ban a Társaság területén tíz (az előző évinél hattal kevesebb) ellenőrzést végeztek a Kormányhivatalok munkavédelmi és népegészségügyi szakigazgatási szervei.

A munkavédelmi tevékenységével kapcsolatban 2020-ban társaságunk hatósági elmarasztalást egy súlyos munkabaleset miatt kapott, amelynek kapcsán 120 ezer Ft munkavédelmi bírság kiszabására került sor.

A kombinált munka- és környezetvédelmi belső ellenőrzések számosságát is jelentősen befolyásolta a pandémiás helyzet és a munkavédelmi szakterületen bekövetkezett további létszámcsökkentés. 2020-ban összesen 275 esetben (közel 60%-kal kevesebb alkalom az előző évihez képest) került sor kombinált ellenőrzésre. Az ellenőrzéseken feltárt hiányosságok megszüntetésére a szükséges intézkedéseket meghoztuk, azokat visszaellenőriztük.

A rendszeres belső munkavédelmi célellenőrzés 2020-ban az új típusú RC1-es konténerek használatára és műszaki állapotára terjedt ki. A vizsgált 100 konténer esetében 64 meghibásodást tártunk fel, a megvizsgált konténerek használata munkabiztonsági szempontból ugyanakkor nem jelent magas kockázatot.



Munkavédelmi képzés

GRI 403-5 A munkavédelmi képzések rendjét a Munkavédelmi Szabályzat határozza meg. A szervezeti egységeknél a munkavédelmi feladatokat munkavédelmi megbízottként ellátó munkavállalók ötévente részesülnek vizsgával záruló képzésben. Az oktatásra 2020 során távoktatás keretében került sor, 792 fő sikeres vizsgát tett. Az év további részében az ilyen felkészítéseket és vizsgáztatásokat a munkavédelmi szakterület végezte el.

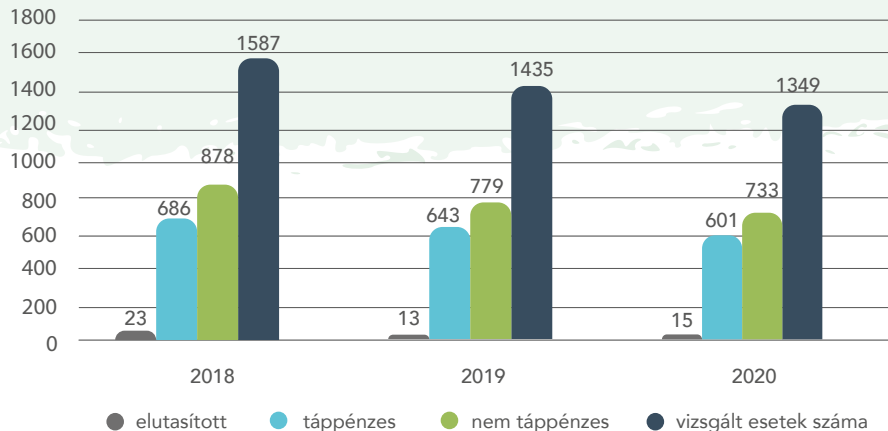
Balesetek, megbetegedések

A munkanap kieséssel járó munkabalesetek száma csökkenő tendenciát mutat. A munkavédelmi szakterület 1349 balesetet vizsgált ki, amelyekből a munkanap kieséssel járó munkabalesetek esetszáma 601 volt. Ez 6,6%-kal kevesebb az előző évinél.

GRI 403-9 2020-ban a Magyar Posta területén halálos, illetve tömeges munkabaleset nem történt. Két súlyos¹² munkabaleset fordult elő, amelyből az egyik egy közlekedési baleset volt, a másik esetben közterületen elesett az alkoholos befolyásoltság alatt lévő munkavállaló. A munkáltató felelőssége a második esetben merült fel, a munkáltató ellenőrzési kötelezettségének elmulasztása miatt a hatóság 120 ezer Ft bírságot szabott ki. A jövőbeli megelőzés érdekében pontosítottuk a Munkavédelmi Szabályzatban az alkoholmentes állapot ellenőrzési rendjét.

GRI 403-2 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.

Munkabalesetek számának alakulása a Magyar Posta Zrt.-nél 2018-2020. évben



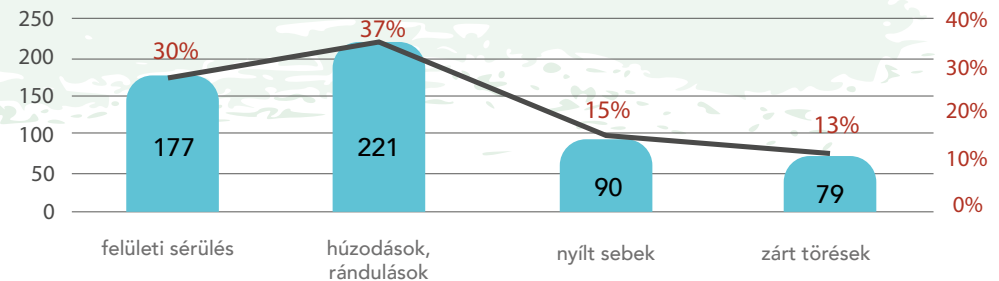
19. ábra: Munkabalesetek száma

GRI 403-9 Munkanap kieséssel járó munkabalesetek száma, baleseti ráta

	2018	2019	2020
Munkavállalók			
Súlyos balesetek száma	0	0	2
Súlyos baleseti ráta – 1 millió munkaóra	-	-	0,04
Összes baleset száma	667	623	592
Baleseti ráta – 1 millió munkaóra	13,5	13,1	13,0
Kölcsönzött munkaerő			
Súlyos balesetek száma	0	0	0
Súlyos baleseti ráta – 1 millió munkaóra	-	-	-
Összes baleset száma	19	20	9
Baleseti ráta – 1 millió munkaóra	56,4	54,5	16,2
A táblázat adatai a balesetvizsgálatokon alapulnak.			

11. táblázat: Munkanap kieséssel járó munkabalesetek

A munkanap kieséssel járó balesetekből adódó, leggyakrabban előforduló sérülések száma és aránya, 2020.



20. ábra: Jellemző sérülések

¹² A hazai munkavédelmi jogszabályoknak megfelelő besorolás.

GRI 403-9 Társaságunknál a munkabalesetekben leggyakrabban érintett munkavállalói csoportok a kézbesítők (385 baleset), valamint a feldolgozási területen (67 baleset) és a rakodási területen (44 baleset) dolgozók.

2020-ban 1 csomagkézbesítő munkavállaló esetében vettünk nyilvántartásba (határozott időtartamú, lágyéksérv miatti) foglalkozási megbetegedést.

Foglalkozás-egészségügy

GRI 403-6 A foglalkozás-egészségügyi szolgáltatást szerződéses partner végzi a Magyar Postánál, a szolgáltatás csak a postai munkavállalókra terjed ki. Az év során több mint 42.000 orvosi vizsgálat történt, ezek mintegy 80%-át alkalmassági vizsgálatok tették ki. A pandémia miatt elmaradt az egészséges életmódot is ösztönző Környezet- és Egészségvédelmi Nap és a Nemzeti Átfogó Egészségvédelmi Szűrő-program, amelyben a Társaság rendszeresen részt vesz.

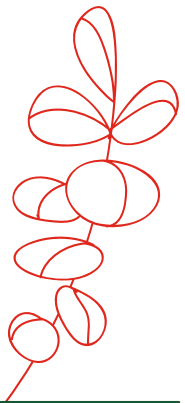
Kiemelten kezeljük munkatársainkat érő rendkívüli pszichés terhelés esetén a mentális segítségnyújtást. 2020-ban három alkalommal 26 fő vett részt ilyen terápián.

6.8 ÖNKÉNTESSÉG ÉS KÖZÖSSÉGI ESEMÉNYEK

Társaságunk évente több alkalommal szervezett önkéntes eseményei közül a pandémia miatt 2020-ban csak a Segítő Kezek program valósulhatott meg. A közösségi programok közül is csak néhány került megrendezésre.

Segítő Kezek Program: novemberben és decemberben ötödik alkalommal valósult meg sikeresen a Segítő Kezek Program, amely 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 2020-as csúcsszezonban több mint 320-an vettek részt a programban. 2020-ban a pandémia miatt a legtöbb gyereknapi és családi nap elmaradt. A nyári

hónapokban a járványügyi előírásokat betartva kisebb létszámú sporteseményeket szerveztünk. Lelkes és fáradhatatlan körzeti sportfelelőseink szervezték meg például a Vas megyei kollégák túráját a Ság-hegyre, vagy a kicsiket és nagyokat egyaránt megmozgató családi sportnapokat az ajkai és a kaposvári körzetben. A siófokiak kajakversenyt szerveztek a Csépany-tavon. A kenusok ezúttal Tiszabecsen szervezték meg a háromnapos kenutúrát.



7. FELELŐSSÉGGEL A KÖRNYEZET IRÁNT



GRI 301, 302, 303, 305, 306, 103-1, 103-2, 103-3

Miért fontos? A Tiszta víz és alapvető köztisztaság, a Megfizethető és tiszta energia, a Fellépés az éghajlatváltozás ellen és a Szárazföldi ökoszisztémák védelme, a Felelős fogyasztás és termelés egyaránt szerepel az ENSZ 17 Fenntartható Fejlődési Célja között, egyértelműen jelezve, hogy a környezet védelmének különböző aspektusai jelenünk egyik leglényegesebb kihívásait jelentik. A Magyar Posta legjelentősebb környezeti hatásai a szállításhoz és az épületek energiafogyasztásából fakadnak. Az egyéni közlekedési igények csökkentése révén ugyanakkor hozzájárulunk a szállítási igények környezetileg hatékony megvalósításához. A csomagolás környezeti terhei kapcsán a Társaság befolyása kisebb, mert a kézbesítendő csomagok és levelek csomagolását elsődlegesen az ügyfelek végzik.

Célok, alapelvek A Magyar Posta változatlanul integrált minőség-, környezet- és energiapolitikájában vállal kötelezettséget a környezet megóvása, a környezet-szennyezés elkerülése és az ésszerű energiagazdálkodás iránt. A Környezetvédelmi Szabályzat deklarálja a mindenkor hatályos környezetvédelmi jogszabályoknak megfelelő eljárást, illetve elkötelezettségünket a környezetvédelmi rendszer hatékony működtetése és folyamatos javítása iránt. Elvárás, hogy a környezethasználat a legkisebb mértékű környezetterhelést és igénybevételt idézze elő, megelőzze a környezetszennyezést, kizárja a környezetkárosítást. A környezetvédelmi és energiahatékonysági szempontokat a beszerzések során is érvényesítjük. Munkatársainktól elvárjuk, hogy munkavégzésük során óvják a környezetet, ügyeljenek az erőforrások takarékos felhasználására és a megfelelő hulladékkezelésre.

GRI 102-11

Irányítás A környezetvédelmi tevékenység kereteit a Környezetvédelmi Szabályzat határozza meg. A környezetvédelmi kérdések kezelése a Biztonsági Főigazgatóságon belül az Egészségvédelmi, Baleset-megelőzési és Környezetvédelmi (EBK) Osztályhoz tartozik. Az osztály feladata, hogy a Társaság környezetvédelmi rendszerének tervezésével, szervezésével, irányításával és végrehajtás folyamatos ellenőrzésével, a kockázatok rendszeres elemzésével és értékelésével hozzájáruljon a fenntartható fejlődés biztosításához, a környezettudatos társasági és üzleti működéshez. A végső döntéseket a vezérigazgató hozza meg. A környezetvédelmi tevékenység átfogó értékelése és a célok meghatározása a Biztonsági Főigazgatói vezetői értekezleten történik. A Környezetközpontú Irányítási Rendszer (KIR) a logisztikai területre, illetve a speciális üzemekre és központokra terjed ki.

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 Üzemeltetési Igazgatóság végzi az energetikai feladatokat szakmai felügyeletét. Az Energiagazdálkodási Irányítási Rendszer a teljes szervezetre kiterjed, koordinálását a KIR-rel együtt a Minőségmenedzsment Osztály végzi.

GRI 102-12 Greenairport

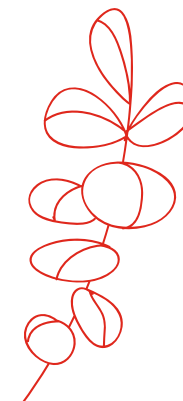
A Magyar Posta tagja a Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér kezdeményezésének, a Greenairport Programnak. A kezdeményezés célja, hogy a repülőtéren működő szervezetek az üzemeltetővel összefogva csökkentsék a légikikötő környezeti hatásait. A program elsősorban a klímavédelemre fókuszál az energiafelhasználás csökkentésével, a megújuló energiaforrások használati feltételeinek megteremtésével, az elektromos mobilitás fejlesztésével és a szelektív hulladékgyűjtés továbbfejlesztésével. A Greenairport 2.0 keretében a 2015-ben indult kezdeményezés megújítását tervezik.

Képzés

Nem változott a környezetvédelmi képzések rendje 2020-ban. A felvételi eljárás során minden új munkatárs tájékoztatást kap a környezetvédelmi ismeretekről, környezet-tudatos magatartási normákról. A munkavállalók egy része emellett évente képzésben részesül a saját tevékenységi körére vonatkozó környezetvédelmi feladatokról.

Megfelelőség

GRI 307: 103-2, 103-3, 307-1 Az EBK Osztály folyamatosan ellenőrzi a környezetvédelmi tevékenységek végrehajtását, rendszeres belső ellenőrzéseket végez. Rendszeresen megtörténik a kockázatok elemzése és értékelése is. 2020-ban nem volt eljárás a környezetvédelmi jogszabályok, hatósági elvárások vagy kötelező érvényű megállapodások megsértése kapcsán a Magyar Posta ellen.



7.1 ENERGIAGAZDÁLKODÁS ÉS LEVEGŐTISZTASÁG-VÉDELEM

A Társaság energiaigénye 2020-ban az épületek energia felhasználásából (59%), illetve a logisztikai szolgáltatásokhoz kapcsolódó gépjármű-használatból (41%) fakad.

Fejlesztések és eredmények

GRI 302: 103-2 A 2020. évi energiafogyasztást is nagymértékben befolyásolta a koronavírus-járvány és annak hatásai: a posták rövidített nyitvatartása, a megnövekedett arányú otthoni munkavégzés, valamint a bővülő logisztikai igény. A villamosenergia-fogyasztást mérsékelte, hogy az Országos Logisztikai Központban használt csomagfeldolgozó gépsort lebontottuk. 50 telephelyen világításkorszerűsítést végeztünk, emellett néhány helyen kazán-, illetve klímacsere valósult meg, amelyek eredményeként 15 MWh energia megtakarításra számíthatunk.

Az épületek és a gépjárműflotta energiafogyasztásának fejlettebb monitorozásával törekszünk a felelőtlen energiafelhasználás (pl. nyitvatartási időn túli klímahasználat, gépjárművek felesleges járatása) megszüntetésére, sőt, a rendszeres karbantartással pedig a meghibásodások okozta túlfogyasztás csökkentésére is.

Az energiafogyasztásra vonatkozó célokat részben sikerült elérnünk.

Kitűzött célok 2020-ra	Célérték	Eredmény	Teljesülés
GRI 302-3 Egységküldeményre ¹³ vetített üzemanyagfogyasztás	min. 4,5 ek. db/liter	4,4222 ek. db/liter	–
Villamosenergia fogyasztás az előző évhez képest	-1%	-6,40%	✓
Földgázfogyasztás az előző évhez képest	-0,5%	+1,80%	–
Távhő fogyasztás az előző évhez képest	-0,5%	-4,50%	✓
Szén-dioxid-kibocsátás 2013-hoz képest	-5%	piaci alapú: -9,2%, lokáció alapú: -7,8%	✓

12. táblázat: Energetikai és szén-dioxid-kibocsátási célkitűzések és teljesülésük

GRI 302-1 A Magyar Posta energiafelhasználása, GJ

	2018	2019	2020
Benzin (ásványi) – posta technológiai	5378	4937	4881
Benzin (ásványi) – személy	11 233	10 263	8083
Gázolaj (ásványi) – posta technológiai	319 937	306 446	305 888
Gázolaj (ásványi) – személy	2403	2312	1623
CNG	437	348	340
Földgáz	262 267	280 294*	285 457
Villamosenergia	154 339	146 873	137 502
Vásárolt hő	48 973	49 416	47 194
Benzin (bio)** – posta technológiai	-	-	166
Benzin (bio)** – személy	-	-	274
Gázolaj (bio)** – posta technológiai	-	-	21 559
Gázolaj (bio)** – személy	-	-	114
Tűzifa***	n.a.	4043	1277
Vásárolt hő (termálvíz)	791	193	802
Termelt napenergia	474	489	656
Összesen	806 232	805 614	815 815

*A földgáz fűtőértékét 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.

**2020-tól külön tüntetjük fel a bioüzemanyag fogyasztást.

*** GRI 102-48 A tűzifa az előző évi jelentésekben nem szerepelt, ezzel korrigáltuk az Összesen értéket is.

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

13. táblázat: Energiafogyasztás

¹³ 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, hirdetés).

Szén-dioxid-kibocsátás

GRI 305: 103-2, 103-3

A társasági szén-dioxid-kibocsátást negyedévente mérjük és célértéket, valamint határidős kibocsátás-csökkentő vállalásokat határozunk meg. A Nemzeti Éghajlat-változási Stratégiával összhangban a Magyar Posta a 2014-2020 közötti időszakra vállalta, hogy a 2013. évi bázisévhez képest 5%-kal csökkenti CO₂-kibocsátását. A célt a piaci alapú kibocsátást tekintve (-9,2%) és a lokáció alapú kibocsátást tekintve (-7,8%) is elértük.¹⁴ **Társaságunk 2020-ban új kibocsátási célt határozott meg: 2030-ra 18,1%-kal mérsékeljük bruttó szén-dioxid-kibocsátásunkat a 2017-es bázisévhez képest.**¹⁵ 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-kibocsátást foglalja magában.

GRI 305-1, 305-2

GRI 102-12 Oscar.post – Első kategória

A Magyar Posta részt vett az ENSZ égisze alatt működő Universal Postal Union (UPU) kezdeményezésében, az Oscarban (Online Solution for Carbon Analysis and Reporting). Ennek keretében egységes, az UPU által hitelesített módszertan alapján számítják ki a résztvevő postai szolgáltatók üvegházhatásúgáz kibocsátását. Az eredmények nem csak a tendenciák felmérését, de a szektoron belüli globális összehasonlítást is lehetővé teszik, támpontot adva a karbon-lábnym csökkentésének lépéseihez.

Fontos eredmény, hogy a Magyar Posta a jelentéstétel minősége és kiterjedtsége alapján az első, legjobb kategóriába került. A kategóriába kerülés feltétele a közvetlen (Scope 1) és vásárolt energiából származó közvetett (Scope 2) kibocsátások teljes körű jelentése. Az ide sorolt szervezetek jellemzően a közvetett (Scope 3) kibocsátások egy részéről is jelentenek. A Magyar Posta számára a Scope 3 kibocsátások szélesebb körű jelentéstételében mutatkozik fejlődési lehetőség.

Gépjárművek és logisztika

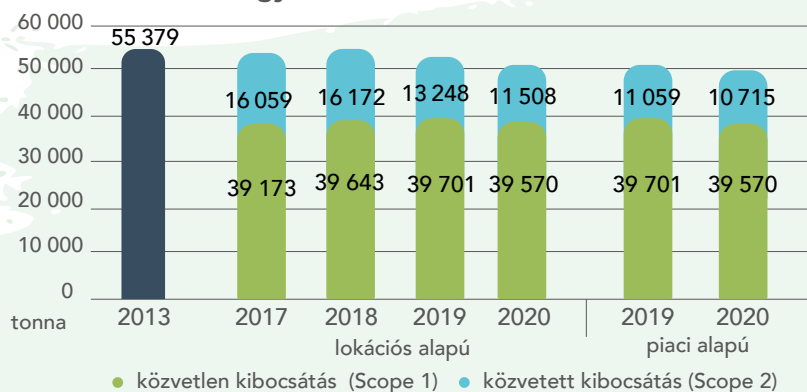
Folytattuk a gépjárműpótlási és fejlesztési terv megvalósítását. Folyamatosan tesztelünk elektromos járműveket csomagkézbesítési és mobilpostai feladatokra. 2020-ban a Magyar Posta 50 elektromos háromkerékű segédmotoros kerékpárt és 261 elektromos kerékpárt szerzett be a kézbesítők terhelésének csökkentése érdekében. A beszerzett járműveket munkatársaink előzetesen tesztelték. Emellett 60 dízel üzemű kisáruszállító járművet is beszereztünk és 133 gépjárművet értékesítettünk az év során.

Hivatásos gépjárművezetőink 2020-ban is részt vettek ECO vezetés képzésen az éves KRESZ-oktatás keretében. Az év során 1920 fő végezte el a képzést.

A logisztikai feladatok ellátása, a küldemények kézbesítése közel 4600 saját járműből álló flottával történik. Az előző évhez képest 5,5%-kal, 101 millió kilométerre¹⁶ emelkedett a járművek által megtett távolság. A 9,5 millió liter felhasznált üzemanyag 6,5%-os növekedés 2019-hez képest.

Kézbesítőink a gépjárművel megtett kilométerek 20%-át kitevő utat tesznek meg gyalogosan vagy kerékpárral. 2020-ban kerékpárral 19,5 millió kilométer tettek meg biciklivel, 2,2 millió kilométert pedig gyalogosan.

A Magyar Posta szén-dioxid kibocsátása



21. ábra: Szén-dioxid-kibocsátás

Az üvegházhatású gázok (ÜHG) közül csak a szén-dioxid-kibocsátás került figyelembevételre, kivéve a légkondicionálókhoz kapcsolódó kibocsátásoknál, amely CO₂-egyenértéken valamennyi ÜHG-re kiterjed. A kibocsátási tényezők jogszabályokból, hivatalos adatokból és iparági szervezetek adatszolgáltatásából származnak. A GWP értékek az IPCC 4. Értékelési jelentése alapján számítottak. A biogén kibocsátás 2020-ban 1710 CO₂ tonna volt.

¹⁴ Piaci alapú kibocsátás: a vásárolt energiához kapcsolódó tényleges kibocsátási tényezővel számított érték, amennyiben azt a szolgáltató rendelkezésre tudja bocsátani. Ennek hiányában az országos szinten, a 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 villamosenergiára érhető el.

¹⁵ A bázisév választását a Nemzeti Energia és Klímaterv (NEKT) indokolja, amelyben a cél meghatározásakor a legfrissebb adat a 2017-es év kibocsátása volt. 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 vállalatot.

¹⁶ Súlyozott kilométer, ami figyelembe veszi az utak adottságait.

	Megtett út	Beszerezések
4600 logisztikai gépjármű	101 millió km ¹⁷	60 dízel üzemű kisáruszállító 50 háromkerekű segédmotoros kerékpár
5859 kerékpáros kézbesítőjárás, 8098 kerékpár	19,5 millió km	261 elektromos kerékpár
1164 gyalogos kézbesítőjárás	2,2 millió km	

14. táblázat: Logisztikai adatok

A hálózatkorszerűsítési program keretében további elektromos rásegítésű kerékpár, illetve ún. 3-4 kerekű elektromos meghajtású kézbesítőeszköz beszerzését tervezzük, részben mechanikus kerékpárok kiváltására, részben a kézbesítőjárások átszervezése kapcsán új eszközökként.

A mindennapi munkavégzéshez használt személygépkocsiknak a logisztikai járművekhez képest lényegesen kisebb környezeti hatása van. A személygépjárművek leányvállalatunk tulajdonát képezik, a Társaság bérlí ezeket. A mintegy 200 járműből álló flotta futásteljesítménye (elsősorban a koronavírus-járvány hatására) 20%-kal csökkent, 4,3 millió km-t tett ki. 2020-ban a személygépkocsi állomány 77%-át újítottuk meg, három elektromos autó is bekerült a flottánkba.

7.2 ANYAGFELHASZNÁLÁS

GRI 301: 103-1 A Magyar Posta közvetlen anyagfelhasználása kis mértékű. A küldemények csomagolását jelentő borítékokat, dobozokat ügyfeleink biztosítják, Társaságunk ezeket értékesíti, nem pedig felhasználja. A csomagok kis arányánál végzi a Magyar Posta a csomagolást.

Közvetlen anyaghasználatnak emellett a könyvelt küldemények feladóvevénye, a bélyeg, illetve egyéb a kézbesítéshez kapcsolódó etikettek tekinthetők.



A Társaság által használt csomagolóanyag és feladóvevény mennyiségét az alábbi táblázat tartalmazza.

GRI 301-1 A Magyar Posta anyagfelhasználása ¹⁸ , kg			
	2018	2019	2020
Csomagolópapír	2445	2320	2204
Egységdoboz	3087	2933	2786
Feladóvevény	29 178	31 400	31 418
Összesen	34 710	36 653	36 408

15. táblázat: Anyagfelhasználás

GRI 301: 103-2, 103-3 A felelős anyaghasználat érdekében Környezetközpontú Irányítási Rendszerünkben folyamatosan célul tűzzük ki a papíralapú csomagolóanyagok évi 5%-os mérséklését, amelyet 2019-ben és 2020-ban is teljesíteni tudtunk. Szintén célunk a visszaérkező göngyölegek, illetve más szervezetektől átvett dobozok újrahasznosítása (a sérülésmentes dobozokat újra kiküldjük, a sérültekből tömítőanyagot készítünk a csomagokba), valamint az azonos címre szállítandó anyagok egy küldeményben történő kiküldése.

Szolgáltatásaink kapcsán (5.1 fejezet) és a HR területén is folyamatos a digitalizáció és az egyszerűsítés: 2020-ban is számos nyilvántartás, folyamat vált elektronikussá.

7.3 VÍZFOGYASZTÁS

GRI 303: 103-1, 103-2, 303-1, 303-2, 303-3 A Magyar Posta kizárólag települési vízhálózatból származó friss vizet használ, közüzemi célra. Társaságunk vízfogyasztása nem jelentős mértékű, a teljes vízfelhasználás 2020-ban 200 508 m³ volt¹⁹, ami kb. 5600 fő átlagos éves vízfogyasztásának felel meg. A Társaságnál nagyrészt kommunális szennyvíz keletkezik. Célunk, hogy a közcsontrába ne kerüljön előkezelés nélkül hulladék vagy szennyezőanyag.

17 Súlyozott kilométer, ami figyelembe veszi az utak adottságait.

18 Vásárolt anyag mennyisége. Valamennyi megújuló alapanyag, papír.

19 Mért adat, illetve átalány díj alapján meghatározott mennyiség. 1m³ = 1 megaliter. A víz forrásáról nincsen információnk.

7.4 HULLADÉKGAZDÁLKODÁS

GRI 306: 103-2

Nem változtak a hulladékgazdálkodással kapcsolatos céljaink: *törekszünk arra és valamennyi munkatársunktól elvárjuk, hogy tevékenységünk során a lehető legkevesebb hulladék keletkezzen.*

Társaságunknál az elmúlt időszakban a keletkező hulladék mennyisége csökkenő tendenciát mutatott. Egyrészt a digitalizáció révén, másrészt a hírlapterjesztési tevékenység megszűnésével csökken a papírhulladék mennyisége, mert így a visz-szamaradt hírlapok (remittenda) nem jelentenek már hulladékot. A hírlapterjesztési tevékenység befejezése következtében mintegy 4-500 tonnával kevesebb újrahasznosítható papírhulladék keletkezik Társaságunknál.

Veszélyes hulladék: A veszélyes hulladék mennyiségének közel felét – a postai tevékenység következményeként – tonerek és festékpátronok adták 2020-ban is. Lényegesen kisebb mennyiséget jelentenek az elemek és akkumulátorok, valamint a szennyezett felítatóanyagok. A veszélyes hulladékok mennyisége 2020-ban 16%-kal kevesebb volt az előző évinél. A veszélyes hulladékokat fajtánként szelektíven gyűjtjük, kiemelt figyelmet fordítva a környezetszennyezés megelőzését biztosító gyűjtésre, tárolásra.

Nem veszélyes hulladék: A nem veszélyes hulladékok mintegy 80%-a kommunális hulladék. A kommunális hulladék mennyiségét a beszállítói szerződések alapján 2020-ra vonatkozóan becsültük először. Szelektíven gyűjtjük a személyes vagy üzleti adatokat tartalmazó, illetve azt nem tartalmazó papír hulladékokat, a műanyag-hulladékokat (pl. PET palack, egyéb műanyag csomagolási hulladék), továbbá a fém plombákat. A legforgalmasabb postákon az ügyféltérben is van szelektív papír- és műanyag-hulladék gyűjtés.

2020-ban módosítottuk a hulladék elszállításával kapcsolatos gyakorlatunkat. A korábbi egyetlen, országos szerződéssel szemben minden központi, nem veszélyes hulladékgyűjtőhelyre külön szállítási szerződést kötöttünk. Ahol lehetett, előnyben részesítettük a helyi vállalkozókat. 2021-ben a szelektív hulladékgyűjtési rend országos szintű átalakítását tervezzük.

7.5 SZEMLÉLETFORMÁLÁS

2020-ban a korábban bevezetett gyakorlatainkkal ösztönöztük munkatársaink környezettudatos magatartását.

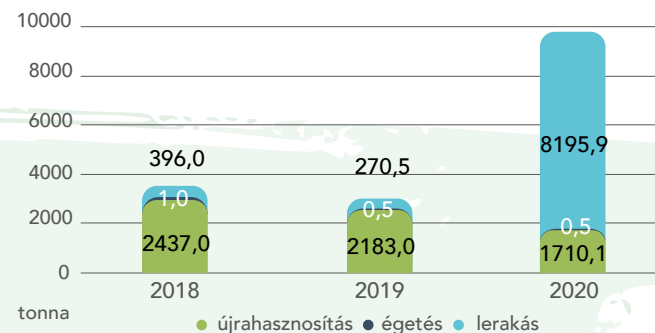
A „Segédlet az energiahatékonysági intézkedésekhez” kiadványunk, illetve a MEKH (Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal) által közzétett, közérthetően és szemléletesen kialakított, energiatudatosságot erősítő plakátok az intraneten, illetve a postákon és üzemekben a faliújságon tudatosítják az energiahatékonyság fontosságát és tippeket adnak a megvalósításhoz.

Munkatársainktól e-mailben és postai úton is várjuk akár az energiahatékonyságot is növelő ötleteiket. Erre a lehetőségre a képzések során is felhívjuk a figyelmet.

A pandémia alatt kevesebb munkatársunk volt az irodában, de a budapesti központi irodaépület „Zöld sarok” közösségi könyvespolcán látható volt a könyvek cserélődése. A megunt, már kiolvasott könyvek itt ingyen gazdát cserélhetnek.

GRI 306-2

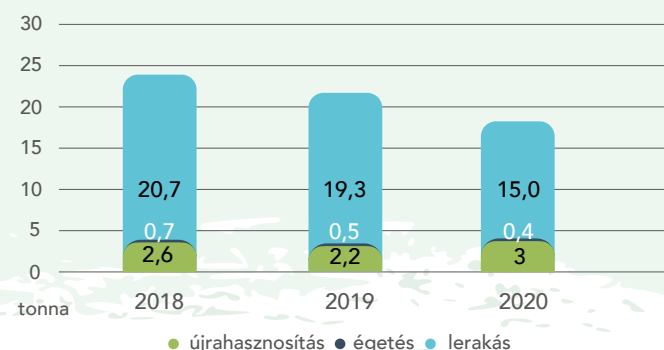
Nem veszélyes hulladékok mennyisége kezelés szerint



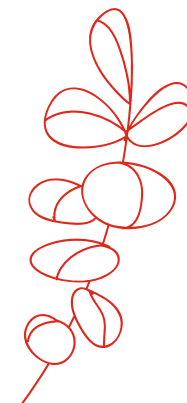
A kommunális hulladék mennyiségét csak 2020-tól gyűjtjük, ez okozza a jelentős növekményt, 8078 tonnát tett ki

22. ábra: Nem veszélyes hulladékok mennyisége

Veszélyes hulladékok mennyisége kezelés szerint



23. ábra: Veszélyes hulladékok mennyisége



8. FELELŐS ÜZLETI MAGATARTÁS



GRI 201, 205, 206, 418, 419: 103-1, 103-2, 103-3

Miért fontos? Köztulajdonban lévő társaságként felelősségünk a tisztességes, átlátható, jogszerű és pénzügyileg hatékony, nem pazarló működés. Ügyfeleink a magas színvonalú szolgáltatások mellett jogosan várják el a fogyasztói érdekek, valamint a személyes adatok védelmét is. A fenntartható közbeszerzési gyakorlatok elősegítése a Felelős fogyasztás és termelés SDG cél nevesített alcélja, a Béke, igazság és erős intézmények cél kiáll a korrupcióellenesség mellett. A Magyar Posta a társadalomban betöltött szerepéhez és gazdasági lehetőségeihez illeszkedően az elnyert bizalmat társadalmi szerepvállalásával is viszonzja. Adományaink és szponzorációnk segítségével az ENSZ Fenntartható fejlődési céljaihoz is kapcsolódunk. Elsősorban A szegénység felszámolása, az Egészség és jóllét célokat segítik támogatásaink, amelyek jellemzően más szervezetekkel partnerségben valósítunk meg.

Célok, alapelvek Egyéni és társasági szinten is elköteleztettek vagyunk abban, hogy tevékenységünket a tisztességre épülő, feddhetetlen üzleti magatartással és következetességgel végezzük. Az Etikai Kódex a munkavállalókkal szemben támasztott egységes etikai elvek és magatartási szabályok rendszerét fogalmazza meg, gerincét a 2. fejezetben bemutatott alapértékek adják. A hatályos hazai és európai uniós jogszabályok és hatósági előírások teljes körű betartása, a külső és belső csalások, visszaélések elleni hatékony fellépés a Kockázatkezelési Politikában deklarált elvárásunk. Emellett a Megfelelőségi Politika is rögzíti elkötelezettségünket a szabályozói ajánlások és a piaci jó gyakorlatok mentén a jogszabályoknak való megfelelés iránt. Adományozásainkban és szponzorációnkban törekszünk arra, hogy adott jó ügyszor szolgáltatásainkkal is hozzájáruljunk, és partnereinket, ügyfeleinket is ösztönözzük a jó társadalmi célokhoz való csatlakozásra.

Irányítás A Társaság tevékenysége jogszabályok által jelentős mértékben szabályozott, érvényesülésüket a belső szabályozói rendszer biztosítja. Az Etikai Kódex valamennyi munkavállalóra vonatkozik, megismertetése, betartatása a közvetlen vezetők feladata. A Kódexet belépéskor valamennyi munkavállaló megkapja, emellett az orientációs programok is megismertetik tartalmával a munkatársakat. Az Etikai Bizottság feladata a Kódex elveinek érvényesítése, a bejelentések kivizsgálása, intézkedések, javaslatok, ajánlások megfogalmazása. Társaságunknál kialakítottuk a megfelelés biztosítási és támogató (compliance) funkciót, amely szervezetközi együttműködésben és a Compliance Önálló Osztály koordinációjában valósul meg a mindenkori megfelelési vezető iránymutatása vagy az általa meghatározott elvárások szerint.

A megfelelési felelős vezető évente legalább egyszer jelentést készít a Vezérigazgatói Értekezlet, az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság számára. 2020-ban a Compliance Önálló Osztály feladatkörét kiterjesztettük a pénzügyi termékek mellett a Társaság által végzett valamennyi tevékenységgel kapcsolatos jogi megfelelésének biztosítására. A törvényes működés további biztosítéka az állandó könyvvizsgáló. 2020-ban kidolgoztuk a Társaság Támogatási, Szponzorációs és Adományozási Politikáját, amely a 2020-2023 közötti időszakra érvényes. A szabályzat rögzíti, hogy melyek a támogatásból és szponzorációból kizárt szervezetek / tevékenységek²⁰. A támogatási, szponzorációs és adományozási tevékenységek koordinációja, a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos feladatok ellátása, továbbá a döntések előkészítése és azok végrehajtása a Marketingkommunikációs Igazgatóság hatásköre.

Szervezeti működés, változások

GRI 102-10, 102-18 A Társaság 2020 végén érvényben lévő Szervezeti és Működési Szabályzata (SzMSz) és Szervezeti ábrája honlapunkon érhető el. A komplex, rendszeres, illetve stratégiai jelentőségű feladatok kapcsán testületi munkaszervezetek működnek. E munkaszervezetek hatásköre javaslattevő, döntés előkészítő és döntéshozó is lehet az SzMSz-ben rögzítettek szerint. 2020-ban jött létre a Támogatási, Szponzorációs és Adományozási Bizottság, illetve a Logisztikai Fejlesztési Bizottság. Feladataikat, hatáskörüket az SzMSz Alapköteté tartalmazza.

A szervezet irányítási struktúrájában 2019-hez képest az alábbi vezérigazgató-helyettesi területeket, közvetlen vezérigazgató alá tartozó szakterületeket érintő feladatkör változások történtek 2020. július 1-től:

- megszűnt a vezérigazgató közvetlen irányításában működő modernizációs vezérigazgató-helyettesi terület, szervezetéből az Operatív Modernizációs Központ, a Projektmenedzsment Központ és a projekt portfóliómenedzsment funkció a Stratégiai Igazgatósághoz, a Hálózat Korszerűsítési Központ pedig a hálózati és hálózat modernizációs vezérigazgató-helyettes irányításába került.
- létrejött a hálózati és hálózat modernizációs vezérigazgató-helyettesi terület, mely a hálózat üzemeltetési, fejlesztési és a partnermenedzselési feladatokat látja el,
- létrejött a vezérigazgató irányításában a Stratégiai Igazgatóság, mely átvette a centralizált projektmenedzsment funkció irányítását is.

²⁰ Politikai pártok, egyházi szervezetek; Szórlapok, plakátok térítésmentes kihelyezése helyi döntések alapján; Magánszemélyek és általuk szervezett kezdeményezések támogatása; A nem postai érdekeltségű versenysport támogatása.

8.1 COMPLIANCE

(JOGSZABÁLYOKNAK VALÓ MEGFELELÉS ÉS ETIKUS MŰKÖDÉS)

GRI 205, 206, 418, 419: 103-2 A megfelelés biztosítási és támogató (compliance) funkciót a Társaság a vonatkozó jogszabályok és felügyeleti ajánlások figyelembevételével kialakította, amely független a Társaság üzleti tevékenységeitől és üzleti funkcióitól, illetve a további kockázatkezelésben eljáró és kontrollfunkciót betöltő szervezeti egységeitől. Működésének kereteit a Compliance Szabályzat tartalmazza. A Magyar Posta méretéből és tevékenységének komplexitásából adódóan a megfelelést támogató feladatokat több, egymással együttműködő szervezeti egység végzi az SzMSz szerinti illetékességek szerint. A compliance tevékenység a Társaság által végzett tevékenységekre vonatkozó jogszabályok, illetve jogszabálynak nem minősülő egyéb előírások (ideértve a felügyeleti szervek, hatóságok által kiadott ajánlásokat, irányelveket, módszertani útmutatókat, az ún. önszabályozó testületek szabályzatait, a piaci szokványokat, magatartási kódexeket, illetve az etikai szabályokat is), belső szabályozások be nem tartása következtében esetlegesen keletkező jogi kockázatoknak, felügyeleti vagy egyéb hatósági szankciónak, jelentős pénzügyi veszteség lehetőségének, vagy hírnévromlás kockázatának felmérésére és kezelésére irányul.

A compliance funkció kapcsán változást hozott a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló kormányrendelet és irányelv megjelenése. Az új előírások és működési keretrendszer leképezésére a Compliance Szabályzat módosítása során került sor. A jogszabályok és az Etikai Kódex betartását az is elősegíti, hogy az Ösztönzési Szabályzat szerint a teljesítményértékelés alapján esedékes ösztönző összege csökkenthető, ha a munkavállaló a Társaság jogos üzleti érdekeit, biztonságát, jó hírnevét veszélyeztető tevékenységet folytat.

A visszaélések vagy azok gyanújának jelzésére anonim bejelentést is lehetővé tevő visszaélés-bejelentő rendszert működtetünk, amely a munkavállalók és külső személyek számára is elérhető. Az ún. „whistleblowing” rendszer elérhetőségét és működésének leírását a Társaság honlapján, az intraneten, illetve belső köreimailben is megosztottuk, valamint a minden újfelveleles munkavállaló által dokumentált megismert Általános Biztonsági Ismeretek kiadványnak és az évente megszervezésre kerülő Speciális Biztonsági és csalás-megelőzési képzésnek is a része.

Korrupció megelőzése

GRI 205: 103-2 Az integritáskontroll a vállalat vezetésének feladata, aminek keretein belül – a vállalat méretére és tevékenységének összetettségére tekintettel – a Magyar Posta valamennyi munkavállalója és szakterülete felelős a saját tevékenységét vagy folyamatait érintő korrupciós kockázatok felismeréséért, értékeléséért és a szükséges kockázatcsökkentő lépések végrehajtásáért. Társaságunknál kiépültek az integritáskontrollhoz szükséges „többszem” elvű ellenőrzési és önellenőrzési mechanizmusok, valamint a szabályszegés esetére irányadó szankciók is. A kockázatok azonosítása, elemzése, értékelése önértékeléssel és kulcskockázati mutatók kialakításával történik. Társaságunk részt vesz az Állami Számvevőszék integritás kérdőívének kitöltésében és a kapcsolódó adatszolgáltatásban.

Az Etikai Kódexnek külön fejezete szól az ajándékok elfogadásáról és a korrupció tilalmáról. A Kódex 2021-ben tervezett felülvizsgálatához kapcsolódóan új érzékenyítési program bevezetése is célunk. Meggyőződésünk, hogy az eredményes integritásfejlesztés feltétele a szabályalapú és értékalapú eszközök egyensúlyban történő alkalmazása, technológiai alapú eszközökkel kiegészítve.

GRI 205-3 2020-ban nem tártunk fel korrupciós incidenst.

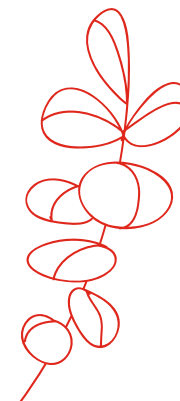
Hatósági és egyéb jogi eljárások

A Társaságnál a szerteágazó és erősen szabályozott tevékenységek miatt rendszeresen zajlanak felügyeleti ellenőrzések, illetve vizsgálatok. 2020-ban – az előző évekhez hasonlóan – mindössze néhány esetben került sor bírság kiszabására.

GRI 206-1 A Gazdasági Versenyhivatal az év során két olyan panaszt vizsgált, amelyben a Magyar Posta érintett volt. A figyelemfelhívást szolgáló bejelentések vizsgálata során kizárható volt a jogsértés, ezért jogi eljárásra nem került sor. Így az év során nem volt folyamatban, és nem zárult le versenyjogi, tröszt- és monopólium-ellenes szabályok megsértésével kapcsolatos eljárás a Társasággal szemben.

GRI 419-1

- 2020 során három esetben került sor jelentősebb, egyenként 1-1 millió Ft, összesen 3 millió Ft összegű bírság kiszabására. Két esetben a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH), egy esetben az Egyenlő Bánásmód Hatóság bírágolta meg Társaságunkat. Munkavédelmi bírságot (120 ezer Ft) egy esetben kapott Társaságunk (ld. 6.7. fejezet).
- Összesen 8, az NMHH által kezdeményezett eset zárult nem pénzbeli szankcióval.
- Az év során lezárult öt Munkaügyi Felügyeleti Hatósági ügy egyike sem zárult anyagi szankciót tartalmazó határozattal, azok mindegyike a jogsértő magatartás megszüntetésére hívta fel Társaságunk figyelmét.
- Konfliktuskezelési eljárásra a békéltető testületi eljárásoknál kerül sor. 2020-ban 93 eljárásban volt érintett a Magyar Posta. Ebből három esetben a Társaság az eljárás megindulásakor elismerte a fogyasztó igényét, 11 esetben egyezséget kötöttünk a fogyasztóval, 6 esetben a békéltető testület ajánlást fogalmazott meg a Magyar Posta felé. Utóbbiaknak eleget tettünk. A további 73 esetben a békéltető testület az eljárást vagy megszüntette, vagy elutasította a fogyasztó igényét.



8.2 ÜGYFELEINK ADATAINAK VÉDELME

GRI 418: 103-2, 103-3

Szabályozás

Társaságunk 2020-ban is fenntartotta és a szabályozói környezet által generált változásokat is figyelembe véve finomhangolta azokat az intézkedéseket, amiket a megelőző években kialakított a személyes adatok védelmének területén.

A Magyar Posta továbbra is elkötelezett az ügyfelek személyes adatainak védelméért, amit a Társaság nyilvánosan is közzétett Belső Adatvédelmi Szabályzata, valamint az Adatkezelési Tájékoztatója is demonstrál az érintettek felé. 2020-ban is aktualizáltuk Adatkezelési Tájékoztatónk, hogy az érintettek megfelelően tudjanak tájékozódni személyes adataik kezelésének körülményeiről. Az Adatkezelési Tájékoztatót elérhetővé tesszük a postahelyeken az ügyfelek számára közvetlenül hozzáférhetően és Társaságunk honlapján is. A 2020-as évben az Adatkezelési Tájékoztatónk olyan módon alakítottuk át, hogy a postahelyeken azok a tájékoztatások legyenek elérhetők, amik az ottani személyes ügyintézés során relevánsak, míg az online tájékoztatónkban több külön fejezetben szerepeltetjük az online csatornákon elérhető szolgáltatásainkhoz kapcsolódó adatkezeléseket.

Az online tájékoztató reszpónzív kialakítása lehetővé teszi, hogy az az annak olvasására használt eszközökhöz igazodjon, kontrasztos nézete biztosítja a gyengénlátók számára való megismerhetőséget, valamint a felolvasó szoftverrel való felolvashatóság lehetővé teszi megismerését a vak személyek számára is.

Nemcsak az érintettekkel fennálló közvetlen kapcsolatban, hanem üzleti kapcsolatainkban is megköveteljük az adatkezelésünkben közreműködő partnereinktől a személyes adatok védelmét. Ehhez kialakítottuk és alkalmazzuk szerződésmintáinkat.

Az adatvédelmi tisztviselő tevékenységéről évente beszámol a Magyar Posta Igazgatóságának és Felügyelőbizottságának. A 2020-as évről benyújtott beszámolót az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság megtárgyalta és további intézkedés előírása nélkül elfogadta.

Kampány az adathalászat ellen

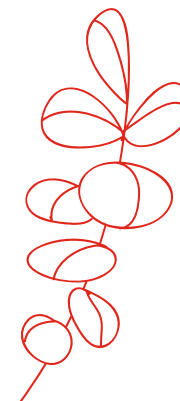
A személyes adataik védelme érdekében az érintettek maguk is sokat tehetnek. Külön felhívjuk ügyfeleink figyelmét ennek fontosságára és arra, hogy milyen intézkedéseket tudnak maguk megtenni.

Társaságunk az Országos Rendőr Főkapitánysággal közös program keretében, a Nemzeti Kibervédelmi Intézet közreműködésével tartott sajtótájékoztatót felhívva a figyelmet az adathalászat veszélyeire és ismertetve a rendőrség erőfeszítéseit és eredményeit a bűncselekmények felderítésében. Társaságunk a rendőrséggel közösen infografikát is készített az adathalászcselekmények felismerésének elősegítésére. A grafika országoszerke több postán, illetve honlapunkon is elérhető volt.



Képzés

Tudjuk, hogy az adatvédelem kulcsa, hogy az adatokkal dolgozók tudatosan figyeljenek az adatvédelmi szempontokra, követelményekre, ezért minden évben, így 2020-ban is, a Társaság munkavállalói adatvédelmi oktatásban részesültek és az oktatás anyagából vizsgát is tettek. Az oktatási anyagot e-learning és papír alapú tananyag formájában juttattuk el valamennyi munkavállalóhoz, vak és gyengén látó kollégáink részére felolvasó szoftver alkalmazásával felolvastatható formában is kiadtuk.



Adatvédelmi szervezetrendszer

A Társaság adatvédelmi tisztviselőt foglalkoztat, akinek a munkáját további egy fő adatvédelmi munkatárs támogatja.

Továbbra is működtetjük az adatvédelmi szempontok üzleti folyamatokban való érvényesülése érdekében a Társaság teljes szervezetét átfogó Adatvédelmi Megbízotti Hálózatot. A Hálózatot a Társaság működését irányító minden szervezeti egységnél az illető szervezeti egység működését jól ismerő, és emellett adatvédelmi szemlélettel is felvértezett kollégák testesítik meg. Ők kapcsolattartóként működnek az adatvédelmi tisztviselő és a szervezeti egység között, és biztosítják az adatvédelmi szemlélet érvényesítését az üzleti koncepciók, tervek kidolgozásában. Az Adatvédelmi Megbízotti Hálózat tagjainak száma a Társaság mindenkori szervezeti struktúrája szerint változó, a 2020-as évben 45-50 fő között volt.

Adatvédelmi esetek

GRI 418-1 2020-ban a Magyar Posta hat adatvédelmi incidensről tett bejelentést a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnak (NAIH) a GDPR²¹ 33. cikkével összhangban. Ezek közül mindössze három incidens érintett több mint 100 főt. Az incidensek érintettekre gyakorolt hatása – a NAIH kategorizálását figyelembe véve, besorolásunk szerint – elhanyagolható volt. Egy 2019-ben megtett bejelentésre a Hatóság nem adott választ 2020 során sem.

A bejelentett adatvédelmi incidenseken kívül a NAIH-hoz érkezett megkeresés alapján a felügyeleti hatóság hét ügyben kért tájékoztatást Társaságunktól. Ezeknek határidőre eleget tettünk. Társaságunk öt esetben meg is kapta a NAIH döntését, amiben a Hatóság a Társaságunk vizsgált adatkezelését, eljárását jogszerűnek és megfelelően találta.

Társaságunkkal szemben – a 2012-2019 közötti időszakhoz hasonlóan – 2020-ban sem került sor adatvédelmi közigazgatási bírság kiszabására.

8.3 GAZDASÁGI TELJESÍTMÉNY

GRI 201: 103-2, 103-3 Társaságunknál a gazdasági teljesítmény értékelésének módszere és a célkitűzések típusa továbbra is az üzleti tervben megfogalmazott, tulajdonos által jóváhagyott elvárásokra épül. A pandémia miatt, 2020 tavaszán az éves célok módosítására került sor. A Magyar Posta hosszú távú stratégiáját segítő, prioritást élvező projektek (MPL+, Magyar Falu Program²², Csomag- és fixponti stratégia, Hálózat korszerűsítés) mindegyike szerepelt a célkitűzések között. A célkitűzéseket maradéktalanul teljesítettük.

Társaságunk üzleti eredményeit az Éves Jelentés mutatja be.

Támogatások

Társaságunk mint kijelölt egyetemes postai szolgáltató 2020-ban is támogatást kapott a Magyar Államtól a méltánytalan többlettelepítés kapcsán. A támogatás kompenzálja az egyetemes szolgáltatási kötelezettség miatti, a piac által meg nem fizetett többletköltséget. Emellett a Társaság a KÖFOP-1.0.0-VEKOP-15-2016-00026 azonosítószámú, „Hivatalos küldeménykövető” megnevezésű kiemelt projekt kapcsán részesült európai uniós támogatásban.

A Magyar Posta által kapott támogatások millió Ft

	2019	2020
Méltánytalan többlettelepítés támogatás	4396	4937
Hivatalos küldeménykövető projekt	241	119

16. táblázat: A Magyar Posta kapott támogatásai

8.4 ADOMÁNYOZÁS ÉS SZPONZORÁCIÓ

A Magyar Posta társadalmi felelősségvállalási tevékenységének középpontjába a jövő nemzedékét és a családot állítja, az ő életükre kíván pozitív hatást gyakorolni.

A Társaság jelenében fontos szerepet töltenek be a nők, hiszen ma Magyar Posta a legtöbb nőt foglalkoztató társaság. Ezért kötelességünknek tartjuk, hogy segítsük a nőket.

Több egyéb támogatási terület (pl. egészségvédelem, sport) mellett támogatjuk a fenntartható fejlődéssel kapcsolatos belső és külső kezdeményezéseket, amelyek célja a vállalkozások környezeti hatásainak mérséklése.

A postai alapítású és postai érdekeltégű alapítványok, egyesületek, szervezetek támogatásával ápoljuk saját hagyományainkat, segítjük kollégáinkat.

A Társaság elsősorban a Támogatási, Szponzorációs és Adományozási Politikában meghatározott célok megvalósításához nyújt anyagi vagy természetbeni támogatást. Civil szervezeteken keresztül mindig csoportokat és ügyeket, sosem egyéneket támogatunk. A Magyar Posta évente kijelölheti és meghirdetheti, hogy mely programokhoz kapcsolódva biztosít (kizárólag közvetlen módon) támogatást szervezeteknek. A pályázatok kiírásának jóváhagyását és a pályázatra beérkezett kérelmek elbírálását a Támogatási, Szponzorációs és Adományozási Bizottság végzi.

²¹ 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.

²² A Magyar Kormány 2019-ben meghirdetett, átfogó, kistéleplési fejlesztési programja.

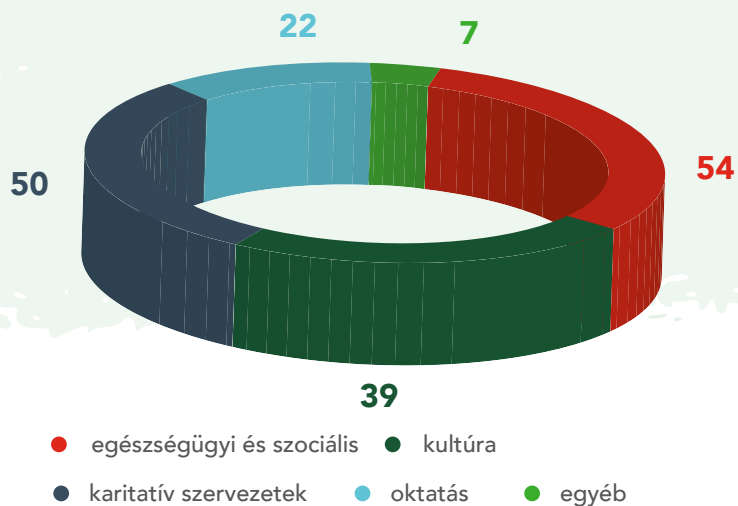
Támogatás mértéke

GRI 201-1 Társaságunk az üzleti terv szerinti nettó bevétel arányában, annak egy ezrelékében határozza meg a támogatás és szponzoráció tervezett összegét. 2020-ban ez 181 millió Ft-ot tett ki. 124 millió Ft-ot fordítottunk adományozásra, 9 millió Ft-ot szponzorációra és 48 millió Ft-ot szponzorációnak minősülő együttműködési megállapodásra.

A postai tevékenységekhez köthető szervezetek (pl. Postakürt Alapítvány, Wekerle Sándor Üzleti Főiskola, Magyar Bélyeggyűjtők Országos Szövetsége) kapták a támogatások 56%-át, a Magyar Ökomenikus Segélyszervezet pedig 27%-át. A Magyar Posta vezetése és az Üzemi Tanács a rendezvényekre elkülönített keretét, mintegy 14 millió forintot a Postakürt Alapítványnak adományozott, amelyet az Alapítvány a hátrányos helyzetű postás munkavállalók és családok támogatására fordíthatott.

A bevételarányos támogatáson felül is támogattuk a Postakürt Alapítványt. 1 milliárd Ft összegben nyújtottunk segítséget a hároméves alapítványi tevékenység végzéséhez, illetve 14,5 millió Ft összegben a postás árvák karácsonyi ajándékozását támogattuk.

Adományozás megoszlása 2020-ban
millió Ft



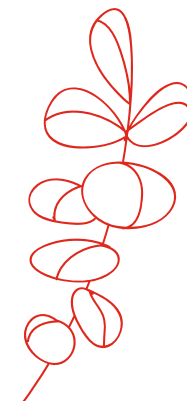
24. ábra: Adományozás megoszlása



Postakürt Alapítvány

A Postakürt Művelődési és Szociális Közhasznú Alapítványnak két fő célja van: a rászoruló postások segítése és a postás közösségek építése a szakmaiság megőrzésével és színvonalas kulturális programok biztosításával.

Az Alapítvány 2016 óta üzemelteti a Postamúzeum 10 kiállítóhelyét, a Bélyegmúzeumot és a Benczúr Ház néven működő postás művelődési intézményt. A koronavírus-járvány miatt bővülő feladatok és nagyobb támogatások jellemezték az Alapítvány munkáját. A támogatások többek között üdülési, gyermek-táborozási lehetőségeket, gyermekek számára karácsonyi csomagot jelentettek, de sok egyedi igény is érkezett, pl. az online oktatáshoz kapcsolódó informatikai eszköz támogatására (ld. 6.3. fejezet).



Magyar Ökumenikus Segélyszervezet

A Magyar Posta és az Ökumenikus Segélyszervezet együttműködése több éves múlt-ra tekint vissza. 2012-ben karácsonyi képeslapok feladásával lehetett támogatni a segélyszervezetet, később tovább bővült a partnerség: 2014-ben több mint ezer pos-tára került adománygyűjtő persely, az ezekben összegyűlt összeget minden évben megkapja a szervezet. Emellett az Iskolakezdés együtt! elnevezésű segélyakcióban is közreműködik a Társaság, segít, hogy eljussanak iskolaszercsomagok a rászoruló gyerekekhez. 2020-ban a koronavírus-járvány miatt a korábbi évekhez képest két-szer annyi, összesen 2000 gyerek tudott személyre szabott iskolaszercsomaghoz jut-ni logisztikai segítségünkkel. A Magyar Posta minden évben az Országos Adventi Pénzadománygyűjtést is támogatja. 2020-ban a szeretet.éhség. kampány is a vírus-helyzethez igazodott: kiegészült a „Szívpostával”. Az Ökumenikus Segélyszervezet meghatározott összeggel támogatók egy olyan szerettüknek, akit nem tudtak kará-csonykor személyesen meglátogatni, mézeskalácsszívet küldhettek, mely csomagok eljuttatása is a Postával történt.

2020-ban új támogatással bővült a szakmai kapcsolat. A Magyar Posta november-ben induló adventi, adományozásra és összefogásra ösztönző kampánya a hátrányos helyzetű családok megsegítésére és az Ökumenikus Segélyszervezet munkájának tá-mogatására fókuszált. A családok Pindroch Csaba Jászai Mari-díjas színművész és Mautner Zsófi gasztroblogger segítségével közösen készíthettek mézeskalácsot, kará-csonyfadíszít és adventi képeslapokat. A közös akcióban a segélyszervezet jól ismert adományvonalának számával egyező, azaz 1353 darab ajándéktárgy készült.

Hol vagy, Kajla?

A Magyar Posta 2020-ban is csatlakozott a Hol vagy, Kajla? országos turisztikai prog-ramhoz, amelynek keretében alsó tagozatos diákok fedezhették fel Magyarorszá-g természeti és kulturális értékeit július 1. és augusztus 31. között.

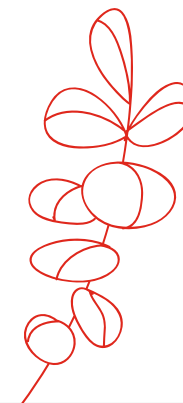
A Magyar Posta ingyen szállította a programban résztvevők Kajla-képeslapjait, emel-lett Társaságunk a program logisztikai partnere is.

MikulásGyár

Logisztikai partnerként 14 éve támogatjuk a MikulásGyárat. Évente több mint 10 ezer adománycsomagot szállítunk a Magyar Vöröskereszt szervezeteihez, akik átadják azo-kat a rászorultaknak.

100. évforduló Debrecenben

2020-ban ünnepelte fennállásának 100. évfordulóját a Debreceni Postaigazgatóság. A jeles alkalomra programsorozattal emlékeztünk. Többek között országos gyer-mekrajzpályázatot hirdettünk, emellett fontosnak tartottuk hozzájárulni az élhetőbb, környezettudatosabb élethez, ezért 100 facsometét ültettünk el a város egyik legna-gyobb lakótelepén, ahol így már „postás ligetben” sétálhatunk. Az utókornak egy időkapcsolóba üzeneteket, valamint számos jelenkort idéző postai emléket helyez-tünk el, amit a tervek szerint 25 év múlva bontunk majd fel.



8.5 BESZERZÉS

A Magyar Posta beszerzéseit alapvetően a közbeszerzési előírások határozzák meg. Beszerzési szabályzatunk kimondja, hogy kiemelt esetekben a beszerzéseknél az ár mellett a fenntarthatósági (pl. környezetvédelmi, energiahatékonysági) kritériumokat is értékelni kell.

Beszerzési alapelvek

- versenyeztetés / költséghatékonyság,
- egysátozás kommunikáció,
- dokumentáltság / nyomonkövethetőség,
- beszerzési feladatmegosztás,
- egyenlő bánásmód,
- szinergiák kihasználása,
- leányvállalattal kötött közvetlen szerződések elsődlegessége,
- információ bizalmas kezelése
- kompetencia,
- környezettudatosság,
- etikusság,
- vagyonynyilatkozat-tételi kötelezettség a beszerzésben résztvevőknek.

Az év során kihívást jelentett a koronavírus-járvány elleni védekezést segítő eszközök gyors beszerzése. Társaságunk időben tudott lépni, így folyamatosan biztosítani tudta a védőfelszereléseket munkavállalói számára megfelelő mennyiségben a beszállítói oldalon felmerült szállítási problémák ellenére is.

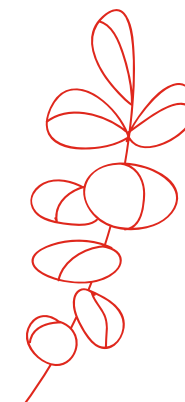
Társaságunk 2020-ban megreformálta beruházási és fejlesztési folyamatát. A standardizált, egységes rendszerben végig nyomon követhető folyamat lényegesen le rövidíti a fejlesztések és beruházások idejét.

Beszállítói lánc

GRI 102-9 A beszállítói láncban nem történt érdemi változás az előző évhez képest, a legnagyobb szállítók tevékenységi köre hasonló a korábbiakhoz. 2020-ban is mintegy 3000 aktív szállítója volt Társaságunknak. Éves beszerzési érték alapján fő beszállítóink voltak:

- a Posta leányvállalatai (MPT Security Zrt., Magyar Posta Ingatlankezelő Kft., Postaflootta Kft., Posta Kézbesítő Kft., Posta Init Zrt.);
- IT fejlesztő, szolgáltató, értékesítő cégek (T-System Magyarország Zrt., Serco Informatikai Kft.);
- logisztikai szolgáltatók (Leonardo S.P.A., BHS Trans Kft., Garuda Invest Kft.);
- kommunikációs szolgáltatók (Central Médiasoport Zrt., Mediaworks Hungary Zrt.).

Társaságunk formaruháit a Kézmű Közhasznú Nonprofit Kft. megváltozott munkaképességű varrónői készítik.



9. ÉRINTETTI KAPCSOLATOK

9.1 ÉRINTETTEK

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

GRI 102-42, 102-43

Társaságunk az érintetti kapcsolatokat valamennyi érintettcsoporttal az üzleti etika szabályainak megfelelően alakítja. Teljesítjük 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.

GRI 102-40, 102-44

Az alábbi táblázatban foglaltuk össze azokat az érintetti csoportokat, akik felé kétoldalú párbeszéd révén a Magyar Posta aktívan elkötelezett.

Tulajdonosi jogok gyakorlója

Kapcsolattartás fő eszközei:	rendszeres beszámolás
Kapcsolattartás gyakorisága:	havi, illetőleg igény és szükség szerinti jelleggel az egyedi adatszolgáltatások
Témák:	szolgáltatás jellemzői, gazdasági teljesítmény, stratégiai projektek

Leányvállalatok

Kapcsolattartás fő eszközei:	rendszeres beszámolás és együttműködés
Kapcsolattartás gyakorisága:	változó, szükség és igény szerint
Témák:	tulajdonosi irányítás, szakmai irányítás, gazdasági teljesítmény, stratégiai projektek, szolgáltatás-nyújtás a Magyar Posta számára

Alkalmazottak

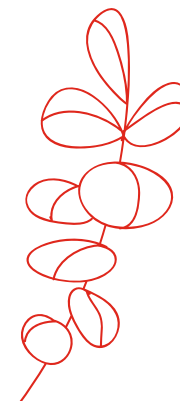
Kapcsolattartás fő eszközei:	tájékoztatás a belső kommunikációs csatornákon, menedzsment látogatások, elégedettségmérés (2020-ban nem volt), ötletláda
Kapcsolattartás gyakorisága:	mindennapi, de az egyes fórumokon különböző gyakoriságú
Témák:	fluktuáció, bérfejlesztés, munkaügyi és munkavédelmi kérdések, fejlődési lehetőségek, 2020-ban kiemelten a pandémia és hatásai, szemléletformálás (pl. megváltozott munkaképességűek, életmód)

Érdekképviselők

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, 2020-ban kiemelten a pandémia és hatásai

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, figyelemfelhívás a személyes adatok védelme kapcsán



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, adat-szolgáltatás, 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, 2020-ban önkéntes program nem volt a pandémia miatt
Kapcsolattartás gyakorisága:	rendszeresen
Témák:	klímaváltozás

Szakmai szervezetek*

Kapcsolattartás fő eszközei:	szakmai rendezvények, kiadványok, egyeztetések
Kapcsolattartás gyakorisága:	évi több alkalom
Témák:	fenntarthatóság, iparági összehasonlítások, bélyegkibocsátás

* A versenytársakkal kizárólag a szakmai szervezeteken keresztül tartunk közvetlen kapcsolatot.

17. táblázat: Érintetti kapcsolatok

A lényegességi elemzésbe bevont érintett csoportokat a 2. fejezet tartalmazza.

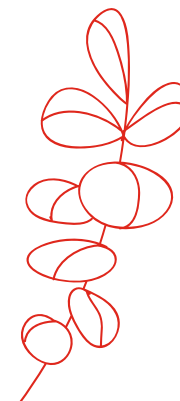
9.2 SZERVEZETI TAGSÁGOK

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.

GRI 102-13 A Magyar Posta jelentősebb tagságai

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

18. táblázat: Szervezeti tagságok



10. A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS JELLEMZŐI

GRI 102-54 A jelentés a GRI Szabványnak megfelelően, a Core²³ változat szerint készült. A jelentést kizárólag elektronikusan publikáljuk.

GRI 102-50, 102-51, 102-52, 102-56

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői

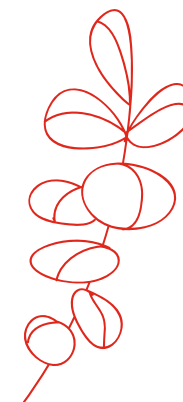
Lefedett szervezet	Magyar Posta Zrt.
Jelentéstételi időszak	2020.01.01.-12.31.
Bemutatott adatok időszaka	2018., 2019., 2020.
Jelentéstételi ciklus	éves
Legutolsó jelentés dátuma	2019-re vonatkozó
Külső tanúsítás	független (harmadik fél általi) hitelesítés

19. táblázat: A Fenntarthatósági jelentés jellemzői

Jelentéstételi alapelvek

GRI 102-46 A jelentés a lényegességi elemzés során lényegesnek értékelt valamennyi témát lefedi, 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.

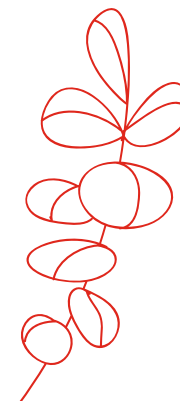
Célunk a közérthetőség. Fontosnak tartjuk a szemléletes, ugyanakkor kellően részletes adattartalom közlését. A szervezet teljesítményének átfogó megítélhetősége érdekében a pozitív és negatív információkat is megjelenítjük. A tartalom megbízhatóságát egyrészt a jelentés külső hitelesítése, másrészt a bemutatott adatok előállítása és kezelése alapozza meg. A bemutatott adatok főként mérésből és megalapozott kalkulációból származnak.



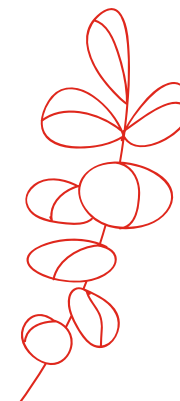
11. GRI TARTALMI INDEX

GRI 102-55

Indikátor száma	Indikátor elnevezése	Közzététel helye	Kihagyás indoklása / megjegyzés
GRI 102: Általános közzétételek 2016			
Szervezeti profil			
102-1	A szervezet neve	6. o.	
102-2	Tevékenységek, márkák, termékek és szolgáltatások	6. o.	
102-3	A szervezet központjának elhelyezkedése	6. o., 	Cégnyilvántartási adatok. https://www.posta.hu/cegnyilvantartasi_adatok
102-4	A működés helyszínei	GRI index	Magyarország
102-5	A tulajdon természete és jogi formája	7. o.	
102-6	Kiszolgált piacok	6. o., GRI index	Magyarország
102-7	A jelentést tevő szervezet mérete	7. o.	
102-8	Információ az alkalmazottakról és további munkásokról	18-20. o.	
102-9	A szervezet beszerzési láncának bemutatása	46. o.	
102-10	A szervezetben vagy beszerzési láncában történt jelentős változások	13., 40. o., GRI index	A logisztikai területek bővülésén túl nem volt lényeges változás.
102-11	Az elővigyázatosság elve vagy megközelítés	35. o.	
102-12	Külső kezdeményezések	35., 37. o.	
102-13	Tagság egyesületekben	48. o.	
Stratégia			
102-14	A legmagasabb szintű döntéshozó nyilatkozata	2. o.	
102-16	Értékek, elvek, standardok, viselkedési normák	9. o., 	Etikai Kódex https://www.posta.hu/static/internet/download/Etikai_Kodex_2015.pdf
Irányítás			
102-18	A szervezet irányítási struktúrája	40. o.	
Érintetti elkötelezettség			
102-40	Érintettek listája	47-48. o.	
102-41	Kollektív szerződések	31. o.	A hazai jogszabályoknak megfelelően a vezető jogállású munkavállalók kivételével valamennyi munkavállaló a szerződés hatálya alá tartozik.
102-42	Érintettek azonosítása és kiválasztása	47. o.	
102-43	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása	9., 47. o.	
102-44	Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek felmerültek	9., 47-48. o.	



Jelentéstételi gyakorlat			
102-45	Az éves jelentésben lefedett entitások felsorolása	GRI index	Az Éves jelentés és a Fenntarthatósági jelentés is a Magyar Posta Zrt.-t fedi le, a leányvállalatokra nem terjed ki.
102-46	A jelentés tartalmának meghatározása és az alapelvek alkalmazása ennek során	9., 49. o.	
102-47	A lényeges témák listája	10. o.	
102-48	Információk újraközlése	36. o., GRI index	Az adott helyen jelezzük.
102-49	Változás a jelentéstételben	10. o.	
102-50	Jelentéstételi időszak	49. o.	
102-51	Legutóbbi jelentés dátuma	49. o.	
102-52	Jelentéstételi ciklus	49. o.	
102-53	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	55. o.	
102-54	Nyilatkozat a GRI Szabványnak való megfelelésről	49. o.	
102-55	GRI tartalmi index	50-55. o.	
102-56	Külső tanúsítás	49. o.	
Lényeges témák			
201 Gazdasági teljesítmény 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	40. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	40., 43. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	40., 43. o.	
201-1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	44. o., 	Éves jelentés. https://www.posta.hu/a_magyar_postarol/alapadatok/eves_jelentesek
202 Piaci jelenlét 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	17. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	17. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	17., 21. o.	
202-1	Teljes munkaidős bér aránya a legalacsonyabb foglalkoztatási kategóriában minimálbérhez viszonyítva nemként	21. o.	A Társaságunk területén dolgozó, nem alkalmazott munkavállalókra vonatkozóan nincs információnk. A működés jelentős helyszínei alatt a megyei megoszlást értjük.



205 Korruptió kiküszöbölése 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	40. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	40-41. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	40. o.	
205-3	Megerősített korrupciós esetek és megvalósított intézkedések	41. o.	

206 Versenyellenes magatartás kiküszöbölése 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	40. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	40-41. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	40. o.	
206-1	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi intézkedések	41. o.	

301 Anyagok 2016

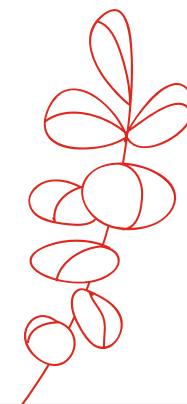
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	35., 38. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	35., 38. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	35., 38. o.	
301-1	Felhasznált anyagok súly vagy mennyiség szerint	38. o.	

302 Energia 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	35. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	35., 36. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	35. o.	
302-1	A szervezeten belüli energiafogyasztás	36. o.	
302-3	Energia-intenzitás	36. o., GRI index	Posta technológiai üzemanyagfogyasztásra vonatkoztatva

303 Víz és folyékony kibocsátások 2018

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	35., 38. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	35., 38. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	35. o.	
303-1	Kapcsolat a vízzel, mint megosztott erőforrással	38. o.	
303-2	Szennyvízkezeléssel kapcsolatos hatások kezelése	38. o.	
303-3	Víz kivétel	38. o.	



305 Légnemű kibocsátások 2016 (és klímaváltozás)

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	35. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	35., 37. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	35., 37. o.	
305-1	Közvetlen üvegházhatású gáz-kibocsátás (Scope 1)	37. o.	
305-2	Közvetett üvegház-hatású gáz kibocsátás (Scope 2)	37. o.	

306 Szennyvíz és hulladék 2016 (és körkörös gazdaság)

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	35. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	35., 39. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	35. o.	
306-2	Hulladék típusonként és lerakási módonként	39. o.	

307 Környezeti compliance 2016

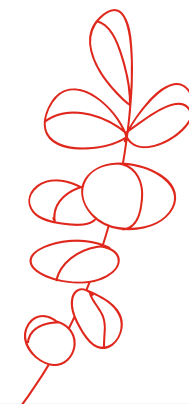
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	35. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	35. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	35. o.	
307-1	Környezetvédelmi törvényeknek és szabályoknak való nem megfelelés	35. o.	

401 Foglalkoztatás 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	17. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	17., 20. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	17., 20. o.	
401-1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak száma és aránya, korcsoportok, nemek és régiók szerint	22-24. o.	
401-3	Szülői szabadság	28. o.	

402 Munkaügy/vezetőség kapcsolat 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	17. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	17., 31. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	17., 31. o.	
402-1	Minimum értesítési idő a működési változások kapcsán	31. o.	



403 Munkahelyi egészség és biztonság 2018

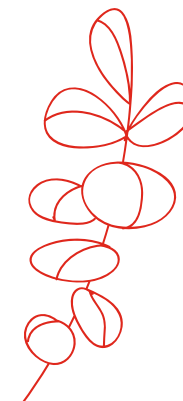
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	17. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	17., 32. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	17. o.	
403-1	Munkavédelmi irányítási rendszer	GRI index	Társaságunk nem működtet tanúsított irányítási rendszert.
403-2	Veszély azonosítása, kockázatértékelés, incidens kivizsgálása	32., 33. o.	
403-3	Munkahelyi egészség szolgáltatások	32. o.	A jogszabályi elvárásoknak megfelelően biztosított.
403-4	Munkások részvétele, konzultáció és kommunikáció a munkahelyi egészség és biztonság kapcsán	32. o., 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 terveket, a Társaság munkavédelmi programját, véleményezi a munkavédelmet érintő belső szabályok tervezetét.
403-5	Munkások képzése a munkavédelem kapcsán	33. o.	
403-6	Munkások egészségének promotálása	34. 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	33-34. o.	

404 Képzés és oktatás 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	17. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	17., 29. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	17., 29. o.	
404-2	Programok a munkavállalói készségek fejlesztésére és az átmenetet segítve	20., 29-30. o.	Karrier lezárást segítő program a Társaságnál nincsen.

405 Sokféleség és esélyegyenlőség 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	17., 24. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	17., 24. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	17., 24. o.	
405-1	Az irányító testületek és alkalmazottak sokfélesége	25-27. o.	



418 Személyes adatok védelme 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	40. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	40., 41., 42-43. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	40., 42-43. o.	
418-1	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma.	43. o., GRI index	Az ügyfeladatok kiszivárgására, elvesztésére és lopására vonatkozó adat közlése megítélésünk szerint fokozza a Társaság sérülékenységet, ezért azt nem közöljük.

419 Társadalmi-gazdasági compliance 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	40. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	40-41. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	40. o.	
419-1	Törvényi és szabályozási nem megfelelés a társadalmi és gazdasági területen	41. o.	

KSZ Közszolgáltatások biztosítása

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	6., 13. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	2., 6., 13. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	2., 13. o.	
KSZ1	Postahelyek száma	7. o.	

ÜE Ügyfél-elégedettség

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	13. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	13. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	13. o.	
ÜE1	Várakozási idők	14. o.	

20. táblázat: GRI tartalmi index

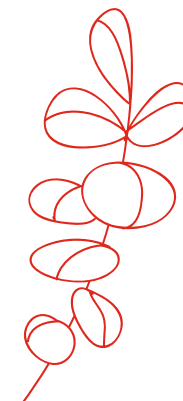
GRI 102-53

Várjuk visszajelzését!

Véleményét, észrevételeit ossza meg velünk a kornyezet tudatos_posta@posta.hu e-mail címen!

Impresszum

Felelős kiadó: Magyar Posta Zrt., 2021.



Hitelesítési Nyilatkozat



A Magyar Posta vezetésének és érintettjeinek

A Magyar Posta elkészítette a vállalat 2020-ra 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 2020-as 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 5 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 hitelesítőkként szemben támasztott követelményeinek. A megbízást pártatlan megközelítéssel és több mint 20 éves, a fenntarthatósági beszámolóhoz fűződő szakmai gyakorlattal **Urbán Katalin** végezte el.

Szakértői fejlesztési javaslatok

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

- A társaság törekedjen a lényeges ügyekkel kapcsolatos teljesítmény folyamatos fejlesztésére, az olvasó számára az adatsorok értelmezésére, az eltérések magyarázatára.
- A társaság mutassa be egyértelműen, hogy a fenntarthatóságért felelős szervezetek hol vannak jelen a szervezetben.
- A Magyar Posta gazdaságban betöltött szerepe kapcsán javasoljuk, hogy nagyobb hangsúlyt kapjon a piaci környezet, pl. versenyhelyzet, iparági benchmarkok bemutatása.

Budapest, 2021. szeptember 27.



Urbán Katalin
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 © 2008-2021