

*Gazdaságfejlesztési Minisztérium
Budapest*

PSZ/48/2023.

Tárgy: A Postás Szakszervezet véleménye a Postatörvény módosítási javaslatáról

Tisztelt Minisztérium!

A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény módosítási tervezetre, - a társadalmi egyeztetés alatt - a Postás Szakszervezet az alábbi véleményt interpretálja:

A tervezett módosítással megítélésünk szerint az ügyfél elégedettség romlása és a minőségi szolgáltatás ellátásának bizonytalansága következhet be.

A magyar lakosság körében még nem eléggé előrehaladott a digitalizáció alkalmazása a mindennapokban. A postai szolgáltatások igénybevételénél is az tapasztalható, hogy nagyon lassan változnak az ügyfél szokások és annak ellenére, hogy számos törekvés van a digitalizáció és a mobilizáció felé, szívesebben veszik igénybe személyesen a jelenlegi szolgáltatásokat.

A már megvalósult postabezárások a lakossági felháborodás mellett azt eredményezték, hogy a nyitva tartó postákra átterelődő forgalom lebonyolítása számos esetben ügyfélpanaszt von maga után a várakozási idő és a postai szolgáltatások minősége tekintetében.

A nagyvárosok esetében az üzletházakban nyitva maradt posták a lehetőségeik maximális kihasználása mellett sem tudják maradéktalanul ellátni a megnövekedett forgalmat. A vármegyék székhelyein működő posták esetében a forgalom lebonyolításhoz szükséges adottságok megvannak, kellő munkahelyszámmal, ügyfélszolgálati munkahelyekkel rendelkeznek, de a folyamatos létszámracionalizálás és a megemelkedett fluktuáció hatására nem tudnak megfelelő létszámú munkatársat biztosítani a forgalom zökkenőmentes lebonyolítása érdekében.

A postai forgalomban a szolgáltatás ellátása nem csak azt jelenti, hogy azt elérhető tegyünk, hanem azt is, hogy az igénybevétel során az elvárt ügyfélélmény biztosított legyen, amely a már megtörtént változások hatására is sérült.

A kistelepüléseken tervezett postabezárások tovább rombolják az ott élő, jellemzően elidősödő lakosság helyzetét.

Figyelembe kell venni azt a körülményt, miszerint a nyugdíjas korosztályba tartozó ügyfelek, illetve hátrányos településen élők, akik jellemzően a kistelepülésen nyitva tartó posták ügyfelei, a törvénymódosítás életbe lépésével nem fognak tudni a digitális lehetőségekkel élni. A lakosság ezen rétegének élete jelentős nehézséggel lesz kénytelen szembenézni. Amennyiben a posták bezárnak, arra kényszerülnek a nyugdíjasok, hogy más településre történő utazással tudják csak elérni azt a szolgáltatást, amely mindenkinek törvényes joga, hogy azonos feltételekkel igénybe vegye.

A tervezett törvénymódosítással a lakosság jelentős részének sérül a postai szolgáltatások igénybevételéhez való joga.

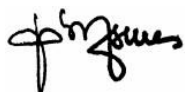
Kérjük a fentiek mérlegelésével a törvény módosításának felülvizsgálatát.

Javasoljuk a törvényben jelenleg meghatározott értékek megtartását.

Budapest, 2023. április 20.

Üdvözlettel:

Postás Szakszervezet elnöksége nevében



*Tóth Zsuzsanna
elnök*

