



Fenntarthatósági jelentés 2023

Innováció és megújulás generációkon át

Vezérigazgatói köszöntő

TISZTELT OLVASÓ!

Örömmel ajánlom figyelmébe a Magyar Posta 2023-as évre vonatkozó fenntarthatósági jelentését. A Magyar Posta évek óta elkötelezett a természeti és a társadalmi környezet védelme, valamint a felelős és etikus vállalatirányítás iránt, amely számos intézkedésünkben megmutatkozik. Célunk hozzájárulni Magyarország fenntartható fejlődési törekvéseihez, hatékonyan reagálni a 21. század környezeti és társadalmi kihívásaira és csökkenteni a negatív környezeti hatásokat. A gyorsan változó ügyféligények megkövetelik, hogy új, minőségi szolgáltatásokat vezessünk be. Az ügyfélelégedettség kiemelt prioritás számunkra, hiszen egyetemes postai szolgáltatónként Magyarország egész lakossága az ügyfelünk. Feladatainkat minden esetben úgy végezzük, hogy közben ápoljuk hagyományainkat, a „postás örökséget”, mely több, mint 150 éves múltra tekint vissza. Mindezeket nem tudnánk megvalósítani munkavállalóink nélkül, így jóllétük kiemelten fontos számunkra, akárcsak a társadalmi felelősségvállalás, amellyel a lakosság belénk vetett bizalmát viszonzzuk.

A 2023-as esztendő a Magyar Posta számára a kihívások éve volt. Egyszerre kellett megvalósítanunk a korábban bevezetett és folyamatosan bővülő postai szolgáltatások működtetésének stabilizálását és a 21. század követelményeinek megfelelő, új fejlesztések megvalósítását. Kiterjesztettük a megújult postapartneri programot, melynek eredményeként 2023-ban már közel félezer partnerposta működhetett az országban. A 2024-es céloknak megfelelően legalább száz újabb partner bevonása történik meg a közeljövőben. A partnerprogram lehetőséget teremt a kistérségek lakossága számára, hogy a postai szolgáltatásokat továbbra is helyben, a korábbinál akár hosszabb nyitvatartási időben és kiterjesztett szolgáltatásokkal vehessék igénybe. A program során a postai szolgáltatásokhoz kapcsolódó teljes infrastruktúrát telepítjük az adott település önkormányzatának épületébe, vagy kisboltjába, gyógyszertárába, vegyesboltjába – a helyi partnernek csupán az ingatlant és a munkaerőt kell biztosítani.

Folyamatosan bővítjük MPL csomagautomata hálózatunkat is, 2023 végére ötszázötven csomagautomatánk működött szerte az országban, 2024 végéig további százötven automata telepítését tervezzük. Az MPL-program keretében 2023-ban négy új csomaglogisztikai telephelyet létesítettünk: Zalaegerszegen, Békés-

csabán, Hatvanban és Nagykanizsán, és további nyolc automatizált szállítópályát helyeztünk üzembe Kaposváron, Füzesabonyban, Zalaegerszegen, Szombathelyen, Hatvanban, Nagykanizsán, Békéscsabán és Veszprémben. Az automatizálás a raktárlogisztikai szolgáltatások esetében is fókuszba került. 2023 novemberében elindítottuk a világviszonylatban is kiemelkedő fulfillment szolgáltatásunkat, a SMART by MPL-t, amely a kis- és közép vállalatok számára kínál megoldást arra, hogy az árucikkek logisztikája helyett saját üzleti növekedésükre fókuszálhassanak.

A Magyar Posta postáinak működtetéséből, valamint szállítási és kézbesítési tevékenységéből fakadóan nagy energiaigénnyel rendelkezik, ezért Vállalatunk fókuszba helyezte az energiahatékonyságot és ezzel együtt a hosszú távú fenntarthatóságot is. 2023-ban bevezettünk egy új energiakontrolling rendszert, melynek végső célja az energiafelhasználás csökkentése ingatlanjainkban és szállítási tevékenységünk során, valamint az energiatudatosság növelése. Elektromos járműbeszerzéseink tovább folytatódtak, hiszen Társaságunk energiafelhasználásának csaknem fele a szállítási folyamatokban realizálódik. 2023-ban negyvenöt elektromos teherautót, száz e-triciklit, valamint több, mint ötszáz e-kerékpárt szereztünk be, így elektromos flottánk már több, mint háromezer járműből áll. A 2023-as évben véghezvitt bővítések és jövőbeni, további energiahatékonysági intézkedéseink következtében egyre közelebb kerülünk ahhoz a célkitűzésünkhöz, hogy 2030-ig több, mint 18 %-kal csökkentjük a szén-dioxid kibocsátásunkat a 2017-es bázisához képest.

A fenntarthatóság fontos társadalmi pillérei a munkavállalói jóllét, a közösségépítés és a társadalmi felelősségvállalás. A postások erkölcsi és anyagi megbecsülése, munkakörülményeik javítása vagy épp közösségi életük ápolása nem szorulhat háttérbe. Célunk az elkötelezett munkavállalói bázis további megerősítése, a munkavállalói fluktuáció mérséklése. A Postakürt Alapítvány a rászoruló postás családoknak nyújt segítséget, valamint minden munkavállalónak kulturális és szabadidős programokat kínál. Társaságunk elkötelezett a sokszínűség és az esélyegyenlőség elvének érvényesítése mellett. 2023-ban esélyegyenlőségi nagykövetet neveztünk ki, akinek szerepe a megváltozott munkaképességű munkavállalók, valamint a hátrányos helyzetű csoportokhoz tartozó munkavállalók képviselete. Büszkéek vagyunk rá, hogy az Országos



Logisztikai Központban a targoncamentes övezet kialakításával 2023-ban 6,1 %-os megváltozott munkaképességű munkavállalói foglalkoztatási arányt értünk el, amely meghaladja a törvény által ambicionált 5 %-ot. Törekszünk rá, hogy az arány növekedjen a Vállalat egészére, hiszen több, mint ötven munkakörben tudunk megváltozott munkaképességű munkavállalókat alkalmazni.

Immáron nyolcadik éve készítjük el minden évben fenntarthatósági jelentésünket, amely szervezetünk együttműködésének és csapatmunkájának eredményeként jön létre, azzal a céllal, hogy átfogó képet nyújtsunk a működésünkhöz és lényeges alaptevékenységeinkhez kapcsolódó fenntarthatósági céljainkról és a területeken elért eredményeinkről.

Kérem, tartson velünk és ismerje meg Társaságunk működését, fenntarthatósággal kapcsolatos céljait, legfontosabb eredményeit.

dr. Balczó Barnabás
elnök-vezérigazgató

Tartalom



1

A Magyar Posta Zrt.	4
1.1. Társaságunk bemutatása	5
1.2. Felelős vállalatirányítás	7
1.3. Üzletmenet-folytonosság zavartalan biztosítása	9
1.4. Érintetti kapcsolatok	10
1.5. Fenntarthatóság a Magyar Postánál	12
1.6. Lényeges ügyek	14
1.7. Kitűzött célok teljesülése, 2024 célkitűzései	16



4

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások	34
4.1. Fejlesztések a szolgáltatásokban	36
4.2. Minőségmenedzsment, ügyfél – elégedettség és ügyfélpanaszok kezelése	39
4.3. Ellátásbiztonság, közszolgáltatások biztosítása, elérhetőség, megfizethetőség	43



7

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem	78
7.1. Energiagazdálkodás és levegőtisztaság – védelem	80
7.2. Üvegházhatású gázok kibocsátása	83
7.3. Hulladékgazdálkodás, körforgásos gazdaság, anyagfelhasználás és vízfogyasztás	85
7.4. Az éghajlatváltozás hatásai és a környezeti kockázatok kezelése	87
7.5. Jogszabályoknak való megfelelés és a környezettudatos szemlélet kialakítása	88



2

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés	20
2.1. Gazdasági teljesítmény, értékteremtés és méltányos megosztás	22
2.2. Adófizetés	24
2.3. Közvetett gazdasági hatásaink	24



5

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét	44
5.1. Foglalkoztatás, megtartás, juttatások és munkaerőpiaci jelenlét	46
5.2. Munkavállalók és a vezetőség kapcsolata, érdekképviselő	56
5.3. Képzés és oktatás	58
5.4. Munkahelyi egészség és biztonság	64
5.5. Esélyegyenlőség és sokszínűség	67
5.6. Rászoruló munkavállalók támogatása	72



8

Társadalmi felelősségvállalás	89
8.1. Adományozás, szponzoráció és kampányok	91
8.2. Érintett közösségek	95
8.3. Hagyományok ápolása	95



3

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel	25
3.1. Felelős és etikus vállalatirányítás, jogi megfelelési kultúra	27
3.2. Korrupció megelőzése	30
3.3. Versenyellenes magatartás kiküszöbölése	30
3.4. Hatósági és egyéb jogi eljárások	31
3.5. Felelős beszerzés	31



6

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság	73
6.1. Adatvédelmi szervezetrendszer	75
6.2. Adatkezelési tájékoztatás és hozzájárulás	75
6.3. Adatvédelmi képzés	76
6.4. Adathalászat, online csalások megelőzése	76
6.5. Adatvédelmi jogszabályi megfelelés	77



9–11

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index	98
Hitelesítési nyilatkozat	106
Impresszum	107



1

A Magyar Posta Zrt.

1.1. Társaságunk bemutatása	5
1.2. Felelős vállalatirányítás	7
1.3. Üzletmenet-folytonosság zavartalan biztosítása	9
1.4. Érintetti kapcsolatok	10
1.5. Fenntarthatóság a Magyar Postánál	12
1.6. Lényeges ügyek	14
1.7. Kitűzött célok teljesülése, 2024 célkitűzései	16

1.1. Társaságunk bemutatása



A Magyar Posta Zrt. Magyarország kijelölt egyetemes postai szolgáltatója, hazánk egyik legjelentősebb, köztulajdonban álló gazdasági társasága. A tulajdonosi jogkör gyakorlója (a továbbiakban „Részvényes”) a jelentéstételi időszakban a gazdaságfejlesztési miniszter.

Kézbesítési tevékenységünk fő elemei a levél- és csomagküldemények kézbesítése, valamint a lakosságnak szóló kifizetések, így például nyugdíjak, családi pótlékok, egyéb járandóságok kézbesítése. Emellett számos egyéb szolgáltatást is nyújtunk ügyfeleinknek, ilyen a készpénzbefizetés (készpénzáttutalási megbízás és postai számlabefizetési megbízás) és a készpénzáttutalás (belföldi postautalvány) lehetősége. A készpénzáttutalási megbízás és postai számlabefizetési megbízás elektronikus csatornán keresztül történő befizetésének dinamikus növekedése mellett a kézbesített belföldi csomagok mennyisége 2023-ban meghaladta a 28 milliós darabszámot.

A Magyar Posta fenntarthatósági jelentése és lényegességi elemzése nem terjed ki a teljes vállalatcsoportra (nem konszolidált szintű). A lényegességi elemzésbe, és a fenntarthatósági jelentésbe bevont saját jogú szolgáltatásokra vonatkozó tevékenységek körét dőlt betűvel jelöltük:

A MAGYAR POSTA ZRT. TEVÉKENYSÉGI TERÜLETEI

- Postai szolgáltatás (levél termék)
- Postai szolgáltatás (csomag termék)
- Logisztikai tevékenység
- Saját jogú pénzforgalmi szolgáltatás (Belföldi postautalvány)
- Saját jogú pénzforgalmi szolgáltatás (készpénzáttutalási megbízás és postai számlabefizetési megbízás)
- Saját jogú pénzforgalmi szolgáltatás (kifizetési- és nyugdíjuttalvány)
- Hírlapelőfizetés - szolgáltatás
- Filatéla és illetékbélyeg szolgáltatás
- Vámügynöki szolgáltatás
- Szerencsejáték szolgáltatás
- Pénzügyi értékpapír árusítás
- Kereskedelmi áruértékesítés
- Pénzügyi szolgáltatás közvetítés
- Befektetési szolgáltatás közvetítés
- Biztosításközvetítés
- Egyéb üzleti tevékenységek

A jelentés által lefedett tevékenységi területekhez tartozó üzleti kapcsolatok kiterjedtségére és összetételére a releváns fejezetekben térünk ki: a beszállítói lánc összetételére a Felelős beszerzés alfejezetben, a támogatott partnerekkel kapcsolatos információkra a Társadalmi felelősségvállalás fejezetben, a postahálózati partnerekkel kapcsolatosan a Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások fejezetben.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Csomagforgalom és csomagok aránya kézbesítési hely szerint

	2021	2022	2023	Változás (2023/2022)
Belföldi csomagforgalom (db)	27 508 224	25 138 224	28 971 914	+ 15,25 %
Bejövő nemzetközi küldemények (db)	18 043 600	9 844 579	8 386 725	- 14,81 %
Belföldi B csomagok aránya				
Házhoz kézbesítendő	82,81 %	80,62 %	80,37 %	- 0,25%
Postán maradó	12,69 %	13,82 %	10,28 %	- 3,54 %
PartnerPonton	2,22 %	2,19 %	1,74 %	- 0,45 %
Csomagpontra kézbesítendő	2,28 %	3,37 %	7,61 %	+ 4,24 %
Összes belföldi B csomag aránya	100,00 %	100,00 %	100,00 %	

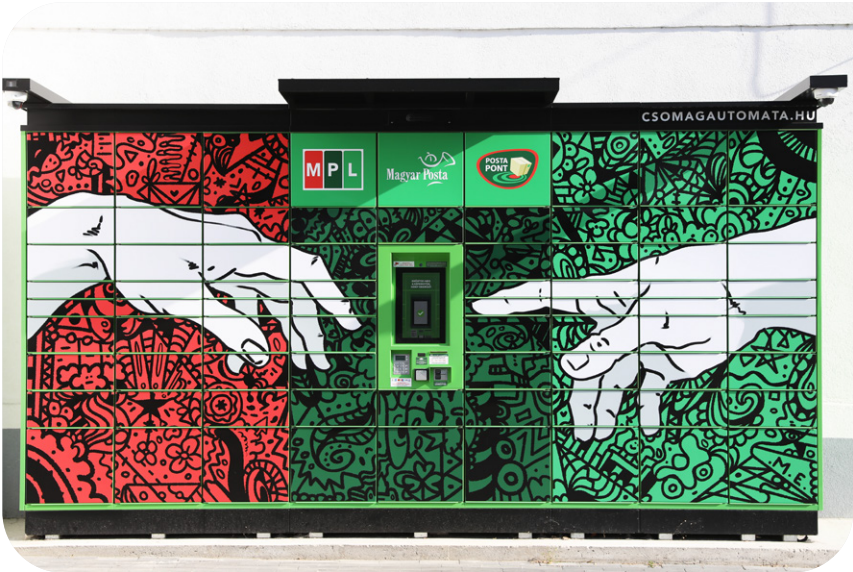
A készpénzáttutalási megbízás és postai számlabefizetési megbízás elektronikus befizetése számokban (db)

	2021	2022	2023	Változás (2023/2022)
Elektronikus csatornán* keresztül befizetett készpénzáttutalási megbízás és postai számlabefizetési megbízás	10 979 242	12 248 711	14 178 195	+ 15,75 %
ebből iCsekk*	5 059 583	5 206 150	6 296 308	+ 20,94 %

* Az elektronikus csatornák tartalmazzák a mobilapplikáción keresztül indított forgalmat és a H2H (host to host) megoldásokat is (pl. wCsekk).

A Magyar Posta tevékenységét a budapesti irányítási központ (a Társaság székhelye), a Csomag Logisztikai Központ, a budaörsi Országos Logisztikai Központ, a Fóti Logisztikai Központ, a Smart Logisztikai Központ, a Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtérén lévő Nemzetközi Posta Kicszerelő Központ, valamint a nagyobb városokban lévő logisztikai üzemek, depók, regionális területi igazgatóságok révén, illetve posta- és telephelyeken végzi.

A fogyasztói szokások változására reagálva Társaságunk tevékenységi köre folyamatosan fejlődik és változik, ugyanakkor törvényi kötelezettségünknek eleget téve biztosítjuk, hogy az alapvető – felhasználói igényeknek megfelelő – postai szolgáltatásokhoz bárki diszkriminációmentesen hozzáférjen. Célunk, hogy a társadalmi elvárásoknak megfelelően fenntartsuk a postai szolgáltatások elérhetőségét.



A Magyar Posta számokban

	2022	2023	Változás (2023/2022)
Fix működő postahely	2 188 db	2 210 db	+ 1,0 %
Mobilposta	354 db	376 db	+ 6,2 %
Akadálymentes postai szolgáltatóhely	48,5 %	46,3 %	- 2,2 %
Értékesítés nettó árbevétele	230,3 milliárd Ft	246,5 milliárd Ft	+ 7,0 %
Magyarországon felvett levél	485 millió db	443 millió db	- 8,7 %
Bejövő nemzetközi küldemény	10 millió db	8 millió db	- 20,0 %
Belföldi csomagforgalom	25,14 millió db	28,97 millió db	+ 15,2
Csekkforgalom értéke	1 845 milliárd Ft	1 785 milliárd Ft	- 3,3 %
Foglalkoztatottak száma*	24 163 fő	22 013 fő	- 8,9 %

* December 31-én érvényes állományi statisztikai fő, mely a 30 napot meghaladóan a szervezetnél dolgozó, aktív munkavállalókat tartalmazza.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

1.2. Felelős vállalatirányítás

A Társaság vezető testületei: a Részvényes, az Igazgatóság, és a Felügyelőbizottság.

A Társaság egyedüli részvényese a Magyar Állam; a Magyar Államot megillető tulajdonosi jogok és kötelezettségek összességét a tulajdonosi jogkörgyakorlóként, a Társaság felett a gazdaságfejlesztési miniszter gyakorolja. A Részvényes a Társaság legfőbb szerve.

Az Igazgatóság a Társaság ügyvezető szerve, mely jogosult a vállalat irányításával összefüggésben szükséges mindazon döntések meghozatalára, amelyek nem tartoznak törvény vagy az Alapszabály alapján a Részvényes kizárólagos hatáskörébe.

Az Igazgatóság hat tagból áll, a tagokat a Részvényes választja meg. Az Igazgatóság tagjainak megválasztása határozott időtartamra történik, a megválasztást követő ötödik üzleti év lezárásáig kerülnek megválasztásra.

A Felügyelőbizottság ellenőrzi a Társaság ügyvezetését (Menedzsment) a Társaság érdekeinek megóvása érdekében. A Felügyelőbizottság tagjai a Felügyelőbizottság munkájában kötelesek személyesen részt venni. A Társaság ügyvezetésétől függetlenek, tevékenységük során nem utasíthatók. A Felügyelőbizottság hat tagból áll, akikből négy tagot a Társaság Részvényese jelöl, két tagot az Üzemi Tanács jelöl a munkavállalók sorából, a Társaságnál működő szakszervezetek véleményének meghallgatása után. A munkavállalói jelölteket a Részvényes a jelölést követően késedelem nélkül köteles a Felügyelőbizottság tagjává választani, kivéve, ha a jelöltekkel szemben törvényben foglalt kizáró ok áll fenn. A Felügyelőbizottság tagjainak kinevezése a megválasztásukat követő harmadik üzleti év lezárásáig tart.

A vezető testületekben többek között a független tagok biztosítják az érintett felek érdekeinek hatékony érvényesítését a döntéshozatali folyamatok során.

A vezető testületek és a Menedzsment összetétele (fő)

	Független tag	Nem független tag	Összesen
Igazgatóság	3	3	6
Felügyelőbizottság	6	0	6
Menedzsment	0	4	4
Összesen	9	7	16



A Társaság vezérigazgatója a Társaság munkaviszonyban álló alkalmazottja, a Társaság első számú vezető állású munkavállalója, aki felett a munkáltatói jogokat az Igazgatóság gyakorolja. A Vezérigazgató igazgatósági tagságával kapcsolatos jogok a Részvényes kizárólagos hatáskörébe tartoznak. A Vezérigazgató a Társaság napi, operatív tevékenységének irányítását munkaviszony, míg az igazgatósági tagság ellátásával kapcsolatos feladatait megbízási jogviszony keretében látja el.

Az összeférhetetlenség elkerülése érdekében a vezérigazgató kétfévente köteles a tárgyban nyilatkozatot tenni. Összeférhetetlenségi Politikánk szigorú szabályokat támaszt a vezető testületi tagok felé a személyi és tevékenységi összeférhetetlenségre vonatkozó bejelentési kötelezettség kapcsán. A nyilatkozatokat az azok megőrzésére kötelezett jogi osztályunk két évente felülvizsgálja, melynek keretében jogosult a megújítást kezdeményezni a Társaság Igazgatóságának elnöke vagy a Felügyelőbizottságának elnöke felé. Társaságunk megfelelésért felelős területe rendszeres ellenőrzésekkel méri az összeférhetetlenséghez kapcsolódó folyamatok működését, és az esetleges kockázatok megjelenését. A Magyar Posta az összeférhetetlenségi eseteket kifelé nem közli, de minden esetben intézkedik azok kezelésére.

A Társaság 2023 végén érvényben lévő **Szervezeti és Működési Szabályzata** (SzMSz) honlapunkon érhető el – 2023-ban két szervezeti változás történt. Az első a Csomaglogisztikát érintette (2023.06.01.), míg a második a teljes szervezetet (2023.08.15.).

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értéktéremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A FŐBB VÁLTOZÁSOK AZ ALÁBBIAK VOLTAK:

Megszűnt a

Logisztikai Fejlesztési Igazgatóság,
Logisztikai Termékfejlesztési Igazgatóság,
Üzleti Intelligencia Igazgatóság,
Vállalati Értékesítési Igazgatóság,
Csomag Értékesítési Igazgatóság,
Retail Értékesítési Igazgatóság,
Pénzforgalmi és Közvetített Szolgáltatások Igazgatóság,
Vagyongazdálkodási Igazgatóság,
Hálózat Fejlesztési Igazgatóság,
Stratégiai és Projektmenedzsment Igazgatóság
Koordinációs Igazgatóság.

Létrejött a

Csomaglogisztikai Digitális és Üzletfejlesztési
Igazgatóság,
Marketingkommunikációs Főigazgatóság,
Lakossági Értékesítési és Pénzforgalmi Igazgatóság,
Üzleti Értékesítési Igazgatóság,
Portfólió Irányítási Igazgatóság,
Stratégiai Igazgatóság,
KEM (Környezet-, Egészség- és Munkavédelmi Osztály)
és Irányítási Rendszerek Igazgatóság.

A Társaságunk Fenntarthatósági jelentésében szereplő információk azon előterjesztésekre épülnek, amelyeket az Igazgatóság hagy jóvá, a Magyar Posta vezető testületi értekezleteinek és az előterjesztések készítésének eljárás-rendjére vonatkozó vezérigazgatói utasításban foglalt szabályok alapján.

A vezető testületekben (Igazgatóság, Felügyelő Bizottság) és a Menedzsmentben a nemek reprezentációs aránya megfelelő, szakmai tapasztalatuk megfelelően összetett, életkoruk változatos.



A vezető testületek és a Menedzsment összetétele nem, életkor szerint (fő)

	Nem			Életkor			
	Nő	Férfi	Összesen	<30	30-50	>50	Összesen
Igazgatóság	3	3	6	0	5	1	6
Felügyelőbizottság	4	2	6	1	1	4	6
Menedzsment	1	3	4	0	4	0	4
Összesen	8	8	16	1	10	5	16

* Az irányítótestületek tagjai honlapunkon megnevezésre kerülnek: [A Magyar Posta Zrt. irányítása](#)

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszábeli megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

1.3. Üzletmenet-folytonosság zavartalan biztosítása

A Magyar Posta Zrt., mint társadalmi közszükségletet kielégítő közszolgáltató és egyetemes postai szolgáltató esetében különösen fontos, hogy kiemelt figyelmet fordítsunk a folyamatos üzletmenetre. A Posta társadalmi kohéziós szerepe jelentős, mivel több létfontosságú rendszerelemet, infrastruktúrát működtetünk, amelyek a társadalom és gazdaság működőképessége szempontjából kritikusak. A fentiekből adódóan Társaságunk esetében az üzletmenet-folytonosság zavartalan biztosítása fontos közösségi érdek.

Szervezetünk lényeges témákkal kapcsolatos politikáit és/vagy kötelezettségvállalásait az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés, a Biztonsági politika, a Minőség-, környezet- és energiapolitika, Az üzletmenet-folytonosság tervezésének és végrehajtásának feladatairól szóló 104/2012. számú vezérigazgatói utasítás, az Integrált Veszélyhelyzetkezelési Szabályzat, a Megfelelőségi politika és a Kockázatkezelési politika tartalmazza. Felelős szolgáltatóként és munkáltatóként rendelkezünk a vonatkozó jogszabályokban, felügyeleti vagy szakhatósági ajánlásban előírt védekezési vagy intézkedési tervvel, eljárásrenddel (pl. üzletmenet-folytonossági, veszélyhelyzet-kezelési terv vagy pandémiás protokoll), ezek kidolgozásának, megismertetésének, illetőleg rendszeres vagy az aktuális kockázati helyzethez igazodó felülvizsgálatának folyamatát szabályozzuk. A vonatkozó belső szabályzatokat évente kötelezően, dokumentáltan felülvizsgáljuk, a kapcsolódó terveket teszteljük, ezek tanulságait a vonatkozó oktatási folyamatokba beépítjük.

2023. év során a Központi Veszélyhelyzet-Kezelési Bizottság folyamatosan értékelte az energiaválság okozta aktuális helyzetet. Számos energiaveszélyhelyzeti intézkedést adtunk ki, amelyek naprakészen tartása is rendszeres feladatot jelentett, és rendelkezünk különleges jogrend idején alkalmazandó, honvédelmi intézkedési tervvel is. 2023-ban az év elején, a januártól március végéig tartó fűtési szezonban a kormányrendeletnek megfelelően betartottuk a 18 fokra maximalizált hőmérsékletet. Dolgozóinknak takarókat, polár mellényeket biztosítottunk. A központosított veszélyhelyzetkezelés eredményesnek bizonyult, mert az üzletmenetet vagy a közvéleményt jelentősen befolyásoló fennakadás nem történt és az energiahatékonyság tekintetében is jelentős megtakarítást sikerült elérnünk.



A vezető testületek javadalmazása, tiszteletdíjak

	2022.12.31. Létszám	2023.12.31. Létszám	Változás (2023/2022)	2022.12.31. Tiszteletdíj	2023.12.31. Tiszteletdíj	Változás (2023/2022)
Igazgatóság	6 fő	6 fő	0 %	34 millió Ft	34,8 millió Ft	+ 2,35 %
Felügyelő-bizottság	6 fő	6 fő	0 %	17 millió Ft	18 millió Ft	+ 5,83 %

A vezető testület és a menedzsment tagjainak javadalmazását szabályozó politika a vonatkozó jogszabályokra (a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvény és a többségi állami tulajdonú gazdasági társaságok vezető állású munkavállalói javadalmazási rendszerének megújításáról szóló 1660/2015. (IX. 15.) Korm. határozat előírásaira) támaszkodik. A végkielégítés, a teljesítménykövetelmény teljesítése esetére járó javadalmazás összege (prémium), a teljesítménykövetelmény, továbbá az egyéb díjazás és juttatás meghatározása a Társaság legfőbb szervének hatáskörébe tartozik. A vezető állású munkavállalók javadalmazása a Társaság adott évi üzletpolitikai, gazdasági és stratégiai célkitűzéseinek eredményes megvalósát kell, hogy elősegítse és az 1660/2015. (IX. 15.) Korm. határozat rögzíti annak maximális mértékét. Speciális fenntarthatósági célkitűzést egyelőre nem tartalmaz. A Javadalmazási Szabályzatot és annak esetleges módosítását a Részvényes, mint a Társaság legfőbb szerve hagyja jóvá.

Az Igazgatóság, a Felügyelő Bizottság és a Menedzsment tagjai részére előleg, kölcsön folyósítása a beszámolási időszakban nem történt.

A vezető testületek tagjainak más testületekben, bizottságokban, jogi személyekben betöltött tagi és munkavállalói szerepvállalását összeférhetetlenségi rendelkezések szabályozzák. A testületben szavazati joguk egyenlő arányú, kinevezésük határozott időre szól. A vezető testületek tagjainak kiválasztására vonatkozó szempontokat (például a szervezet hatásai szempontjából releváns vezetői kompetenciákat) a Részvényes határozza meg, a Társaság érdemi befolyást nem gyakorol a kiválasztási szempontokra.

1.4. Érintetti kapcsolatok

Társaságunk az érintetti kapcsolatokat valamennyi érintett-csoporttal az üzleti etika szabályainak megfelelően alakítja. Teljesítjük a kapcsolattartást érintő jogszabályi elvárásokat, mint a tájékoztatás, adatszolgáltatás, panaszkezelés és érdekképviselés. Az adott témában magas szakértelemmel bíró civil szervezetekkel többféle formában együttműködünk: például adományok, támogatások formájában (lásd 8.1. fejezet). Társadalmi és környezeti ügyek kapcsán is építünk tudásukra, szolgáltatásaink révén támogatjuk munkájukat, bevonjuk őket a bélyegki-bocsátások témáinak meghatározásába. Az érintettekkel történő párbeszéd és együttműködés céljai a következők: kockázatok azonosítása és megelőzése, kezelése; aggályok és ötletek azonosítása; fejlődési lehetőségek azonosítása; együttműködések kialakítása a közös célok mentén.

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

ÉRINTETTEK	KAPCSOLATTARTÁS FŐ ESZKÖZEI	KAPCSOLATTARTÁS GYAKORISÁGA	TÉMÁK
 Tulajdonosi jogok gyakorlója	rendszeres beszámolás	havi, illetőleg igény és szükség szerinti jelleggel az egyedi adatszolgáltatások	szolgáltatás jellemzői, gazdasági teljesítmény, stratégiai projektek
 Leányvállalatok	rendszeres beszámolás és együttműködés	változó, szükség és igény szerint	tulajdonosi és szakmai irányítás, gazdasági teljesítmény, stratégiai projektek, szolgáltatásnyújtás a Magyar Posta számára
 Alkalmazottak	tájékoztatás a belső kommunikációs csatornákon – menedzsment látogatások, ötletláda	mindennapi, de az egyes fórumokon különböző gyakoriságú	fluktuáció, bérfejlesztés, munkaügyi és munkavédelmi kérdések, fejlődési lehetőségek
 Érdekképviselések	a munkavállalók nagyobb csoportját érintő munkáltatói intézkedésekről, munkáltatói utasítások módosításáról elektronikus csatornán, illetve személyes egyeztetésen, tárgyalásokon keresztül	mindennapi, illetve évente többszöri	tájékoztatás, munkavállalói érdekek képviselése, érvényesítése, a Kollektív Szerződéshez és a bérfejlesztéshez kapcsolódó tárgyalások
 Vásárlók, ügyfelek (lakossági és vállalati)	tájékoztatások, próbavásárlások, minőségmérések, elégedettségmérések, észrevételek és panaszok	mindennapi, illetve évente többszöri	várakozási idő, tájékoztatás, minőségi és jogszabályi elvárások teljesítése, termékinformációk, figyelemfelhívás a személyes adatok védelme kapcsán
 Beszállítók	a szerződésteljesítéshez szükséges módokon, amelyet elektronikus beszerzési rendszer támogat	az üzleti kapcsolat függvényében	szerződéshez kapcsolódó jogszabályi előírások és társasági szabályozások teljesítése
 Közigazgatás (önkormányzatok, kormányzat, hatóságok)	ellenőrzések a közigazgatási szervek részéről, adatszolgáltatás, beszámolások, együttműködések	változó, szükség és igény szerint	jogszabályi megfelelés, közszolgáltatási feltételek, részvétel tájékoztató kampányokban
 Természeti környezet (civil szervezetek)	konzultáció, támogatás	rendszeresen	klimaváltozás, környezet tisztasága, hatékony anyagfelhasználás és körforgásos gazdaság
 Támogatott szervezetek	egyeztetések, beszámolók	szükség szerint	támogatásokkal kapcsolatos elvárások, együttműködési lehetőségek
 Szakmai szervezetek*	szakmai rendezvények, kiadványok, egyeztetések	évi több alkalom	fenntarthatóság, iparági összehasonlítások, bélyegki-bocsátás
 Média	sajtóközlemények, interjúk, sajtóbeszélgetés, sajtótájékoztató	rendszeres tájékoztatás és minden megkeresésre válaszadás/reagálás	gazdasági teljesítmény, foglalkoztatás, környezetvédelem, társadalmi szerepvállalás, digitalizáció, jogszerű működés

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

A lényeges ügyek kapcsán tett intézkedésekről és eredményességről az érintettjeinket a fenti csatornákon keresztül, továbbá honlapunkon, híreinken, belső újságunkon, közösségi profil- oldalainkon és az évente készülő fenntarthatósági jelentésen keresztül tájékoztatjuk, mely publikus, így a honlapon keresztül mindenki számára elérhető.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

SZERVEZETI TAGSÁGOK

A Magyar Posta számos szakmai szervezetnek is tagja. A fenntarthatósággal kapcsolatos együttműködések révén más szakmai szervezetekkel vagy éppen nemzetközi postai szervezetekkel közösen módunkban áll fenntarthatóbb működési lehetőségeket kidolgozni, más társaságok működési gyakorlataiból ötletet meríteni.

A Posta legjelentősebb tagságai



UPU
Universal Postal Union



POSTEUROP
Európai Postaüzemeltetők Egyesülete



IPC
International
Post Corporation



STRATOSZ
Stratégiai és Közzolgáltató Társaságok
Országos Szövetsége



PÁPB
Postai Ágazati Párbeszéd
Bizottság

MEF
Munkálatok Esélyegyenlőségi Fóruma
(alapító tag)



Direkt Marketing
Szövetség



CIRCULAR HUNGARY Körforgásos Gazdaság Technológiai Platform

KGTP

Körforgásos Gazdaság Technológiai
Platform



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktéremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

1.5. Fenntarthatóság a Magyar Postánál

A Magyar Posta alapértékei között szerepel a fenntarthatóság és a munkavállalók, illetve a szélesebb társadalom és környezet iránti felelősségvállalás, a közösség szolgálata. Rövid és középtávon célunk egy olyan üzleti modell alapjait megteremteni, amely a Társaság nyereségessége mellett hosszú távon biztosítja a természeti környezettel való harmonikus működést, miközben képes megfelelő válaszokat adni a folyamatosan változó üzleti környezet, valamint a társadalom aktuális igényeire és elvárásaira.



KÜLDETÉSÜNK

Hagyományainkra alapozó, korszerű megoldásokkal biztosítjuk ügyfeleink igényeinek és a tulajdonos elvárásainak magas színvonalú kiszolgálását és munkatársaink boldogulását.



JÖVŐKÉP

Tisztességes piaci magatartásunkkal és megbízható működésünkkel, szolgáltatásaink kiválóságával vívjuk ki vevőink, partnereink és versenytársaink elismerését.



ÉRTÉKEINK

Tisztességes piaci magatartásunkkal és megbízható működésünkkel, szolgáltatásaink kiválóságával vívjuk ki vevőink, partnereink és versenytársaink elismerését.

BÁTORSÁG: Kezdeményezők vagyunk a piacon, merünk új megoldásokat kipróbálni, nemcsak kifelé, hanem belső működésünkben is.

TISZTESSÉG: Üzleti tisztesség az ár-értékarány fenntartása, illetve magunkkal szemben ennek megkövetelése.

KÖVETKEZETESSÉG: Az ajánlatainkat átgondolva készítjük el és az abban foglaltak megvalósításának biztosítását megköveteljük a velünk szemben álló beszállítóktól is.

HAGYOMÁNYTISZTELET: A több mint 150 éves tapasztalatra és tudásra alapozva a 21. századi igényeknek megfelelő kínálatot nyújtunk a piac számára. A megbízhatóság egyik alapja a működésben a hagyományok szükséges mértékű megtartása.

LOJALITÁS: Kiszámítható és hosszú távú együttműködésre törekvő vevőinkkel, a posta működésében érdekelt csoportokkal és munkatársainkkal szemben.

DINAMIZMUS: A piaci versenyben való mozgékonyság részben gyorsaságot és rugalmasságot jelent, amelyet az üzlet kivitelében kell alkalmazni.

IGÉNYESSÉG: Magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtunk, szakképzett munkaerőt alkalmazunk és megbízható beszállítókkal működünk együtt.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értéktérítés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

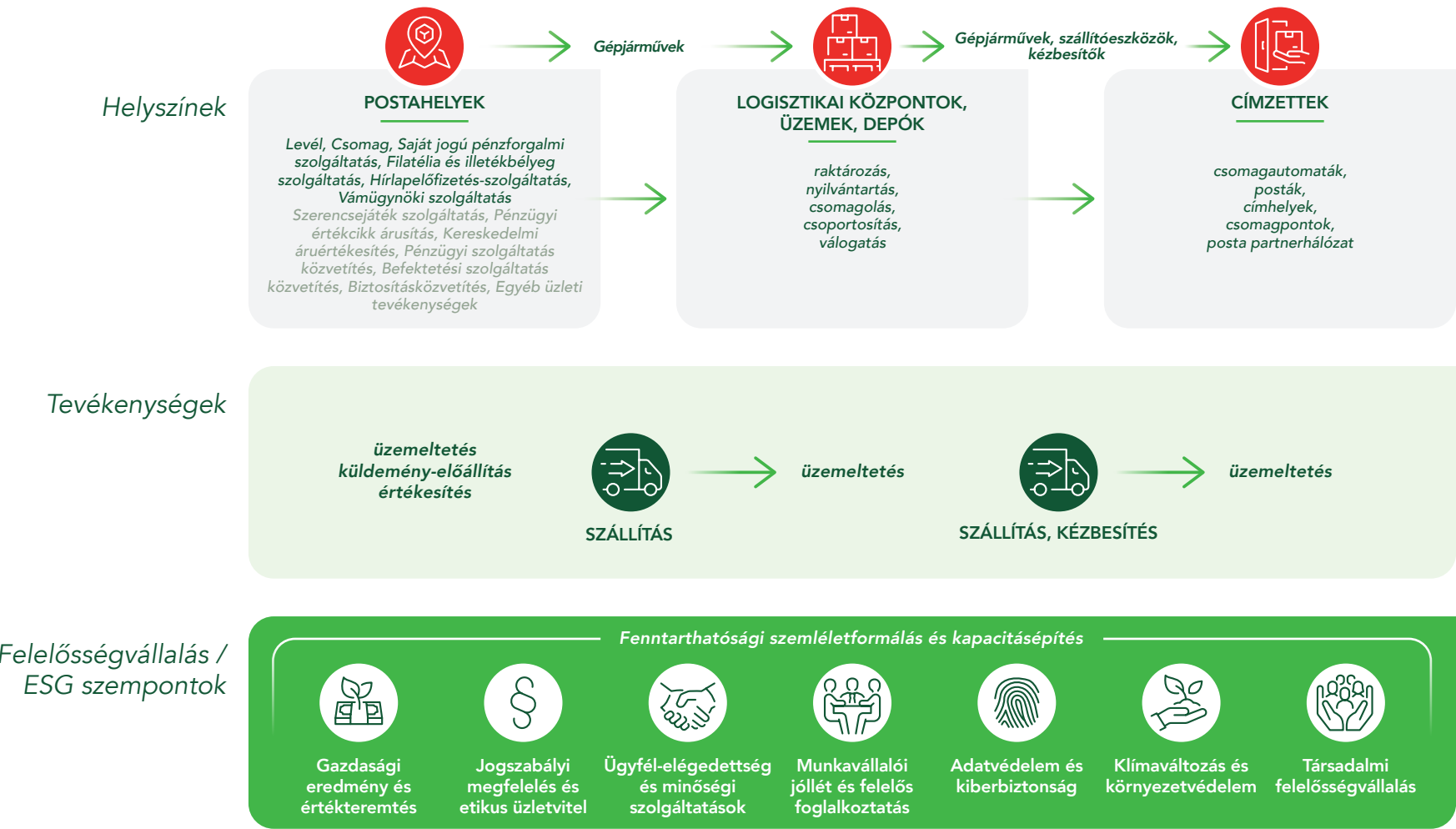
Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Társadalmi felelősségünk és hatásaink a közszolgáltatás nyújtására és az ehhez kapcsolódó országos hálózatra az állami tulajdonosi háttérre, illetőleg az ország legnagyobb foglalkoztatói státuszára, valamint a kiterjedt vállalati infrastruktúrára és eszközparkra vezethetők vissza. A környezet iránti felelősség éppúgy kiterjed a szállításra, a logisztikai feladatok ellátására, mint a telephelyeink, eszközállományunk üzemeltetésére. A Fenntarthatósági jelentésben a lényeges ügyek mentén ismertetjük tevékenységeinket és eredményeinket, bemutatva ezzel az ESG (környezeti, társadalmi és vállalatirányítási) szempontok figyelembevételét és megvalósulását működésünkben.



1.6. Lényeges ügyek

A lényeges témák felülvizsgálatát a 2023. év során érvényes GRI 3: Lényeges ügyek sztenderd által megfogalmazott irányelvekkel összhangban végeztük el.

Működésünk során folyamatosan figyelemmel kísérjük tevékenységeinket és üzleti kapcsolatainkat, azok fenntarthatósági kontextusát, meghatározzuk azokat az érintetteket (egyéneket/csoportokat), amelyekre Társaságunk tevékenysége hatással lehet. Mivel a jelentéskészítés időpontjában nincs elérhető szektorspecifikus GRI sztenderd az iparágunkra vonatkozóan, ezért benchmark elemzés keretében mértük fel a jelentősebb nemzetközi postai szolgáltatást nyújtó szereplők lényeges témáit.

2023 folyamán napi tevékenységünk szerves részeként rendszeresen azonosítottuk és értékeltük hatásainkat, együttműködve az érintettekkel. (Az érintettekkel való kapcsolattartás módjáról és gyakoriságáról a Érintettek fejezetben olvashat részletesebben.) Kéthavonta végzett tracking kutatásban mérjük az ügyfél-, valamint a lakossági elégedettséget és a panaszkezelési folyamatunkon keresztül érkezett visszajelzések figyelembevételével követjük nyomon azokat a témákat, amelyekkel Társaságunk leginkább hatást gyakorol.

Miután 2022-ben:

- külső és belső szakértőkkel közösen azonosítottuk a Magyar Posta potenciálisan lényeges környezeti, társadalmi és gazdasági témáit, amelyekre Társaságunknak hatása lehet saját működése és üzleti tevékenysége során és az érintetti elvárásokat, döntéshozatalt jelentősen befolyásolhatják;
- a hatáselemzés során az iparági vállalatok körében végzett benchmark vizsgálat, korábbi érintettek körében végzett kérdőíves felmérés, külső szakértői elemzés és felsővezetői értékelés alapján állapítottuk meg, hogy a Társaság milyen és mennyire jelentős (tényleges vagy lehetséges; pozitív vagy negatív; rövid, közép- vagy hosszú távú) hatással bír a különböző területek esetén, továbbá
- pontozással értékeltük ezeknek a hatásoknak a mértékét, terjedelmét és visszafordíthatatlanságát;

A felülvizsgálat során megállapítottuk, hogy a lényeges témák köre az előző évihez képest nem változott jelentősen, csupán az alábbi, nem szignifikáns változtatásokat végeztük el:

- **Új lényeges ügy:**
 - Adatvédelem és kiberbiztonság: a 2023-as jelentésben a megnövekedett adathalászat és online csalási kísérletek miatt, amelyeknek az ügyfelek és a szervezet is ki van téve, s melyekben a szervezetnek jelentős szerepe van prevenció szempontjából is – a releváns ügyek közül önálló lényeges üggyé vált az adatvédelem és kiberbiztonság.
 - Társadalmi felelősségvállalás: a korábban is meglévő tevékenység, hatások, aktivitások erősödésének, stratégiai szintűvé emelésének következményeként a releváns témák közül önálló lényeges üggyé vált.
- **Átnevezés, átfogalmazás:**
 - A korábban felelős foglalkoztatás és megtartás néven jelzett lényeges ügyet munkavállalói jóllét és felelős foglalkoztatás névre cseréltük, tekintettel a szervezet 2023-as működésére és prioritásaira, tevékenységeire és céljaira, melyek a jólléttel kapcsolatos célokkal és feladatokkal kiegészültek a megtartás mellett.
- **Újra-csoportosítások, összevonások, prioritás változások, új altémák:**
 - Ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatás néven összefoglaltuk az ide tartozó témákat és magas hatású, lényeges üggyé minősítettük.
 - A klímaváltozás és környezetvédelem néven összefoglaltuk az ide tartozó témákat. A beszámolás az energiafelhasználás, az üvegházhatású gázok kibocsátása és a körforgásos gazdaság témakörökre irányul.
 - A digitalizáció, hagyományőrzés, adófizetés releváns témákká lépnek elő a lényeges ügyek beszámolását gazdagítva.

2023-ra vonatkozóan csak felülvizsgálatot végeztünk, hogy megállapíthassuk, szükséges-e módosítani, kiegészíteni a Fenntarthatósági jelentés szempontjából a riportba bevont lényeges ügyeket. Az alábbi szempontok mentén zajlott a felülvizsgálat:

- A Magyar Posta szervezeti működésében, termékeiben/szolgáltatásaiban, működési környezetében történt lényegi változások.
- Az érintettek elvárásai, észrevételei, kérdései nyomán bekövetkezett változások vagy prioritás változások.
- Stratégiai irányok, alterületek hangsúlyának változása.
- A szervezet környezetre, társadalomra, emberekre, üzleti világra történő ráhatásában való változás.
- A geopolitikai, gazdasági és társadalmi kontextus változásai.
- Az iparági joggyakorlatok.
- Nemzetközi és hazai jogi környezetben, fenntarthatósági jelentéstételi sztenderdekben és irányutakokban bekövetkezett, illetve rövid távon várható változásai.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értéktéremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Az így kialakított 2023-as lényeges témákhoz végül hozzárendeltük a megfelelő GRI témaspecifikus szabványokat, teljesítménymutatókat és ezek köré épül a Fenntarthatósági jelentés. Ezen felül az egyes területek bemutatását olyan információkkal egészítettük ki, amelyek még teljesebb képet adnak Társaságunk működéséről és teljesítményéről.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

1.7. Kitűzött célok teljesülése, 2024 célkitűzései

Státusz: Teljesült Folyamatban Nem teljesült Új cél

CÉLKITŰZÉS 2023	STÁTUSZ	ELŐREHALADÁS 2023-BAN	2024-ES CÉLKITŰZÉSEK
FELELŐS MŰKÖDÉS: JOGSZABÁLYI MEGFELELÉS ÉS ETIKUS ÜZLETVITEL			
Felülvizsgált Etikai Kódex közzététele.		Közzétételre került.	Etikai Kódex előírásainak szükség szerinti felülvizsgálata a fenntarthatósághoz kapcsolódóan is, az Etikai Bizottság eljárásának figyelemmel kísérése.
Etikai kódexhez, antikorrupciós viselkedéshez kapcsolódó képzések, tájékoztató anyagok kidolgozása, bevezetése, belső képzések megtartása.		A képzés megvalósult, illetve társasági szintű figyelemfelhívás történt az Antikorrupciós Világnap alkalmából.	További munkavállalói edukáció, anti-korrupcióellenes felhívások.
Önkéntes vállalatoknak való megfelelés, kockázatarányos ellenőrzések végzése.		Új célként került megfogalmazásra 2024-re vonatkozóan.	Munkatervnek megfelelő, kockázatarányos ellenőrzések elvégzése.
Zöld beszerzési kódex aktualizálása 2023-ban.		Beszerzési szabályzat függelékeként megtörtént.	Beszerzési kódex további aktualizálása ESG szempontok szerint.
Beszerzések területén ESG adatszolgáltatással kapcsolatos szabályozásoknak megfelelő fejlesztések. Hatások, kockázatok, lehetőségek azonosítása.		Új célként került megfogalmazásra 2024-re vonatkozóan.	A nemzetközi és hazai ESG adatszolgáltatással és átvilágítással kapcsolatos szabályozásoknak megfelelően a törvényi megfelelés szerint a beszerzési folyamatok, eszközök és a beszállítói lánc átvilágítása és fejlesztése.
FELELŐS SZOLGÁLTATÁS: ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG ÉS MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁSOK			
Az MPL+ projekt megvalósítása a teljes logisztikai infrastruktúra átalakításával, többek között a központi csomagfeldolgozó központ (hub) mellett 23 depó kialakításával és a csomagautomata-hálózat bővítésével.		A Magyar Posta Zrt. tovább folytatta csomaglogisztikai fejlesztéseit. 2023 során 4 teljesen új logisztikai depó került átadásra vidéki nagyvárosokban. Mindemellett 8 depóba telepített szállítópályákat a Társaság a feldolgozási tevékenységek automatizálása érdekében. A depók kialakítása mellett azok gépesítése és az informatikai támogatásuk is megtörtént, illetve a fejlesztések folyamatosan zajlanak. A csomagautomata hálózat kiépítése és forgalmának felfuttatása szintén kiemelt feladata volt a 2023. évnek. Az év végi csomagforgalmi csúcsidőszakra a Társaság már 550 db automatát működtetett országszerte.	További célok 3-5 éves távlatban kerülnek majd kidolgozásra.
A kiszolgálásra vonatkozó minőségi és várakozási idő célok folyamatos teljesítése.		A kiszolgálásra vonatkozó, elvárt célok teljesültek; folyamatosan dolgozunk a szolgáltatási színvonal fejlesztésén.	Az ügyfélhívó rendszerrel ellátott postákon azon ügyfelek aránya, akik kiszolgálása 7 percen belül elkezdődött >= 76 %. Ügyfélszolgálati folyamatok robotizációja.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérmetés

Felelős működés:
jogszályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérmet

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

CÉLKITŰZÉS 2023	STÁTUSZ	ELŐREHALADÁS 2023-BAN	2024-ES CÉLKITŰZÉSEK
FELELŐS SZOLGÁLTATÁS: ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG ÉS MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁSOK			
Digitalizáció.	✓	Az iCsekk alkalmazás biztosítja több csekk egyidőben történő befizetését, valamint az EnPostám hűségkártya virtuális megjelenítését és a ponttegyenleg lekérdezését. Elkészült a logisztikai partnerek számára az ügyfélportál, mely új megjelenéssel kínálja a megújuló és új logisztikai szolgáltatásokat a Magyar Posta ügyfelei számára. A postahelyeken elhelyezett KIOSK automaták az elektronikus közigazgatási ügyintézés támogatják. A Posta Közigazgatási Levelezési Központ (PKLK) hibrid küldemény előállítási tevékenységének bővítése megtörtént.	Az ügyfél-elégedettség további növelése érdekében további fejlesztések előkészítése a Posta digitális csatornáira vonatkozóan, az Azonnali Fizetési Rendszer 2.0 és a Digitális Állampolgárság Program által nyújtott lehetőségek implementálásával. Az ügyfélzokások megváltozásához igazodva a meglévő csekkautomata-hálózat működésének racionalizálása. A digitális csatornákra vonatkozóan az akadálymentességi előírásoknak való megfelelés biztosításának előkészítése.
Elektronikus fizetés POS terminálokon keresztül.	✓	Csomagkézbesítőknél a mobil POS terminálok további biztosítása, a kiesző POS terminálok helyettesítésével.	Postahelyi POS terminálok cseréjének, modernizálásának előkészítése, a kapcsolódó beszerzés és fejlesztés megkezdése (figyelembe véve az Azonnali Fizetési Rendszer 2.0 lehetőségeket). A csomagkézbesítő által használandó, Android alapú PDA-kon az elektronikus fizetést biztosító softPOS applikáció használatának előkészítése.
A Magyar Posta honlapja, a posta.hu akadálymentesítésének befejezése.	+	A szerkesztőségi tartalmak akadálymentesítése megtörtént, a weblap informatikai háttérrendszereinek akadálymentesítése további beszerzést igényel.	Informatikai háttérrendszer akadálymentesítése.
Csomagautomata hálózat bővítése.	✓	550 db csomagautomata került kihelyezésre év végére.	Év végére 700 db-ra bővítés.
Postapartneri hálózat bővítése.	✓	Év végére 471 partner bevonása megtörtént.	Év végére 600 postapartner bevonása.
24 órás zónák kialakítása.	☀	Új célként került megfogalmazásra 2024-re vonatkozóan.	Összesen 13 zóna kialakítása év végére.
FELELŐS FOGLALKOZTATÁS: MUNKAVÁLLALÓI JÓLLÉT			
A Digitális HR program keretében új VBKJ (választható béren kívüli juttatás) nyilatkozatkozó felület kialakítása.	✓	A cafeteria választáshoz papírintes, elektronikus formában történő benyújtására megújult, felhasználó barát felületen van lehetőség.	
Digitális HR-robotizáció.	✓	A munkaerő felvétel rögzítés robotizációja több lépésben került bevezetésre, először pilot formájában, majd 2023. január 1-től a Társaságirányítási szint kivételével minden beléptetést robot rögzíti az SAP-ba.	Számos osztályra vonatkozóan a kiléptetéseket is robot rögzíti az SAP-ba.
Létszámhatékonyági intézkedés végrehajtása.	✓	A vállalati célok és a tulajdonosi elvárások teljesítéséből fakadó létszámhatékonyági intézkedés HR szempontú végrehajtása közben gondoskodó létszámkivonás történt.	2024. évben tovább folytatódik a hálózati terület átalakulása, modernizációja. 2024. évre kitűzött cél éves átlagos 21,600 fős foglalkoztatás elérése.
Vállalati onboarding program Társasági szintű kiterjesztése 2023. évben.	✓	A pilot tapasztalatok után változatlan elemekkel és struktúrában, de finomított tartalommal és több segédlettel indult el a teljes online elérhetőségű, munkatársakra vonatkozó onboarding program.	
Évvégi forgalom felfutásból eredő munkaerő igény teljesítése.	✓	Toborzással és munkaerő kölcsönzési szolgáltatás igénybevételel a Magyar Posta Zrt. egyik kiemelt időszakának feladat teljesítése zökkenőmentesen zajlott.	A szezonális forgalomigények hatékony kezelése.
Hosszabb munkaviszonnyal rendelkező munkatársak megtartása.	✓	Lojalitási díj és lojalitási emléklap bevezetése.	Munkavállalói lojalitás elismerésének folytatása.
Sokszínűség: Megváltozott munkaképességű munkatársak (MMM) létszámának szinten tartása.	✓	A létszámhatékonyági intézkedések mellett is sikerült az MMM létszám megtartása.	A megváltozott munkaképességű munkatársak létszámtartása meghatározott szempontok szerint.

CÉLKITŰZÉS 2023	STÁTUSZ	ELŐREHALADÁS 2023-BAN	2024-ES CÉLKITŰZÉSEK
FELELŐS FOGLALKOZTATÁS: MUNKAVÁLLALÓI JÓLLÉT			
A teljesítménymenedzsment továbbfejlesztése.	+	Teljesítményalapú ösztönzők fejlesztése és bevezetése.	Teljesítményfüggő javadalmazási részarány növelése.
Esélyegyenlőségi Terv megvalósítása.	+	A Magyar Posta elkötelezett az Esélyegyenlőségi tervben foglaltak betartásáért. 2023-ban fő fókusz a megváltozott munkaképességű munkatársak foglalkoztatásának támogatása.	Fókusz a megváltozott munkaképességű munkatársak támogatása, valamint a családi munkavállalók számára biztosított kedvezmények kiterjesztése.
Munkaruha megújítás.	✓	A munkaruházat megújításának első lépéseként megtervezett új pólók 2023. évben elkészültek.	Az új pólók kiosztása a kézbesítők és gépjárművezetők részére 2024. évben kezdődik.
Vezetői információs rendszer továbbfejlesztése.	✓	A vezetői igényeknek megfelelően a Power BI felület információ tartalmának bővítése.	
Képzések.	✓	A törvényi előírások teljesítése, a képzettségek megszerzése és az üzleti célok képzési szempontú támogatása.	Két célcsoport (kézbesítők és operatív vezetők) számára tervezett soft skill fejlesztés áll a fókuszban, amely az egyéni fejlődést és vállalati értékek tudatosítását helyezi a középpontba, 95 %-os részvételi arány elérése. Továbbá a postai alaptervekenység magas színvonalú ellátásában kulcs szerepet játszó kézbesítők és a munkahelyi irányítók, az operatív vezetők célcsoportra szabott fejlesztése, 85 %-os részvételi arány elérése.
Munkavállalói kedvezmények.	✓	A munkavállalói kedvezmények körének bővítése 18 új partnerrel megvalósult.	A munkavállalói kedvezmények körének bővítése: legalább 40 partnerrel történő együttműködés.
FELELŐS ADATHASZNÁLAT: ADATVÉDELEM ÉS KIBERBIZTONSÁG			
Jogsabályi megfelelés biztosítása, változásoknak való megfelelés és az adatvédelmi tevékenységek hatékonyságának folyamatos javítása.	✓	Zéró bírság. Alacsony jogos panasztételi szám.	Zéró bírság. Új jogsabályok és elvárások beépítése a folyamatokba.
Adatvédelmi oktatások és IT biztonsági oktatások, speciális oktatások lebonyolítása, a munkavállalók megfelelő képzése, felkészítése.	✓	100 % részvétel, 100 % sikeres vizsga az általános adatvédelmi oktatásban. Specializált oktatások megtartása. Folyamatos tájékoztatás belső kommunikációs csatornákon a munkatársaknak.	Éves adatvédelmi és IT biztonsági belső képzés: 100 % részvétel, 100 % sikeres vizsga arányának fenntartása. Új tematikák beemelése a képzésbe. Online csalások felismerésére és megelőzésére való felkészítés. Online ismeretátadás: a Mi Postánk magazinban és PostalInfóban (belső hírlevél).
Kiberbiztonsággal és online csalásokkal kapcsolatos tájékoztatás, szemléletformálás végzése a megelőzés céljából, széles és hatékony elérés, tudatosság növelése.	✓	Az online csalásokkal kapcsolatban folyamatos megelőző kampány folytatása. A csalásgyanús ügyfélbejelentések és/vagy kapcsolódó hatósági megkeresések száma nőtt a lakosság tudatosságának köszönhetően.	Honlapon dedikált biztonsági aloldal létrehozása. Új elkövetési mintázatok megjelenése esetén, vagy kiemelt kockázatú szolgáltatási időszakban (pl. Black Friday) a lakosságnak szóló multicsoportos biztonsági felhívások frissítése. Csatlakozás a KiberPajzs programhoz. Közös kiberbiztonsági tudatosító kampány az ORFK-val. Tájékoztításban, szemléletformálásban valamennyi postahely részvétele.
FELELŐSSÉG A KÖRNYEZETÉRT: KLÍMAVÁLTOZÁS ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM			
Középtávú társasági klímapolitikai célkitűzés és mutatók meghatározása: 2030-ra 18,1 %-kal mérsékeljük bruttó széndioxid-kibocsátásunkat a 2017-es bázisévhez képest.	+	2023-ban a 2022-es évhez képest 10,4 %-kal csökkent a kibocsátás. A 2017-es bázisévhez viszonyítva 13,7 % a csökkentés.	2030-ra a 18,1 % csökkentést követően a következő célt 2050-re határozzuk meg. Az UPU (Egyetemes Postaegyesület) is tervez összevont akciót: hosszútávú cél, hogy klímasemleges legyen a postai szektor működése.
A GRI Standards Core szintjének megfelelő Fenntarthatósági jelentés kiadása a 2023-as évre vonatkozóan.	✓	2023. évi fenntarthatósági jelentés elkészült.	ESRS (European Sustainability Reporting Strandard) szerinti jelentéstételre való felkészülés.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

CÉLKITŰZÉS 2023	STÁTUSZ	ELŐREHALADÁS 2023-BAN	2024-ES CÉLKITŰZÉSEK
FELELŐSSÉG A KÖRNYEZETÉRT: KLÍMAVÁLTOZÁS ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM			
A villamosenergia felhasználás 1%-kal, a földgáz és távhő felhasználás 0,5 %-kal történő csökkentése 2023-ban 2022-höz képest.	✓	Teljesült mindhárom paraméterre.	Földgáz 1 %-kal, villamos energia és távhő pedig 0,5 %-kal történő csökkentése 2023-hoz képest.
Az üzemanyagfogyasztásra vetített egységküldemények mennyiségéhez kapcsolódó mutató elérje vagy meghaladja a 4 egység-küldemény db/litert 2023-ban.	✓	4,42 egységküldemény db/liter eredményt értünk el 2023-ban.	A mutató elérje, vagy meghaladja a 4,5 egységküldemény db/litert
A papíralapú csomagolóanyagok mennyiségének 5 %-os csökkentése 2022-höz képest.	✓	Teljesült (a felhasznált csomagolópapír mennyisége a 2022. évi 1970 kg-ról 1870 kg-ra csökkent, ami 5,1 % csökkentést jelent).	2024-ben nincs ilyen célunk.
Felkészülés a körforgásos hulladékgazdálkodásra való átállásra.	✓	2023-ban a Magyar Posta alapítóként részt vett a Körforgásos Gazdaság Technológiai Platform munkájában. A Társaság a Környezetvédelmi Szabályzatában leírtak szerint a keletkező hulladékait szelektíven gyűjti, ezen hulladékainak közel 99 %-át (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék stb.) újrahasznosításra adta át a szerződött partnereknek 2023-ban is. A Társaságunk a jogszabályi előírások alapján regisztrált a MOHU Partnerportálján és a koncesszióban érintett hulladékait a MOHU alvállalkozói részére adja át.	Az aktuális anyagáramok, csomagolóanyagok és hulladék mennyiségek és típusok átvilágítása, elemzése a fejlődési lehetőségek feltárása érdekében. A leselejtezendő eszközök és berendezések esetében újrahasználati lehetőségek (adományozás) felkutatása és megvalósítása.
TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS			
Oktatás támogatása.	✓	Wekerle Sándor Üzleti Főiskola támogatása. A főiskola tevékenységével hozzájárul a felkészült postai munkaerő kineveléséhez.	Ökumenikus Segélyszervezet Biatorbágyi Innovatív Technikum és oktatási Intézményének támogatása, mely során az ott tanuló gyerekeknek biztosítunk lehetőséget, hogy az Országos Logisztikai Központba látogatást tegyenek, valamint előadót biztosítunk az oktatáshoz.
Szponzoráció.	✓	A Minipolisz mini posta standjának szponzorációja folytatódott. E-kereskedelmi konferenciák szponzorációja (pl. Ecommerce) megvalósult.	E-sport rendezvényekre kitelepülés és logisztikai partnerség biztosítása a rendezvényekhez. A Minipolisz stand megújítás digitalizálással, papírnymtatás kiküszöbölése (gyerekek zöld edukációja). Sakkszövetség edukációs támogatása.
Hagyományápolás.	✓	A szentendrei Szabadtéri Néprajzi Múzeum területén megépült az Erdély tájegység, melyben létrehozták a székelyudvarhelyi postahivatalt. A bélyeggyűjtés népszerűsítése érdekében stratégiai együttműködést kötött a Magyar Posta a Magyar Bélyeggyűjtők Országos Szövetségével.	Múzeumposta nyitása Hollókőn postapartneri együttműködésben.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum



2

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

2.1. Gazdasági teljesítmény, értékteremtés és méltányos megosztás	22
2.2. Adófizetés	24
2.3. Közvetett gazdasági hatásaink	24



MIÉRT FONTOS?

Piacvezető postai szolgáltatóként gazdasági teljesítményünk több, fontos tényezőre van hatással. Társadalmi szempontból hozzájárulunk számos érintett bevételeéhez, növeljük a foglalkoztatást, biztonságos munkahelyeket teremtünk és a méltányos foglalkoztatást népszerűsítjük. Jelentős karitatív tevékenységet végzünk, alapítványt működtetünk és adományozásokat, szponzorációkat bonyolítunk le. Szolgáltatásaink révén infrastrukturális fejlesztéseket hajtunk végre, adófizetési kötelezettségeink teljesítése révén jelentősen hozzájárulunk az államkassza bevételeihez, beszállítói láncunk felelős gondozásával pedig a hazai gazdaság erősítéséhez. Társaságunk ezáltal hozzájárul a jó ügyek megvalósulásához, valamint partnereinket és ügyfeleinket egyaránt ösztönözzük a társadalmi célok elérésére. Mindezzel erősítjük a hazai gazdaság növekedését és közvetett módon lehetőséget teremtünk, hogy hozzájáruljunk az ENSZ Fenntartható Fejlesztési céljainak megvalósulásához.



IRÁNYÍTÁS

Üzleti eredményeinket az *Éves Jelentés* mutatja be. A gazdasági teljesítményt az üzleti tervben megfogalmazott elvárások mentén értékeljük, ezek jelennek meg az egyes felelősségi egységek szintjén. Az elvárásokat a tulajdonos hagyja jóvá. Pénzügyi és gazdálkodási tevékenységünk, valamint a kapcsolódó beszámolási rend szabályozott. A kontrolling terület koordinálásával évente készülő üzleti tervet az Igazgatóság, a Felügyelőbizottság és a Tulajdonos hagyja jóvá. A kontrolling terület továbbá havi beszámolót készít a menedzsment, valamint a Tulajdonos részére, amelyben bemutatja a tervezett pénzügyi-gazdasági célok előrehaladását, teljesülését, valamint az Igazgatóság háromhavonta jelentést készít a Felügyelőbizottság részére a Társaság vagyoni helyzetéről és üzletpolitikájáról.



CÉLOK, ALAPELVEK

Célunk a pozitív közvetlen és közvetett gazdasági hatások megtartása és fejlesztése. Ennek érdekében a stabil és kiszámítható működés, a hatékony működés növelése, erősítése és a folyamatos megújulás (technológiai fejlesztések, partnerhálózat bővítése, új tevékenységek bevezetése, stb.) mentén végezzük az üzemeltetést. Célunk, hogy a megtermelt gazdasági értékből méltányosan részesüljön minden érintettünk. A postapartneri programunk a kistélepüléseken működő vállalkozások számára fejlődési lehetőséget teremt és a helyi lakosság számára is előnyös (pl. hosszabb nyitvatartás, helyi foglalkoztatás).



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: Jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: Ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős szolgáltatás: Ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős adathasználat: Adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: Klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

A Hitelesítési Nyilatkozat

Impresszum

2.1. Gazdasági teljesítmény, értékteremtés és méltányos megosztás

A Magyar Posta Zrt. nyereségesen működött 2023-ban, árbevételét 7 %-kal növelve az előző évhez képest. 2023-ban a keletkezett gazdasági értékünk 11 %-kal növekedett a 2022-es évhez képest. A szolgáltatási portfólióban egyre nagyobb szerepet kapnak a csomaglogisztikai szolgáltatások, azon belül is bővülnek a fixponti kézbesítési megoldások a csomagautomata hálózat bővítésével. Miközben az ügyfelek a klasszikus postai szolgáltatások iránti igénye folyamatosan csökken, terjed a Társaság digitális készpénzbefizetési megoldásának népszerűsége (iCsekk).

Működési költségeink az energiaárak növekedése, valamint az infláció következtében 9 %-kal növekedtek, továbbá a magasabb hitelállomány és kamatlábak miatt a tőkebefektetőknek szánt kifizetések is jelentősen, 71 %-kal emelkedtek. Exportbevételünk, – amely 6%-át teszi ki teljes bevételünknek – csökkent, összességében véve 28 %-kal. Visszatartott nyereségünk kis mértékben, 6 %-kal növekedett a 2022-es értékhez képest.

A keletkezett gazdasági érték közvetlenül nem rendelhető területi egységekhez (vármegyékhez).



A Magyar Posta gazdasági teljesítménye

Keletkezett és felosztott gazdasági érték (millió Ft)	2021	2022	2023	Változás (2023 vs 2022)
Keletkezett gazdasági érték	223 384	233 932	259 385	+ 11 %
Bevételek	223 384	233 932	259 385	+ 11 %
Felosztott gazdasági érték	212 121	228 504	253 637	+ 11 %
Működési költség	67 866	81 819	89 558	+ 9 %
Alkalmazott bérek és juttatások	137 557	139 050	152 104	+ 9 %
Tőkebefektetőknek szánt kifizetések	239	1 134	3 948	+ 248 %
Államkasszába történő befizetések	6 217	6 316	6 656	+ 5 %
Közösségi befektetések	242	185	1 371	+ 641 %
Visszatartott nyereség	11 263	5 428	5 748	+ 6 %

A keletkezett gazdasági érték és a bevételek 11 %-os növekedése mögött a csomagvolumen növekedése, illetve az árak emelkedése áll.

A működési költségek 9 %-os emelkedését a magasabb villamos energia és gázárak miatt megnövekedett energia költségek, a depo hálózat bővülésnek következtében magasabb bérleti díjak, a postapartneri hálózat növekedésével emelkedő közreműködői jutalék, illetve a megemelkedett csomagforgalommal növekvő vállalkozói kézbesítési költségek okozzák.

Az alkalmazottak bérének és juttatásának 9 %-os növekedését a bérfejlesztés és az alkalmazotti létszám csökkenésének együttes hatása okozta.

A beruházásokhoz kapcsolódóan magasabb finanszírozási igény jelentkezett, a növekvő hitelállomány és a magasabb kamatlábak következtében növekedtek a befektetőknek szánt kifizetések (kamatok).

A Társaság 2023-ban jelentős összeggel támogatta a Postakürt Alapítvány működését, emiatt növekedett a közösségi befektetések nagysága.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszábeli megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

KAPOTT TÁMOGATÁSOK

A Magyar Posta Zrt., mint köztulajdonban álló gazdasági társaság jogszabályban rögzített módon és mértékben kap állami támogatást egyetemes postai szolgáltatóként a Magyar Államtól, hogy kompenzálja az egyetemes szolgáltatási kötelezettség miatti, a piac által meg nem fizetett többletköltséget (méltánytalan többletter, maximum 15 millió euro értékben). Egyéb jogcímen 16 millió Ft összegű támogatást kapott 2023-ban (egyéb ágazati feladatok és jövedéki adó támogatás), amely a maximalizált összegnek részét képezi.

A Magyar Posta által kapott támogatások, millió Ft

	2021	2022	2023
Méltánytalan többletter támogatás	4 934	5 348	5 606
Hivatalos küldeménykövető projekt	62	2	0
Egyéb jogcímen kifizetett támogatás	0	0	16

NYUGDÍJAZÁSI PROGRAM

A Magyar Posta a nyugdíjazási programját általános forrásból fedezi. 2023-ban összességében a kötelezettségek becsült értéke 221 946 ezer Ft volt, ami 27,8 %-kal volt kevesebb, mint 2022-ben, a munkavállalói létszám és a munkáltatói hozzájárulásban részesülő önkéntes nyugdíjpénztári tagok számának csökkenése miatt. Társaságunk szinte az összes önkéntes nyugdíjpénztárral szerződésben áll. A Magyar Posta Takarékszövetkezet Önkéntes Nyugdíjpénztár a Magyar Posta kezdeményezésére alakult meg. A pénztártag munkavállalók részére egy-egy éves összegű – 3 500 Ft/fő/hó – munkáltatói hozzájárulást biztosítunk, melyet a béren kívüli juttatásokra jogosult munkavállalók a cafeteria keretük terhére tudnak igénybe venni.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

2.2. Adófizetés

Méretünkéből és felelős működésünkéből fakadóan jelentős adófizetők vagyunk. Adófizetési kötelezettségeink teljesítése révén hozzájárulunk az államkassza bevételeihez, ezért is kiemelten fontos számunkra a törvényben meghatározott, határidőre történő adófizetés. Adózási stratégiánk az adójogszabályok szerinti hibátlan működés és köztartozásmentesség. Kockázatunk a jogszabályok be nem tartása emberi mulasztásból fakadóan. Az adózási szabályok betartását szerződéses kapcsolatrendszeinkben is megköveteljük, ezt a beszerzési szabályzat és a szerződéskötési szabályzat is alátámasztja.

Az adózási terület a pénzügyi vezérigazgató-helyettes felelősségi körébe tartozik, operatív felelősséget a pénzügyi- és adózási osztály vezetője vállal. A foglalkoztatással kapcsolatos adókat a HR szakterület is felügyeli.

Helyi adók (pl. iparüzési adó, építményadó, telekadó) tekintetében is jelentős a hozzájárulásunk a helyi önkormányzatok kiszámítható bevételeinek megteremtésében. A 2023-as évben közel 5 milliárd forintnyi helyi adóbefizetésünk volt.

2.3. Közvetett gazdasági hatásaink

A Magyar Posta speciális és összetett portfóliójú gazdasági tevékenységet végez: működ-tet a magyar gazdaság szempontjából létfontosságú rendszerelemeket (például készpénz-forgalom), ellátja a postai egyetemes közszolgáltatási szerződésben foglalt tevékenysége-ket (mint például a hivatalos iratok kézbesítése), továbbá tisztán üzleti szolgáltatásokat is nyújt. Jelentésünk szempontjából a levél- és csomagküldemények célba juttatása, a pénz-forgalmi szolgáltatásokhoz és a logisztikai szolgáltatásokhoz kapcsolódó közvetett hatások relevánsak.

Társaságunknak, Magyarország egyetemes postai szolgáltatójaként számos hatása van a nemzetgazdaság működésére. Közvetlenül számos munkahelyet teremtünk, az MPL+ és SMART by MPL programunknak köszönhetően jelentős mértékű lokális munkaerő felvéte-lére van lehetőség az új depókba, amellyel hozzájárulunk a vidéki nagyvárosok ellátottsá-gának növeléséhez. A Magyar Falu Programra épülő postapartneri programnak általános gazdaságélénkítő hatása van, valamint a kisvállalkozók esetén a program jövedelemkiegé-sztéssel is jár. Gépjárműflottánk modernizálása által pedig redukáljuk a negatív hatásokat a környezetre, és növeljük az emberek életminőségére gyakorolt pozitív hatásokat. Szolgáлта-saink egyetemesek, illetve speciálisak, így számunkra nem releváns az összehasonlításuk más vállalatokkal.

Adóbefizetések adónemenként

Adónemek (millió Ft)	2021	2022	2023
Nyugdíjbiztosítási járulék	154	164	170
Egészségbiztosítási járulék	1	1	1
Szociális hozzájárulási adó	15 628	13 709	15 225
Társadalom biztosítási járulék	19 111	20 228	21 960
Személyi jövedelemadó	16 097	16 756	16 825
Általános forgalmi adó	9 963	10 056	11 678
Társasági adó	2 269	740	-
Tranzakciós illeték	1 094	1 161	1 215
Környezetterhelési díj	0	0	0
Egyéb adók	3 739	2 366	2 344
Költségvetési adók összesen	68 056	65 181	69 418
Helyi adók összesen	4 400	4 400	4 700
Összes adófizetés	72 456	69 581	74 118

A Magyar Posta tevékenységei az ÁFA törvény hatálya alá tartoznak.

Beruházások (millió Ft)

	2021	2022	2023
Beruházások (műszaki teljesítés)*	8 570	17 992	15 277

* A részletes adatokat a Magyar Posta Zrt. 2023. évi üzleti jelentésének V.4 Eszközgazdálkodás, beruházás pontja tartalmazza.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum



3

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

3.1. Felelős és etikus vállalatirányítás, jogi megfelelési kultúra	27
3.2. Korrupció megelőzése	30
3.3. Versenyellenes magatartás kiküszöbölése	30
3.4. Hatósági és egyéb jogi eljárások	31
3.5. Felelős beszerzés	31



MIÉRT FONTOS?

Jelentős közbizalmat élvező, a hazai lakosság számára több mint 150 éve közérdekű szolgáltatásokat nyújtó, és köztulajdonban lévő társaságként még inkább felelősségünk a tisztességes, átlátható, jogszerű és pénzügyileg hatékony, pazarlásmentes működés, az elszámoltathatóság biztosítása, a korrupció elleni hatékony fellépés és megelőzés, valamint az elérhetőség és a rendelkezésre állás. Ügyfeleink a magas színvonalú szolgáltatások mellett jogosan várják el a fogyasztói érdekek, valamint a személyes adatok védelmét is. Feladatunk és felelősségünk, hogy munkavállalóink megfelelően képviseljék a Társaságot, annak reputációját; hagyományait és értékeit közvetítsék az ügyfelek számára, hiszen egy-egy munkatárs viselkedése, elkötelezettsége mikrokörnyezeti szinten meghatározza a vállalat megítélését. Ezen célok megvalósításához elengedhetetlen a felelős vállalatirányítás, megfelelési kultúra, jogszabályoknak és egyes fenntarthatósági elveknek való önkéntes megfelelés és az etikus üzleti kultúra fenntartása.



CÉLOK, ALAPELVEK

Elköteleztettek vagyunk, hogy megfeleljünk a mindenkor hatályos jogszabályi és belső előírásoknak, etikai elvárásoknak, a Társaság által elvárt és követett értékeknek. Magas szintű értékeinket és elvárásainkat az Etikai Kódex révén kommunikáljuk vezetőink, munkatársaink, közreműködő partnereink, és beszállítóink irányába. A teljes értékláncban elvárt etikai elvek és magatartási szabályok alapvető rendszerét az *Etikai Kódex* fogalmazza meg. A belénk vetett bizalmat a Magyar Posta Zrt. társadalmi szerepvállalás formájában viszonzozza, amelynek kereteit a Támogatási, Adományozási és Szponzorációs Politika határozza meg. Adományozásaink és szponzorációs tevékenységünk során törekszünk arra, hogy hozzájáruljunk a jó ügyekhez; illetőleg partnereinket, ügyfeleinket is ösztönözzük a társadalmi célok elérésének támogatására.



IRÁNYÍTÁS

A normatív irányítás rendjét és eszközeit, a döntési szinteket és feladatkompetenciákat, a különböző testületi munkaszervezetek hatásköreit a Szervezeti és Működési Szabályzat határozza meg. A Társaság szabályozási rendszere komplex, a vállalat méretéhez és tevékenységeinek összetettségéhez igazodó, tevékenységének teljes körét és a szervezet minden szintjét lefedi, támogatja az egymáshoz kapcsolódó folyamatok végrehajtását, elősegíti az eredményes munkavégzéshez szükséges információk áramlását és megteremti az elszámoltathatóság feltételeit. Az Etikai Kódex mellett a szabályos működés másik alappillére a Compliance Szabályzat mellékleteként megjelenő Megfelelőségi Politika, amely meghatározza a megfelelés-biztosítási és a megfelelés-támogatási funkciók szerepét, illetve a megfelelőségi kockázatok kezelését. A visszaélés-bejelentés lehetőségét és a bejelentések vizsgálatát a Társaság Biztonsági Kódexe kezeli. A Társaság integrált kockázatkezelési rendszert működtet, melynek működésére vonatkozóan szintén rendelkezik belső szabályozással. A megfelelésért felelős szervezeti egység közreműködik az Etikai Bizottság munkájában is. A megfelelést ernyő-szervezetként a Compliance Osztály koordinálja. A megfelelésért felelős vezető évente legalább egyszer jelentést készít a Felsővezetés, az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság számára. A Jogi Igazgatóság alapvető feladata, hogy biztosítsa a jogszerű társasági működés keretfeltételeit. E feladat megvalósítása érdekében a Jogi Igazgatóság egyes szervezeti egységei – kompetenciáik alapján – részben előkészítik, illetve véleményezik a Magyar Posta Zrt. szerződéseit, belső szabályozásait, vezető testületi előterjesztéseit.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

3.1. Felelős és etikus vállalatirányítás, jogi megfelelési kultúra

A Magyar Posta kiemelt célja megfelelni a rá, illetve tevékenységére vonatkozó hatályos szabályozásoknak. A megfelelésnek köszönhetően a jövőben tovább fokozódhat a Társaságunkba vetett bizalom, valamint erősödhetnek társadalmi kapcsolataink, továbbá csökkentjük a lehetséges környezeti, társadalmi és etikai kockázatokból fakadó negatív hatások megvalósulásának valószínűségét és azok súlyát. A munkavállalók felé kommunikált és általuk be is tartott magatartási normák segíthetik a Vállalat megítélését, a toborzást és a munkavállalók hosszútávú megtartását. Munkatársaink ügyfélkommunikációja és magatartása útján a Társaság megítélése is javulhat. A Társaság tisztában van azzal, hogy nem-megfelelés esetében potenciális negatív

hatásként az eredményesség csökkenése és a Társaság iránti bizalom visszaesése, reputációs veszteség merülhet fel, továbbá környezeti és társadalmi károkat okozhatunk.

A megfelelés biztosítási és támogató (compliance) funkció független a Társaság üzleti tevékenységeitől és üzleti funkcióitól, illetve a további kockázatkezelésben eljáró és kontrollfunkciót betöltő szervezeti egységektől. A compliance terület működésének kereteit a Compliance Szabályzat tartalmazza, 2023-ban ez a szabályozás nem került módosításra. A Compliance Osztály koordinációja mellett, a Társaság szerteágazó tevékenysége miatt, a megfelelési funkció ellátásában több terület működik közre.



Megfeleléségi Politikánkban is rögzített cél és elvárás a releváns, hatályos jogszabályoknak, hatósági elvárásoknak történő megfelelés. Vonatkozó Politikánk célja annak bemutatása, hogy Társaságunk hogyan határozza meg a megfelelés biztosítását, és a megfelelést támogató funkciók szerepét, valamint az ezzel kapcsolatos megfelelési kockázatok kezelését. Minden belső szabályozás és előírás megalkotásánál figyelembe vesszük a jogszabályi elvárásokat, biztosítva ezzel a Politikában foglalt elvárások, kompetenciák és elvek érvényesítését. Szerződéses kapcsolataink, szerződéskötési folyamataink a felelős üzletmenetre vonatkozó elvárásoknak megfelelően kerültek kialakításra. A megfelelés szintjét figyelemfelhívó kampányokkal, tájékoztatókkal, belső oktatásokkal biztosítjuk. Ilyen akció volt az antikorrupciós figyelemfelhívás társasági szinten, valamint az etikai és compliance képzés minden munkavállaló által kötelezően elvégzendő képzésként való rögzítése, a képzés elmulasztása esetén munkáltatói intézkedés alkalmazásának szabályozása. A képzés a kockázatalapú működésnek megfelelően etikai, fogyasztóvédelmi és általános compliance ismeretek részeket tartalmaz, a compliance terület érintőlegesen bemutatásával, melynek célja a szervezetszintű tudatosság növelése.

A Társaságnál működő megfelelésért felelős szervezeti egység meghatározott kompetenciái körében segítséget nyújt az üzletpolitikák implementálásához, a vezetői döntések meghozatalához a jogszabályi, felügyeleti, hatósági elvárások nyomán, azoknak megfelelően.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

**Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel**

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A Compliance terület rendszeres ellenőrzésekkel biztosítja, hogy a folyamatok gazdái és végrehajtói megfelelő mélységben megismerjék az elvárt gyakorlatot, a felelős üzleti politikák körét és azok alkalmazásának módját. A jogszabályi megfelelést célzott belső vizsgálatokkal és ellenőrzésekkel, valamint a belső szabályozások és megkötendő szerződések véleményezésével mérjük, amelybe szükség szerint bevonjuk a belső kontrollfunkciót biztosító további szervezeti egységeket is. A Társaság jogszabályi megfelelése jónak mondható, kritikus megfelelési hiányosság nem került megállapításra. A megfelelés szintjének növelését célzott oktatásokkal és tudásszint-méréssel is segítjük. A Társaság jogos üzleti érdekeit, biztonságát, jó hírnevét veszélyeztető tevékenységet végző munkavállaló ösztönző-juttatása csökkenthető, illőleg az arányosság és fokozatosság elvét betartva munkajogi és/vagy büntetőjogi következményeket is maga után vonhat az ilyen magatartás. Megfelelési vezetőnk és a Compliance Officer többszintű jelentés formájában számol be a Társaságnál a jogszabályi kötelezettség és előírás alapján kialakított belső kontrollrendszer működéséről és a megfelelési funkciókról a felsővezetésnek. 2023-ban a Megfelelési vezető jelentésében a megfelelési funkciót érintően nem azonosított kockázatot, az azt megelőző év jelentésében foglalt kockázatok a megfelelési vezető által javasolt intézkedésekkel orvoslásra kerültek, az intézkedési tervben meghatározottak szerint a releváns társasági folyamatok ennek megfelelően átalakultak és kiegészültek. Ennek megfelelően került be a Compliance terület a már említett előterjesztések kötelező véleményezési körébe, továbbá a szervezeti irányítási vezérigazgató-helyettes és a Compliance officer között workshop került rendszerezésre. Emellett biztosítottunk a hozzáférést a Jogtár alkalmazáshoz, így egyszerűsítve a jogszabályfigyelés feladatát.

Tekintettel a Társaság méretére, a megfelelési jellegű kockázatelemzés több terület közreműködésével történik, illetve a kockázatok csökkentése érdekében az egyes szabályozásokban is megjelennek ilyen intézkedések. A fenti kockázatközelés eredménye évente felülvizsgálatra kerül, a kockázatokról a Vezetői Nyilatkozat is beszámol.

Az egyes kockázatokat és a hozzájuk kapcsolható, javasolt intézkedéseket is meghatározzuk.

Azonosított kockázatok

	Intézkedések
Fogyasztóvédelmi kockázat	Megelőző intézkedések: oktatások, folyamatszabályozás, marketing aktivitások és termékfejlesztések a Compliance általi véleményezése, monitoring
ML/TF (pénzmosás, terrorizmusfinanszírozás) kockázat	Megelőző intézkedések: oktatások, tudatosság növelése és monitoring
Korrupció kockázata	Megelőző intézkedések: ismétlődő oktatások, figyelemfelkeltő kampányok
Versenyjogi kockázat	Megelőző intézkedések: ismétlődő oktatások, figyelemfelkeltő kampányok, célvizsgálatok, ellenőrzések
Adatvédelmi kockázat	Adatvédelmi tisztviselő szerepének fenntartása
Szabályozási kockázat	A Compliance kontrolljának fenntartása, megelőző intézkedések, hatékony jogszabályfigyelési rendszer kialakítása
Szankciós kockázat	Megelőző intézkedések, a Compliance bevonása a szerződéses kapcsolatok előkészítésébe és monitoring
Összeférhetetlenség, etikai normák megsértése	Megelőző intézkedések, fennálló szabályrendszer felülvizsgálata, kiegészítése, oktatás, érzékenyítés, figyelemfelkeltő kampányok, központi nyilvántartás bevezetése

ETIKUS MŰKÖDÉS

Meggyőződésünk, hogy Társaságunk hosszú távon csak a valamennyi érintett irányában felelős magatartást elváró értékek mentén lehet sikeres. A Magyar Posta alapértékeit, az elvárt, követendő etikai normákat az [Etikai Kódex](#) rögzíti. A Kódex meghatározza az etikus magatartás elveit, az általánosan elvárt magatartási normákat, a vezetői magatartás normáit, a lefektetett elvárásokat különösen sértő eseteket, az üzleti titokra vonatkozó szabályokat és az Etikai Bizottság szerepét is.

Általános követelmény, hogy a Kódexben foglaltakat mindazok, akik a Magyar Posta nevében, javára és felelősségére eljárnak (munkavállalók, közreműködők), magukra nézve kötelezőnek fogadják el és alkalmazzák. A munkavállalók belépéskor megismerik a Kódex tartalmát, annak elolvasását, megismerését és kötelező jellegét aláírásukkal igazolják. A kötelező Compliance és etikai képzés valamennyi munkavállaló által elvégzendő, a teszttel visszamért képzések esetén a teljesítés elvárt szintjét a Compliance terület határozza meg. A képzés elvégzésének visszamérését az oktatási terület végzi, illetve postahelyi ellenőrzések során a technikai ellenőrzéseket végző szervezet vizsgálja. 2023-ban az összes alkalmazott részt vett a képzésben.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

**Felelős működés:
jogsabályi megfelelés
és etikus üzletvitel**

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A Magyar Posta általános értékrendje,
az etikus magatartás elvei:

- Jogsabályok és belső szabályok betartása.
- Tisztesség, tisztességes üzleti magatartás, becsület, megbízhatóság, jóhiszeműség.
- Szakértelem, minőségi munkavégzés, innováció.
- Elkötelezettség a Társaság anyagi és szellemi értékeinek megőrzése és gyarapítása mellett.
- Tolerancia és egyenlő bánásmód.
- Együttműködés, közösségi szellem erősítése.

A munkavállalókkal szemben támasztott magatartás
legfontosabb jellemzői:

- a Társaság céljaival való azonosulás,
- szakmai felkészültség,
- a munkakörhöz szükséges kompetenciák, tudás, képesség birtoklása és fejlesztése,
- igény a folyamatos fejlődésre, nyitottság,
- tájékozottság, információ-megosztás, kezdeményező-készség,
- elhivatottság, elkötelezettség,
- felelősségvállalás,
- teljesítmény-, minőség- és sikerorientáltság,
- belső motiváltság,
- képesség a folyamatos változásra és változtatásra,
- jóhiszeműség, tisztességes eljárás és együttműködés, bizalom egymás iránt, közösségi szellem, összetartás,
- mások alapvető emberi jogainak a tiszteletben tartása.

A Társaság rendelkezik az etikai normák betartása felett őrködő szervezetrendszerrel: az etikai tárgyú bejelentések/esetek vizsgálata az Etikai Bizottság hatáskörébe tartozik. A Bizottság, amelynek működési részletsabályait külön Ügyrend határozza meg, állásfoglalásaival, értelmezést segítő döntéseivel irányt mutat az etikus magatartás követésére.

Emellett a Társaság Biztonsági Főigazgatósága úgynevezett visszaélés-bejelentési rendszert is működtet. A rendszer lehetővé teszi 7/24 elérhetőséggel a névtelen bejelentést a munkavállalók és külső személyek számára is, és a Társaság a jóhiszemű és jogszerű bejelentést tévő személyt vagy vele kapcsolatban álló személyt megvédi a diszkriminációval és tisztességtelen bánásmóddal szemben.

A visszaélés-bejelentési rendszer elérhetőségét és működésének leírását [honlapunkon](#), az intraneten, illetve belső köremailben is megosztottuk, valamint az része a minden új munkavállaló által megismert Általános Biztonsági Ismeretek kiadványnak és az évente megszervezésre kerülő Speciális Biztonsági és Csalás-megelőzés képzésnek is. A rendszer működésével kapcsolatos szabályokat a Biztonsági Szabályzat rögzíti. Külső üzleti partnereink számára a rendszer elérhetősége és működésének leírása szintén elérhető honlapunkon, valamint az Etikai Kódexben való közzététele okán része minden szerződésnek, amit az üzleti partnerek elfogadnak. Az üzleti partnerek Etikai Kódexnek való megfelelését jelenleg nem vizsgáljuk.

Etikai bejelentések, visszaélés bejelentések (db)

	2021	2022	2023
Korrupció	0	0	0
Egyéb etikai bejelentés	6	2	10

A Magyar Posta a Fogyasztóvédelmi törvényben meghatározottak szerint ügyfélszolgálati tevékenységet végez. Ennek keretein belül a nyilvános elérhetőségeken bárki jelezheti észrevételét, kifogását a tevékenységünkkel kapcsolatban (postahelyen, telefonon, emailben). Ezek a panaszok, jelzések a központi ügyfélszolgálathoz érkeznek be, az ügyfélszolgálati folyamatnak megfelelően kerülnek ügyintézői szignálásra, kivizsgálásra és kezelésre, szükség szerint az érintett szakterületek bevonásával (további információ a felelős szolgáltatások fejezetben).

3.2. Korruptió megelőzése

Alapelveink között szerepel a korruptió kiküszöbölése, amely hozzájárul mind a társasági, mind a társadalmi szintű korruptió csökkentéséhez. Erre irányuló tevékenységünk által megelőzésre kerülnek a különböző visszaélések, növekszik a hozzájárulás a vagyon védelméhez, valamint erősödik az átlátható működés. A jogszabályok betartása értékközösséget teremt Társaságunkon belül és segíti a tiszta, etikus működését. Antikorrupciós oktatásunknak köszönhetően a munkavállalók felelősségvállalása is nő. A belső ellenőrzési funkció szabályszerűen kiépített, működtetése folyamatos és a tulajdonosi elvárásokkal összehangolva működik.

A visszaélések kapcsán a zero tolerancia elvét alkalmazzuk. Olyan belső kontrollrendszert alakítottunk ki és működtetünk, amely minden egyes tevékenységi kör esetében alkalmas az etikai értékek és integritás tényleges érvényesítésének biztosítására, valamint a korruptió és a visszaélések hatékony megelőzésére, feltárására. Egymástól elkülönítve, de egymást támogatva, erőforráshatékonyan (a redundanciákat elkerülve) működnek a belső kontroll funkciók, védelmi vonalak. Az integritáskontroll alapvetően a vezetőség feladata, de ennek keretein belül valamennyi munkavállalónk és szakterületünk felelős a saját tevékenységét vagy folyamatait érintő korruptió kockázatok felismeréséért, értékeléséért és a szükséges kockázatsökkentő lépések végrehajtásáért.

Társaságunknál leginkább a beszerzések területén azonosíthatók lehetséges korruptió kockázatok. A Társaság integrált kockázatkezelés körében azonosítja a kockázatokat, melynek részeként a megfelelési kockázatok is azonosításra kerülnek. Az egyes kockázatoknál a belső szabályozások mentén kötelező a kockázatot csökkentő intézkedések meghatározása – ezek státuszolása is kötelező. Erről a Társaság belső nyilvántartást vezet, melyet a kockázatkezeléért felelős terület fog össze, illetve a megfelelési kockázatok tekintetében a Compliance. Kontrollkörnyezetünk éves szinten felmérésre kerül, és jelentés készül belőle, valamint a beszerzési eljárásokban érintetteknek vagyony nyilatkozási kötelezettsége van.

A Beszerzési Szabályzat, a Megfelelőségi, a Kockázatkezelési és a Biztonsági Politika jelöli ki azokat az alapelveket, amelyek a jogszerű, kockázattudatos, toleráns, tisztességes vállalati működést megalapozzák és a vállalaton belül egyfajta értékközösséget teremtenek, figyelembe véve a vonatkozó jogszabályokat, ajánlásokat, tulajdonosi és társadalmi elvárásokat, valamint a piaci legjobb gyakorlatokat is. Az ajándékok, egyéb előnyök elfogadásának korlátait és a korruptió tilalmát az Etikai Kódex is rögzíti. Az antikorrupciós előírások megismerése a minden munkavállaló számára kötelező etikai képzés része. A partnerek esetében a szerződésekben

kötelezettségként kerül megfogalmazásra, hogy megismerik és magukra kötelezőnek ismerik el az Etikai Kódexet.

A vezérigazgató évente a Compliance terület által koordinált és összeállított felmérés alapján a belső kontrollrendszer értékelő vezetői nyilatkozatot tesz, melyet a Felügyelőbizottság fogad el. A Vezetői Nyilatkozat megküldésére kerül a tulajdonosnak.

Társaságunknál „négy szem” elvű ellenőrzési és önellenőrzési mechanizmusok működnek, valamint szabályszegés esetére szankciókat alkalmazunk. A kockázatok azonosítása, elemzése, értékelése önértékeléssel és kulcskockázati mutatók kialakításával történik. Társaságunk részt vesz az Állami Számvevőszék integritás kérdőívének kitöltésében és a kapcsolódó adatszolgáltatásban.

2023-ban, az előző évekhez hasonlóan, nem tártunk fel korruptió incidensét és a visszaélés bejelentő vonalon sem jelentettek be ilyen tárgyat gyanút.



3.3. Versenyellenes magatartás kiküszöbölése

Kiemelt figyelmet fordítunk a jogszabályok betartására és a tiszta verseny biztosítására, melynek köszönhetően biztosított a hazai vállalatok működésének támogatása Társaságunk szolgáltatásain keresztül, mindamelllett, hogy növeljük a bizalmat az üzleti közösségben.

Versenyjogi, tröszt és monopólium-ellenes szabályok megsértésével kapcsolatos eljárás nem indult a Társasággal szemben.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

**Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel**

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

3.4. Hatósági és egyéb jogi eljárások

Társaságunknál tevékenységünk komplexitásából és kiterjedtségéből adódóan rendszeresen zajlanak felügyeleti ellenőrzések, illetve vizsgálatok. 2023-ban nem került sor jelentős mértékű (az árbevétel 0,5 – 1 %-át meghaladó) bírság kiszabására és kifizetésére. A Társaság pénzmossás megelőzési tevékenységének vizsgálata bírság kiszabása nélkül zárult, a szervezet sajátos termékportfóliója és jogállása ellenére érdemi hiányosság nem került megállapításra.

2023-ban kilenc darab eset kapcsolódott a fogyasztóvédelmi szabályok megsértéséhez, visszajelzés hiányában azonban ezen esetek lezárásra kerültek. Kormányhivatali panaszos eljárás nem volt. Összesen 51 felügyeleti eljárást kezdeményezett a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, azonban ezek közül összesen egy darab panaszügy alakult bírósági eljárássá. Adóügyekhez kapcsolódóan 2023. évben három db jogkövetési vizsgálat, két db helyszíni ellenőrzés volt, melyből egyik ellenőrzés sem végződött pénzügyi bírsággal járó hatósági eljárással. 32 db vámügyi eljárás indult, melyekben minden esetben sor került pénzügyi bírság kiszabására, összesen 2 248 000 Ft értékben.

Hatósági és egyéb jogi eljárások

	2022			2023		
	Sértések, eljárások (db)	Pénzügyi bírsággal járó sértések, eljárások (db)	Pénzbírság mértéke (Ft)	Sértések, eljárások (db)	Pénzügyi bírsággal járó sértések, eljárások (db)	Pénzbírság mértéke (Ft)
Fogyasztóvédelem	10	0	0	9	0	0
Szakpolitika teljesítés (Korm. Hiv.)	0	0	0	0	0	0
Tájékoztatás, kommunikáció (NMHH)	73	0*	0	51	1	700 000
Adatvédelem	0	0	0	2	0	0
Adóügy	3	1	25 000	5	0	0
Vámügyek	37	37	5 129 000	32	32	2 248 000
Munkaügy, foglalkoztatás, diszkrimináció	1	0	0	2	1	100 000
Korrupció	0	0	0	0	0	0
Környezetvédelem	0	0	0	0	0	0
Versenyyellenes magatartás	0	0	0	0	0	0
Marketingkommunikáció	0	0	0	0	0	0

*A 2022. évi jelentésben azonosított hiba: az adat módosításra került az újraközlés során.

3.5. Felelős beszerzés

Felelős beszerzőként pozitív hatással vagyunk a fenntarthatósági, különös tekintettel az energiahatékonysági alapelvek érvényesülésére, és fokozzuk a piaci alapú versenyt a beszállítók körében. Figyelemmel kísérjük és esetenként előnyben részesítjük a környezeti vagy társadalmi szempontból kedvező beszerzéseket.

2023-ban számos pozitív és negatív hatás érte beszerzési osztályunkat. A korábbi évekhez képest az árak volatilitása csökkent, a szállítók hajlandósága a hosszabb időtávú szerződésekre kezdett visszatérni. Az energia- és üzemanyagárak, valamint az árfolyamváltozások kockázatát az árainkban továbbra is érvényesítettük. Legnagyobb kihívásunk a stabil szervezeti bázis megteremtése, és a Társaságunknál jelen lévő fluktuáció viszszaeszköztetése volt.

BESZERZÉSI SZABÁLYZAT

Társaságunk beszerzéseit alapvetően a közbeszerzésre vonatkozó előírások és Beszerzési Szabályzatunk határozzák meg. Beszerzési alapelveink 2023-ban változatlanok maradtak. A közzétett Beszerzési Szabályzatunk továbbra is kimondja, hogy a beszerzéseknél az ár mellett a fenntarthatósági (pl. környezetvédelmi, energiahatékonysági) kritériumokat is értékelni kell. Szállítóink minősítése során célunk továbbá a szállítói oldalon felmerülő kockázati tényezők minimalizálása, valamint a szállító szerződés szerinti teljesítésének értékelése, minősítése is. Beszerzéseink során kiemelt figyelmet szentelünk a korrupció és a visszaélések hatékony megelőzésére és feltárására (bővebben a Compliance fejezetben olvasható). Az előírt zöld beszerzési szempontok érvényesítése során lehetőség szerint az életciklus-költségeket is figyelembe vesszük. Beszerzési Tervünket rendszeresen nyomon követjük, valamint SAP ARIBA-t alkalmazunk az érdekelt felekkel történő kapcsolattartás során.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értéktérmetés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Beszérési- és közbeszerzési eljárásaink tekintetében minden esetben érvényesítjük az átláthatóság, hatékonyság, gazdaságosság szempontjait (például transzparens beszerzési rendszerek, árlejtések). Beszerzéseinknél számos esetben feltérképezzük a lehetséges zöld alternatívákat, hiszen a zöld beszerzés a fenntartható termelés és fogyasztás, valamint a körforgásos gazdálkodás elősegítésének fontos piaci eszköze, amely kedvező közvetlen környezetvédelmi előnyei mellett serkenti az innovációt, az öko- és a környezetvédelmi iparágak fejlődését, ezáltal hozzájárul a gazdasági fellendüléshez és a foglalkoztatási célkitűzések eléréséhez is.

2023-as évben kiemelt beszerzési projektjeink voltak:

- Környezetbarát bútorok beszerzése az MPL depók részére.
- Munkaruházati termékek szállítása.
- 100 darab csomagautomata beszerzése.
- Elektromos indítópontok beszerzése Kyburz és E-Bike töltéshez.
- Auditált iktatórendszer beszerzés – Egységes Központi Elektronikus Irat-és Dokumentumkezelési Rendszer (EKEIDR).



A beszerzési szabályzatot szorosan kiegészíti a szerződéskötési szabályzat, amely a jogszerű működés, felelős adózás és tisztességes magatartás további elemeire vonatkozó elvárásokat is tartalmazza.

BESZÁLLÍTÓI LÁNC ÉS BESZERZÉS SZÁMOKBAN

A 2023-as évben összességében 99 milliárd forint költséget jelentettek beszerzési kiadásaink, amelynek 92 %-át, 91 milliárd forintot helyi beszállítókra fordítottuk. Helyi beszállítóknak tekintjük a magyarországi székhellyel rendelkező társaságokat, amelyekkel beszállítói kapcsolatban állunk.

Beszerezés számokban

	2022	2023	Változás %
Beszerezési költség	125 milliárd forint	99 milliárd forint	- 21 %
ebből HUF kifizetés	103 milliárd forint	91 milliárd forint	- 12 %
ebből közbeszerzés	21 milliárd forint	15 milliárd forint	- 29 %
Beszállítók száma (aktív partnerek) (db)	2 581	2 520	- 2 %
Magyarországi beszállítók száma (db)	2 559	2 489	- 3 %

ÉVES BESZERZÉSI ÉRTÉK ALAPJÁN FŐ BESZÁLLÍTÓINK VOLTAK:

- A Magyar Posta leányvállalatai: Magyar Posta Ingatlankezelő Kft., Postaflootta Kft., Posta InlT Zrt.
- IT fejlesztő, szolgáltató, értékesítő cégek: Telekom Rendszerintegráció Zrt.
- Logisztikai szolgáltatók: Leonardo S.P.A., Mailroom Solution OY., BHS Trans Kft.
- Kommunikációs szolgáltatók: New Land Media Kft., Mediaworks Hungary Zrt.
- Energetikai szolgáltatók, üzemanyag szolgáltatók: MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., MOL Magyar Olaj- és Gázipari Nyrt.

2022-es évhez képest, a legnagyobb szállítók tevékenységi köre változatlan. A közzétett Beszerzési Szabályzatunkban előírt eljárásrendet minden esetben betartjuk a beszállítók megfelelő kiválasztása, értékelése és minősítése során. 2023-ban 2520 aktív partnere volt Társaságunknak, 233 új beszállítóval kötöttünk szerződést. Társadalmi és környezeti szempontú átvilágítás és értékelés nem történt a beszállítóinkkal szemben, azonban lehetőség szerint a kategória-specifikus környezeti értékelési szempontokat figyelembe vettük.

Pozitív társadalmi hatást értünk el azzal, hogy társaságunk munka- és formaruháit már több éve megváltozott munkaképességű munkavállalókat is foglalkoztató gazdasági társaság készíti. 2021-től 2023-ig a munkaruházat szállítására az ERFO Rehabilitációs Foglalkoztató Közhasznú Nonprofit Kft. – Kézmű Fővárosi Kézműipari Foglalkoztató Közhasznú Nonprofit Kft. közös ajánlattevőknek volt szerződésük.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

ZÖLD KÖZBESZERZÉSEK

A 2021-ben közzreadott Zöld Beszerzési Kódex figyelembevételével 2022-ben kiadott belső Zöld Beszerzési Kódexünk 2023-ban aktualizálásra került.

A zöld beszerzés „10 parancsolata”

- 1. Rendelés racionalizálása, az anyag és erőforrás szükséglet és fogyasztás újragondolása révén
- 2. Javítható, újratölthető termékek preferálása az eldobható termékekkel szemben
- 3. Újra felhasználható termékek előnyben részesítése
- 4. Helyi beszállítók előnyben részesítése, a szállítással járó környezetterhelés minimalizálása céljából
- 5. Helyi beszállító hiányában környezetet kevésbé terhelő fuvarozási mód választása
- 6. Újra felhasznált anyagból vagy megújuló erőforrásból (anyagból) készült termékek vásárlása
- 7. Minimális csomagolóanyaggal rendelkező termékek preferálása
- 8. Víz-, és energiahatékony termelési eljárások, technológiák alkalmazása, a fogyasztás csökkentése céljából
- 9. Veszélyes anyagok és egyszerhasználatos műanyagok használatának csökkentése, illetve elkerülése
- 10. ISO 14001-es, vagy EMAS környezetvédelmi szabvánnyal rendelkező beszállítók választása és ha az ajánlat/szerződés alvállalkozási elemet is tartalmaz, a zöld beszerzési kötelezettségvállalások betartásának megkövetelése a teljes ellátási lánc mentén

Zöld és zöldítésre leginkább alkalmas termék-és szolgáltatáscsoportokként az alábbiakat azonosítottuk:

- Irodai IT eszközök (energiahatékony számítógépek, monitorok, laptopok, multifunkciós készülékek, nyomtatók, faxok, fénymásolók).
- Világítás.
- Megújuló energiaforrásokból származó villamos energia.
- Fenntarthatóan kitermelt faanyagból készült irodabútorok.
- Elektromos, hibrid vagy alacsony kibocsátású járművek (teherautók, személyautók, kerékpárok).
- Szállítási, fuvarozási szolgáltatások.
- Háztartási eszközök (kávéfőző, hűtőszekrény, vízforraló).
- Újrahasznosított papír és nyomdaipari termékek, csomagolóanyagok, irodaszerek.
- Környezetkímélő termékeket alkalmazó takarító eszközök, szolgáltatások.
- Építési, felújítási munkák.
- Alacsony energiafelhasználású épületek.
- Étkeztetési és vendéglátóipari szolgáltatások.

A 2023. évben részt vettünk a Közbeszerzési Hatóság Gyakorlati kézikönyv a zöld közbeszerzésekhez című kiadványa elkészítésében. A kiadványban magyarországi jó példaként mutatják be a Magyar Posta Zrt. elektromos járműbeszerzéseit.

2023 novemberében megjelent a Közbeszerzési Hatóság keretében működő Tanács útmutatója a bútorok zöld közbeszerzéséről. Az útmutatóban bemutatásra kerül *Jó gyakorlat Magyarországon* címmel a Magyar Posta *Környezetbarát bútorok beszerzése az MPL Depók részére* tárgyú közbeszerzési eljárása. A Hatóság felkérte a Magyar Posta Zrt.-t, hogy az eljárást nyújtsa be a Közbeszerzési Nivódíj pályázatra, mely a kiemelkedő színvonalú, fenntarthatósági szempontokat érvényesítő közbeszerzési szakmai teljesítmény elismerése.



4

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

- | | |
|---|----|
| 4.1. Fejlesztések a szolgáltatásokban | 36 |
| 4.2. Minőségmenedzsment, ügyfél-elégedettség és
ügyfélpanaszok kezelése | 39 |
| 4.3. Ellátásbiztonság, közszolgáltatások biztosítása,
elérhetőség, megfizethetőség | 43 |



MIÉRT FONTOS?

A fenntarthatósági jelentés körébe bevont szolgáltatásaink (Társaság bemutatása fejezet) alapvető társadalmi és gazdasági igények teljesülését biztosítja, illetve kistelepüléseken egyes szolgáltatások és termékek egyedül a Magyar Postán keresztül érhetők el. Kézbesítési szolgáltatásunk – egyebek mellett – a szociális háló működtetésében is szerepet játszik.



IRÁNYÍTÁS

A szolgáltatásnyújtás és -fejlesztés irányításában természetesen számos terület közreműködik. A fejlesztések megvalósulásáért jellemzően a Szervezetirányítási Vezérigazgató-helyettes irányítása alá tartozó Stratégiai Igazgatóság, a Csomaglogisztikai Technológia és Termékmenedzsment Igazgatóság, a Hálózati Igazgatóság, valamint az MPL+ és a SMART by MPL projekt vonatkozásában a Logisztikai és Üzemeltetési Igazgatóság felelt 2023-ban. A minőségmérések és szabványosított irányítási rendszerek működtetésének koordinációját és fejlesztését a Minőségmenedzsment Osztály végzi.

A Magyar Posta fejlesztései társadalmi szempontból erősítik az ügyfelek bizalmát, lojalitásukat. A Posta szerepet játszik a szociális háló fenntartásában, valamint a társadalom szélesebb szegmenseit is bevonzza a szolgáltatások igénybevételére. A növekvő ügyfélelégedettség esetén erősödik a Postába vetett bizalom, ami a fenntartható üzleti működés egyik legfontosabb alapja.



CÉLOK, ALAPELVEK

A Társaság célja a fenntarthatósági, környezetvédelmi és energetikai szempontokat szem előtt tartva ügyfélközpontú, versenyképes, digitális és szolgáltató szemléletű, modern állami vállalat kialakítása, működtetése.

Célunk a szolgáltatásminőség folyamatos fejlesztése, az ügyféligényekhez illeszkedő szolgáltatási kör kialakítása, ügyfeink elégedettségének növelése – lehetőség szerint minél akadálymentesebb és versenyképesebb módon. Kiemelt figyelmet fordítunk a törvényi megfelelésre és a korrekt ügyfélkezelésre – beleértve a kommunikáció és tájékoztatás valamennyi formáját. Célunk, hogy mindenkinek elérhetővé tegyük szolgáltatásunkat közvetlenül, vagy partnerhálózati, digitális megoldásaink révén és közszolgáltatásunk zavartalanul üzemeljen.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszállítási megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

4.1. Fejlesztések a szolgáltatásokban

A Magyar Posta felelőssége jelentős a tekintetben, hogy a dinamikusan változó logisztikai versenypiaci környezetben is helytálljon, ugyanakkor a társadalom számára továbbra is biztosítsa az elvárt tradicionális szolgáltatásokat. A két piac között jelentős különbség van, így ez extra felelősséget és kihívást hárít a Magyar Posta működésére.

Az ügyféligények minél magasabb szintű kiszolgálása, valamint a Magyar Posta versenyképességének erősítése érdekében továbbra is a logisztikai infrastruktúra, valamint az elektronikus folyamatok és szolgáltatások fejlesztésére fókuszálunk. A meglévő szolgáltatások szinten tartásában és fejlesztésében is jelentős szerepet játszik az élők munkatársai. A Magyar Posta 2023-ban is kiemelt figyelmet fordított a képzett munkatársi megtartására és fejlesztésére, emellett az új munkatársi felvételét is felgyorsította.

Jelentésünkben és jelen fejezetünkben a levél- és csomagküldemények célba juttatása, a logisztikai szolgáltatás és a pénzforgalmi szolgáltatás van fókuszban, további tevékenységeink, leányvállalataink a következő évi jelentéstétel során kerülnek bevonásra, konszolidálásra.



ÚJ DEPÓK, MPL+, SMART BY MPL

Az MPL+- program keretében 2023-ban négy új csomaglogisztikai telephelyet létesítettünk: Zalaegerszegen, Békéscsabán, Hatvanban és Nagykanizsán, valamint további nyolc automatizált szállítópályát helyeztünk üzembe Kaposváron, Füzesabonyban, Zalaegerszegen, Szombathelyen, Hatvanban, Nagykanizsán, Békéscsabán és Veszprémben. A szállítópályák óránként átlagosan 2000 darab küldemény feldolgozására képesek, a szállítópálya-szalag lehetővé teszi az ömlesztett szállítást, a kamionból történő közvetlen ki- és bepakolást, továbbá segíti a küldemények folyamatos feldolgozását.

Az automatizálás a raktárlogisztikai szolgáltatások esetében is fókuszba került. 2023 novemberében elindítottuk a világviszonylatban is kiemelkedő fulfillment szolgáltatásunkat, a SMART by MPL-t, ami a kis- és középvállalatok számára kínál megoldást arra, hogy árucikkeik logisztikája helyett saját üzleti növekedésükre fókuszálhassanak. Ez egy olyan robotizált és automatizált csomaglogisztikai szolgáltatás, amely során az árukészletek raktározásától a megrendelt termék csomagolásán át annak a megrendelőhöz történő kiszállításáig minden feladatot a Posta végez. Így a házhozszállítás akár a megrendelés napján megtörténhet. Mindehhez a Fóti Logisztikai Központunk egy 800 nm-es robotizált tárolóval és egy 1200 nm-es külső tárolóegységgel bővült, ahol 240 tonna terméket vagyunk képesek raktározni és kezelni. Ez a komplex raktárlogisztikai megoldás elsősorban a webáruházak, de akár bankok, biztosítók és telekommunikációs vállalatok számára kínál teljes körű logisztikai megoldást. Az üzleti partnerek előre beszállított, weben rendelhető termékeinek raktározásától a megrendelt csomagok összeállításán át a kézbesítésig minden folyamatot a Magyar Posta végez.

CSOMAGAUTOMATA-HÁLÓZAT BŐVÍTÉSE

Összefüggésben a csomagszolgáltatások fejlesztésével, a csomagautomata hálózat további kiépítése és forgalmának felfuttatása szintén kiemelt feladata volt a Magyar Postának 2023-ban. A csomagforgalmi csúcsidőszakban a Társaság 550 db csomagautomatát működtetett országszerte. Az ügyféltapasztalatok, és az ügyfél-elégedettségi mérés itt kiemelt fontosságú. A fiatalok dinamikus életviteléhez jobban alkalmazkodnak azok a csomagátvételi pontok, melyek a hét minden napján 24 órában elérhetők és így akkor veszik igénybe a szolgáltatást, amikor az számukra a legmegfelelőbb.

A már több, mint 1 600 000 visszajelzés alapján a megkérdezettek a szolgáltatást 10 pontból 9,5 pontra értékelik, mely az általános mérési sztenderdek alapján jó eredménynek számít. Az értékelés az ügyfelek elégedettségéről ad képet, de az anonim adatok további elemzési lehetőségeket kínálnak.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

**Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások**

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

MAGYAR FALU PROGRAM
ÉS POSTAPARTNERI PROGRAM

A Magyar Posta mindent megtesz annak érdekében, hogy a kistelepüléseken az alacsony postai forgalom ellenére hosszútávon megmaradjon a postai szolgáltatás elérhetősége. A Társaság a kormányzat által indított Magyar Falu Program keretében 2022-ben elindította együttműködéseit a sikeresen pályázó partnerekkel.

A megvalósuló partneri együttműködések hosszútávú, legalább 5 éves üzemeltetést irányoznak elő a nyertes vállalkozások részére, melynek keretében a helyi igényeket kielégítő termékportfólióval várják a lakosságot. A postapartnerségek a partner alaptevékenységének, vagyis például az élelmiszer kiskereskedelmi tevékenységnek helyet adó saját ingatlanban látják el a felvételt elősegítő feladatokat.

A program folytatásaként, az új partneri program konstrukcióját 2023 februárjában hirdette meg a vállalatunk. A program lényege, hogy a partnerek számára a Magyar Posta biztosítja a szakmai munkához szükséges főbb eszközöket és képzéseket, valamint díjat fizet a vállalt tevékenység függvényében, a partner pedig rendelkezésre bocsátja az ingatlant és a szükséges munkaerőt.

A partneri lehetőséggel az 1 500 fő alatti kistelepülések vezetését kereste meg a Posta és az érintett önkormányzatok, a helyben működő országos kereskedelmi hálózatok, valamint a helyi vállalkozások egyaránt nagy számban érdeklődnek iránta. A kedvező csatlakozási feltételek és a kiszámítható havi bevételi lehetőség a kistelepülések önkormányzatainak és vállalkozóinak jelentős segítséget nyújtanak. Az ügyfélélmény javulását lehetőségként azonosítja Társaságunk.

2023 végén 471 partnert számlált a program.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

DIGITÁLIS FEJLESZTÉSEK

A Magyar Posta kiemelt feladatának tekinti a digitális megoldások kiterjedt alkalmazását, fejlesztését és népszerűsítését az ügyfélélmény növelése és a magas szintű automatizáció érdekében.

2023-ban is folytatódott az iCsekk alkalmazás fejlesztése, amelynek köszönhetően több készpénzátutalási megbízás és postai számlabefizetési megbízás befizetésének lehetőségét biztosítjuk egy tranzakción belül. Bár csökken a feladott készpénzátutalási megbízások és a postai számlabefizetési megbízások mennyisége, az iCsekk alkalmazással kezdeményezett befizetések száma továbbra is nőtt. Az alkalmazáson belül elérhető az ÖnPostám virtuális hűségkártya különböző hűségprogram funkciókkal úgy, mint a pontgyűjtés, a kedvezmények igénybevétele, továbbá megtekinthető az aktuális egyenleg, a ponttörténet és az elérhető kedvezmények listája is.

A terveknek megfelelően haladt a még manuálisan működő posták gépesítése is, év végére mind a háromszáz manuális posta átalakult. Az új rendszer kiváltotta a korábban elszigetelten működő, csak résztvevőket támogató informatikai rendszereket. Az egységes (IPH: Intergrált Posta Hálózat) technológia alkalmazásának számos előnye van: egyszerűsödnek a technikai folyamatok, a fejlesztést követően a felvett küldeményeken nem szükséges kézzel szerepeltetni az időbélyeget (nap, óra, perc), a küldemények adatait sem kell utólag rögzíteni, az IPH-ban az azonnal rögzül. Az IPH az adott postán belüli munkavégzés gyorsításán és könnyítésén kívül lehetővé teszi a postai szervezetek közötti gyors kommunikációt, a nyomkövetéseket, a pénzügyek (főpénztár, számlázások, főkönyvi feladatok) kézbe tartását, az alapvető folyamatok és projektek ütemezését és költségvetését, valamint a jelentések és előrejelzések készítését, az adatok megvédését.

Országosan 166 postán elérhető az ügyfélhívó rendszer korszerű, érintőképernyős totemje, mely az igényelt szolgáltatás kiválasztását segíti.



KOMMUNIKÁCIÓS FEJLESZTÉSEK

A Magyar Posta számára rendkívül fontos, hogy ügyfeleivel aktív kapcsolatot tartson, hogy hitelesen és szakszerűen tájékoztasson. Ennek jegyében folyamatosan törekszünk az írásbeli kommunikációnk fejlesztésére minden, az ügyfelek által elérhető felületen és módon, legyen az papír alapú vagy elektronikus levelezés.

A Társaság aktívan jelen van a social médiában (Facebook és LinkedIn) és rendszeresen kommunikál a Posta weboldalán. A LinkedIn-en közel 10 000, a Facebookon több, mint 46 000, míg az Instagramon mintegy 3 000 követővel rendelkezik a vállalat. A www.posta.hu több, mint 4 000 aktív aloldala naponta többször frissül. A weboldalunkon kiemelt helyen érhetők el az ügyfelek által leggyakrabban keresett információk: a nyomkövetés, a posta- és irányítószámkereső, valamint a díjkalkulátor, emellett megtalálható weboldalunkon valamennyi postai szolgáltatás bemutatása, valamint az aktuálisan zajló ügyfélakciók és a Társasággal, annak szolgáltatásaival kapcsolatos hírek, közlemények.

A MAGYAR POSTA EGYSÉGES SZÓBELI ÉS ÍRÁSBELI KOMMUNIKÁCIÓS IRÁNYELVEI KÖZÉ AZ ALÁBBIK TARTOZNAK:



udvarias
hangnem



lényegre
koncentráció



tényszerűség



szakszerűség



teljeskörűség



gördülékenység



értelmezhető közlési
sorrend



egyetiség

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszállási megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

4.2. Minőségmenedzsment, ügyfél-elégedettség és ügyfélpanaszok kezelése

A Magyar Posta célja, hogy az ügyfelek minden szempontból elégedettek legyenek a biztosított szolgáltatásokkal és ügyintézással. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ezáltal ügyfeink elégedettségének növeléséhez minden visszajelzés egyaránt fontos, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a Magyar Posta egészével kapcsolatban megfogalmazódik.

MINŐSÉGMEENEDZSMENT

A Társaság vezetése a minőségi szolgáltatásnyújtásra való elkötelezettségét a Minőség-, környezet- és energiapolitikában nyilvánította ki, amely elérhető a posta.hu weboldalon – **Minőség-környezet-és energiapolitika 2023** – és kifüggesztésre került minden postahelyen az ügyfelek által is jól látható módon. A Posta az irányítási, a szolgáltató és a végrehajtási folyamatokba szorosan beépülő szabályozott irányítási rendszereket (minőségirányítási (MIR), környezetirányítási (KIR), energiagazdálkodási irányítási (EgIR), információbiztonság-irányítási (IBIR rendszer) működtet, melynek célja a Total Quality Management (TQM) alapelveire épülő információvédelmet, környezet- és energiatudatosságot támogató minőségkultúra megteremtése.



ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

A minőségjavító intézkedéseknek köszönhetően az ügyfélszolgálati mutatók az elmúlt évekre visszatekintve mind a telefonos, mind pedig az írásos csatornákon kiemelkedőek. A központi telefonos ügyfélszolgálatunk híváskiszolgálási mutatója egy fontos indikátor, amely azt mutatja meg, hogy a beérkező hívások hány százalékát szolgáljuk ki. Ez a mutató 2022-ről 2023. első félévére 4,4 %-kal javult, mely az elmúlt 5 év legmagasabb szolgáltatási szintjét jelenti. A híváskiszolgálást naponta monitorozzuk, megkereséseink körülbelül 50 %-a csomagküldeményekkel kapcsolatos információkérés. A híváskiszolgálási mutatónk 2023-ban – az egész évet figyelembe véve – végül 86,58 %-ot ért el, mely meghaladta a belső elvárásként kitűzött 85 %-os szintet. A 2023. év végén a küldeményforgalommal párhuzamosan, kiemelten a Black Fridayt követő időszakban extrém, jelentősen emelkedő ügyfélmegkeresés-számot kezeltünk, a kiszolgálási mutatóink ebben az időszakban is teljesültek. A reklamációkezelésben szintén elértük az elvárt eredményt: 2023-ban az átlagos átfutási időnk 22,1 nappal teljesült.

A Magyar Posta kiemelt figyelmet fordít arra, hogy ügyfeink elégedettek legyenek a szolgáltatásainkkal. Ennek okán rendszeresen felmérjük ügyfeink elégedettségét. Piac-kutatási osztályunk kéthavonta készít tracking kutatásokat a Posta lakossági megítéléséről, ezen belül kiemelt téma az elégedettség, amelyben helyet kap a Posta megbízhatóságával kapcsolatos kérdés is. A válaszadóknak 1 és 100 pont közötti skálán van lehetősége jelölni válaszaikat. A kutatás eredményei alátámasztják, hogy az ügyfelek megbízhatnak a Magyar Postában (a 100-as skálán az elmúlt három év átlageredményei alapján 60 és 65 közötti pontot kaptunk a megbízhatóságra vonatkozó kérdésekre), valamint az átlagos elégedettség is stabil, 3 éves intervallumban 60 és 70 között szóródik az érték. Mindemellett a felmérés azt is kimutatta, hogy a Posta továbbra is könnyen elérhető az lakosság számára.

A 2022-es év fejlesztése volt a belföldi csomagkézbesítéssel kapcsolatos ügyfélelégedettséget mérő kérdőív bevezetése, amelynek keretein belül 2023-ban több mint egymillió visszajelzés érkezett. Az ügyfelek, hasonló arányban ajánlanák a Magyar Posta/MPL futár-szolgáltatását, mint a piacon versenyző többi szereplőjét.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszállási megfelelés
és etikus üzletvitel

**Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások**

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszályai megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Ügyfélélegedettség mutatószámok

ÜGYFÉLELEGEDETTSÉGI MUTATÓK	2021	2022	2023
Központi telefonos ügyfélszolgálat híváskiszolgálási mutató (cél 85 %)	86,94 %	90,77 %	86,58 %
Postával kapcsolatos általános elégedettség (1-100)	65-70	60-70	65-69
Posta megbízhatósága (1-100)	60-65	60-66	61-64
Belföldi csomag-házhozszállítással kapcsolatos általános ügyfélélegedettség (1-10)	n.a.	9,45	9,45
Belföldi csomag házhozszállítás NPS értéke* (Net Promoter Score; -100-+100)	n.a.	+ 81	+ 81

*A Net Promoter Score az ajánlási hajlandósággal méri az elégedettséget.

VÁRAKOZÁSI IDŐ MÉRÉSE

Az ügyfél-elégedettség növelése és a postai erőforrások optimális felhasználása, a munkavállalók forgalomérzékeny beültetése érdekében 2023. év végéig 166 postán, folyamatos várakozási időmérést végeztünk az ügyfélhívó rendszer szervere által szolgáltatott adatok alapján, valamint mobil informatikai eszközökkel további 45 postán végeztük el a mérést. Az átlagos várakozási idő az ügyfélhívós postákon 4 perc 13 másodperc volt. A 2023-as várakozási idők kis mértékű növekedése a posta bezárásoknak köszönhető, amely során sokszor kisebb postákról nagyobb forgalmú és várakozási idő mérő rendszerrel felszerelt postákra történt az ügyfelek átcsoportosítása.

A vizsgálat fókusz a 7 percen belül, illetve a 15 percen túl megkezdett ügyfélszolgálat arányának megállapítása, amely a mérési időszak alatt valamennyi postai szolgáltatást igénybe vevő ügyfélre kiterjed.

AZ EREDMÉNYEK ORSZÁGOS SZINTEN
AZ ELVÁRÁSOKNAK MEGFELELŐEN TELJESÜLTEK:

- a rövid tranzakciós idejű szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek 81,3 %-ának kiszolgálása 7 percen belül elkezdődött az ügyfélhívóval rendelkező postákon, ez az arány a mobil informatikai eszközökkel mért postahelyeken 91,8 % volt;
- az ügyfelek 3,8 %-át 15 percen túl kezdték el kiszolgálni az ügyfélhívókkal rendelkező postákon, míg ez az arány a mobil informatikai eszközökkel mért posták esetében 1 % volt.

BELFÖLDI KÖNYVELT ÉS VAKOK ÍRÁSÁT TARTALMAZÓ
KÜLDEMÉNYEK KÉZBESÍTÉSI IDEJÉNEK MÉRÉSE

Az Egyetemes Postai Köszolgáltatási Szerződésben és a Postatörvényben meghatározott követelményeknek való megfelelés érdekében folyamatosan nyomon követjük a küldemények átfutási idejét. A belföldi közönséges és könyvelt postai küldeményekre, valamint a vakok írását tartalmazó küldeményekre a jogszabályban elvárt átfutási idők 2023-ban teljesültek. A méréseket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által elfogadott módszertan alapján független mérőszervezet közreműködésével végeztük.

Várakozási idő mérése és a küldemények átfutási ideje

INDIKÁTOR	Célérték (%)	2021	2022	2023
Várakozási idő-mérés: 7 percen belüli kiszolgálás megkezdése ügyfélhívóval mért postahelyen	min. 76 %	86,8 %	84,7 %	81,3 %
Várakozási idő-mérés: 7 percen belüli kiszolgálás megkezdése mobil eszközzel mért postahelyen	min. 76 %	94,5 %	93,8 %	91,8 %
Várakozási idő-mérés: 15 percen túl megkezdett kiszolgálás ügyfélhívóval mért postahelyen	max. 5 %	2,1 %	2,8 %	3,8 %
Várakozási idő-mérés: 15 percen túl megkezdett kiszolgálás mobil eszközzel mért postahelyen	max. 5 %	0,6 %	0,7 %	1,0 %
Elsőbbségi levélküldemények átfutási ideje a feladást követő napon	min. 85 %	91,0 %	90,1 %	98,6 %*
Nem elsőbbségi levélküldemények átfutási ideje a feladást követő 5 munkanapon belül	min. 97 %	97,3 %	97,8 %	97,3 %
Egyetemes szolgáltatás keretében feladott postacsomag küldemények átfutási ideje a feladást követő 2 munkanapon belül	min. 85 %	98,8 %	99,1 %	98,3 %
Vakok írását tartalmazó küldemények átfutási ideje a feladást követő 5 munkanapon belül**	min. 97 %	100,0 %	100,0 %	97,5 %
Hivatalos irat küldemények átfutási ideje a feladást követő 5 munkanapon belül	min. 97 %	99,4 %	99,8 %	99,7 %

* Az EPKSZ – Egyetemes Postai Köszolgáltatási Szerződés változás miatt az eredmény a feladást követő 2. munkanapra vonatkozik.

** Vakok írását tartalmazó küldemények átfutási ideje mintavételes mérésen alapul. Fél évente körülbelül 100 db küldeményt alapul véve.

2023. november 1-jével módosult az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés (EPKSZ), mely alapján az elsőbbségi levélküldemények legalább 85 %-át a feladást követő második munkanap (D+2), legalább 97 %-át a feladást követő harmadik munkanap (D+3) végéig kell kézbesíteni. 2023. novemberét megelőzően az elsőbbségi levélküldemények legalább 85 %-ának a feladást követő (D+1) munkanapon belüli kézbesítése volt érvényben. Az elveszett vagy megsemmisült könyvelt küldemények arányára vonatkozó jogszabályi elvárás $\leq 0,07$ ezrelékről 0,13 ezrelékre módosult.

ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSE

Az ügyfelek információszolgáltatási igényeinek kiszolgálása és a panaszok kezelésének folyamata során elsődleges célunk a gyors és szakzerű válaszadás annak érdekében, hogy mind a lakossági, mind az üzleti partnereink elégedettségét növeljük, a szolgáltatásunk iránti elkötelezettséget – még a panaszkezelési folyamat során is – fenntartsuk, hiszen kiemelten fontos a Postába vetett bizalom fenntartása, szolgáltatásunk egyediségének erősítése.

Az ügyfélszolgálati tevékenység során a postai munkavállalók elkötelezettek abban, hogy megtartsák, illetve lehetőség szerint folyamatosan növeljék ügyfeleink elégedettségét. Ehhez az ügyek gyors és hatékony kivizsgálása az első számú eszköz és egyben lehetőség.

Az Ügyfélszolgálati Igazgatóság (ÜI) köteles gondoskodni a hibaokok feltárására irányuló vizsgálatok eredményeinek továbbításáról illetékesség szerint a minőségmenedzsment, az üzleti és az üzemeltetési szakterületek részére. Az ÜI az információszolgáltatások és panaszok összesített adatállományából a szolgáltatások minőségének folyamatos javítása érdekében rendszeres, illetve ad hoc jelleggel kimutatásokat, adatszolgáltatásokat, elemzéseket készít a vezetőség és a szervezeti egységek felé. Az ügyfélszolgálaton belül a Contact Center elsősorban az e-mailben és telefonon keresztül érkező ügyekkel foglalkozik. Az ügy-

felek leggyakrabban a küldemények életútjáról kérnek információt, vagy épp azok logisztikai folyamatával kapcsolatban tesznek rendelkezést (pl. helyszín, időpont, átvévo személyének módosítása). Munkatársaink értékelik a beérkező megkereséseket, és ennek alapján határozzák meg a kezelési folyamatot: az azonnal meg nem válaszolható, vagy nem orvosolható eseteket minősítjük panasznak. A Panaszkezelési és Adatszolgáltatási Osztály munkatársai az adatszolgáltatási, hatósági tájékoztatási kötelezettséggel, reklamációkkal kapcsolatos megkereséseket kezelik.

A Panaszkezelési és Adatszolgáltatási Osztály a panaszokat az érintett szervezetekkel együtt vizsgálja (például beszállítói panaszok). Hálózati és logisztikai szervezetek esetében a panaszban érintett szervezeti egység vezetőjét a vizsgálat során megállapításra került szabálytalanságról a vizsgáló szervezet munkatársa tájékoztatja. A szervezeti egység vezetője a megszüntetés érdekében a szükséges intézkedéseket köteles megtenni. A saját hatáskörben vizsgált, megalapozottnak (jogosnak) minősített panaszok esetében meg kell állapítani a jogosság alapjául szolgáló hiba okát. Az ismételt felmerülés elkerülése érdekében a szükséges javító intézkedések kötelezően meg kell tennie az érintett szervezeti egység felelős vezetőjének.

Az ügyfelek kiszolgálása, illetve az ügyfélszolgálati feladatok folyamatos és zavartalan működtetése mellett az ÜI több területen (folyamat-, hatékonyság- és működés-fejlesztések) is jelentős eredményeket ért el 2023-ban. Az ügyfélszolgálati információk hatékonyabb visszacsatolása érdekében az üzleti területek felé új típusú panaszkezelési fórum szervezését kezdeményezte, ennek eredményeképpen fél évente személyes megbeszélést tartunk az érintettekkel. Emellett a riportálási képességünket is szélesítettük: a PowerBI felületeinket továbbfejlesztettük mind az ügyfélszolgálati kép szélesítése, mind a társosztályi gócfeltárás hatékonyságának növelése érdekében. A postahelyek felé is rendszeresen nyújtunk adatszolgáltatást.

Több területen – együttműködve a felügyeleti szerv Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósággal – optimalizáltuk a panaszkezelési folyamatokat több ütemben, különböző ügyféltípusokra vonatkozóan. Célunk, hogy ügyfeleink

gyorsabban segítséget és választ kapjanak, felesleges vizsgálatok ne terheljék a rendszert.

Az adatszolgáltatási területen az EKI (Elektronikus Kézbesítési Igazolás) fejlesztése és stabilitása a tranzakciószámokban is megmutatkozik, valamint az ÜI-n belül végzett folyamatoptimalizáció is eredményesebb működést hozott. A fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően 30 napon belül válaszolunk a panaszokra.

A hatósági tájékoztatás (hivatalos iratok) ügýtípus kezelésének kiterjesztése tovább folytatódott a teljes szervezetre. Cél a kompetencia beépítése az alap tudáscsomagba, vagyis valamennyi ügyfélszolgálati munkatárs beépítése a folyamatba az ügyfelek (közjegyzők, bíróságok) által adott 3-5-8 munkanapos határidők betartása érdekében. A minőségmérés kiterjesztése – és az abból kinyert információk felhasználása – a nemzetközi adatszolgáltatás ügýtípusra lehetőséget teremt hatékonyságjavító intézkedésekre, standardizálásra. A nemzetközi adatszolgáltatás ügýtípuson belül felülvizsgáltuk a tömeges kezelés folyamatát és optimalizáltuk a kezelést. Hatékonyságjavítás érdekében újragondoltuk a reklamációkezelési folyamatban a kivizsgálás mélységének mértékét. Az ügyfélélmény fokozása érdekében ügyintézői szinten bevezettük – szigorú összeghatárig – a vezetői jóváhagyás nélküli méltányosság lehetőségét. Az üzleti ügyfelek kiszolgálásának hatékonysága és egyedi igényeik kielégítése érdekében szorosabb együttműködést alakítottunk ki az értékesítési csapattal. Rapid (15 napon belül) ügyintézészt vezettünk be a kiemelt ügyek és dedikált üzleti partnerek egyes csoportjára, azok reklamációkezelésének „gyorsítása”, s ezáltal az ügyfélélmény növelése érdekében.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

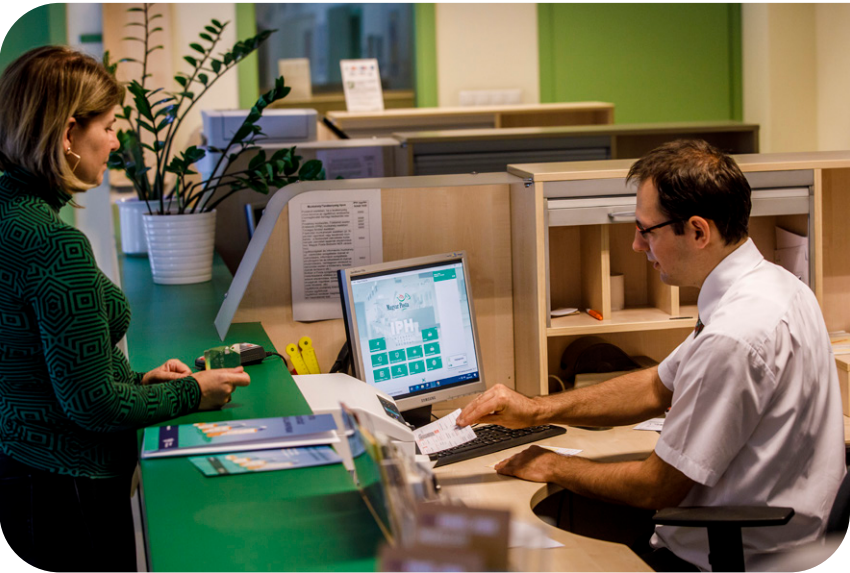
Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Ügyfélpanaszok száma és mutatók

	2021	2022	2023	Változás (2023/2022)
Panaszkezelési rendszerben beiktatott panaszügyek száma (db)	62 916	52 042	51 613	- 0,82 %
Beérkezett reklamációk alapján megállapított panaszkategóriák száma (db)*	107 260	79 151	96 991	+ 22,54 %
Megalapozott panaszkategóriák száma (db)*	43 380	37 846	42 808	+ 13,11 %
Panaszkezelések átlagos válaszadási ideje (nap)	24,67	21,62	22,1	+ 2,22 %

* A panaszokon belül az ügyfelek több küldeményre és kategóriára is bejelentést tesznek, mely a számosságban kimutatásra kerül.



Panasz kategóriák száma



A küldemények életútja iránt érdeklődő ügyfelek számára adott adatszolgáltatások válaszadási ideje a javító intézkedések hatására 2023-ban csökkent, az átfutási idők mutatói belföldi adatszolgáltatás esetében 0,58 %-kal, nemzetközi adatszolgáltatások esetében – a megnövekedett esetszámok ellenére – 20,09 %-kal javultak. A hatósági tájékoztatások rövid elintézési idejének tartása érdekében a területen működésbeli változtatást eszközöltünk, a gyors válaszadási kompetencia megteremtése érdekében területünk minden csoportjában kialakítottuk ezen ügytípus kezelési képességét, így a tömegesen beérkező megkeresésekre azonnali létszám- és feladatátcsoportosítással tudunk reagálni.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értéktérmetés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

4.3.

Ellátásbiztonság, közszolgáltatások biztosítása, elérhetőség, megfizethetőség

ELLÁTÁSBIZTONSÁG, KÖZZSZOLGÁLTATÁSOK BIZTOSÍTÁSA

A Magyar Posta Zrt. Magyarország kijelölt egyetemes postai szolgáltatója. Az egyetemes postai szolgáltató köteles a felvételi és kézbesítési pontok számát, elhelyezését és időbeli elérhetőségét úgy meghatározni, hogy az alkalmazkodjon a felhasználók igényeihez, továbbá a postai küldemények felvételét és kézbesítését minden településen biztosítani kell. Az [Egyetemes Postai Közzszolgáltatási Szerződés](#) meghatározza a postai szolgáltatások lényeges szabályait.

ELÉRHETŐSÉG

A Magyar Postának 1 500 lakos feletti településenként legalább egy fix postahelyet kell biztosítani. Továbbá biztosítani kell, hogy a belterületi bejelentett lakóhellyel rendelkező lakosok 95 %-a ne legyen légvonalban 5 km-nél távolabb és legalább 99,5 %-a ne legyen légvonalban 10 km-nél távolabb az állandó postai szolgáltatóhelytől. 1 500 fő alatti lakott településeken a mobilposta biztosítása az előírás.

Az állandó postai szolgáltatóhelyek napi nyitvatartási idejét a forgalom mértékéhez igazodóan kell megállapítani. A legalább napi kétórás nyitvatartási idő egybefüggő, vagy legfeljebb két részre osztott lehet, 7 és 20 óra között. A nyitvatartási időt a népességszám határozza meg, és az Egyetemes Postai Közzszolgáltatási Szerződés írja le.

Elérhetőségünket partnerhálózatunk együttműködő értékesítési pontjainak folyamatos fejlesztésével igyekszünk fenntartani és bővíteni a gazdaságossági célok és a közzszolgáltatói feladatok optimalizálásával.

AKADÁLYMENTES KISZOLGÁLÁS

2023-ban az összes szolgáltató hely 46,3 %-a volt akadálymentes. Jellemzően a szélesebb szolgáltatáskörrel és nagy ügyfélforgalommal rendelkező postákon kerekesszékekkel is igénybe vehetők szolgáltatásaink. A még nem akadálymentes, nagy ügyfélforgalmat lebonyolító postákon elsősorban műemlékvédelmi korlátja van az akadálymentesítésnek.

Szolgáltatások és elérésük

Egyes szolgáltatás típusok	2021	2022	2023	Változás (2023/2022)
Magyarországon felvett levél	500 millió db	485 millió db	450 millió db	- 7,2 %
Belföldi csomagforgalom	27,5 millió db	25,1 millió db	29,1 millió db	+ 15,9 %
Készpénzáttutalási megbízás és a postai számlabefizetési megbízás befizetés elektronikus csatornán keresztül	11 millió db	12,2 millió db	14,8 millió db	+ 21,3 %

Postatípusok száma (db)	2021	2022	2023	Változás (2023/2022)
Fix működő postahely	2597	2188	2211	+ 1,1 %
Partnerprogram	187	299	471	+ 57,5 %
Mobilposta	354	354	376	+ 6,2 %
KIOSK automata*	0	35	38	+ 8,6 %

* Mesterséges intelligenciával támogatott ügyintézési pont. Az automaták 10 közigazgatási ügytípus (pl. erkölcsi bizonyítvány igénylése, személyazonosító igazolvány, vezetői engedély pótlása) önálló intézésére alkalmasak.

Csomagküldési szolgáltatás (db)	2021	2022	2023	Változás (2023/2022)
PostaPont*	~3000	~3000	~3000	0%
Csomagautomata	254	300	550	+ 83,3 %

* A PostaPontokon csak csomagfelvételi szolgáltatás valósul meg.

MEGFIZETHETŐSÉG

A szolgáltatási szint megtartására, és a megfizethető szolgáltatások biztosítása érdekében a Magyar Posta a Magyar Államtól méltánytalan többlettelepítés címén állami támogatást kap, a piac által meg nem fizetett többletköltség ellentételezésére, így biztosítva az árak megfizethető szinten tartását.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszábeli megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelőség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum



5

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

5.1. Foglalkoztatás, megtartás, juttatások és munkaerőpiaci jelenlét	46
5.2. Munkavállalók és a vezetőség kapcsolata, érdekképviselés	56
5.3. Képzés és oktatás	58
5.4. Munkahelyi egészség és biztonság	64
5.5. Esélyegyenlőség és sokszínűség	67
5.6. Rászoruló munkavállalók támogatása	72



MIÉRT FONTOS?

Munkavállalóink jólléte, az esélyegyenlőség, kollegáink tisztességes alkalmazása, a biztonságos és egészséges munkakörülmények, valamint a megfelelő továbbképzés különösen fontos számunkra. Nem csupán önmagukban, hanem azért is, mert munkavállalóink megfelelő felkészültsége kulcsfontosságú az ország zavartalan működése szempontjából, a bérszínvonal pedig rengeteg család megélhetését befolyásolja. Országos kiterjedtségünkéből és méretünkéből fakadóan a foglalkoztatásból eredő hatásaink jelentősek, emiatt felelősségünk és lehetőségeink is kimagaslóak.



CÉLOK, ALAPELVEK

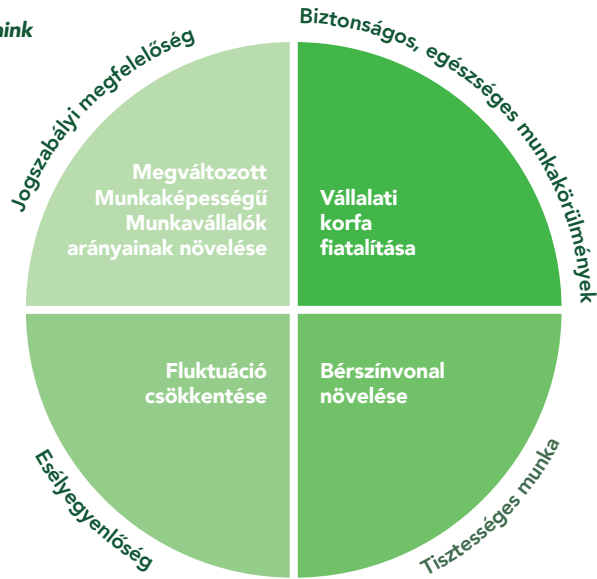
Humán erőforrás-gazdálkodásunk meghatározó célja felkészült, széleskörűen alkalmazható kompetenciákkal rendelkező, magas szakmai színvonalon, a vállalati értékek mentén teljesítő, elkötelezett és motivált munkaerő. Ennek érdekében a HR stratégia fő fókuszában a munkaerő bevonása, integrációja, fejlesztése és megtartása áll a munkavállalói elégedettség és elkötelezettség, összességében véve a munkavállalói jóllét növelésével. Az alkalmazottak magas átlagéletkorából adódó kockázatok kezelése érdekében is cél az utánpótlás és a lojalitás erősítése, kiemelten kezelve az esélyegyenlőség területét, ezen belül is a megváltozott munkaképességű alkalmazottak létszámának növelését. Társaságunk átlátható munkakör besorolási és értékelési rendszert működtet. Nagy hangsúlyt fektetünk a tudásmegosztásra, a képességek és kompetenciák fejlesztésére, valamint a munkáltatói márka építésére. A munkavédelem kapcsán célunk a munkavégzés kockázatainak felmérése és az ezek elleni védelem biztosítása, ezáltal olyan biztonságos munkahelyi környezet megteremtése, amelyen a munkabalesetek és a foglalkozási megbetegedések kockázata minimalizálható.



IRÁNYÍTÁS

A Humán erőforrás Főigazgatóság kompetenciája a foglalkoztatás-politika és a vállalati kultúrafejlesztés irányainak meghatározása, valamint a képzési, munkaerő-megtartó ösztönzési és karriermenedzsment programok rendszerének működtetése, az érdekképviselletekkel a kapcsolattartás és az esélyegyenlőségi terv kidolgozása. Az etikus üzleti működés alapját és irányelveit keretjelleggel az Etikai Kódex foglalja össze.

Céljaink



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelőség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

5.1. Foglalkoztatás, megtartás, juttatások és munkaerőpiaci jelenlét

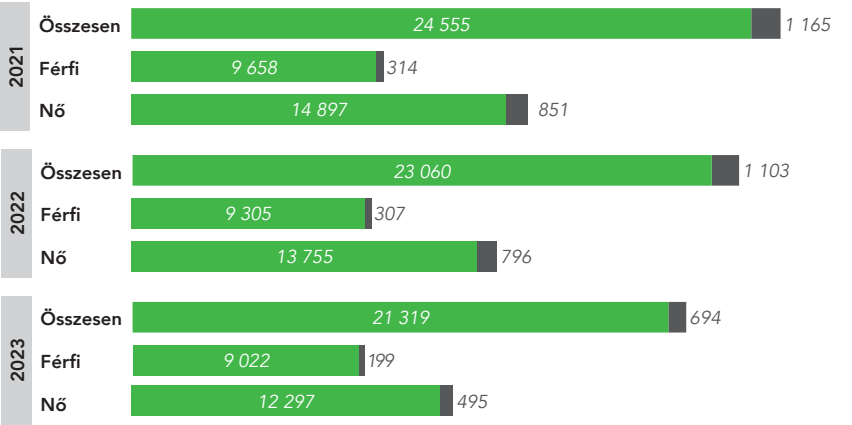
FOGLALKOZTATÁS

A Magyar Posta meghatározó szerepet tölt be a hazai munkaerő-piacon, valamint jelentős mértékben járul hozzá a helyi foglalkoztatáshoz. Rugalmas foglalkoztatási formákat is biztosít gyermekeket nevelő és hátrányos helyzetű munkavállalóinak, valamint visszafoglalkoztatási lehetőséget nyújt nyugdíjasok számára, jelentős mennyiségű munkahelyet teremtve ezzel a magyar lakosság számára. A logisztikai digitalizáció a szemléleti és szervezeti átalakítások mellett új kompetenciák kialakítását is magával hozta, ami egyúttal jelentős HR feladatot generált. Közép-, és hosszútávú cél a vállalati korfa fiatalítása, valamint a forgalomhoz igazodó létszám tervezése.

ALKALMAZOTTKÉNT FOGLALKOZTATOTTAK

A Magyar Posta országosan összesen 22 013 főt foglalkoztatott alkalmazottként 2023 végén, amely 8,9 %-kal kevesebb az előző évinél. A női alkalmazottak aránya 59 %, a határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya 97 %, míg a részmunkaidőben foglalkoztatottak aránya 12 % volt 2023-ban. Munkatársaink azért dolgoznak, hogy ügyfeleink minél jobb és gyorsabb kiszolgálásban részesüljenek. Felelős foglalkoztatóként valamennyi régióban, illetve vármegyében jelen vagyunk és hozzájárulunk a helyi foglalkoztatáshoz.

Foglalkoztatottak nemek és szerződés típusa szerint (fő)



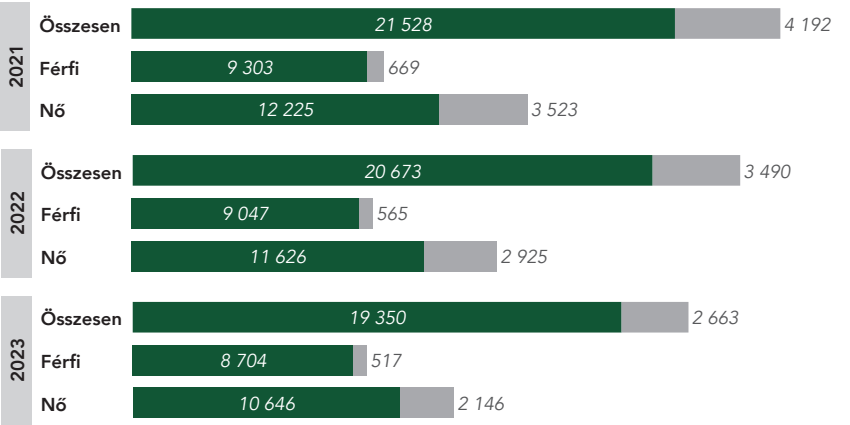
■ Határozatlan idejű szerződéses teljes munkaidős és részmunkaidős alkalmazottak
■ Határozott idejű szerződéses teljes munkaidős és részmunkaidős alkalmazottak

Foglalkoztatottak száma és nemek szerinti bontása (fő)

	2021	2022	2023	Változás (2023/2022)
Nő	15 748	14 551	12 792	- 1 759
Férfi	9 972	9 612	9 221	- 391
Összesen*	25 720	24 163	22 013	- 2 150

* Állományi statisztikai fő, a 30 napot meghaladóan a szervezetnél dolgozó, aktív munkavállalókat tartalmazza. A foglalkoztatottakra vonatkozó adatok a belső nyilvántartásunkból, a beszámolási időszak végéről (12.31.) származnak (nem becslésen alapulnak).

Foglalkoztatottak nemek és foglalkoztatási forma szerint (fő)



■ Teljes munkaidőben foglalkoztatottak száma
■ Részmunkaidős alkalmazottak száma

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jólét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogsabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Foglalkoztatottak száma vármegyénként (fő)

Vármegyék	2021	2022	2023
Bács-Kiskun	1 125	1 032	960
Baranya	1 159	1 105	1 013
Békés	780	712	633
Borsod-Abaúj-Zemplén	1 795	1 718	1 556
Budapest	5 474	5 159	4 641
Csongrád-Csanád	981	930	846
Fejér	977	933	882
Győr-Moson-Sopron	1 255	1 192	1 058
Hajdú-Bihar	1 291	1 184	1 117
Heves	778	735	666
Jász-Nagykun-Szolnok	846	816	732
Komárom-Esztergom	666	646	576
Nógrád	459	444	391
Pest	3 266	3 017	2 838
Somogy	894	833	686
Szabolcs-Szatmár-Bereg	1 218	1 125	1 004
Tolna	557	524	464
Vas	627	597	549
Veszprém	939	873	767
Zala	633	588	634
Összesen	25 720	24 163	22 013

Foglalkoztatottak száma foglalkoztatási forma szerint, vármegyei bontásban (fő)

Vármegyék	2021		2022		2023	
	Határozatlan	Határozott	Határozatlan	Határozott	Határozatlan	Határozott
Bács-Kiskun	1 099	26	999	33	932	28
Baranya	1 107	52	1 039	66	962	51
Békés	741	39	696	16	613	20
Borsod-Abaúj-Zemplén	1 722	73	1 655	63	1 513	43
Budapest	5 367	107	5 080	79	4 590	51
Csongrád-Csanád	924	57	896	34	828	18
Fejér	903	74	860	73	847	35
Győr-Moson-Sopron	1 217	38	1 151	41	1 043	15
Hajdú-Bihar	1 238	53	1 137	47	1 068	49
Heves vármegye	756	22	689	46	638	28
Jász-Nagykun-Szolnok	756	90	725	91	678	54
Komárom-Esztergom	598	68	581	65	537	39
Nógrád	434	25	425	19	376	15
Pest	3 198	68	2 967	50	2 801	37
Somogy	845	49	790	43	652	34
Szabolcs-Szatmár-Bereg	1 164	54	1 066	59	969	35
Tolna	506	51	477	47	455	9
Vas	563	64	535	62	525	24
Veszprém	867	72	791	82	705	62
Zala	550	83	500	88	587	47
Összesen	24 555	1 165	23 059	1 104	21 319	694

Foglalkoztatottak száma foglalkoztatási forma szerint, vármegyéenként (fő)

Vármegyék	2021		2022		2023	
	Teljes	Részmunka	Teljes	Részmunka	Teljes	Részmunka
Bács-Kiskun	939	186	886	146	828	132
Baranya	963	196	926	179	872	141
Békés	582	198	573	139	518	115
Borsod-Abaúj-Zemplén	1 331	464	1 318	400	1 260	296
Budapest	5 229	245	4 918	241	4 430	211
Csongrád-Csanád	858	123	833	97	755	91
Fejér	803	174	801	132	802	80
Győr-Moson-Sopron	974	281	955	237	891	167
Hajdú-Bihar	1 063	228	1 003	181	939	178
Heves vármegye	597	181	565	170	537	129
Jász-Nagykun-Szolnok	699	147	712	104	654	78
Komárom-Esztergom	526	140	535	111	513	63
Nógrád	322	137	324	120	312	79
Pest	2 939	327	2 734	283	2 582	256
Somogy	723	171	702	131	621	65
Szabolcs-Szatmár-Bereg	863	355	840	285	769	235
Tolna	415	142	416	108	412	52
Vas	451	176	440	157	444	105
Veszprém	731	208	688	185	630	137
Zala	520	113	504	84	581	53
Összesen	21 528	4 192	20 673	3 490	19 350	2 663

NEM ALKALMAZOTTI MUNKAVISZONYBAN
FOGLALKOZTATOTT MUNKAVÁLLALÓK SZÁMA

A Magyar Posta 2023-ban 311 főt foglalkoztatott nem alkalmazotti státuszban, köztük ügy-nökségek által közvetített kölcsönzött munkaeőt (214 fő), diákmunkásokat és nyugdíjszövetkezeten keresztül foglalkoztatott munkavállalókat (97 fő), jellemzően a küldeményfeldolgozás és anyagmozgatás területén (300 fő), kisebb hányadban ügyfélszolgálati tevékenység igénybevétele érdekében. A takarítás, vagyondőri szolgálat, a csomagkézbesítés egy része vállalkozói szerződés keretében valósulnak meg.

A nem alkalmazotti munkaviszonyban foglalkoztatott munkavállalók országosan

INDIREKT MUNKAVÁLLALÓK SZÁMA (fő)*



* A nem alkalmazottként foglalkoztatott munkavállalók száma belső nyilvántartásunkból, a beszámolási időszak végén lett meghatározva.

A nem alkalmazottként, munkaeörkölcsönzés igénybevitelével foglalkoztatott munkavállalók száma 1 %-kal növekedett 2022-höz képest a kapacitásszükséglet kiegyensúlyozásához, és a forgalom nagyságához igazodóan.

RUGALMAS FOGLALKOZTATÁSI FORMÁK

A Magyar Posta nagy hangsúlyt helyez a munkaeör megtartására és az új munkaeör bevonzására. Ennek érdekében igyekszik a kisgyermeket nevelő vagy hátrányos helyzetű munkavállalók esetében az atipikus és rugalmas foglalkoztatási formákat elérhetővé tenni.

Atipikus foglalkoztatási formákban résztvevők száma (fő)

Atipikus foglalkoztatási formák*	2021	2022	2023
Munkaidőkeret	22 514	21 318	19 632
Táv munka szerződéssel rendelkezők	276	451	369
Rugalmas munkaidő	130	83	20
Kötetlen munkaidő	1 001	926	767

* Az atipikus módon foglalkoztatott munkavállalók esetén a távmunkások száma belső nyilvántartásunkból, míg a többi kategória esetén a munkakörre előírtak szerint került számba vételre. A létszámok beszámolási időszak végén lettek meghatározva.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

Felelős működés:
jogsabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

MUNKAVÁLLALÓINK MEGTARTÁSA ÉS JAVADALMAZÁSA

Az ország legnagyobb foglalkoztatójaként, a Magyar Posta Zrt.-nek kiemelt szerepe van a hazai munkaerőpiacon. A fluktuáció okozta létszámhiány enyhítése érdekében nemcsak az új munkaerő bevonása, hanem a többéves munkaviszonnyal rendelkező munkatársak megtartása is kiemelt feladattá vált, amelyet megfelelő juttatásokkal (pl. lojalitási díj bevezetése, munkavállalói kedvezmények), generációkhoz illeszkedő, jó munkakörülményekkel, karrier lehetőséggel, egyéni fejlődési lehetőségek biztosításával igyekszünk megvalósítani. A többéves tapasztalat mellett felértékelődött a hatékony és minőségi munkavégzés is, amelyet az átalakuló ösztönzőrendszeren keresztül igyekszik a Társaság elismerni. Az iparági benchmark alatti átlagkereset miatti fluktuáció által csökkenhet a munkaerő, ami nemcsak a munkaerő-állomány előregedéshez vezethet, hanem befolyásolja az országos utánpótlás kérdését. A munkaerőpiaci tendenciák, valamint egyre növekvő bérigények és bérköltségek következtében a jövőben új pénzügyi konstrukciókat, tervezéseket és kalkulációkat szükséges felhasználni, amely által megnyílik a lehetőség több munkavállalót bevonítani. Mindez a működésünk fejlesztése mellett a lakossági – kiemelkedően a falvak és kistélepülések esetén – foglalkoztatási ráta növekedésére is hatással lehet. Azonban a megnövekedett infláció következtében az elmaradó bérfelzárkóztatás, valamint a megszűnő munkahelyek a falvakban és kistélepüléseken a jövőben negatív hatásokat eredményezhetnek.



JAVADALMAZÁSI POLITIKÁNK

Társaságunk mint 100 %-ban állami tulajdonú gazdasági társaság, – mely jogszabályban meghatározott módon, átláthatóan működik –, az irányító és ellenőrző vezető testület tagjaira és a felsővezetők javadalmazására és ezen adatok közzétételére a vonatkozó jogszabályokban foglaltakat alkalmazza. A határozatlan idejű munkaviszony munkáltató általi felmondással történő megszüntetése esetén a vezetőkre, illetőleg valamennyi munkavállalóra a felmondási idő és a végkielégítés tekintetében a Munka Törvénykönyvének előírásait alkalmazzuk.

A Magyar Posta Zrt. vezetőire, vezető tisztségviselőire és felügyelőbizottsági tagjaira vonatkozó egyéb előírásokat (javadalmazás módja, mértéke, jogviszony megszüntetése esetén járó juttatások, költségterítés, béren kívüli és egyéb juttatási feltételek, versenytialmi megállapodások) a Javadalmazási Szabályzat rögzíti, amely a Mt. 208. § hatálya alá tartozó vezetők alapbérének és prémiumának meghatározására vonatkozó információkat tartalmaz.

Munkavállalóink esetében az évenkénti alapbérfejlesztés mértékét befolyásolják az adott évre meghatározott törvényi minimumbérek, az adott évi üzleti tervben meghatározott bértömeg, a gazdasági környezet változása és az infláció alakulása. A központi bérfejlesztés irányait, elveit, mértékét, valamint az ösztönzési rendszert és az egyéb béren kívüli juttatásokat a meghatározó érdekképviselletekkel folytatott egyeztetések alkalmával a résztvevő szervezetek képviselőivel közösen alakítjuk ki a megállapodás alapján és a részletszabályokat belső utasításban rögzítjük. A módosítások következtében sor kerül egyeztetésre a Kollektív Szerződés vonatkozásában is.

2023. január 1-től a három éves bérmegállapodásban 2023. évre előírányzott 2 %-os mértéket jelentősen meghaladó bérfejlesztés történt, melyhez a Társaság további 8 %-os mértéknek megfelelő pénzügyi forrást biztosított. Tekintettel a 2024. évi törvényi minimumbérek 2023. december 1-jétől történő hatályba lépésére, az állami vállalatok körében egyedülálló módon 2023. december 1-jére előre hozásra került a 2024. évre meghatározott 3 %-os alapbérfejlesztés is, amely a bérmegállapodásban rögzítve volt.

A Magyar Posta által fizetett bérek szintje hatással van a hazai munkaerőpiacra, és ezáltal számos háztartás megélhetésére. A bérfejlesztéssel Társaságunk elismeri munkatársaink teljesítményét és elkötelezettségét, egyben javítja saját versenyképességét a munkaerőpiacon. A kiemelkedő teljesítményt nyújtó munkavállalóinknak elismerésére több elem-ből (értékesítési ösztönzők, egyéni és csoportos teljesítményértékelés és volumen alapú ösztönzők, jelenléti és hatékonysági bónusz) álló ösztönző rendszert működtetünk. A digitálisan is elérhető ösztönző rendszeren keresztül, munkavállalóinkat objektív értékelésen keresztül igyekszünk érdekeltté tenni teljesítményük fejlesztésében, valamint a társasági és szervezeti elvárások teljesítésében.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A többletjövedelem-szerzést biztosító ösztönzési rendszer a Társasággal munkaviszonyban álló munkavállalói körre terjed ki, nem tartoznak hatálya alá a vezető állású munkavállalók, továbbá az Egyszerűsített Foglalkoztatás keretében alkalmazott munkavállalók.

Az ösztönzési rendszer felépítését és az egységes alkalmazást biztosító folyamatokat az Ösztönzési Szabályzat határozza meg, melynek céljai a következők:

- az ösztönzéssel kapcsolatos tevékenységek rendszerben történő, folyamat alapú, hosszú távon egységes szabályozása,
- az ösztönzéssel kapcsolatos SZMSZ szerinti feladatok és felelősségek folyamatszintű elhatárolása,
- az ösztönzéssel kapcsolatos egyéb feladatok folyamat-szabályozáson alapuló, társasági szinten egységes végrehajtásának biztosítása.

A rendszer céljait és elemeit évről-évre felülvizsgáljuk, amennyiben szükséges, módosítjuk azokat. A felülvizsgálat szempontjai többnyire a munkaerőpiaci kutatások eredményei, a vállalati tapasztalatok, valamint az üzleti jövőkép. A Posta vezetése 2023-ban megkezdte az ösztönzőrendszer megújítását. Ennek célja a tulajdonosi elvárásokkal – és egyben a Posta üzleti érdekeivel, valamint a munkavállalói igényekkel – összhangban a teljesítményarányos jövedelemhez való hozzájárulás lehetőségének növelése.

A menedzsment szándéka, hogy minden munkakörnél – ahol ez lehetséges – a teljesítmények mérése objektív adatokon alapuljon, és ehhez kapcsolódjon az ösztönző vagy a jutalékelem meghatározása. A 2024-es keresetfejlesztés során erre az új ösztönzőstruktúrára építkezve tervezetten növelésre kerül a teljesítményarányos jövedelemrész a teljes kereseten belül.

Az adott ösztönzőbe bevont munkavállalókat a munkáltatói jogkört gyakorló vezetőnek, vagy az utasítási jogkör gyakorlónak a munkavállalóra vonatkozó teljesítményértékelési és ösztönzési elemekről, az azokhoz kapcsolódó feladatokról, valamint az ösztönző mértékéről és kifizetésének feltételeiről minden esetben tájékoztatnia kell.



ÉVES KOMPENZÁCIÓS ARÁNY

Éves teljes kompenzációs arány	2021	2022	2023
A legjobban fizetett személy éves kompenzációja (Ft)*	72 000 001	71 455 769	60 285 739
Az összes alkalmazott éves teljes kompenzációjának mediánja (a legjobban fizetett személy nélkül) (Ft)	3 384 351	3 824 892	4 454 810
Éves teljes kompenzációs arány**	2 127 %	1 868 %	1 353 %

Az éves teljes kompenzációs arány változása	2021	2022	2023
A legjobban fizetett személy éves teljes kompenzációjának százalékos változása évről-évre	99,73 %	99,24 %	84,37 %
Az összes munkavállaló éves összavadalmazás mediánjának százalékos változása évről évre (a legmagasabb fizetésű személy kivételével)	102,18 %	113,02 %	116,47 %
Éves teljes kompenzációs arány változása	- 2,43 %	- 12,18 %	- 27,57 %

*A közzétett információk a Magyar Posta Zrt. SAP BW adat lekérdezéséből származnak.
**A legjobban fizetett személy éves kompenzációja az összes alkalmazott éves teljes kompenzációjának mediánjához viszonyítva. A számítási mód változott a 2022-eshez képest (átlag helyett a GRI sztenderd szerint elvárt mediánt alkalmaztuk, így az adatok visszamenőleg változtak).

A 2023. évi kompenzációs arány csökkenését döntő részben az okozza, hogy a legjobban fizetett személy esetében nem történt prémium kifizetés, tekintettel a 2022. év végi vezetőváltásra, továbbá az összavadalmazás mediánja növekedett.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszályai megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszábeli megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jólét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

BÉREN KÍVÜLI JUTTATÁSOK, KEDVEZMÉNYEK

Béren kívüli juttatások listája és a jogosultak köre:

 Ösztönző Valamennyi munkavállaló, kivéve az érdekképviselési és üzemi tanácsi tisztségviselők, valamint az Mt. 208. § hatálya alá tartozó vezető tisztségviselők.	 Választható Béren Kívüli Juttatások (VBKJ) Valamennyi, 3 hónap folyamatos postai munkaviszonnyal rendelkező munkavállaló.	 Kamatmentes lakáscélú kölcsön Valamennyi, legalább 2 év folyamatos postai munkaviszonnyal rendelkező munkavállaló.	 Csoportos élet- és balesetbiztosítás Valamennyi munkavállaló, a foglalkoztatás teljes időtartama alatt.	 Egészségbiztosítás 16-os és magasabb Hay szintű munkakörökben foglalkoztatott munkavállalók.	 Önkéntes nyugdíj-biztosító pénztár munkáltatói támogatás Valamennyi, 6 hónap folyamatos postai munkaviszonnyal rendelkező pénztártag munkavállaló.
 Egészségpénztár munkáltatói támogatás Valamennyi, 6 hónap folyamatos postai munkaviszonnyal rendelkező pénztártag munkavállaló.	 Albérleti hozzájárulás Valamennyi, nem próbaidős munkavállaló.	 Munkába járási költségtérítés Valamennyi munkavállaló, a foglalkoztatás teljes időtartama alatt.	 Éleslátást biztosító szemüveg térítés meghatározott összegben A képernyő előtti munkavégzéshez szükséges éleslátást biztosító szemüvegre jogosult munkavállalók.	 Rászorultság szerint segély Valamennyi, 6 hónap folyamatos postai munkaviszonnyal rendelkező munkavállaló.	 Nyugdíjba vonuló munkavállalók ajándéka Valamennyi, legalább 15 év folyamatos postai munkaviszonnyal rendelkező munkavállaló.
 Pótlékok, takarítási díj Valamennyi, Kollektív Szerződésben foglalt feltételeknek megfelelő munkavállaló.	 Mentorálási díj Valamennyi házhöz kézbesítési tevékenységet ellátó postahelyre, a Logisztikai Centerekre, a Logisztikai Depókra.	 Szakmai elismerések utáni díjazás Valamennyi, szakmai elismerésben részesülő munkavállaló.	 Kedvezményes vásárlási lehetőségek Új és régi partnerekkel kötött együttműködés alapján meghatározott termékekre és szolgáltatásokra (kultúra/ szórakozás, szállás, sport, egészség, háztartási/ elektronikai cikkek, ruházat, egyéb) vonatkozó ajánlatai között megtalálhatók folyamatosan, valamint időszakosan elérhető kedvezmények. Valamennyi munkavállaló.	 Munkabér előleg Valamennyi munkavállaló.	<i>Az egyes juttatások teljeskörű igénybevételi feltételeit a hatályos társasági szabályozások részletesen tartalmazzák.</i>

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

Felelős működés:
jogszállási megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

NŐK ÉS FÉRFIAK BELÉPŐ SZINTŰ BÉREINEK ARÁNYA A MINIMÁLBÉRHEZ KÉPEST, VÁRMEGYEI BONTÁSBAN

Belépő szintű bérek aránya a minimálbérhez képest*

Vármegye	2022		2023	
	Nők	Férfiak	Nők	Férfiak
Bács-Kiskun vármegye	128,94 %	132,23 %	134,39 %	132,12 %
Baranya vármegye	126,53 %	132,45 %	132,98 %	132,03 %
Békés vármegye	128,51 %	134,05 %	134,94 %	134,96 %
Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye	126,23 %	126,73 %	131,50 %	128,48 %
Budapest	168,42 %	208,12 %	183,38 %	187,20 %
Csongrád-Csanád vármegye	135,39 %	128,11 %	140,34 %	133,80 %
Fejér vármegye	118,88 %	118,31 %	132,62 %	130,28 %
Győr-Moson-Sopron Vármegye	115,25 %	132,73 %	132,60 %	134,24 %
Hajdú-Bihar vármegye	129,33 %	133,10 %	136,25 %	135,62 %
Heves vármegye	131,28 %	132,29 %	136,82 %	129,97 %
Jász-Nagykun-Szolnok vármegye	126,30 %	132,79 %	131,69 %	129,28 %
Komárom-Esztergom vármegye	120,84 %	127,21 %	130,78 %	129,93 %
Nógrád vármegye	122,80 %	112,60 %	131,86 %	126,94 %
Pest vármegye	130,70 %	135,04 %	133,17 %	135,42 %
Somogy vármegye	113,94 %	132,01 %	126,20 %	130,09 %
Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye	118,61 %	123,42 %	130,62 %	128,81 %
Tolna vármegye	109,84 %	121,31 %	131,37 %	130,22 %
Vas vármegye	119,23 %	124,42 %	133,69 %	130,31 %
Veszprém vármegye	118,87 %	131,76 %	131,55 %	131,14 %
Zala vármegye	125,42 %	129,28 %	133,27 %	131,27 %

* Számítási módszertan: belépők teljes munkaidős átlagbére / minimálbér (alkalmi munkavállalók nélkül). A kezdőbérek meghatározása tekintetében nem teszünk különbséget működési helyszínek között.

A GYERMEKVÁLLALÁS MIATTI HUZAMOSABB TÁVOLLÉT

A munkahely és a magánélet közötti összhang megteremtésében kiemelt szerepe van a családbarát foglalkoztatási megoldásoknak. A kisgyermekesek számára a Magyar Posta törekszik az atipikus és rugalmas foglalkoztatási formák lehetővé tételére, és a rendkívüli munkavégzés elrendelése során egyéni elbírálást is biztosít. A szabadságolásoknál figyelembe veszi Társaságunk az iskolai, óvodai, bölcsődei szüneteket és törekszünk gyermekfoglalkozások szervezésére. A Postakürt Alapítványon keresztül speciális juttatásokat is biztosítunk egyes élethelyzetekben.

A gyermekvállalás miatti huzamosabb távollét és visszatérés

	2021		2022		2023	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
A gyermekvállalási távollétre jogosult alkalmazottak teljes száma (fő) *	658	1 741	591	1 719	579	1 658
A gyermekvállalási távollétet igénybe vevő alkalmazottak teljes száma (fő)	9	1 456	10	1 406	13	1 334
A gyermekvállalási távollét lejártát követően a jelentési időszakban a munkába visszatért alkalmazottak teljes száma (fő)	2	213	2	228	1	232
A gyermekvállalási távollét lejártát követően a jelentési időszakban a munkába vissza nem tért (kilépett) alkalmazottak teljes száma (fő)	2	116	5	153	4	169
A gyermekvállalási távollét lejártát követően munkába visszatért alkalmazottak teljes száma, akiket 12 hónappal a munkába való visszatérésük óta továbbra is foglalkoztattak (fő)	4	213	2	186	2	188
Munkába való visszatérési arányszám (%)	50	65	29	60	20	58
Munkaerő megtartási arányszám (%)	100	87	100	87	100	82

* A gyermekvállalási távollét időtartama a hazai jogszabályok alapján kerül meghatározásra, más belső szabályzat vagy szerződéses megállapodás nem rendelkezik róla Társaságunknál.



NYUGDÍJASOK

Társaságunk értéként tekint a szakmai tapasztalattal rendelkező nyugdíjasokra, ezért törekszünk és egyben lehetőséget teremtünk nyugdíj melletti visszafoglalkoztatásukra, jellemzően postai-kézbesítői területen. 2023. december 31-én 772 fő foglalkoztatása történt a Magyar Posta Zrt.-nél nyugdíj folyósítása mellett.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jólét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

FLUKTUÁCIÓ ÉS ÉRKEZŐ KOLLÉGÁK

A Magyar Posta célja a megfelelő munkaerő bevonása és a meglévő elkötelezett munkaerő megtartása, amelynek érdekében számos intézkedést igyekszik megvalósítani.

A 2023-as évben több új toborzási platformon (TikTok, CVonline, Jooble, Indeed) is elindultak a Posta hirdetései, valamint kampányaink arculata is megújult, modernebb külsőt kapott. A fejlesztések eredményeként megnövekedett jelentkezői szám látványosan magasabb az előző évekhez képest. A toborzási stratégia részeként kampányainkat folyamatosan monitoroztuk, visszamértük.

Kampányaink sikerességét jól mutatta, hogy 2022. évhez képest 2023. évben egyharmadával növeltük az állásra jelentkezők számát (2022. évben 23 564 jelentkező / 5 550 álláshirdetés; 2023. évben 32 336 jelentkező / 3 722 álláshirdetés) és megdupláztuk az egy hirdetésre jelentkezők számát.

A munkaerőpiaci jelenlétünk erősítéseként több állásbörzén is jelen voltunk: a kormányhivatalok területileg illetékes foglalkoztatási osztályai által szervezett állásbörzék, Jobverse, BME állásbörze, a Lear Kft. létszámleépítése kapcsán szervezett állásbörze, megváltozott munkaképességű munkavállalók számára szervezett állásbörzék.

A foglalkoztatási aktivitás és rugalmasság érdekében számos atipikus foglalkoztatási lehetőség – távmunka, munkaerőkölcsönzés, diákmunka, részmunkaidő, osztott szolgálat, munkaidőkeret, rugalmas munkaidő, kötetlen munkaidő – kerül alkalmazásra.

Foglalkoztatási programjaink a munka és magánélet közötti egyensúly megteremtését is támogatják, ezáltal is növelve a munkavállalói elkötelezettség mértékét, a sokszínű és befogadó munkakultúra kialakulását.

A nyugdíj melletti munkavégzés, valamint a munkahely-magánélet egyensúlyát is elősegítő atipikus foglalkoztatási formák alkalmazásának lehetősége mindemellett biztosítja a munka világába visszatérők foglalkoztatását, valamint a kisgyermekes szülők reintegrációját.

A foglalkoztatási szint növeléséhez, a fluktuáció mérsékléséhez számos HR intézkedés járul hozzá.

2022-ben a növekvő energiaárak, az infláció, a piaci benchmark alatti átlagkeresetek és az erősödő munkaerőpiaci verseny eredményezett kihívásokat a munkaerőpiacon. 2023-ban a fluktuáció aránya nagyobb, míg az újonnan belépő kollégák száma kisebb mértékben emelkedett a 2020-2022-es évekhez képest. 2022-höz képest az alkalmazotti létszám valamivel több, mint 2 000 fővel csökkent 2023 decemberére. A fluktuáció 30,3 %-os volt, 6,3 százalékponttal meghaladva az előző évi mértéket. Csoportos létszámcsoökkentés 2023-ban Társaságunknál Budapestre koncentrált.

Új alkalmazottak száma és aránya

	2021		2022		2023	
	Létszám (fő)	Arány (%)*	Létszám (fő)	Arány (%)*	Létszám (fő)	Arány (%)*
NEMEK SZERINT						
Férfi	1 863	42 %	2 336	47 %	2 929	54 %
Nő	2 605	58 %	2 670	53 %	2 519	46 %
ÉLETKOR SZERINT						
<30	1 490	33 %	1 662	33 %	1 950	36 %
30-50	2 094	47 %	2 337	47 %	2 435	45 %
>50	884	20 %	1 007	20 %	1 063	19 %
VÁRMEGYÉK SZERINT						
Bács-Kiskun	185	4 %	255	5 %	291	5 %
Baranya	110	2 %	174	3 %	193	4 %
Békés	84	2 %	97	2 %	76	1 %
Borsod-Abaúj-Zemplén	346	8 %	484	10 %	335	6 %
Budapest	883	20 %	936	19 %	822	15 %
Csongrád	152	3 %	115	2 %	178	3 %
Fejér	230	5 %	232	5 %	333	6 %
Győr-Moson-Sopron	172	4 %	256	5 %	290	5 %
Hajdú-Bihar	200	4 %	152	3 %	205	4 %
Heves	147	3 %	197	4 %	214	4 %
Jász-Nagykun-Szolnok	194	4 %	259	5 %	207	4 %
Komárom-Esztergom	150	3 %	214	4 %	147	3 %
Nógrád	68	2 %	90	2 %	122	2 %
Pest	713	16 %	687	14 %	869	16 %
Somogy	159	4 %	168	3 %	173	3 %
Szabolcs-Szatmár-Bereg	219	5 %	233	5 %	259	5 %
Tolna	94	2 %	87	2 %	115	2 %
Vas	105	2 %	103	2 %	191	4 %
Veszprém	169	4 %	176	4 %	183	3 %
Zala	88	2 %	91	2 %	245	4 %
Összes új alkalmazott	4 468		5 006		5 448	

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszállai megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jólét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Fluktuáció

	2021		2022		2023	
	Létszám (fő)	Arány (%)*	Létszám (fő)	Arány (%)*	Létszám (fő)	Arány (%)*
NEMEK SZERINT						
Férfi	2 321	47 %	2 454	42 %	3 032	45 %
Nő	2 592	53 %	3 349	58 %	3 641	55 %
ÉLETKOR SZERINT						
<30	1 220	25 %	1 253	22 %	1 513	23 %
30-50	2 410	49 %	2 966	51 %	3 115	47 %
>50	1 283	26 %	1 584	27 %	2 045	31 %
VÁRMEGYÉK SZERINT						
Bács-Kiskun	199	4 %	312	5 %	309	5 %
Baranya	145	3 %	188	3 %	222	3 %
Békés	94	2 %	137	2 %	127	2 %
Borsod-Abaúj-Zemplén	316	6 %	489	8 %	441	7 %
Budapest	1 146	23 %	1 117	19 %	1 262	19 %
Csongrád	147	3 %	144	2 %	219	3 %
Fejér	237	5 %	252	4 %	340	5 %
Győr-Moson-Sopron	183	4 %	298	5 %	370	6 %
Hajdú-Bihar	183	4 %	207	4 %	238	4 %
Heves	189	4 %	230	4 %	252	4 %
Jász-Nagykun-Szolnok	176	4 %	240	4 %	245	4 %
Komárom-Esztergom	159	3 %	209	4 %	200	3 %
Nógrád	72	1 %	105	2 %	141	2 %
Pest	862	18 %	841	14 %	989	15 %
Somogy	155	3 %	205	4 %	250	4 %
Szabolcs-Szatmár-Bereg	210	4 %	287	5 %	307	5 %
Tolna	86	2 %	120	2 %	130	2 %
Vas	87	2 %	97	2 %	203	3 %
Veszprém	177	4 %	205	4 %	243	4 %
Zala	90	2 %	120	2 %	185	3 %
Összes távozó alkalmazott*	4 913		5 803		6 673	

* Az arányszámok visszamenőlegesen módosításra kerültek, az új egységes módszertan szerint a távozó alkalmazottak kategóriák szerinti megoszlását mutatják. Állományi statisztikai fő létszám szerint megállapítva a beszámolási időszak végétől.



A távozó munkatársak aránya 2023-ban emelkedett a megelőző évekhez képest. A 30 és 50 év közötti munkavállalók fluktuációja volt a legmagasabb arányú a tavalyi évben, magasabb, mint előző években. A legmagasabb fluktuáció Budapesten és Pest vármegyében volt.

ROBOTIZÁCIÓ A HR ADMINISZTRÁCIÓBAN – HERMINA

A HR adminisztrációban jelentős előrelépés történt 2023-ban. Egy robotizált folyamatautomatizálási megoldás került bevezetésre, amelynek lényege, hogy sok manuális, számítógépen végzett, ismétlődő adminisztratív feladatot egy robot szoftver végez automatikusan. A munkaerő felvétel rögzítés robotizációja több lépcsőben került bevezetésre, 2023. január 1-től a társaságirányítási szint kivételével minden munkaerőfelvételt robot rögzít az SAP-ba. A HeRmina nem csak a munkaügyi intézkedéseket rögzíti, hanem a bér/TB ügyintéзésekben is segítségre van. A HR robot a 30 nap alatti foglalkoztatások esetén az SAP-ban a munkaviszony megszüntetéssel kapcsolatos adminisztrációt is elvégzi. Tervezetten 2024. második negyedévtől további irányítási területekre is kiterjesztjük a HeRmina robot alkalmazását a munkaviszony megszüntetések kezelésére.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

5.2. Munkavállalók és a vezetőség kapcsolata, érdekképviselet

A vezetőségi és a társasági általános elköteleződés hozzájárul a munkavállalók lojalitásához is. A Posta munkavállalói számára mindemellett számos fórumon biztosított az érdekképviselet, amely nem csak a rendezett munkaügyi kapcsolatok működését segíti elő, hanem a munkavállalók bizalmát is megerősíti a Társaság transzparens működése iránt.

A TÁRSADALMI PÁRBESZÉD FÓRUMRENDSZERE AZ ELŐZŐ ÉVEKKEL NAGYRÉSZT AZONOS VOLT.

Postai Ágazati Párbeszéd Bizottság (PÁPB):

Konzultációs és tárgyaló fórumként segíti a munkavállalók és munkáltatók közötti folyamatos együttműködést, a kollektív tárgyalások folytatását, valamint a megállapodások megkötését a postai szolgáltatás ágazatban. A testület kétoldalú szociális párbeszédet folytat a szektoron belüli foglalkoztatási és szociálpolitikai javaslatok megvitatására, egyben érdekképviselési, érdekvédelmi, érdekközvetítő és érdekegyeztető feladatokat is ellát. A PÁPB lehetőséget biztosít a kérelmet benyújtó szervezeteken túl más, az érintett ágazati párbeszéd bizottságban részt venni kívánó – egyidejűleg a törvény által meghatározott részvételi feltételeknek is megfelelni képes – munkáltatói és munkavállalói érdekképviselési szervezetek számára a részvételi szándékuk jelzésére.

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 információcsere biztosítása. A PÉT tagjai mindenkor konszenzusra törekednek.

Participációs értekezlet:

A munkáltató és az Üzemi Tanács (ÜT) közötti kapcsolati fórum. A participációs értekezlet összehívásáról az ÜT gondoskodik.

A munkáltató és a munkavállaló közötti együttműködésnek, valamint a munkáltatói részvételi jogok érvényesülésének alappillére a munkáltató véleménykérelmi kötelezettsége. Erre tekintettel a munkáltató döntése előtt legalább 15 nappal kikéri az érdekképviselések véleményét a munkavállalók nagyobb csoportját érintő intézkedések és szabályzatok tervezetéről, a munkáltató személyében bekövetkező változásról. Az érdekképviselések által jelzett panaszok társasági kivizsgálásának folyamatát a Társadalmi Párbeszéd Kézikönyvben szabályozott, egységes panaszkezelési rend rögzíti.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

Felelős működés:
jogszályai megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

KOLLEKTÍV SZERZŐDÉS

A munkaviszonnyal kapcsolatos kérdéseket a munka törvénykönyve mellett a Kollektív Szerződés is szabályozza, amelynek hatálya – a vezető állású munkavállalók [Mt. 208. § hatálya alá tartozó munkavállalók kivételével (2023. december 31-én 34 fő)] – valamennyi a Magyar Posta Zrt.-vel munkaviszonyban álló munkatársra, így a munkavállalók 99,85 %-ára terjedt ki 2023-ban.

A felmondási idő mind az alkalmazottak, mind pedig a Kollektív Szerződéssel rendelkező szervezetek esetén 30 nap, vagyis 4 hét volt 2023-ban, az előző évekhez hasonlóan. A felmondás feltételeivel, valamint a munkavállalók konzultációs lehetőségével kapcsolatosan a vonatkozó jogszabály, a Kollektív Szerződés, valamint az érdekképviselletekkel kötött együttműködési megállapodások alapján járunk el.

Kommunikáció a munkatársakkal

A vállalati célok elérése érdekében a Társaság vezetése kiemelten fontosnak tartja a területek közötti együttműködést és a csapatmunkát, valamint elkötelezett a transzparens és rendszeres kommunikáció iránt. A Magyar Posta Zrt. számára fontos, hogy a munkatársak folyamatosan értesüljenek céljainkról, az elért eredményeinkről, valamint a munkavállalókat leginkább érdeklő és érintő témákról. Belső kommunikációs felületeink közül kiemelendő:



„A mi Postánk” szakmai és közösségi lap (nyomtatott és elektronikus formátum).



A PostaTV-csatornán számos, főként értékesítőknak szóló kisfilm és podcast található.



Intranetes felületünkön (Postaweb) és belső hírlevelekben (Postainfo) a fejlesztések előrehaladásáról tájékoztatjuk munkavállalóinkat és vezetőségünket.



Egyes szakmai területek külön szakmai portált tartanak fenn a témájuknak: HR Navigátor, Postagram.



Belső nyomtatott plakátok, felhívások – bizonyos témákban a munkahelyekre, üzemekre, posták belső tereibe kihelyezett nyomtatott plakátokkal, felhívásokkal érjük el az elektronikus levelezési címmel nem rendelkező kollégákat.

UTÁNPÓTLÁST CÉLZÓ KEZDEMÉNYEZÉSEK, FIATAL MUNKAVÁLLALÓK BEVONZÁSA

A Magyar Posta munkaerőpiaci jelenléte társadalmi szempontból hozzájárul az új munkavállalók bevonzásához, valamint a javadalmazások transzparens megjelenítésével a jelenlegi és potenciális munkavállalók felé történő bizalom építéséhez. Társaságunk különböző gyakornoki programokat és szakmai gyakorlatokat biztosít, amelyek által egy szélesebb munkavállalói kört, nagyobb eséllyel szólíthatunk meg.

A munkaerő-utánpótlás biztosítására Munkavállalói Ajánlási Programot is működtetünk, megújult karrieroldalunkon, melynek célja a létszámhiányos munkakörök és a toborzás szempontjából nehezebb munkaerőpiaci régiók/telephelyek esetében a megfelelő kvalitású munkavállalók elérése a postai munkavállalói ajánlás útján. A karrier portálon jelentkező pályázóknak lehetősége van már az álláshirdetésre jelentkezés során jelezni, hogy munkavállalói ajánlás keretében jelentkezik, így ezzel az automatizmussal már ebben a fázisban regisztrálásra kerül az ajánlás ténye. A megfelelő szaktudású munkatársak bevonása érdekében továbbra is folyamatos kapcsolatot tartottunk a kormányhivatalok területileg illetékes foglalkoztatási osztályaival, képzőintézményekkel, illetve nonprofit szervezetekkel.

Társaságunk diákok, hallgatók és friss diplomások számára elérhető szakmai gyakorlati, valamint szakdolgoztatási lehetőségeket kínál a postai tevékenységéhez illeszkedően. A szakmai középfokú szakképzésben részt vevő tanulóknak, valamint a felsőfokú képzésben részesülő hallgatóknak kötelező szakmai gyakorlatot biztosítunk. A gyakorlóhelyeinken – szakembereink irányításával – fogadjuk a postai üzleti ügyintéző szakmát tanulókat, akik számára duális képzőhelyként biztosítjuk az évközi és az összefüggő szakmai gyakorlatot.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

5.3. Képzés és oktatás

A Posta által tartott képzések és oktatások hozzájárulnak a munkavállalók szakmai fejlődéséhez, amelyet a Társaság mentorprogrammal, valamint szakmai és vezetői készségfejlesztő képzésekkel is támogat. A tehetséges kollégák számára további fejlesztési, képzési lehetőségek is rendelkezésre állnak. Emiatt a Magyar Posta vonzóbb munkahelyé válhat, ami segíti a hatékony működést. A Társaság országos jelenléte, valamint a munkavállalók nagy létszáma miatt a fejlesztések az egész társadalomra pozitív hatással vannak, hozzájárulva olyan területekhez, mint a digitális írástudás fejlesztése, készségek mélyítése a mindennapi, munkaidőn kívüli viselkedésben, valamint az online ügyintézésekben. Azonban a vidéki, kistelepüléseken foglalkoztatott munkavállalók számára a szakmai képzések hiánya csökkentheti a szolgáltatások hatékonyságát. A képzések, konferenciák díjának emelkedése a rendelkezésre álló forrásokra negatív hatással van, korlátozva a felhasználás széleskörűségét.

Társaságunk 2023-ban is nagy hangsúlyt fektetett a munkavállalók szakmai képzésére, valamint kompetenciák fejlesztésére. A képzéseink nem óraszámban, hanem érintetti létszámban kerülnek nyilvántartásra. 2023-ban képzéseinken 99 422 fő részt vett el. A postai munkatársak mellett a partneri programból további 1 251 résztvevő számára szervezett és tartott a Társaság képzést.

A Magyar Posta Zrt. munkaerő-fejlesztése magában foglalja a dolgozók szakmai képzését, a képzettségi hiányok megszüntetését, a szakmai kitekintést jelentő továbbképzéseken való részvételt, a készségek fejlesztését a jelen feladatokra és a jövőre való felkészítést egyaránt. A programok célja, hogy a munkavállalók képesek legyenek a folyamatosan változó környezeti, technológiai, stratégiai, piaci és jogszabályi körülmények közötti és abból fakadó feladatok ellátására, és hozzájáruljanak a hosszú távú sikeres működéshez, valamint a szolgáltatási színvonal emeléséhez. Az oktatások a végrehajtói munkakörökben továbbra is a képzettség megszerzésére, a vezetők esetében a munkaerő megtartását célzó fejlesztésekre irányultak.

A Társaság a Humán erőforrás Fejlesztési Központ (HRFK) által végzett tevékenységet tekinti felnőttképzési tevékenységnek (a Magyar Posta Zrt., a Felnőttképzési törvénynek

megfelelően bejelentett felnőttképző, nyilvántartási száma: B/2020/0000866), a központ által kínált belső képzéseket az online Képzési Katalógus tartalmazza. Szakmai képzések, Digitális írástudás, Készségfejlesztések, Kötelező képzések és Kiemelt programok kategóriákban találhatók információk a fejlesztési programokról. A belső képzések országosan éves szintre vonatkozó – negyedévente frissített - képzési programnaptárban kerülnek meghirdetésre, amelyekre a munkatársak munkahelyi vezetőjük támogatásával tudnak jelentkezni. A Katalógusban egyedi igényekre kialakított, a szervezeti egységekre szabott tartalmak is megjelennek, amelyeket az éves tervezésen túl az évközi, szakterületi visszajelzések alapján is bővítünk. Amennyiben a meghirdetett képzési időpont nem felel meg, vagy nincs elegendő időpont, a HRFK a jelentkezések és a kapacitás függvényében újabb képzési csoportot, csoportokat indít.

A belső képzések mellett külső képzéseken, konferenciákon, továbbképzéseken is van lehetőség részt venni. A közvetlen és utasítási jogkörgyakorló vezető támogatásán túl a központosított oktatási forrásokért felelős vezető (HRFK vezető) jóváhagyása is szükséges a beiskolázáshoz - a beszerzési eljárás indításához, ezzel biztosítva a felelős forrásgazdálkodást.

A postai üzleti ügyintéző szakképesítés megszerzésére országosan elszórtan, kis létszámban jelentkeznek. A jelentkezési létszám növelése érdekében a Magyar Posta

Zrt. munkatársai pályaaorientációs eseményeken vesznek részt, ahol tájékoztatást kapnak az elhelyezkedési és karrier lehetőségekről, valamint a duális képzésben megszerezhető szakmai gyakorlatról. Emellett Társaságunk az Ágazati Készségtanácsban is képviselteti magát, ahol a szakképzéssel kapcsolatos kérdések kerülnek átbeszélésre, értelmezésre.

A pályaaorientációs napok hatékonyságát szóban, a 4 érintett szakképző iskolával együtt értékeltük. Elsődlegesen az érdeklődők száma ad visszajelzést a hatékonyságról, amelyet a szakképzőkhöz történő jelentkezések száma egészíthet ki. A sikeres szakmai vizsgát követően minden végzést megkeresünk a postai elhelyezkedés elősegítése érdekében. Az egyik szakképző iskolában a pályaaorientáció eredményeként postai ügyintéző szakképzés indult.

Minden postaszakmai képzés vizsgával zárul, amelynek eredménye az egyén, a vezetője és a szakmai oktatást végzők számára is visszajelzés. Egyes szolgáltatások - jellemzően pénzforgalmi termékek értékesítése - szintén vizsgához kötött az ügyfelek hiteles, valós tájékoztatása, a rendszerek üzemeltetés használat és a téves kezelések, ügyfél visszairások számának elkerülése érdekében. Az esetlegesen nehezen megválaszolható, nagyobb hibaszázalékot mutató kérdések folyamatos vizsgálata, az ügyletek oktatáson történő feldolgozása támogatja az oktatások hatékonyságát.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérmetés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jólét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

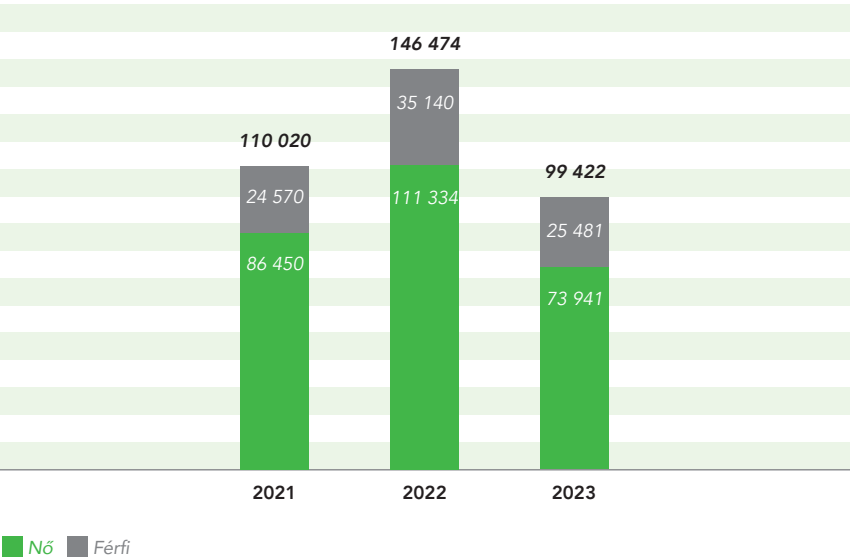
Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A fejlesztési programok tartalmának aktualizálása, célcsoportra szabása és finomítása, a szervezésre vonatkozó visszajelzések, oktatói és tréneri tapasztalatok alapján történő változtatások a szervezett oktatásokért felelős Humánerőforrás Fejlesztési Központ feladata. Külső partnerek bevonása abban az esetben történik, ha a visszajelzés tartalmát a központ vezetője a belső megrendelő felé továbbításra érdemesnek, érdemlegesnek itéli. A visszajelzésekre szóban kerül sor, amely megbeszéléseken - tartalomtól függően - vesznek részt a tréner, szervezők.

A Magyar Posta Zrt. nem képzési óraszámokban tartja nyilván a képzéseket, ezért nem óraszámban, hanem résztvevői létszámban történik az adatszolgáltatás. Egy fő többször és több képzésen is részt vehetett.

Képzéseken részt vevők számának alakulása (fő)



Képzéseken részt vevők száma 2023-ban (fő)

Vármegyék	vezető	beosztott	férfi	nő	Összesen
Bács-Kiskun vármegye	3 598	1 159	1 153	3 604	4 757
Baranya vármegye	3 605	920	1 152	3 373	4 525
Békés vármegye	2 371	748	968	2 151	3 119
Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye	5 532	1 870	1 493	5 909	7 402
Budapest	16 389	2 904	6 620	12 673	19 293
Csongrád-Csanád vármegye	3 024	773	1 218	2 579	3 797
Fejér vármegye	2 863	1 063	624	3 302	3 926
Győr-Moson-Sopron Vármegye	3 586	1 213	1 181	3 618	4 799
Hajdú-Bihar vármegye	4 396	1 090	1 438	4 048	5 486
Heves vármegye	2 067	734	595	2 206	2 801
Jász-Nagykun-Szolnok vármegye	2 746	837	893	2 690	3 583
Komárom-Esztergom vármegye	1 983	711	432	2 262	2 694
Nógrád vármegye	1 298	604	317	1 585	1 902
Pest vármegye	9 689	2 382	2 926	9 145	12 071
Somogy vármegye	2 502	922	813	2 611	3 424
Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye	3 368	1 280	1 147	3 501	4 648
Tolna vármegye	1 662	587	467	1 782	2 249
Vas vármegye	2 072	712	623	2 161	2 784
Veszprém vármegye	2 582	921	683	2 820	3 503
Zala vármegye	2 015	644	738	1 921	2 659
Összesen	77 348	22 074	25 481	73 941	99 422

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszállítási megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Képzéseken résztvevők képzési kategória szerint (fő)

	2021	2022	2023
BELSŐ KÉPZÉSEK	108 236	142 590	97 304
Szakmai képzések	737	1 149	1 041
Nyíltvizsgák	6 864	7 428	1 102
Pénzügyi és bankszakmai képzések	20 775	33 133	18 913
Járművezetési képzések	2 044	1 845	1 885
Készségfejlesztések	1 290	1 695	530
Biztonsági képzések	53 531	75 077	45 356
Informatikai képzés	484	666	455
Egyéb funkcionális továbbképzések	22 511	21 597	28 022
KÜLSŐ KÉPZÉSEK	2 716	3 817	2 051
Törvényi kötelezettség	737	1 566	1 095
Jogosultság megszerzése	0	0	0
Képzettségi szint növelése	1	1	58
Értékesítési képesség növelése	0	0	0
Vezetőfejlesztés	1 150	1 144	325
IT munkatársak speciális képzése	63	193	87
Tevékenységbővítéshez kapcsolódó képzés	88	285	486
TM rendszerhez képzési igények	677	628	0
Digitális írástudás	0	0	0
ISKOLA RENDSZERŰ KÉPZÉSEK	68	67	67
Összesen	111 020	146 474	99 422

KÉSZSÉGFEJLESZTÉSI ÉS KÉPZÉSI PROGRAMJAINK 2023-BAN

Folyamatosan nyomon követjük a változó piaci elvárásokat és a munkaköri tudás- és készségigényeket, így képzési programjainkat az igényeknek megfelelően negyedévente frissítjük. A meghirdetett képzések hossza tartalom és módszertan függő: a készségfejlesztési programok 1-3, a szakmai képzések 2-6 naposak, míg a komplexebb képzései programok 1-1,5 évesek. Az egynapos szakmai továbbképzéseinket e-learning és frontális oktatás keretében is megtartjuk. Társaságunk folyamatosan elérhető képzési és oktatási anyagokkal, programokkal törekszik az új és tapasztalt munkaerő megtartására, valamint több munkafeladat egyidejű ellátásához is támogatását nyújtunk. Munkatársainkat az intranetes portálunkon található „HR Navigátor” felületen keresztül tájékoztatjuk a szabályozásokról, a humán erőforrást érintő szakmai tartalmakról, valamint a munkaviszony létesítésének, megszűnésének folyamatáról és a munkaviszony ideje alatti változások kezeléséről.

Az évenként több alkalommal megrendezésre kerülő nagypostavezetői értekezleteken is kiemelt téma a fluktuáció, a munkaerő megtartás, illetve a Magyar Posta e témában megtett lépései, a vezetők felelőssége, valamint az esetleges beavatkozási lehetőségek.

2023-ban július 21-én megjelent a Postalnfón az Etikai Kódex, ehhez kapcsolódóan a ‘Megfelelőség biztosítási és etikai képzés’ címmel került megszervezésre képzés. A fejlesztés célja az Etikai Kódex tartalmának megismertetése, az elvárt viselkedési elemek tudatosítása minden postai munkavállaló számára. A képzés augusztus – szeptember hónapokban zajlott. Minden, elektronikus eléréssel rendelkező postai munkavállaló a Posta belső elektronikus oktatási felületén tanulhatott, az elektronikus eléréssel nem rendelkezők pedig papíralapon.

Munkavállalóink munkaviszonyuk megszűnése után a Postakürt Alapítványhoz fordulhatnak átképzési támogatásért. Az érintetteket minden esetben tájékoztattuk a Human Assistance szolgáltatásról, amely többek között pályamódosító és pályakorrekciós egyéni konzultációt, a minimálbér mértékéig képzési támogatást, valamint egyszeri szociális támogatást tartalmaz.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

ÚJ MUNKAVÁLLALÓK KÉPZÉSEI

Onboarding

A Magyar Posta Zrt. 4 hetes onboarding programja, a Welcome Time Program az új munkavállalóink tájékozódását, vállalati kultúrába történő bevezetését, szakmai betanulását és szervezeti beillesztését támogatja. Az előzetes tapasztalatgyűjtésen és a társasági igények felmérésén alapuló program létrehozásával egy olyan keretrendszert hívtunk életre, amely a már korábban meglévő elemek frissítésével, beépítésével és új, központilag menedzselt elemek kialakításával teszi hatékonyabbá az új munkavállalók szervezetbe történő integrálását annak érdekében, hogy Társaságunk rövid időn belül hasznos munkavállalóval gazdagodjon, ugyanakkor lehetőséget biztosít a személyre szabásra is. Hosszútávú célja a munkahatékonyság növelésének, a kilépési szándék csökkenésének és a vállalati értékek közvetítésének, implementációjának elősegítése.

A program egyes szakaszaiban megfogalmazásra kerültek a közvetlen vezető, a munkatársi közeg, a munkáltatói jogkörgyakorló, a betanító munkatárs, a HR generalista és az új belépő konkrét feladatai, ezzel könnyítve a folyamat gördülékeny megvalósítását.

Mentorprogramunkban a mentor által nyújtott támogatás segíti az új belépő munkavállalót a beilleszkedésben, a munkaköri leírásában szereplő feladatok elvégzéséhez szükséges tudás, az önálló munkavégzéshez nélkülözhetetlen szakmai és gyakorlati ismeretek mielőbbi megszerzésében, melyért a mentor díjazásban részesül.

A 2023-as megújulás legfontosabb elemei:

- Az információs füzetek személyre szabott információkkal egészültek ki.
- A folyamat átláthatóságát számos támogató anyag és vizuális elemek támogatják (animáció, kisfilmek).
- Betanító munkatársak támogatása szakmai támogató anyagokkal.
- Onboarding plakátok kihelyezése.
- Onboarding képeslap az új munkavállalóknak.

Célunk a programot, annak elemeit a jövőben is tovább fejleszteni.

2023-ban 860 elektronikus postai elérhetőséggel rendelkező új kollégát szólítottunk meg a programmal. Az irányítási terület új belépő munkavállalói számára havonta megrendezésre kerülő Tájékoztató orientációs napon 140 fő vett részt. A megszólított és a programot sikeresen elvégző munkatársak közül 96 % töltötte ki az onboarding program zárásaként az általános ismereteket visszamérő, online elérhető Welcome Kvízt, átlagosan 76 %-os teszteredménnyel. Az év során a program sikeres működtetése és az onboarding jelentőségének tudatosítása érdekében több felkészítést is tartottunk mind a logisztikai vezetők, mind a HR generalisták részére, melyeken összesen 166 fő vett részt.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszábeli megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jólét**

Felelős adathasználat:
adattvédelem és
kiberbiztonság

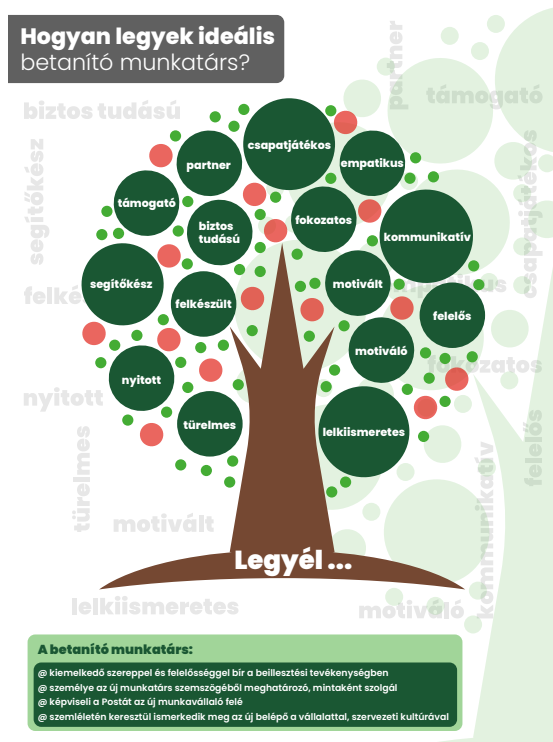
Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum



**AZ ORIENTÁCIÓS NAPOKRA VONATKOZÓAN AZ ÚJ BELÉPŐKTŐL ÉRKEZETT
LEGJELEMLŐBB SZAVAK:**

képzés csomagautomata
informatív információ
postai kommunikáció közvetlen
szervezeti felépítés megerősítés
támogató modern

Betanítás

A beillesztési tevékenység sikerességében már a jól megtervezett kiválasztási folyamat során tapasztalt első impulzusok is meghatározó jelentőségűek és bár a sikeres beillesztési folyamat több szereplő együttes, összehangolt tevékenységének eredménye, az új munkavállaló betanításával és beillesztésének támogatásával megbízott munkavállalónak, a betanító munkatárnak rendkívüli jelentősége és felelőssége van az onboarding folyamat minden szakaszában.

A Posta az onboarding programjában hangsúlyozza, hogy a jó betanító munkatárs nemcsak ért a szakmájához, de az általa ismert tudásanyagot is képes átadni az új kollégának, és motivált abban, hogy szervezete minél előbb hasznos, önálló munkavégzésre képes kollégával gazdagodjon. Irányt mutat, de nem irányít. Odafigyelésével, empátiájával, kérdéseivel és őszinte visszajelzéseivel a fejlődés katalizátora. Mind a szakmai, mind a személyes fejlődéshez hasznos gyakorlati tanácsokat tud szolgálni, de nem saját véleményét, szokásait akarja az új kollégára erőltetni.

A fentiek jelentőségét felismerve a Welcome Time Programban kiemelt szempontként kezeljük a betanító munkatársak támogatását. A folyamat belső szabályozásában kiemelten jelennek meg a betanító munkatársnak az onboarding egyes szakaszaiban megjelenő feladatai, a vonatkozó postai intranet felületen pedig több segédlet is rendelkezésükre áll.

Az itt látható betanító fa mellett a felületen a betanításért felelős kollégák olyan jó tanácsokat is olvashatnak, amelyek elősegítik az új kollégák sikeres beilleszkedését, továbbá a beillesztési folyamat végén egy strukturált kérdőív minta támogatja őket az onboarding folyamat tapasztalatainak értékelésében, majd annak a vezetővel és az új munkavállalóval történő egyeztetésében.

Összességében láthatjuk, hogy betanító munkatárnak lenni nem csak összetett felelősség, de egyben szakmai és emberi elismerést is jelent. A beillesztési folyamat által pedig minden szereplő gazdagodik, hiszen a visszajelzéseken keresztül a tanulságok külön-külön levonhatók, a beilleszkedés eredményessége pedig az új kolléga és a betanító munkatárs közös sikere lesz.

Orientáció napok

Társaságunk általános beilleszkedést elősegítő onboarding programjának, a Welcome Time Programnak részeként havonta – minden második kedden – megrendezzük a Tájékoztató orientációs napot az irányítási területre belépő új munkavállalók részére.

Az orientációs nap célja, hogy az új munkavállalók megismerjék a Posta szervezetét, alapvető szolgáltatásait, közvetlenül kapjanak tájékoztatást az egyes szakterületek hasznos, fontos, gyakorlati tudnivalóiról, legyen módjuk az azonnali kérdésre, megtalálják a saját helyüket, szerepüket a Posta rendszerében, megismerjék a vállalat által nyújtott lehetőségeket, szervezeti értékeket, hiszen mindezzel tudjuk segíteni a gyors és hatékony beilleszkedésüket a szervezetbe, ami mind az egyén, mind a vállalat szempontjából kiemelten hangsúlyos. Az interaktív beszélgetés, konzultáció keretében megismerhetők a céggel kapcsolatos legfontosabb tudnivalók, a munkatársak felé megfogalmazott elvárások, az egyes szervezetek kapcsolódása a teljes postai folyamathoz, illetve az is, hogy hol és milyen szakmai témák, gyakorlati tudnivalók érhetők el, amelyek támogatják az eredményes beilleszkedést.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Szakképzési rendszer: postai üzleti ügyintéző képzés gyakorlati oktatása

A Magyar Posta Zrt. mint duális képzőhely 2023. évben 64 fő tanuló számára biztosított évközi, illetve összefüggő „nyári” szakmai gyakorlatot. A három szakképző iskolával közösen kialakított képzési program mentén megvalósult Postai üzleti ügyintéző szakképesítéshez a Társaság munkafüzeteket készített a tanulók számára. A tanulók az oktatási intézményben elsajátított elméleti ismeretek postaszpecifikus sajátosságait ismerhették meg, valamint a megszerzett tudást a gyakorlatban is elmélyíthették a postahelyi oktatók felügyelet mellett.

Logisztikai szállítmányozási ügyintéző szakmához 16 fő, irodai titkár szakmához 2 fő számára biztosított a Társaság szakmai gyakorlatot. A középfokú oktatás mellett a felsőfokú tanulmányokat folytató 40 fő hallgató vett részt gyakorlaton.



Vezető utánpótlási program: Előttém az utódom

2023-ban is folytatódott a már évek óta sikeresen működtetett „Előttém az utódom” vezető utánpótlás-fejlesztési program. A hálózati és logisztikai szakterület összesen 72 főt jelölt, akik közül a kiválasztási folyamat eredményeképp 47 fő jutott be a komplex programba. A felkészítés összetett, több elemből áll, egyrészt fókuszál a jelöltek általános menedzsment ismereteinek fejlesztésére, az egyéni képességek támogatására, valamint a szakmai tudás bővítésére. A két éves program végén komplex vizsga keretében számolnak be tudásukról a munkatársak.



Vezetőfejlesztési program: Hálózati Campus

A Hálózati Campus program a 2023. évben zárult le. A 4 alkalmas fejlesztő tréningeket csoportos coaching egészítette ki, amelynek keretében e-learning fejlesztési alkalmakkal is támogatta a Magyar Posta a résztvevők teljeskörű felkészítését. Az utánkövetés során a tanulók adaptálásához kaptak támogatást a résztvevők.



Postart Program

2022 májusában indult és 2023 áprilisában fejeződött be a postahelyi vezető-utánpótlás céllal elindított Postart programunk a friss diplomás fiatalok számára. A több, mint 60 jelentkezőből a kiválasztási folyamatot követően 14 fiatal számára tett ajánlatot a Magyar Posta Zrt. és végül 12 fő kezdte meg az egy éves felkészítési programot.

A program során az első félévben elméleti képzéseken, informatikai és készségfejlesztési tréningeken, üzemlátogatásokon és – legnagyobb részben – postahelyi gyakorlati felkészítésen vettek részt a juniorok, míg a második félév a területi igazgatóságok és a vezérigazgatóság szakterületeinek megismerésére, valamint a postavezetői feladatkörhöz szükséges elméleti és gyakorlati ismeretek megszerzésére fókuszált. A fiatal pályakezdekők szakmai mentorálás mellett a program végére megismerték a vállalatot, megtanultak egy új szakmát, elsajátították a postahelyi munkatevékenységeket és a vezetői munkakörökben szükséges készségeket, amelyet a vizsga prezentációban mutattak be és a program mindkét féléve egy-egy komplex vizsgával ért véget. Végül a kezdeti 12 fős csapatból a program zárását követően 8-an helyezkedtek el, és dolgoznak a Posta különböző szervezeti egységeinél.



Vezetőfejlesztési program: Postavezetői Konzultációs Programja

Az új, munkáltatói jogkörgyakorló postavezetők felkészítésének támogatása a Postavezetők Konzultációs Programjának keretében történik. A vezetői feladat komplexitásához igazított tartalmú programon 2023. évben 10 fő vett részt a program 2x2 napos szakmai konzultációján, valamint a fejlesztő típusú kompetenciamérés eredményei alapján meghatározott csoportos készségfejlesztésen.

HR-generalisták továbbképzése

A szakterületek támogatása érdekében a HR-generalisták komplex fejlesztési programon vettek részt 2023-ban. Az októberben szervezett kétnapos program célja az volt, hogy a hatékony munkavégzés érdekében a HR-generalisták naprakész és azonos információs szintre kerüljenek az előadások és joggyakorlatok segítségével. A témák között a munkaügyi aktualitások mellett szerepelt az onboarding program, a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása vagy a teljesítményösztönző megoldások, javadalmazási kérdések és egyéb HR-eszközök alkalmazásának és fejlesztésének kérdései.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszállítási megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jólét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

5.4. Munkahelyi egészség és biztonság

TELJESÍTMÉNY- ÉS KARRIERÉRTÉKELÉS

Ösztönzési Szabályzatunk részét képezi a teljesítményértékelés és az ahhoz kapcsolódó ösztönzők meghatározása, melynek megfelelően valamennyi munkavállaló részesül teljesítményértékelésben. Kivételt képeznek ez alól az Mt. 208. § szerinti vezetők, valamint a munkavégzés alól 100 %-ban mentesített érdekképviselői tisztségviselők. Az értékelés évente történik.

Teljesítmény- és karrierértékelésen részt vevő munkatársak százalékos aránya

	2021	2022	2023
Összes munkatárs	99,85 %	99,78 %	99,76 %
Női munkatársak	99,88 %	99,82 %	99,90 %
Férfi munkatársak	99,80 %	99,72 %	99,56 %

A Magyar Posta Zrt. felelős munkáltatóként kiemelt figyelmet fordít az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés személyi, tárgyi és szervezeti feltételeinek a biztosítására megelőzve ezzel a munkabaleseteket és a foglalkoztatással összefüggő megbetegedéseket. A Társaság munkavédelmi tevékenységének stratégiai, szakmai irányítását 2023-ban a Környezet-, Egészség- és Munkavédelmi Osztály végzi, a Magyar Posta munkavédelmi vezetőjének szakmai támogatásával. Az Osztály témafelelős munkatársai rendelkeznek a munkavédelmi feladatok ellátásához szükséges megfelelő képesítéssel. Legfontosabb munkavédelmet és egészséget érintő szabályainkat a Biztonsági Politika, a Munkavédelmi Szabályzat és a Munkavédelmi érdekképviselői rendjéről szóló vezérigazgató-helyettesi rendelkezés tartalmazza.

Az egészséget és biztonságot veszélyeztető esetek feltárására és megelőzésére munkavédelmi kockázatértékelési folyamatokon keresztül kerül sor, az érintett szakterületek bevonásával. Munkavállalóinknak rendszeres munkavédelmi oktatást biztosítunk, valamint védőeszköz juttatási rendszerünkkel és belső szakmai ellenőrzésekkel igyekszünk feltárni és megelőzni az esetleges veszélyek, veszélyhelyzetek kialakulását, és kezelni, illetve megszüntetni a fennálló veszélyforrásokat. A munkavédelmi helyzetről Társaságunk minden évben tájékoztatást nyújt a Központi Munkavédelmi Bizottság részére.

KOCKÁZATÉRTÉKELÉS

A munkavégzéssel kapcsolatos egészségkárosító veszélyek azonosítása és a kockázatok értékelése, valamint a megelőzést célzó teendők meghatározása továbbra is tevékenységenként és munkakörönként valósul meg. Az értékelést központi kérdőív alapján munkavédelmi szakembereink végzik, a kockázatértékelés gyakorisága a jogszabályi elvárásokhoz igazodik. Amennyiben valamelyik munkavállalónk 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 kockázatcsökkentési intézkedésekről a vezetők és a munkavállalók részéről is érkezik visszacsatolás.

Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés személyi feltételeiről, a munkahelyi balesetek kivizsgálásának folyamatáról és körülményeiről, a kockázatok felméréséről és a javító intézkedések meghatározásáról a Munkavédelmi Szabályzat rendelkezik. Valamennyi alkalmazott és munkavállaló esetében a jogszabályi előírások szerint történik a balesetek kivizsgálása.

Szintén a Munkavédelmi Szabályzat szabályozza a kockázatcsökkentési hierarchia alkalmazását. A kockázatértékelés megállapításai alapján történik a tevékenységre, helyi sajátosságokra szabott egyéni és/vagy kollektív védelmi módok meghatározása. Új eszköz, technológia alkalmazását vagy épület létesítését megelőzően az éles üzembehelyezést minden esetben munkavédelmi kontroll előzi meg, illetőleg végrehajtási folyamatunkban a kockázati kitettséghez igazítjuk az egyéni védőeszközök használati kötelezettségét.

Társaságunk a foglalkozás-egészségügyi alapszolgáltatásait teljeskörűen képesített, szerződéses partnerrel való együttműködés keretében biztosítja. A foglalkozás-egészségügyi alapellátáson való részvétel idejére a munkavállalót távolléti díj illeti meg.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

MUNKAVÉDELMI ÉRDEKKÉPVISELET

A Magyar Posta Zrt. biztosítja a munkavédelmi képviselők részére a konzultációhoz és tájékoztatáshoz való jogot az egészségre és munkabiztonságra vonatkozó munkáltatói intézkedések kellő időben történő előzetes megismeréséhez és megvitatásához. A képviselők maguk közül hozzák létre a Központi Munkavédelmi Bizottságot, amely a munkavédelmi érdekképviselet legmagasabb fóruma. A Bizottság ülésein a KEM Osztály képviselője is jelen van. Társaságunknál emellett hat főből álló Paritásos Munkavédelmi Testület működik, amelyben a munkavállalói és a munkaadói oldal azonos létszámmal és szavazati joggal képviseli magát. A munkavédelmi kérdések egyeztetése a Postai Érdekegyeztető Tanács ülésein is rendszeres.



MUNKAVÉDELMI KÉPZÉS

A munkavédelmi képzések rendjét a Munkavédelmi Szabályzat határozza meg. A munkavédelmi feladatokat munkavédelmi megbízottként ellátó kollégák ötévente részesülnek vizsgával záruló képzésben. Az előzetes munkavédelmi oktatások mellett, az ismétlődő típusú munkabaleseteket követően a munkavállalók rendkívüli munkavédelmi oktatásban részesülnek, amelynek keretében áttekintik a balesetek kiváltó okait és a megelőzésük módját is. A munkába lépés első napján mindenki részül a munkaköréhez tartozó munkavédelmi oktatásban.



EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK, EGÉSZSÉGES ÉLETMÓDOT ÖSZTÖNZŐ KAMPÁNYOK

A foglalkozás-egészségügyi vizsgálatokon túl is kiemelten kezeljük a munkatársainkat érő rendkívüli pszichés terhelés esetén a mentális segítségnyújtást. A Társaság minden esetben felajánlja a rablási kísérletben, vagy egyéb erőszakos támadásban érintett munkavállalói részére a pszichológusi segítséget. 2023-ban három különböző helyszínen hat munkatársunk vette igénybe a helyi mentális segítségnyújtás lehetőségét. Továbbá a mozgásszervi megbetegedésben szenvedő munkavállalóknak minden évben lehetőséget biztosítunk rehabilitációs üdülés igénybevételére. 2023-ban a rehabilitációs üdülési támogatásban 28 munkatársunk részesült.

Társadalmi felelősségvállalásunk részeként véradásokat szerveztünk, amelyen két alkalommal összesen 71 munkatársunk adott vért, valamint a Sárkányhajó verseny és a Postás Piknik helyszínén, és a Fehér Bot világnapja alkalmából egészségügyi szűréseket és tanácsadást biztosítottunk. A Sárkányhajó versenyen szemészeti és egészségügyi szűrés, a cukorbetegség világnapján vércukorszint mérést szerveztünk, ezzel is növelve munkatársaink egészségtudatosságát.

Az Epilepszia Világnapja alkalmából 2023 februárjában szakmai cikk formájában tudatosítottuk a betegséggel kapcsolatos információkat és tévhiteket munkatársaink körében. A betegek 70-80 %-a tünetmentes, de minden második érintett az előítéletek miatt nem tud munkát vállalni. Ezért különösen fontos a vezetők és potenciális munkatársak szemléletének, tudásának bővítése a témában.

A Magyar Posta Zrt. továbbra is számos sportolási lehetőséget biztosít munkavállalói számára. Az All You Can Move (AYCM) kedvezményes áron megvásárolható sportbérlettel országsszerte 800 helyen különböző sport és szabadidős létesítményt látogathatnak meg. Emellett munkatársaink továbbra is csatlakozhatnak a Kelet-Magyarországi (KPSE) és a Dunántúli (DPSE) Postás Sportegyesületekhez, amelyek egész évben tömeg- és családi sportrendezvényeket szerveznek a postásoknak és családtagjaiknak, támogatva ezzel a rendszeres testmozgást, az egészséges életmódot és az aktív kikapcsolódást.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

Felelős működés:
jogszállási megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

MUNKAHELYI BALESETEK ÉS MEGBETEGEDÉSEK

A munkabalesetek száma és a munkabaleseti ráta a 2022. évhez képest 2023-ban emelkedett. Halálos kimenetelű, valamint súlyos sérüléssel járó baleset nem történt 2023-ban. A munkahelyi balesetek nagy része a munkavállalás első 5 évében történik, ebből kiemelkedik a 0-3 hónapos munkaviszonyon belüli munkahelyi balesetek száma. A balesetek számának a növekedése a magasabb fluktuációval magyarázható.

Összes baleset száma (db)	
Munkaviszony (hó, év)	2023
0-3 hónap	137
4-11 hónap	98
12 hónap-5 év	211
5 év felett	166
Összesen	612

* Három napot meghaladó munkaképtelenséget okozó munkabalesetek száma alkalmazottaknál.

Munkabalesetek száma és a baleseti ráta alakulása

	2021	2022	2023
Alkalmazottak*			
Összes ledolgozott óra száma	43 625 467	40 797 746	37 110 294
Súlyos balesetek száma (db)	0	0	0
Súlyos baleseti ráta – 1 millió munkaórára	-	-	-
Összes baleset száma (db)	567	567	612
Baleseti ráta – 1 millió munkaórára	12,9	13,9	16,5
Nem alkalmazottként foglalkoztatott munkavállalók *			
Összes ledolgozott óra száma	722 016	641 209	649 404
Súlyos balesetek száma (db)	0	0	0
Súlyos baleseti ráta – 1 millió munkaórára	-	-	-
Összes baleset száma (db)	12	15	16
Baleseti ráta – 1 millió munkaórára	16,6	23,39	24,64

* Az adatszolgáltatás a Magyar Posta Zrt. minden munkavállalóját magába foglalta.

2023-ban összesen 287 férfi és 325 női alkalmazottat ért baleset. A nem alkalmazottként foglalkoztatott munkavállalók esetén ez a szám 3 nő és 13 férfi volt. A női/férfi megoszlás arányos a létszámadatokkal. 2022-es évhez képest a nemi megoszlás aránya jelentősen nem változott.

Társaságunknál a munkabalesetekben leggyakrabban érintett munkavállalói csoportok a kézbesítők, valamint a küldeményfeldolgozási és a rakodási területen munkát végzők. A kivizsgált baleseteknél leggyakrabban előforduló sérülések az alábbiak voltak 2023-ban:



Felületi sérülések



Húzódások, rándulások



Nyílt sebek



Állatok támadása



Zárt törések

2023-ben összesen 73 kutyatámadásos munkabaleset történt. A támadások számának csökkenése ellenére továbbra is a kutyatámadás az egyik legjellemzőbb, postai kézbesítőket érintő munkabaleseti forrás. Minden kutyatámadást és veszélyeztetést jelzünk a helyi önkormányzatoknak a szabályos ebtartás előmozdítása érdekében, a súlyosabb sérüléssel járó támadások esetén pedig rendőrségi feljelentést teszünk. Kézbesítőinknek emellett külön kötelező oktatást tartunk a kutyaharapás okozta balesetek megelőzése érdekében, ahol felhívjuk a figyelmet a helyes magatartási szabályokra és eljárásokra is. 2023-ban is folytatódnak a kutyatámadás megelőzését szolgáló ismétlődő oktatások.

Társaságunk mind a balesetek, mind a foglalkozási megbetegedések tekintetében fokozott figyelmet fordít a megelőzésre és munkavállalóink megfelelő oktatására – technológiai és munkavédelmi vonatkozásban egyaránt – valamint a védőeszközök megfelelő használatára és a Munkavédelmi Szabályzatnak megfelelő ellenőrzésére.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

ÉLETET IS MENTHET A PDA

A kézbesítőink tevékenységének kockázati kitettsége veszélyeztetettségi szempontból a legnagyobb, mivel munkaidejük nagy részében egyedül látják el a feladataikat a munkahelyen kívül. A Biztonsági Főigazgatóság kezdeményezésére és szakmai felügyelete mellett a kézbesítővédelmi intézkedéscsomag részeként a PDA-készülékeken, azok bevezetésekor, egy KSR2 (KSR = Kézbesítői Segélyhívó Rendszer) nevű alkalmazást is telepítettünk. Ennek segítségével a kézbesítő az ellene irányuló támadás, rosszullet vagy baleset esetén azonnal segítséget tud kérni a Főügyelettől. A segélyhívás aktiválásával a készülék – GPS-es helymeghatározó rendszer segítségével – pozícióadatokat is szolgáltat, így a Főügyelet – indokolt esetben – pontos címre tudja irányítani a rendőrséget és/vagy a mentőket. A Biztonsági Főigazgatóság által működtetett Főügyelet operátorai a hét minden napján, napi 24 órában a munkavállalók rendelkezésére állnak a rendkívüli események kezelése kapcsán. A segélyhívó életet menthet, ezért kiemelten fontos, hogy minden érintett ismerje az elérhetőségét és működését.

5.5. Esélyegyenlőség és sokszínűség

Társaságunk fontos célja a sokszínűség és az esélyegyenlőség elvének érvényesítése. Az esélyegyenlőségi tevékenységeket a kétéves, 2023 – 2024-re vonatkozó Esélyegyenlőségi Terv szabályozza, mely lefekteti alapelveinket, céljainkat. A Terv a munkaviszonyban álló hátrányos helyzetű csoportokra és egyénekre (nők, 40 évesnél idősebb, fogyatékkal élő és/vagy megváltozott munkaképességű, nagycsaládos, pályakezdő stb. munkavállalók) terjed ki, függetlenül az alkalmazás jellegétől, a munkaidő mértékétől vagy az alkalmazás időtartamától. Az esélyegyenlőség biztosítása az emberi méltóság tisztelben tartásán, a munkakörülmények javításán, a partnerség és a társadalmi szolidaritás elveinek érvényesítésén túl a bérezés és juttatások területén is megjelenik (objektív alapokon nyugvó szakmai, erkölcsi és anyagi elismerési rendszer működtetésén keresztül). Az esélyegyenlőség biztosításának fontosságát bizonyítja, hogy évente két alkalommal elemzés készül a hátrányos helyzetű csoportokba tartozók körére vonatkozóan, a közvetlen hátrányos megkülönböztetésnek minősülő tulajdonságok, állapotok szerint. Az elemzés összesített és anonimizált formában megküldésre kerül az Esélyegyenlőségi Koordinációs Bizottság tagjai részére.

2023-ban új Esélyegyenlőségi Nagykövet került felkérésre. Az új nagykövet már korábban is aktívan részt vett a megváltozott munkaképességű kollégák foglalkoztatását támogató Tegyük együtt! program kampányaiban, most pedig nagykövetként támogatja, segíti munkatársait. A Nagykövet szerepe, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállalókat, hátrányos csoportokhoz tartozó munkavállalókat képviselje, ügyeiket felkarolja, láthatóbbá tegye.

A Magyar Posta kiemelt figyelmre a téma iránt pozitív hatással van a hátrányos helyzetű és megváltozott munkaképességű munkavállalókra, lehetőséget és megélhetést biztosítva nekik. A Posta edukációs, érzékenyítő programok biztosításával és civil szervezetek együttműködésével javítani tudja a hátrányos helyzetű és a megváltozott munkaképességű munkavállalók helyzetét. Ennek köszönhetően fokozódik a Társaság társadalmi szerepvállalása is. E munkavállalók segítése hozzájárul a foglalkoztatási arány és az aktív keresők számának növeléséhez, azonban a pályakezdők csökkenésével és a nyugdíj mellett dolgozók arányának fokozódásával előregedhet a munkaerő-állomány.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktéremtés

Felelős működés:
jogszályai megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelőség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Sokszínűség megoszlása a munkatársak körében

	2021			2022			2023		
	Összes alkalmazott	Vezetők	Beosztottak	Összes alkalmazott	Vezetők	Beosztottak	Összes alkalmazott	Vezetők	Beosztottak
30 év alatti	9 %	4 %	10 %	9 %	4 %	10 %	11 %	3 %	11 %
30-49 év közötti	50 %	55 %	49 %	48 %	52 %	47 %	46 %	48 %	46 %
50 év feletti	41 %	41 %	41 %	43 %	44 %	43 %	43 %	49 %	43 %
Férfi	39 %	14 %	43 %	40 %	15 %	44 %	42 %	15 %	45 %
Nő	61 %	86 %	57 %	60 %	85 %	56 %	58 %	85 %	55 %
Összlétszám*	25 712	3 502	22 210	24 156	3 159	20 997	21 979	2 588	19 391

* A munkatársak létszáma nem tartalmazza az Mt. 208 § hatálya alá eső vezetőket.

ESÉLYEGYENLŐSÉG A JAVADALMAZÁS TERÉN

A Magyar Postánál országos szinten figyelmet fordítunk arra, hogy munkavállalóink az alpbérükhöz mérten magasabb javadalmazásban részesüljenek minden szinten. Az alapfizetések és javadalmazások nemek szerinti különbségét elsősorban a társaság munkaerejének összetétele, a munkavállaló életkora és szolgálati ideje határozza meg.



A női alapfizetések és javadalmazások aránya a férfi alapfizetéshez és javadalmazáshoz képest, munkavállalói kategóriák szerint

Munkavállalói kategória	Alapfizetések és javadalmazások aránya*		
	2021	2022	2023
Felsővezető	102,4 %	114,3 %	110,9 %
Vezető	95,8 %	98,2 %	94,3 %
Beosztott	101,6 %	102,0 %	99,7 %

* Számítás módszertana:
női (Alapbér/Járandóság) / férfi (Alapbér/Járandóság)

2023-ban a női alapfizetések beosztotti kategóriában 0,3 %-kal, vezetői kategóriában 5,7 %-kal maradnak el a férfi alapfizetésektől, amely az EU átlag (12 %) alatti eltérést jelent. Felsővezetői szinten az arányszám a nők számára mutat kedvezőbb képet.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogsabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ MUNKAVÁLLALÓK (MMM)

Jogsabályi előírás, hogy a foglalkoztatottak 5 %-át megváltozott munkaképességű munkavállalók adják vagy ennek nem teljesülése esetén rehabilitációs járulék fizetendő. Mivel a Magyar Posta hazánk egyik legnagyobb foglalkoztatója, kiemelt fontosságú, hogy az integrált foglalkoztatásban példát mutassunk, elől járjunk és folyamatosan fejlődjünk. 2023. december 31-én 364 fő megváltozott munkaképességű munkavállaló dolgozott a Magyar Postánál, amely az összes foglalkoztatott 1,65 %-a. A 2023. évi átlagos statisztikai MMM létszám 351,72 fő, amely 1,55 %-a munkavállalói állománynak.

Az eredmények elérése érdekében a Társaság a Tegyük együtt! programot működteti, amelynek célkitűzése a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatási szintjének emelése és személyre szabott támogatása, az egyéni kompetenciákra építve az ellátandó feladatok meghatározása, és szervezeti kultúránkban az elfogadás erősítése.

Fontos számunkra, hogy a jogsabály teljesítését nem látszat-munkakörök létrehozásával szeretnénk elérni, hanem úgy, hogy kollégáink értelmes, értékteremtő, felelősségteljes munkát végezhesenek.

ALKALMAZÁSUK ELSŐSORBAN AZ ALÁBBI MINTÁZATOKAT MUTATJA:

- Azon munkaterületeken, ahol az ésszerű alkalmazkodás alapelve mentén a munkatevékenységek és a munkakörülmények egyénre szabhatóak, az MMM foglalkoztatási szint elvártan magas lehet. Az Országos Logisztikai Központban a targoncamentes övezet kialakításával 2023-ban 6,1 %-os MMM-es foglalkoztatást értünk el. A tudatos edukáció, a sokrétű 2 éves folyamat elérte célját. A legfontosabb a rugalmas hozzáállás mind a vezetők, mind a munkatársak, mind az érintettek részéről.
- Több, mint 50 féle munkakörben tudunk megváltozott munkaképességű munkavállalót alkalmazni, amelyek közül legtöbbször kézbesítői, postai felvevői és a küldeményfeldolgozói munkakör valamelyikében dolgoznak.
- Férfi-nő, földrajzi megoszlás, életkor viszonylatában nincs eltérés.
- A megváltozott munkaképességű munkavállalók körében 25,74 fő vezetőbeosztású. Ez a létszám az összes vezető 1 %-a.

A LEGFONTOSABB SIKERKRITÉRIUMOK A FOGLALKOZTATÁSHOZ:

- A mindkét fél számára előnyös helyzet, értékteremtő munkatevékenység, felelősségteljes munka együttes beazonosítása.
- A munkakörök felmérése.
- Fontos, hogy egy-egy pozíció meghirdetésekor már az álláshirdetésnél feltűnőssük a megváltozott munkaképességű munkavállaló jelentkezésének lehetőségét.
- A közvetlen vezetők és munkatársak motiválása.
- A folyamatos képzés, fejlesztés, a téma iránti nyitottság és tudatosság kialakítása, a tévhitek eloszlata érdekében.
- A toborzásban is segítséget jelentő civil szervezetekkel együttműködés.
- Egyénre szabott mentorálás.

Tavaly is folytatódott a közvetlen munkatársi kapcsolatokra ható HR generalisták belső képzése, hiszen kiemelten fontos, hogy a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásához kapcsolódó témákban, mint például a jogsabályi változások, munkahelyi beillesztés vagy speciális interjúztatási technikák, naprakész információkkal rendelkezzenek. Mindemellett 3 rehabilitációs mentorunk vett részt az Autizmus Alapítvány egy napos képzésén a megváltozott munkaképességű munkavállalók létszámának növelése érdekében.

Folytattuk a korábbi években megkezdett tudatos belső kommunikációt: A mi Postánk belső magazinban rendszeresített MMM oldalon az aktuális eseményekről, követendő jó gyakorlatokról, tapasztalatokról adunk számot. Ezekben a cikkekben adtunk számot pl. a világnapi tapasztalatokról, a jelnyelvi képzésről, a belső mentorok tevékenységéről, a civil partneri körrel történt előrelépésekről. Szakmai tapasztalataink azt mutatják, hogy a tévhitek jelentős része feloldható a célirányos, világos és folyamatos tájékoztatással.

A Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségével közös toborzási kampányt és üzemlátogatásokat szerveztünk, hogy a lehetséges jelöltek előben lássák a helyszínt, és maguk dönthessék el, szeretnék-e nálunk dolgozni.

2023. évben is megszervezésre került a civil szervezetek közötti tudásmegosztás a megváltozott munkaképességű munkavállalók hatékonyabb toborzása és foglalkoztatás megerősítése érdekében. A civil partnerek, az alapítványok közötti tudásmegosztás egyedülálló a témában, és jelentősen előmozdítja a fogyatékos munkavállalók és az őket foglalkoztató munkáltatók ügyét. A kerekasztal fő témái a tapasztalatok megosztása mellett a különböző pilot programok indításának lehetőségei voltak.



Tegyünk együtt!

2023-ban a Magyar Posta Tegyük együtt! programjának eredményei, aktualitásai a Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma, valamint a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara rendezvényén került bemutatásra. Az Érték vagy! díjátadón egy kiállító standdal voltunk jelen, ahol az élmények biztosításán túlmenően a kérdésekre is válaszoltak szakértő kollégáink. A Tegyük együtt! program éves tervezésébe a szervezet a semmitőlünk, nélkülünk elv alapján minden évben bevonja a Társaságnál dolgozó megváltozott munkaképességű munkavállalók önkénteseit. Velük együttműködve értékeljük az előző év eredményeit, és határozzuk meg a program következő évi prioritásait. Továbbra is kulcskérdésnek tartottuk a vezetők felkészítését, ezért az újonnan belépő, megváltozott munkaképességű munkavállalók mellett a vezetőik részére is több inkluzív tréninget szerveztünk.

A mi Postánk MMM-es különszáma

A Tegyük együtt! program három év tapasztalatait, szakmai munkáját és a kialakított szervezeti jó gyakorlatokat mutatja be a vállalaton belül kiadott különszámban. A tapasztalatmegosztásokat, kitekintő cikkeket támogató anyagok egészítették ki.



Befogadó program

A korábbi években sikerrel zárult befogadó programot 2023-ban Budapest 72 postáján valósítottuk meg az Aura Egyesülettel együttműködve. Négy autista / asperger

szindrómás fiatal több feladatkörben próbálhatta ki magát. Az volt a célunk, hogy lehetőséget biztosítsunk a fiatalok számára a munka kipróbálására, munkatapasztalatok szerzésére, valamint megvizsgáljuk, hogy hálózati területen még milyen feladatkörben tudnak sikeresen munkát végezni megváltozott munkaképességű személyek. A program sikerét jelzi, hogy a fiatalok egyike már munkatársként dolgozik a Budapest 72. postán. Az is mellette szól, hogy bár előtte a kollégáknak nem volt sok ismeretük az autizmusról, és nem tudták, mire számíthatnak, odaforduló attitűdjüknek köszönhetően végül mindenki jól érezte magát, nemcsak a fiatalok szereztek jó tapasztalatokat, hanem ők is pozitív változást, nagyobb nyitottságot, jobb együttműködést hoztak a posta szervezeti kultúrájába. Kulcsfontosságú volt a Központi Területi Igazgatóság támogatása, a postavezető asszony program melletti elköteleződése, az adott posta munkatársainak támogató, segítő hozzáállása.

Felkészítés álláskeresőkre

A Magyar Posta a megváltozott munkaképességű személyekkel foglalkozó civil szervezetek ügyfelei számára díjmentesen kínál foglalkoztatási, álláskeresői (próbainterjú, önéletrajzkészítő) felkészítéseket. Ezzel a szervezet HR munkatársai is és a jelöltek is tapasztalatot szerezhetnek. További előnyt jelent, hogy a civilek az említett szolgáltatásokért cserébe térítésmentesen nyújtják a toborzást és a mentorálást a Társaság számára. Megváltozott munkaképességű munkavállaló csatlakozása előtt érzékenyítő programot szervezünk az adott munkahely munkatársai és vezetői számára.

Toborzás

2023-ban a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségével (SINOSZ) újabb toborzási kampányt indított el a Magyar Posta. Célunk az volt, hogy a siket és nagyothalló közösséget megszólítsuk az Országos Logisztikai Központban kialakított új álláslehetőségekkel. Toborzási kampányunk eredményeként a targoncamentes övezet-

ben újabb nagyothalló kollégával egészült ki a létszám.

Lantegi munkakör elemzéssel (belső erőforrásból történő munkakör elemzés, annak érdekében, hogy megismerjük, milyen munkakörök, milyen érintettséggel foglalkoztathatóak, milyen feladatköröket tudnak jól ellátni érintett személyek az adott munkakörben) felmértük a csomagkézbesítő munkakört, melyből kialakítottuk a csomagautomata feltöltő munkakört, amelynek specialitása, hogy nincs közvetlen ügyfél kontakt, kiemelt feladat a csomagok elhelyezése és visszavételezése az automatákból, így nagyothallók is el tudják látni a feladatot. 2023 decemberében 2 fő nagyothalló személy dolgozott ebben a feladatkörben.

Civil partnerek közreműködésével az ügyfelek számára meghirdetett állásbörzén is részt vett a Magyar Posta, ahol az érdeklődőknek bemutattuk az aktuálisan elérhető munkaköröket, tájékoztatást adva a jelentkezés formáiról, illetve az adatbankba kerülés lehetőségéről is.

A Magyar Posta a civil partnerekkel való együttműködés mellett a posta.hu karrier oldalán és az Érték vagy! portálon is toboroz.

Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma Klub januárban: a Magyar Posta volt a házigazda

A Munkáltatókat tömörítő, az esélyegyenlőség fontosságát hangsúlyozó szakmai és érdekvédelmi szervezet 2010 áprilisában alakult meg, jelenleg 26 vállalattal együtt a Posta is tagja. A Posta kezdeményezésére került sor a jó gyakorlatokat megosztó klubeseményre, ahol a Salva Vita, a Provident, az Abacus Medicine Group mellett a Magyar Posta is bemutatta a megváltozott munkaképességű munkavállalók Országos Logisztikai Központ területén elért jó eredményeit és gyakorlatait.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérmetés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Szemléletformálás és érzékenyítés

A megváltozott munkaképességű munkatársak munkahelyi közösségbe való beilleszkedéséhez elengedhetetlen a vezetők és a közvetlen munkatársak edukálása, érzékenyítése. A munkatársak edukálását a világnapok megünneplése, a HR Navigátoron elhelyezett információk, animációs kisfilmek alapozzák meg. A vezetők számára a megváltozott munkaképességű pályázó állásinterjúja előtt, a közvetlen munkatársaknak pedig a kolléga érkezését megelőzően került sor érzékenyítő foglalkozásra.

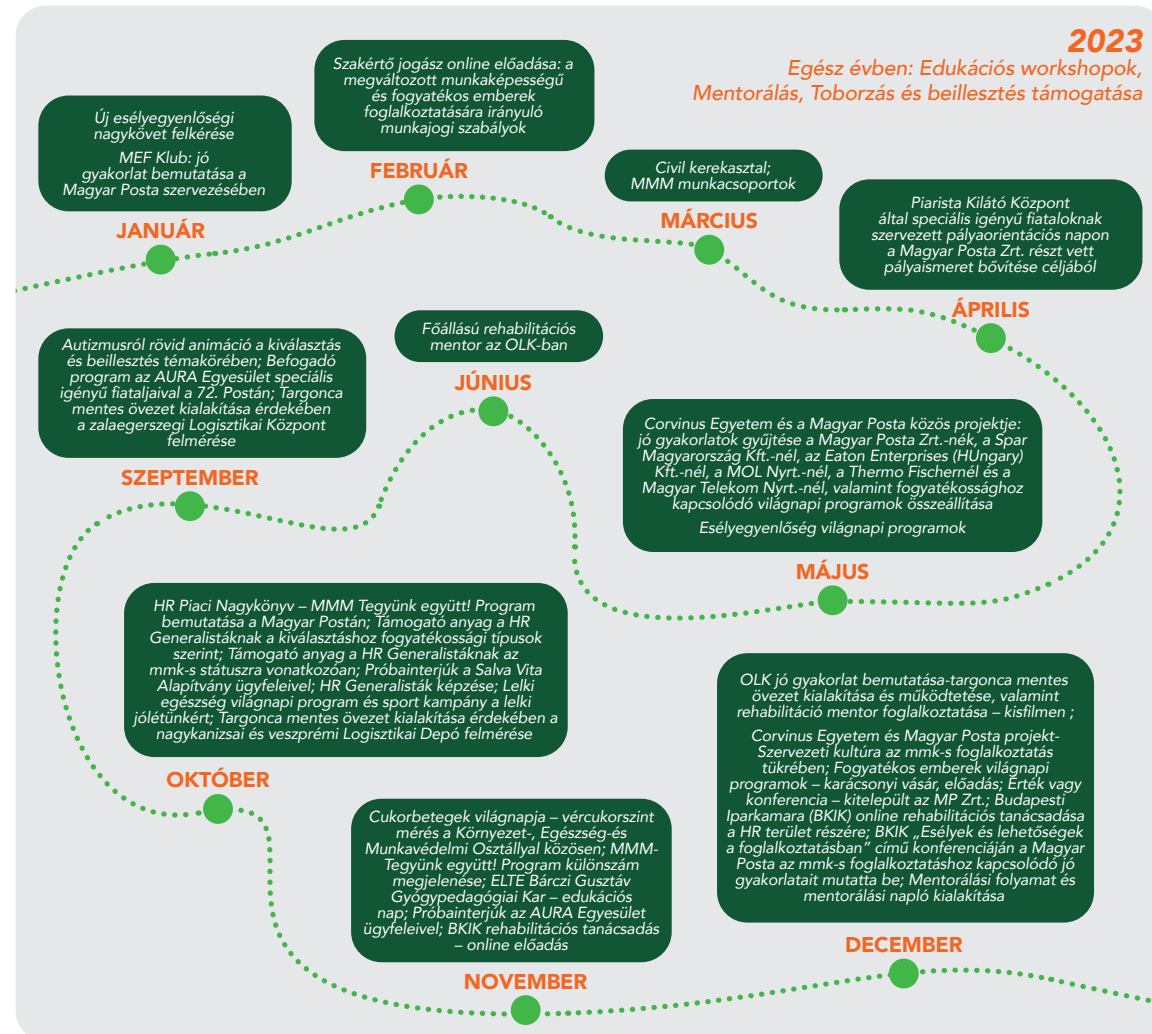
Országos Logisztikai központ jó gyakorlata

Az Országos Logisztikai Központban az MMM-s létszám az év közepére elérte az 5 %-ot (majd meg is haladta ezt a %-ot az év második felében), ezért szükségessé vált egy főállású – szervezethez dedikált – rehabilitációs mentor foglalkoztatása.

Karácsonyi vásár

Fogyatékkal élő emberek által készített termékek karácsonyi vásárának adott otthont a vezérigazgatóság épülete 2023. év végén, ahol Bovier György kerekesszékes válogatott teniszjátékos, a Budapest-Bamako rally első kerekesszékes versenyzője, motivációs tréner is előadást tartott. A karácsonyi vásárt az esélyegyenlőségi nagykövet nyitotta meg. A vállalat többek között a Down Alapítványt, az Esőemberekért Egyesületet, a Fehér Bot Alapítványt és a Vakok Állami Intézetét hívta meg a vásárra, ahol az érintettek által elkészített szebbnél szebb ajándékokat vásárolhatták meg az érdeklődők.

A 2023-AS ÉV:



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszállítási megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jólét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

5.6. Rászoruló munkavállalók támogatása

A hátrányos helyzetű munkavállalók, illetve családjaik támogatását a Postakürt Alapítvány közreműködésével biztosítja a Magyar Posta.

AZ ALAPÍTVÁNYI SZOCIÁLIS TÁMOGATÁSOK KÖRE HÁROM FŐ TERÜLETRE OSZTHATÓ:

- nehéz élethelyzetbe kerülők támogatása egyedi kérelmek alapján,
- alapítványi célok szerinti támogatás pályázati keretek között (ide tartoznak az egészség megőrzésre, képzésre, üdültetés segítésére irányuló pályázatok),
- Human Assistance szolgáltatás biztosítása a létszámleépítésben érintett munkatársak számára.

A LEGNAGYOBB MÉRTÉKŰ TÁMOGATÁSOK A 2023. ÉVBEN:

- a több gyermeket nevelő nagycsaládosok támogatása, ahol 2 536 fő részesült támogatásban,
- valamint a 2023. évben első alkalommal gazdasági tényezőkből adódóan nehéz élethelyzetbe került családok számára kiírt Rendkívüli Pályázat Inflációs Terhek Csökkentésére, melyben 835 munkatárs részesült az alapítvány támogatásában.

2023. ÉVBEN MEGHIRDETETT TOVÁBBI PÁLYÁZATOK:

- Egészségügyi rehabilitációs pályázat.
- Gyermek nyári táborozását segítő pályázat.
- Megváltozott munkaképességű munkavállalók támogatását célzó pályázat.
- Tehetséges postás gyermekek felsőfokú tanulmányainak finanszírozására kiírt pályázat.
- A beteg, árva és félárva gyermekeket nevelő családok karácsonyi támogatása.
- Az évtizedes hagyományra visszatekintő karácsonyváró színházi program.

2023. évben a Madách Színházban Lázár Ervin: Négyszögletű kerek erdő c. mesejátékát nézhették meg a szociálisan hátrányos helyzetű postás családok. A program keretében kerültek átadásra a postai vezetők felajánlásaiból beszerzett ajándékutalványok és a Magyar Posta Zrt. által felajánlott családi ajándécsomagok a résztvevő 209 család számára.

2023. évben összesen 6 228 fő részesült valamilyen módon: egyéni, pályázati úton, vagy Human Assistance szolgáltatás keretén belül támogatásban.

A Magyar Posta évente két alkalommal összesített és anonim elemzéseket készít a hátrányos helyzetű csoportba tartozók foglalkoztatotti létszámáról és a teljes foglalkoztatotti létszámhoz viszonyított arányáról, a közvetlen hátrányos megkülönböztetésnek minősülő tulajdonságok, állapotok szerint. Az adatokat a munkáltató megküldi az Esélyegyenlőségi Koordinációs Bizottság tagjai részére is. Az elemzések személyes adatot nem tartalmaznak. Etikai Bizottságunk éves szinten tájékoztatja az Esélyegyenlőségi Koordinációs Bizottságot a munkavállalói bejelentések tartalmi elemeiről, a vizsgálat megállapításairól és az intézkedésekről.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

Felelős működés:
jogszályai megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

**Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét**

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum



6

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

6.1. Adatvédelmi szervezetrendszer	75
6.2. Adatkezelési tájékoztatás és hozzájárulás	75
6.3. Adatvédelmi képzés	76
6.4. Adathalászat, online csalások megelőzése	76
6.5. Adatvédelmi jogszabályi megfelelés	77



MIÉRT FONTOS?

A személyes adatok védelme alapvető emberi jog. Mind-
eközben az információs társadalom működésének alapja
az adat, az információ, és annak szabad áramlása. A GDPR
(General Data Protection Regulation, Általános adatvédel-
mi rendelet) is kiemeli, hogy a személyes adatok védelme
hozzájárul a szabadságon, a biztonságon és a jog érvénye-
sülésén alapuló térség, valamint a gazdasági unió megte-
remtéséhez, a gazdasági és társadalmi fejlődéshez, a belső
piacon belüli gazdaságok erősödéséhez és konvergenciájá-
hoz, valamint a természetes személyek jólétéhez. A gazda-
sági és társadalmi környezetben bekövetkezett változások új
kihívások elé állították a személyes adatok védelmét, mivel a
személyes adatok gyűjtése és megosztása jelentős mérték-
ben megnőtt.

A Magyar Posta Zrt., mint postai szolgáltató, tevékenysége
révén alapvető szerepet tölt be az információs társadalom-
ban és tevékenységéhez alapvetően kötődik a személyes
és üzleti adatok védelme, tekintettel arra, hogy a postai
szolgáltatás – történelmi kontextusban is – az információk
szabad, azonban a levéltitok révén titkos áramlásának egyik
letéteményese.



CÉLOK, ALAPELVEK

A Magyar Posta elkötelezett a tisztességes, átlátható és
jogszerű tájékoztatás és adathasználat mellett. Megte-
szünk minden olyan biztonsági, technikai és szervezési
intézkedést, ami a ránk bízott személyes és üzleti adatok
biztonságos kezelése érdekében szükséges.

A Magyar Posta saját jogú szolgáltatásaihoz szükséges a
rendszeres adatvédelmi és IT technológiai fejlesztés, vala-
mint a kiberbiztonsági tudatosítás a vállalaton belül és a
Magyar Posta ügyfelei irányában is.



IRÁNYÍTÁS

A Magyar Posta elkötelezett ügyfelei személyes adatainak
védelme iránt, amit a honlapon is nyilvánosan elérhető
[Belső Adatvédelmi Szabályzat](#), valamint az [Adatkezelési
Tájékoztató](#) is demonstrál az érintettek felé. A Belső Adat-
védelmi Szabályzat meghatározza a Magyar Posta adatvé-
delmi szervezetrendszerét és a kapcsolódó belső szabá-
lyozásokkal együtt rögzíti az adatvédelmi folyamatokat,
felelősségeket a GDPR követelményeinek való megfelelés
érdekében.

Társaságunk adatvédelmi tisztviselőt foglalkoztat, valamint
az adatvédelmi szempontok üzleti folyamatokban való je-
lenlétének biztosítása és érvényesülése érdekében teljes
szervezetét átfogó Adatvédelmi Megbízotti Hálózatot mű-
ködtet.

Emellett a Biztonsági Főigazgatóság egy dedikált, az IT és
üzleti területtől független, kiberbiztonsági profilú szerveze-
ti egységet működtet az elektronikusan kezelt valamennyi
adat védelmében.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszályai megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

**Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság**

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

6.1. Adatvédelmi szervezetrendszer

Az adatvédelmi tisztviselő saját hatáskörben, illetve a Magyar Posta Zrt. Ellenőrzési Igazgatóságával és Biztonsági Főigazgatóságával történő együttműködések útján gyakorolja a GDPR által biztosított ellenőrzési jogát, illetve a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban folyamatosan támogatja a Magyar Posta Zrt. szervezeti egységeit a felelősségi körükbe tartozó adatkezelések megfelelő megvalósításában. Az adatvédelmi tisztviselő tevékenységéről évente beszámol a Magyar Posta Igazgatóságának és Felügyelőbizottságának. Az Adatvédelmi Megbízotti Hálózatot minden szervezeti egységünkénél az adott egység működését jól ismerő, és emellett adatvédelmi szemlélettel is felvértezett kollégák alkotják. Ők kapcsolattartóként működnek az adatvédelmi tisztviselő és a szervezeti egység között, valamint biztosítják az adatvédelmi szemlélet érvényesítését az üzleti koncepciók és tervek kidolgozásában.

Az adatkezelés elvei

Jogszerűség és tisztességes eljárás	Pontosság
Átláthatóság	Korlátozott tárolhatóság
Célhoz kötöttség	Integritás és bizalmas jelleg
Adattakarékosság	Elszámoltathatóság elve

6.2. Adatkezelési tájékoztatás és hozzájárulás

A 2023-as évben is aktualizáltuk Adatkezelési Tájékoztatónkat az adatkezelésekben bekövetkezett változásokra tekintettel, annak érdekében, hogy az érintettek megfelelően tudjanak tájékozódni személyes adataik kezelésének körülményeiről. Az Adatkezelési Tájékoztatóban megtalálható elérhetőségeken lehetőség van észrevételek megfogalmazására, panaszok bejelentésére.

Azokhoz az adatkezeléseinkhez, ahol az átláthatóság optimális biztosítása érdekében célszerű – köztük egyes, 2023-ban bevezetett új adatkezelésekhez – a jogszabályi elvárásoknak megfelelően külön adatkezelési tájékoztatókat is közzétettünk az érintettek számára. Az adatkezelési tájékoztatásokat az érintettek számára az adatkezelés jellegére figyelemmel azokon a csatornákon tesszük elérhetővé, ahol a legkönnyebb a hozzáférés a számukra releváns tartalomhoz, vagyis a postahelyen igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos adatkezelésekről a tájékoztatást elérhetővé tesszük a postahelyeken, az elektronikus szolgáltatásokhoz, tevékenységekhez kapcsolódó adatkezelésekről pedig – a postahelyen elérhető szolgáltatásokkal együtt – ügyfeleink számára közvetlenül hozzáférhetően és Társaságunk honlapján is tájékoztatást adunk.

Az Adatkezelési Tájékoztatónkat úgy strukturáljuk, hogy az egyes szolgáltatásokhoz, tevékenységekhez tartozó adatkezelések körülményeit külön fejezetekben ismertetjük, ugyanis meggyőződésünk, hogy az érintettek nem adatkezelésekért jönnek be hozzánk, hanem szolgáltatásokért, így számukra is könnyebben érthető és áttekinthető egy, a Társaságunkkal fennálló kapcsolatuk, az általuk igénybe vett szolgáltatás szerint strukturált tájékoztatás.

Az online tájékoztatónk reszponzív kialakítása lehetővé teszi, hogy az az annak olvasására használt eszközökhöz igazodjon, kontrasztos nézete biztosítja a gyengénlátók számára való megismerhetőséget, valamint az erre a célra szolgáló szoftverrel való felolvastathatóság lehetővé teszi annak megismerését a vak és gyengénlátó személyek számára is.

Nemcsak az ügyfeleink teljeskörű tájékoztatása a célunk és feladatunk, hanem az adatfeldolgozásban, így különösen az adat tárolásában, rögzítésében, rendszerezésében, törlesztésében, megsemmisítésében érintett üzleti partnereinktől is megköveteljük a személyes adatok védelmét. Ehhez kialakítottuk és alkalmazzuk szerződésmintáinkat, amelyek megfelelő garanciákat és elvárásokat tartalmaznak szerződött partnereink közreműködésével megvalósuló adatkezeléseink vonatkozásában.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

6.3. Adatvédelmi képzés

Az adatvédelem kulcsa, hogy az adatokkal dolgozók tudatosan figyeljenek az adatvédelmi szempontokra, követelményekre, ezért munkavállalóink minden évben, így 2023-ban is kötelező adatvédelmi oktatásban részesültek. Az oktatási anyagot e-learning vagy papír alapú tananyag formájában juttattuk el valamennyi munkavállalónkhoz, vak és gyengén látó kollégáink részére felolvasó szoftverrel olvasható formában. Az oktatás vizsgával zárult minden résztvevő számára. 2023-ban a munkavállalók 100 %-a részt vett adatvédelmi oktatásban és valamennyi munkavállaló sikeres vizsgát tett.

Az adatvédelmi követelmények tudatosítását, a napi munkavégzésbe való beépítését szolgálja továbbá, hogy az adatvédelmi tisztviselő specializáltan is oktatja szervezeti egységeinket a tevékenységükhöz kapcsolódó adatvédelmi szempontokról, tapasztalatokról. 2023-ban is sor került ilyen oktatásra, például az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó munkavállalók esetében.

6.4. Adathalászat, online csalások megelőzése

A Magyar Nemzeti Bank által 2023 elején közzétett statisztika szerint naponta egy család és hetente egy vállalat veszíti el teljes vagyonát kiberesélyek következtében. Nem csoda, hogy az adatvédelem és a kiberbiztonság egyre jelentősebb szerepet tölt be a nagyvállalatok életében. Az adatvédelem és IT biztonság legfőbb kihívása jelenleg, hogy nincs megfelelő adatvédelmi tudatosság, és a kényelmes és felelőtlen IT szolgáltatás-használat révén az érintettek megosztják személyes adataikat az internetes tevékenységük során. A személyes adataik védelme érdekében az érintettek maguk is sokat tehetnek, ezért külön felhívjuk ügyfeleink figyelmét ennek fontosságára.

Az adathalászat bűnözők – a Társaságunk közismertségét és közszolgáltatói imázsát kihasználva – egyre gyakrabban élnék vissza a Magyar Posta nevével, logójával, arculati elemeivel. Az online kereskedelem növekedése szintén hozzájárul az esetszám emelkedéséhez, egy-egy kiemelt időszakban (pl. karácsony, akciók és kiadások) pedig dömpingszerűen a támadáskampányok. Felelős szolgáltatóként Társaságunk évek óta aktív szerepet vállal az adathalászat bűncselekmények megelőzésében, a tudatosság erősítésében. Az áldozattá válás kockázatának csökkentése érdekében rendszeresen teszünk közzé figyelmeztetéseket, együttműködünk hivatalos szervekkel és több csatornán folyamatosan edukáljuk a lakosságot, köztük a

posta.hu hivatalos weboldalon és a közösségi médiában is. Honlapunk főoldalán folyamatosan elérhető az aktuális biztonsági riasztás a legújabb adathalásztól módszerekről, ismérvekről és ellenőrzési lehetőségekről. A riasztás tartalmát akkor frissítjük, ha újabb típusú adathalásztól módszerek jut-

nak a tudomásunkra. A frissített felhívásunkat rendszeresen közli valamelyik országos médium, amit a többi médium is gyorsan átvesz, így ez az intenzív médiajelenlét hozzájárul ahhoz, hogy figyelemfelhívásaink a legselesebb körökhöz is eljussanak.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

Felelős működés:
jogszállási megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

**Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság**

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

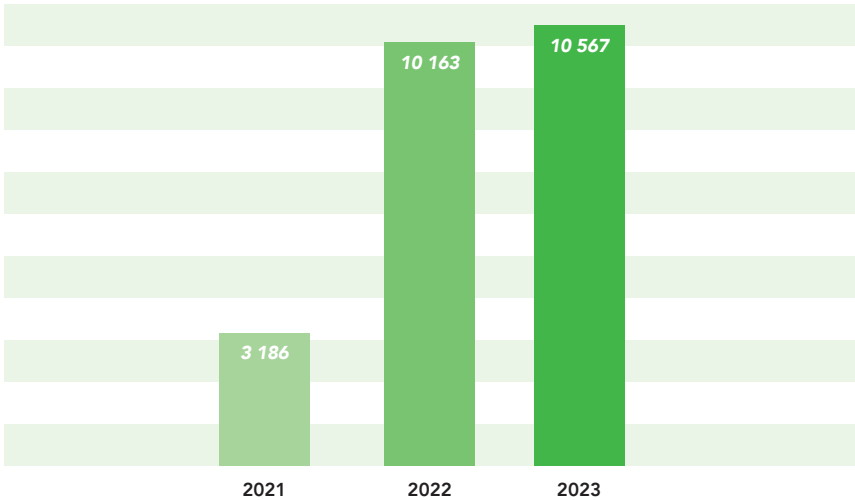
Impresszum

Társaságunk a kiberbiztonsági kihívásokra való gyors válaszokat és a káresetek megelőzését is prioritásnak tekinti, a Biztonsági Főigazgatóság kiberbiztonsági szaktevékenységéről évente tájékoztatja a menedzsmentet és az felügyelőbizottságot. 2023-ban több mint 10 000 adathalászat tárgyú ügyfélbejelentés érkezett. Megtettük a szükséges bejelentéseket a Nemzeti Kibervédelmi Intézetnek (NKI) és nagy hangsúlyt fektettünk az ügyfelek felé a multiscatornás tudatosításra. Emellett megkezdttük a felkészülést a NIS2 EU-s kiberbiztonsági irányelv hazai implementációjára, részt vettünk a Nemzeti Kiberbiztonsági Koordinációs Tanács munkacsoporti ülésein. 2023-ban a Magyar Posta jelezte csatlakozási szándékát a KiberPajzs kommunikációs partnereihez, hogy ezzel is támogassa a Társaság ügyfeleinek tájékoztatását a legújabb internetes csalási módszerekről.

2022-ben és 2023-ban az adathalászat, vagy online csalás tárgyú ügyfélbejelentések és/vagy kapcsolódó hatósági megkeresések száma nőtt. Ez köszönhető a Társaságunk ezirányú hatékony megelőzési kampányának is, aminek hatására a lakosság tudatossága is növekszik.

Társadalmi szempontból az adathalászat megelőzése érdekében indított edukációs akcióink hozzájárulnak a munkavállalók és az ügyfelek tudatosságának erősítéséhez, ezáltal az adatok védelméhez. A vállalatirányítási tevékenységeink szintén pozitívan hatnak mind az üzleti partnerek bizalmára, mind pedig a vevők biztonságára, valamint erősítik az információk védelmét. Összességében mindez hozzájárulhat ahhoz, hogy csökkenjen az adathalászat áldozatainak száma és növekedjen a társadalom a Magyar Postába vetett bizalma.

Az adathalászat vagy online csalás tárgyú ügyfélbejelentések száma (db)



6.5. Adatvédelmi jogszabályi megfelelés

2023-ban a Magyar Posta Zrt. kettő adatvédelmi incidenst jelentő ügyben tett bejelentést a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (továbbiakban: NAIH) felé a GDPR 33. cikkével összhangban.

A NAIH 2023-ban nem hozott olyan döntést, mellyel a Magyar Postával szemben szankciót alkalmazott, adatvédelmi közigazgatási bírság kiszabására továbbra sem került sor.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

**Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság**

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum



7

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

7.1	Energiagazdálkodás és levegőtisztaság-védelem	80
7.2	Üvegházhatású gázok kibocsátása	83
7.3	Hulladékgazdálkodás, körforgásos gazdaság, anyagfelhasználás és vízfogyasztás	85
7.4	Az éghajlatváltozás hatásai és a környezeti kockázatok kezelése	87
7.5	Jogsabályoknak való megfelelés és a környezettudatos szemlélet kialakítása	88



MIÉRT FONTOS?

A környezetvédelemmel foglalkozó tudósok és szakemberek évtizedek óta hangsúlyozzák a klímaváltozás kockázatait és hívják fel a figyelmet az ökológiai szolgáltatások és természeti erőforrások túlhasználatára. Az éghajlatváltozás kockázatainak kezelésében kiemelt szerepet kap az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentése. A Magyar Posta mérete folytán is kimagasló szereplője Magyarország gazdasági teljesítményének, ezért környezetvédelmi intézkedéseinek is vitathatatlan a hatása és jelentősége.

A Magyar Posta legjelentősebb környezeti hatásai a jelenásban szereplő tevékenységeket tekintve a szállításból, az épületek energiafogyasztásából és az ezzel kapcsolatos üvegházhatású gázkibocsátásból fakadnak. Ugyanakkor a tevékenységekhez kapcsolódó anyagfelhasználás és hulladéktermelés miatt, illetve a logisztikai tevékenységekben betöltött szerepünk miatt a körforgásos gazdasághoz való áttérésben is jelentős eredményeket érhet el a Társaság.



CÉLOK, ALAPELVEK

A Magyar Posta integrált *Minőség-, Környezet és Energiapolitikájában* vállal kötelezettséget a környezet megóvása, a környezetszennyezés elkerülése és az észszerű energiagazdálkodás iránt. A Társaság döntéseiben megjelenik az életciklus-szemlélet, valamint a gazdasági haszon és a környezeti hatás együttes mérlegelése. A Környezetvédelmi Szabályzat deklarálja a környezetvédelmi jogszabályoknak való megfelelést, illetve elkötelezettségünket a környezetvédelmi rendszer hatékony működtetése és folyamatos javítása iránt.

A Társaság a jogszabályi előírásokon túl példát kíván mutatni, ezért kiemelten kezeli a tevékenységéből eredő környezeti terhelés minimalizálását és környezeti teljesítménye rendszeres visszamérését. A környezetvédelmi és energiahatékonysági szempontokat a beszerzések és termékfejlesztések során is érvényesítjük.

Munkatársainktól elvárjuk, hogy munkavégzésük során óvják a környezetet, ügyeljenek az erőforrások takarékos felhasználására és a megfelelő hulladékkezelésre. Rendszeresen tudatosító kampányokat és tájékoztatókat szervezünk érintettjeink számára, környezettudatos postahely pályázatot hirdetünk meg. A folyamatos munkavállalói ismeretterjesztéssel a Magyar Posta olyan vállalati közeg kialakításán dolgozik, ahol a gazdasági fenntarthatóság mellett a környezet- és klímatudatos működés is fontos elemét képezi a mindennapi munkavégzésnek és a hosszútávú fejlesztési céloknak.



IRÁNYÍTÁS

A Magyar Posta integrált *Minőség-, Környezet és Energia-politikája* minden munkavállalóra érvényes, üzleti partnereinkkel a Társaság honlapján megosztjuk azt. A környezetvédelmi kérdéseket a Környezet-, Egészség- és Munkavédelmi Osztály kezeli. Az osztály végzi a Társaság környezetvédelmi és klímapolitikai célkitűzéseinek kialakítását és a teljesülés visszamérését, a környezetmenedzsment rendszerének tervezését, szervezését, irányítását és a végrehajtás folyamatos ellenőrzését, a kockázatok rendszeres elemzését és értékelését, a belső környezettudatosság fejlesztését. A végső döntéseket a Szervezetiirányítási Vezérigazgatóhelyettes hozza meg. A Környezetközpontú Irányítási Rendszer (KIR) a logisztikai területre, illetve a speciális üzemekre és központokra terjed ki. Intézkedéseink hatékonyságát az ISO 14001 szabvány Környezetközpontú Irányítási Rendszer célok mentén monitorozzuk.

A Társaság energia-stratégiáját az Infrastruktúra Igazgatóság alakítja ki és valósítja meg, emellett ellátja az Energiagazdálkodási Irányítási Rendszer (EgIR) szakmai működtetését is. A szállításhoz és járműüzemeltetéshez kapcsolódóan a Logisztikai Üzemeltetési Igazgatóság végzi az energetikai feladatok szakmai felügyeletét. Az Energiagazdálkodási Irányítási Rendszer a teljes szervezetre kiterjed, koordinálását a KIR-rel együtt a Minőségmenedzsment Osztály végzi.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktéremtés

Felelős működés:
jogszábaílyi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

**Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem**

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

KÖRNYEZETI CÉLKITŰZÉSEINK ÉS EREDMÉNYEINK

Társaságunk számos környezeti célkitűzéssel és eredménnyel büszkélkedhet. A hat kitűzött cél közül 2023-ban az összes teljesült. A környezeti célkitűzések az energiagazdálkodás és levegőtisztaság-védelem területét érintették.

Kitűzött célok 2023-ra

	2022			2023		
	Célérték	Eredmények	Státusz	Célérték	Eredmények	Státusz
Üzemanyag-fogyasztásra vetített egységküldemények száma	>=4,5 db/liter	4,02 ek. db/liter	Nem teljesült	>=4 db/liter	4,42 db/liter	Teljesült
Villamosenergia fogyasztás az előző évhez képest	<=99 %	99,23 %	Nem teljesült	<=98,5 %	90,72 %	Teljesült
Földgázfogyasztás az előző évhez képest	<=93 %	89,16 %	Teljesült	<=95 %	73,65 %	Teljesült
Távhő fogyasztás az előző évhez képest	<=99,5 %	88,05 %	Teljesült	<=99 %	86,47 %	Teljesült
Szén-dioxid-kibocsátás 2017-hez képest	<=99 %	94,62 %	Az időarányos cél teljesült	<=99 %	86,3 %	Teljesült
A papíralapú csomagolóanyagok csökkentése az előző évhez képest	- 5 %	Csomagoló-papír: - 5,97 % Egységdoboz: - 8,71 %	Megvalósult	- 5 %	- 5,1 %	Teljesült

7.1
Energiagazdálkodás és
levegőtisztaság-védelem

A Magyar Posta postahelyeinek működtetéséből, valamint szállítási és kézbesítői tevékenységéből fakadóan nagy energiaigénnyel rendelkezik. Az energiamegtakarítási intézkedések mellett Társaságunk energiaigényét törekszik részben megújuló energiaforrás – elsősorban napenergia – felhasználásával fedezni. Társaságunk a villamosenergia-, távhő- és földgázfelhasználás, valamint a gépjárművek üzemanyag használata kapcsán fogalmaz meg célkitűzéseket és fejlesztési lehetőségeket, azért, hogy a fosszilis tüzelőanyagokból származó felhasználást mérsékelni tudjuk.

Vállalatunknál az energiaválság kezdete óta fókuszba helyeztük az energiahatékonyság és ezzel együtt a fenntarthatóság javítását. Büszkén jelenthetjük, hogy az eltelt években jelentős lépéseket tettünk az energiafelhasználás kontrollja és az energiafogyasztás csökkentése felé. Az adminisztratív intézkedések mellett elindítottuk az energetikai irányítási rendszer (EgIR) továbbfejlesztését. Az energiahatékonysági projekt megújításával saját vállalatunk és a környezetünk számára is jó példát mutatunk. A projekt legfőbb célja az energiafelhasználás csökkentése, illetve optimalizálása úgy, hogy közben fejlesszük a szervezeti kultúránkat növelő energiatudatosságot is. Az E-Közüzem szolgáltatás bevezetésével feldolgoztuk a jelentős ingatlanállományunk 300 legnagyobb energiafogyasztó egységének adatait, majd elkezdődhetett az energiafelhasználási adatok mélyelemzése. Az elemzés eredményeként pedig a jövőbeli felhasználás optimalizálása a következő feladat.

A vezetés 2023-ban döntött – az EgIR részeként – az E-Közüzem energiakontrolling-rendszer alkalmazásáról, amely képes az egyes energiaszolgáltatóktól (DSO) – automatikusan, internetkapcsolaton keresztül – legyűjteni a számla adatokat és a nagyfogyasztók – áram esetén 15 perces, földgáz esetén 1 órás – mérési adatait egyaránt. Ezen adatok egyrészt szükségesek voltak az ISO 50001:2018 szabvány szerinti energiagazdálkodás-irányítási rendszer éves auditjának teljesítéséhez, valamint az adatok elemzése fog támpontot adni a további energiabeszerzés optimalizálásához is.

A 2023-as audit során jól vizsgázott az új rendszer. Könnyedén kimutatható volt például a 2022-ben meghozott adminisztratív intézkedés, a fűtési racionalizálás hatása. A reprezentatív mintául kiemelt 12 ingatlan esetében jelentős gázfogyasztás-megtakarítást eredményezett.

Társaságunknál az E-közüzem-rendszer kiterjesztése 2023 augusztusában a 300 legnagyobb fogyasztású ingatlanra valósult meg. A folytatás következő ütemében 2024 második negyedévében a 600 legnagyobb fogyasztású ingatlanra kiterjesztésre kerül, ezzel további hatékonyságjavítást és költségracionalizálást tudunk biztosítani.

A korábbi tendenciákhoz hasonlóan 2023-ban is tovább bővült az e-kereskedelem, amely által növekedett a gépjárműflotta kiszállításokból származó üzemanyag- és energiafelhasználása. A Posta belső ismeretterjesztő és szemléletformáló programjai és kötelező képzései szintén tudatosítják a munkavállalókban az energiahatékony munkavégzésre vonatkozó elvárást, amely a Magyar Posta energiaigényének csökkentésével kapcsolatos cél elérését támogatja.

Mindemellett telephelyeink energiahatékonsági fejlesztése folyamatos; ez világításkorszerűsítést, telephelyeken lévő kazánok, illetve a légkondicionáló berendezések cseréjét jelenti elsősorban.

A Magyar Posta 2023-ban ezen túl több energiamegtakarítási beruházást is megvalósított, többek között:

- kazáncsere, fűtőkorszerűsítés 3 telephelyen
- világítás korszerűsítés, lámpacsere 4 telephelyen

A fenti intézkedéseknek köszönhetően az energiafelhasználás csökkenés mértéke 261 MWh/év.



A MAGYAR POSTA ENERGIAFELHASZNÁLÁSA

Közvetlen energiafelhasználás (GJ)

	2021	2022	2023	Változás (2023/2022)
Összesen*	659 125	625 020	635 090	+ 1,61 %
Nem megújuló energiaforrások	631 252	593 990	608 792	+ 2,49 %
Gázolaj (ásványi)**	311 831	306 179	397 205	+ 29,7 %
Benzin (ásványi)**	13 674	14 421	17 064	+ 18,3 %
Földgáz	306 395	273 168	194 371	- 28,8 %
CNG	352	222	152	- 31,6 %
Megújuló energiaforrások	26 873	31 030	26 298	- 15,3 %
Gázolaj (bio)	21 978	21 579	22 436	+ 3,9 %
Benzin (bio)	980	1 033	1 008	- 2,4 %
Tűzifa	3 915	8 418	2 854	- 194,9 %

* A megjelenített értékek minden postai telephely adatait tartalmazzák. Az energiafogyasztási adatok pontosak, mérésből származnak. Ahol szükséges volt, a vonatkozó jogszabály, illetve iparági becslések fűtőértékeit használtuk.

** A megjelenített értékek tartalmazzák mind a személyi, mind a posta technológiai utakat.

Közvetett energiafelhasználás (GJ)

	2021	2022	2023	Változás (2023/2022)
Összesen	187 746	180 440	156 993	- 13 %
Nem megújuló energiaforrások	186 398	179 331	155 809	- 13 %
Villamos energia	135 990	134 946	115 571	- 14 %
Vásárolt hő	50 408	44 385	40 238	- 10 %
Megújuló energiaforrások	1 348	1 109	1 184	+ 7 %
Napenergia (napkollektorok, napelem)	476	468	511	+ 9 %
Vásárolt hő (termálvíz)	872	641	673	+ 5 %

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum



A Magyar Posta teljes energiafelhasználása 792 083 GJ volt 2023-ban, amely megközelítőleg 1,7 %-kal kevesebb a korábbi évhez képest. A csökkenést döntően a földgáz és a villamos energia felhasználásának mérséklődése befolyásolta. A földgázfogyasztás eredményes csökkenéséhez jelentősen hozzájárult a tulajdonosi elvárásnak megfelelően bevezetett belső energiahatékonysági intézkedési csomag.

A vásárolt megújuló energiaforrások használata nőtt a korábbi évhez viszonyítva, az alternatív energiaforrások jelenleg az üzemeltetés költségeinek csökkentését támogatják. Napenergia használatával 2023-ban 5 MWh-val csökkent a primer energia igény. Ezen energiaigény további csökkenését fogja eredményezni, hogy 2023. év végén az OLK budaörsi telephelyére 100 kW névleges teljesítményű napelem-park létesült.

ENERGIAINTENZITÁS

A Magyar Posta energiafelhasználása 47 %-ban a szállítási folyamatokban realizálódik. Ennek megfelelően fontos, hogy Társaságunk energiafogyasztásának egyik jelentős forrását, a járművek beszerzését és azok energiahatékony működését folyamatosan nyomon kövessük és fejlesszük. A beszerzéseknél ezért kiemelt szempont a minél kevésbé környezetterhelő, biztonságos eszközök kiválasztása, az üzemeltetésben pedig a szervizelések, javítások megfelelő színvonalú elvégzése.

Mindezek mellett az ECO vezetés alkalmazásának széleskörű terjesztése és a járatszervezés optimalizálása is folyamatosan napirenden van Társaságunknál. A gépkocsivezetők évenkénti KRESZ-oktatásában 1 636 fő vett részt, az oktatási anyagban az ECO vezetés kiemelt figyelmet kap.

Az elektromos meghajtású kézbesítőeszközök állománya 2023-ban 132 darab N1 kategóriájú elektromos tehergépjárműből, valamint 894 darab három kerekű elektromos segédmotorke-rékpárból állt, amelyet saját állományban, valamint tartós bérlet útján tartunk fenn (771 db tartós bérletben van). A járművek töltése minden esetben saját vagy bérelt telephelyen történik. Rendelkezünk továbbá 2 212 db Pedelec kerékpárral, valamint 100 db elektromos ráségítésű tricikkel.

A szállításhoz kapcsolódó energiaszintenzitási mutatónk egy meghatározó szempont annak érdekében, hogy a gépjárművekhez kapcsolódó energiafelhasználást csökkenteni tudjuk. A gépjárműveknél a 2022-ben bevezetett fogyasztáscsökkentő intézkedéseket továbbra is fenntartottuk. 2023-ban 45 db Volkswagen e-Crafter elektromos gépjármű beszerzésére került sor.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérmet

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

**Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem**

Társadalmi felelősségvállalás

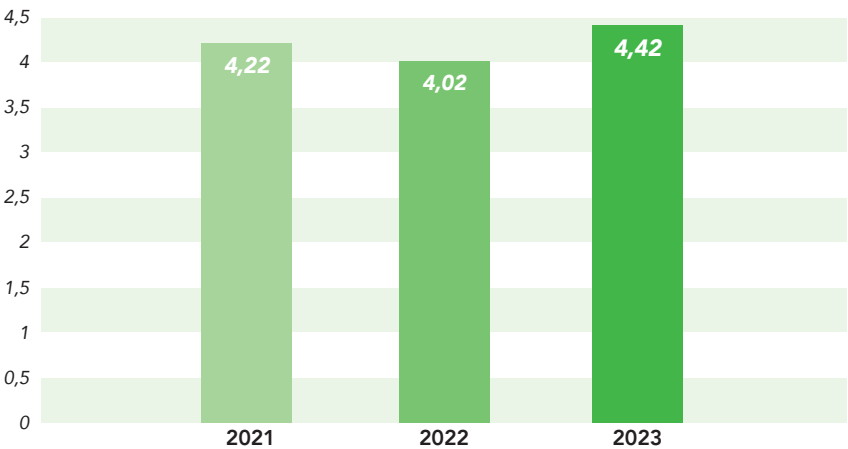
A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

7.2 Üvegházhatású gázok (ÜHG) kibocsátása

Üzemanyagfogyasztásra vetített egységküldemények mennyisége
(ek. db/liter)



Az üzemanyagfogyasztásra vetített egységküldemények mennyisége egy liter üzemanyag-ra számított mennyiség, amely kizárólag a posta technológiai folyamatokhoz kapcsolódik. 2023-ban egységnyi CO₂ kibocsátással 10 %-kal több egységküldeményt szállítottunk, mint 2022-ben.

* 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.

Társaságunk 2020-ban kitűzött hosszú távú célja, hogy 2030-ra 18,1%-kal mérsékeljük bruttó ÜHG kibocsátásunkat a 2017-es bázisához képest.

A Magyar Posta épületeinek fenntartása és szállítótevékenysége ma még elsősorban fosz-szilis energiaforrásokra épül, így az ebből származó ÜHG kibocsátás mérséklésére kiemelt figyelmet fordítunk. Az energiahatékonysági beruházások, törekvések és célkitűzések hoz-zájárulnak a közvetlen (Scope 1) és a vásárolt energiához kapcsolódó közvetett (Scope 2) kibocsátások csökkentéséhez. Társaságunknál jelenleg nem áll rendelkezésre adat a szer-vezet közvetlen működésén kívüli energiafogyasztásról és az ehhez kapcsolódó Scope 3 szintű kibocsátásról, azonban felmérésének és jelentésének bevezetése a jövőben hozzájá-rulhat a Magyar Posta transzparens nem-pénzügyi közzétételeinek fejlesztéséhez.

Az ÜHG kibocsátást negyedévente mérjük és szerepet vállalva a klímaváltozás elleni küzde-lemben célértéket, valamint határidős kibocsátás-csökkentő vállalásokat határozzunk meg.

ÜHG KIBOCSÁTÁS A MAGYAR POSTÁNÁL

Társaságunk Scope 1 ÜHG kibocsátása mérséklődött a 2022-es évhez képest, szén-dioxid kibocsátás megváltást (offset) a Magyar Posta nem végez. A csökkenés – az energiafogyasz-tásunk mérséklésén túl –, az energiahatékonysági intézkedéseink során bezárásra került postahelyek miatti villamosenergia felhasználás csökkenésének köszönhető. A biogén ki-bocsátás 1 961 tonna CO₂e volt 2023-ban.

A Magyar Posta Scope 1 és Scope 2 szerinti ÜHG kibocsátása (tCO₂e)

	2021	2022	2023	Változás (2023/2022)
Scope 1	41 147	38 865	35 310	- 9,1 %
Scope 2 – piaci alapú*	12 210	12 133	12 347	+ 1,8 %
Scope 2 – lokáció alapú**	12 388	12 054	11 267	- 6,5 %
Scope 1 + 2 – piaci alapú*	53 357	50 998	47 657	- 6,5 %
Scope 1 + 2 – lokáció alapú**	53 535	50 919	46 577	- 8,6 %

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktéremtés

Felelős működés:
jogszábeli megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

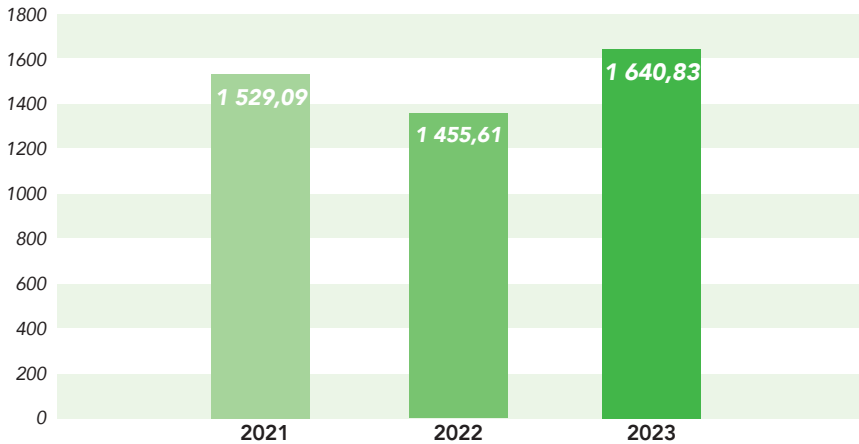
A CO₂ ekvivalensre átszámított kibocsátások a következők: benzin, gázolaj, CNG, földgáz, légkondicionálók, villamos energia (lokáció, és piaci alapú), távhő.

A Scope 2 piaci alapú kibocsátás tekintetében a növekedés leginkább a vásárolt villamosenergia miatt következett be, amelyet főként a hazai villamosenergia-termelésben használt energiamix határoz meg. A 2022-es évhez viszonyítva a közvetlen kibocsátás körülbelül 9 %-kal csökkent, amely háttérben az energiaracionalizálási intézkedések miatt bezárásra került postahelyek miatti felhasználás csökkenés állt.

A mindennapi munkavégzéshez használt személygépkocsiknak a logisztikai járművekhez képest lényegesen kisebb környezeti hatása van. A személygépjárművek leányvállalatunk tulajdonát képezik, a Társaság bérlí ezeket.



Üzemanyagfogyasztásra vetített egységküldemény mennyiséghez kapcsolódó ÜHG kibocsátás (ek.db/tCO₂e)



Az egységküldeményre jutó kibocsátásunk csökkent a korábbi évhez képest. Társaságunk továbbra is különös figyelmet fordít a logisztikai folyamatok optimalizálására és a megfelelő, kevesebb károsanyag-kibocsátással rendelkező járművek beszerzésére.

A kézbesítők két éve tartó közlekedésszerek-fejlesztési programjának köszönhetően 2023-ban 100 darab E-tricikli, valamint 511 darab Pedelec E-kerékpár érkezett. Társaságunk jövőbeli terveiben szerepel, hogy a hagyományos kerékpárokat teljes mértékben kiváltjuk elektromos rásegítésű példányokkal. A Magyar Posta az év folyamán 45 új elektromos teherautót vett át a Porsche Hungaria-tól és ezeket nagyrészt csomagok szállítására és kézbesítésére használja vállalatunk. A Volkswagen e-Crafter teherautók 100 kW/136 LE teljesítményű villanymotorjukkal akár 160 kilométert is képesek megtenni újratöltés nélkül, rakterük pedig több mint 10 m³, ami ideális a Magyar Posta csomagszállítási és kézbesítési feladatainak ellátására.

Ezzel a beszerzésekkel és a járat optimalizálással a Magyar Posta jelentősen csökkenti a szállítási munkák károsanyagkibocsátását, hozzájárulva a kibocsátási célok eléréséhez, ugyanakkor a járműbeszerzés költségei ennek köszönhetően növekednek.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérmetés

Felelős működés:
jogszábaí megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

**Felelősség a környezetért:
klímaaváltozás
és környezetvédelem**

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

7.3

Hulladékgazdálkodás, körforgásos gazdaság, anyagfelhasználás és vízfogyasztás

A Magyar Posta integrált **Minőség-, környezet- és energia-politikájában** kötelezettséget vállal a környezet megóvására és a környezetszennyezés elkerülésére. Felelős vállalként törekszünk a tevékenységünk során keletkező hulladék mennyiségének minimalizálására, valamint a körforgásos hulladékgazdálkodás szempontjainak figyelembevételére. Emellett kiemelt figyelmet fordítunk a jogszabályi kötelezettségek figyelembevételével az üzleti és háttér folyamatok papímentesítésére. A csomagolás környezeti terhei kapcsán a Magyar Posta befolyása kisebb, mert a kézbesítendő csomagok és levelek csomagolását elsődlegesen az ügyfelek végzik. A Magyar Posta jelenleg nem rendelkezik a teljes ellátási láncra vonatkozó, a vevői és a beszállítói oldalon keletkező hulladékokra vonatkozó információkkal és adatokkal.

Elsődleges célunk a hulladékkeletkezés megelőzése. Ennek egyik módja a szolgáltatásokhoz és a működéshez felhasznált csomagolóanyagaink (pl. papír, kartondoboz, műanyag tasak) újra hasznosítása, amivel nem csak a környezeti terhelést csökkentjük, de a beszerzés és hulladékkezelés költségeit is mérsékeljük. Hosszabb távon – mivel a legnagyobb keletkező hulladékmennyiség a papírfelhasználásból ered – a digitalizáció fejlesztése szolgál a keletkezett hulladék mennyiségének minimalizálására. A digitális megoldások a papírhatalmas csökkentése mellett javítanak a működési és szolgáltatási folyamatok hatékonyságán, elérhetőségén. A hulladék mennyiségének csökkenését célzó intézkedések nyomon követése az ISO 14001 Környezet-központú Irányítási Rendszer segítségével történik.

A Magyar Posta működése során 2023-ban 1 814 tonna szelektíven gyűjtött hulladék keletkezett, melynek 99,4 %-a nem veszélyes hulladék (pl. papír, fém, elektronikai hulladék). A Társaság a Környezetvédelmi Szabályzatában leírtak szerint a keletkező hulladékeit szelektíven gyűjti, ezen hulladékaik közel 99 %-át (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék stb.) újra hasznosításra adta át a szerződött partnereknek 2023-ban is. A veszélyes hulladék mennyiségének nagy részét az abszorbensek, felitató anyagok, valamint a tonerek és festékpatronok adták.

A Társaság a Környezetvédelmi Szabályzatában leírtak szerint gyűjti és szelektálja a keletkező hulladékot. A veszélyes hulladékok esetén kiemelt figyelmet fordít a környezetszennyezés megelőzését biztosító gyűjtésre, tárolásra. A hulladékok nyilvántartását a jogszabályi elvárásoknak megfelelően végezzük – a kommunális hulladékon kívül – a keletkezett mennyiségek pontosan nyomon követhetők.

Jogszabályi változás keretében a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt.-hez került állami koncesszió keretében a hulladékgazdálkodási feladatok koordinálása, így az érintett hulladék elszállításának megrendelése csak a koncesszor által működtetett elektronikus felületen keresztül lehetséges és csak azon hulladékszállító partnerektől, akik a MOHU-nak alvállalkozói. A hulladékgazdálkodási koncesszió július 1-i indulásakor a Társaságunknál keletkező, a

koncesszió alá tartozó, elkülönítetten gyűjtött hulladékok elszállításában fennakadás nem volt, a MOHU rendszeréhez történő csatlakozás zökkenőmentesen lezajlott.

A kiterjesztett gyártói felelősségi rendszerbe (EPR) tartozó termékek esetében kialakításra került a jogszabály által előírt nyilvántartó rendszer és az előírt határidőkre a hatósági adatszolgáltatások is teljesítésre kerültek.

A kézbesítendő csomagok és levelek csomagolását elsődlegesen az ügyfelek végzik, így ennek környezeti terheivel kapcsolatos felelősség sem Társaságunknál jelenik meg.

2023-ban a Magyar Posta alapítóként részt vett a Körforgásos Gazdaság Technológiai Platform munkájában, ezzel is elősegítve a jövőbeli körforgásos gazdasághoz való áttérést.

Keletkezett, hasznosított és ártalmatlanított hulladék mennyisége fajtánként (t)

	2022			2023		
	Keletkezett hulladék	Hasznosított hulladék	Ártalmatlanított hulladék	Keletkezett hulladék	Hasznosított hulladék	Ártalmatlanított hulladék
Veszélyes hulladék	17	1	16	11	3	8
Tonerek, festékpatronok	6	0	6	6	0	6
Abszorbensek, felitató anyagok	7	0	7	1	0	1
Elemek, akkumulátorok	1	1	0	3	3	0
Egyéb hulladék	3	0	3	1	0	1
Nem veszélyes hulladék	9 712	1 405	8 307	9 953	1 643	8 310
Elektronikai	67	67	0	38	38	0
Papír, papír csomagolás	1 195	1 195	0	1 462	1 462	0
Fémek	39	39	0	42	42	0
Egyéb hulladék	320	104	216	261	101	160
Kommunális hulladék*	8 091	0	8 091	8 150	0	8 150
Összesen	9 729	1 406	8 323	9 964	1 646	8 318

*A kommunális hulladékot közszolgáltató szállítja el ártalmatlanításra, mennyisége becsléssel került megállapításra.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Hasznosított hulladék mennyisége (t)

	2021	2022	2023
Veszélyes hulladék	3	1	3
Nem veszélyes hulladék	1 633	1 405	1 643
Összes hasznosított hulladék	1 636	1 406	1 646

A hasznosításra történő átadás legnagyobb hányada a papírhulladékok esetében valósul meg. Az elektronikai hulladékaink közel 100 %-a olyan cégnek kerül átadásra, akik elvégzik a hulladék előkezelését, hasznosítását. Ugyanígy történik a fémhulladékok kezelése is.

Az ártalmatlanításra történő átadás esetében égetés, illetve hulladéklerakás történik.

Ártalmatlanításra átadott hulladék mennyisége az ártalmatlanítási művelet szerint (t)

	2021	2022	2023
Veszélyes hulladék	20,6	16,4	8,2
Égetés (energia-visszanyeréssel)	0,6	0,4	0,2
Hulladéklerakás	17	15	8
Egyéb ártalmatlanítási műveletek	3	1	0
Nem veszélyes hulladék	8 291,3	8 308,2	8 309
Égetés (energia-visszanyeréssel)	0,3	0,2	0
Hulladéklerakás	8 291	8 156	8 309
Egyéb ártalmatlanítási műveletek	0	152	0
Összes ártalmatlanított hulladék	8 311,9	8 324,6	8 317,2

ANYAGFELHASZNÁLÁS

Társaságunk közvetlen anyaghasználatnak a csomagolópapír mellett a könyvelt küldemények feladóvevénye, a bélyeg, illetve az egyéb kézbesítéshez kapcsolódó etikettek tekinthetők. A küldemények csomagolását jelentő borítékokat, dobozokat az ügyfelek biztosítják, Társaságunk ezeket értékesíti, nem pedig felhasználja. A csomagok kis arányánál végzi a Magyar Posta a csomagolást.

A Magyar Posta anyagfelhasználása, kg és darab

	2021	2022	2023
Csomagolópapír (kg)	2 095	1 970	1 870
Egységdoboz (darab)	n/a*	34 600	63 300
Feladóvevény (kg)	37 867	21 210	14 646

* Egységdoboz mennyiségek 2022-től darab alapján kerültek számolásra.

A felelős anyaghasználat érdekében a papíralapú csomagolóanyagok évi 5 %-os mérséklése a célunk, amelyet az elmúlt 3 évben 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 és a háttérműveleteink esetében is folyamatos a digitalizáció kiterjesztése és a papírhasználat visszaszorítása.

VÍZFOGYASZTÁS

Társaságunk vízfogyasztása nem jelentős mértékű, a teljes vízfelhasználás 2023-ban 177 765 m³ volt. A felhasznált víz mennyisége 6,7 %-kal mérséklődött az előző évhez képest. A Magyar Posta kizárólag települési vízhálózatból származó friss vizet használ, közüzemi célra. A Társaságnál nagyrészt kommunális szennyvíz keletkezik. Alapvető célunk, hogy a közcsatornába ne kerüljön előkezelés nélküli hulladék vagy szennyezőanyag. Társaságunk kismennyiségű vízfelhasználása miatt nem határoztunk meg célokat a vízfogyasztásra vonatkozóan.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktéremtés

Felelős működés:
jogszábeli megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

7.4

Az éghajlatváltozás hatásai és a környezeti kockázatok kezelése

Az éghajlatváltozásnak számos lehetséges hatása van Társaságunkra. Egyrészt a felmelegedés és az azt kísérő erős hőmérsékletingadozás, valamint a növekvő számú extrém időjárási események befolyásolják munkavállalóink munkakörülményeit és egészségét, valamint az ügyfeleink szolgáltatás igénybevételi szokásait (az időjárási körülmények miatt nem tudnak például elmenni postára).

Nyáron a hőség, majd a téli hónapokban a hideg elleni küzdelem is meghatározó szerepet kapott a vállalat feladatrendszerben. A 2023-ban június végétől augusztus végéig öt hőségriadós időszak volt az ország időjárásában, és ezek megterhelő időszakok voltak a szabadban, illetve nem klimatizált környezetben munkát végző munkavállalóinknak. Hőségriasztás idején kiemelt figyelmet fordítunk zárttéri munkahelyeken is a 26 °C értéket meghaladó hőmérséklet esetén a pihenő idő (óránként legalább 5-10 perc) kiadására és betartására, valamint a védőöltés ellátás biztosítására, különös tekintettel a szabadban munkát végzőkre. A Munkavédelmi Szabályzatunk alapján a III. fokú hőségriadó időszakában a működő klímaberendezések nélküli közönségkapcsolati munkahelyeken a munkaruházat viselése alól felmentés adható. Ősztől pedig az energiaveszélyhelyzet okán a jogszabály által elvárt földgáz-felhasználás megtakarítás miatt történő csökkentett fűtési aktivitás melletti munkavégzés megszervezése jelentett új típusú kihívást. A téli védőruha-ellátásban nem részesülő munkavállalói kör (15 ezer fő) részére polár mellényeket és takarókat szereztünk be, ami nem tervezett költséget jelentett.

Emellett a szélsőséges viharok is egyre több esetben eredményeznek a postai infrastruktúrában és eszközökben anyagi károkat.

Társaságunk egyre nagyobb mértékben állítja munkába elektromos járműveit, ezzel is megteremtve a biztonságos és időjárási szélsőségektől védett levél és csomagszállítás feltételeit. A kézbesítők zárt terű elektromos járművekkel történő ellátása jelentősen növeli komfortérzetüket, és hozzájárul egészségük megőrzéséhez. Jelenleg több, mint 3 000 elektromos jármű segíti a kézbesítők munkáját, emellett flottánkat folyamatosan bővítjük.

A postai szolgáltatások interneten történő elérése lehetővé teszi a lakosság részére az ügyintézés az időjárástól függetlenül is. Az ügyfelek által igényelt változásokra reagálva Társaságunk fejleszti szolgáltatásait internetes elérésének módjait a hagyományos postahelyi elérés mellett. A fejlesztések magában foglalják a Posta által épített csomaglogisztikai depókat, amelyek jelentősen csökkentik a szállítási útvonalak hosszát, ezáltal költséget takarítunk meg, valamint redukáljuk a környezetszennyezést is, ugyanakkor a fejlesztések, amelyek az elektromos jármű beszerzésekhez kapcsolódnak, növelik is költségeinket.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

**Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem**

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

7.5

Jogszabályoknak való megfelelés és a környezettudatos szemlélet kialakítása

A Környezetvédelmi Szabályzat meghatározza, hogy a Társaság minden munkavállalója felelős a környezetvédelmi előírások betartásáért, melyekről rendszeres oktatás keretében kapnak tájékoztatást. Környezeti elemenként részletezi a jogszabályi előírásoknak való megfelelés biztosítását. Szabályozza a Társaság hulladékgazdálkodási rendszerét (hulladék gyűjtése, nyilvántartása, központi hulladékgyűjtő helyekre történő beküldése, hatósági adatszolgáltatások). A levegőtisztaság-védelem területére vonatkozóan a légszennyező pontforrások működésével és a szivárgásvizsgálatra kötelezett klímaberendezések üzemeltetésével kapcsolatos feladatok szervezeti egységekhez rendelését szabályozza. Külön kitér a környezeti zajjal és a Társaság-nál működő szennyvíz előkezelő berendezések használatával kapcsolatos feladatokra.

A Magyar Posta a környezet állapotáért viselt felelősségét felismerve kiemelt figyelmet fordít a környezetvédelmi jogi normák és jogszabályok betartására és érvényre juttatására. Társaságunk az ENSZ fenntartható fejlődési céljainak figyelembevételével tervezi gazdasági tevékenységét, igazodik az Európai Unió releváns Irányelveihez, illetve betartja a környezetvédelemről szóló 1995. évi LIII. törvény rendelkezéseit. A környezeti hatásokkal, az üvegházhatású gázok kibocsátásával kapcsolatosan adatokat gyűjt és tesz közzé, illetve cselekvési terveket fogad el. A Magyar Posta a jogszabályi megfeleléshez igazítja szervezeti felépítését is.

Társaságunk célja, hogy teljessé tegye a beszállítók környezetvédelmi átvilágítását is (a Zöld Beszerzési Kódex szabályainak megfelelően).

KÖRNYEZETI HATÁSVIZSGÁLATOK

Noha a Magyar Posta kellő gondoskodással törekszik megelőzni a környezeti károk okozását, 2023-ban egy határérték feletti zajkibocsátás miatt lakossági kérelem érkezett. A környezeti zajmérés megtörtént, a kiváltó okokat munkaszervezési intézkedésekkel sikerült megoldani.

KÖRNYEZETTUDATOS SZEMLÉLET KIALAKÍTÁSA

Célunk, hogy a környezettudatos szemlélet átadása már a munkaerőfelvételi eljárás során elinduljon. Minden új munkavállalónk egy külön kiadványban kap ismereteket, tanácsokat az elsajátítandó és alkalmazandó helyes környezetvédelmi munkahelyi gyakorlatokról, valamint tippeket nyújtunk az energiahatékonyság elősegítéséhez. Igyekszünk a környezetvédelmet minél több kommunikációs csatornán és felületen a napi munkavégzési gyakorlat részévé tenni. A környezettudatossággal kapcsolatos képzések során is felhívjuk munkatársaink figyelmét arra, hogy energiahatékonysági ötleteiket e-mailben vagy postai úton eljuttathatják a munkáltatóhoz.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

**Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem**

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum



8

Társadalmi felelősségvállalás

8.1	Adományozás, szponzoráció és kampányok	91
8.2	Érintett közösségek	95
8.3	Hagyományok ápolása	95



MIÉRT FONTOS?

A Magyar Posta Zrt. hazánk tradicionális, jól ismert és elismert nemzeti postai és logisztikai szolgáltatója – egyszerre egyetemes szolgáltató és piaci szereplő. A Társaság számára az ügyfelek bizalma az első, megítélésünket mindennapi tevékenységünk és azok eredményei befolyásolják nap mint nap. A lakosság bizalmát a Posta társadalmi szerepvállalás formájában viszonzja a társadalomban betöltött szerepének és gazdasági erejének megfelelően. A Magyar Posta társadalmi felelősségvállalási tevékenysége az üzleti tevékenységen túlmutató újabb és többletet nyújtó kapcsolódási pont az ügyfelekhez. Vállalatunk így vállal szolidaritást azzal a társadalommal, amellyel több, mint másfél évszázada együtt él. A Magyar Posta számára a társadalmi felelősségvállalás kulcs, mellyel tovább kívánjuk erősíteni a belénk vetett közbizalmat.



IRÁNYÍTÁS

A támogatási, szponzorációs és adományozási tevékenységek koordinációja, a döntések előkészítése és azok végrehajtása a Marketingkommunikációs Főigazgatóság hatásköre. A Támogatási, Szponzorációs és Adományozási Politika a 2020 – 2023 közötti időszakra az üzleti céllal összhangban meghatározza azokat az alapelveket, célokat, eszközöket, amelyek hozzájárulnak társadalmi kapcsolataink fejlesztéséhez, társadalmi elismertségünk növeléséhez, a Magyar Posta iránti bizalom erősítéséhez. A politika rögzíti a támogatásból és szponzorációból kizárt szervezetek / tevékenységek körét is. Civil szervezeteken keresztül mindig csoportokat és ügyeket, sosem egyéneket támogatunk. A támogatási, szponzorációs és adományozási tevékenységeket a Döntés Előkészítési Bizottság elé tárjuk, vezérigazgató dönt az adott évben megvalósuló támogatásokról. Évente jelöljük ki és hirdetjük meg, hogy mely programokhoz kapcsolódva biztosítunk (kizárólag közvetlen módon) támogatást szervezeteknek.



CÉLOK, ALAPELVEK

A Magyar Posta elsősorban a Támogatási, Szponzorációs és Adományozási Politikában meghatározott célok megvalósításához nyújt anyagi vagy természetbeni támogatást. A Magyar Posta Zrt. úgy alakítja ki politikáját, hogy annak megvalósítása során kivívja, és folyamatosan fenntartsa az egyes társadalmi csoportok érdeklődését; tradícióihoz méltóan példát mutasson más szervezeteknek a társadalom iránti felelősség és elkötelezettség területén úgy, hogy közben folyamatosan erősíti pozitív imázsát a társadalmi köztudatban. Társaságunk számos támogatási területet határozott meg és évente pályázati úton bírálja el, hogy mely programokhoz kapcsolódik. Vállalatunk társadalmi felelősségvállalási tevékenységének középpontjában a jövő nemzedéke áll, ezért törekszünk arra, hogy többek között országos aktivitást kifejtő karitatív szervezeteket is támogassunk, melyeknek szintén a gyermekek megsegítése a célja. A Magyar Posta kizárólag olyan célokat támogat, melyek erkölcsileg vállalhatóak és minőséget képviselnek mind a helyi közösségek, mind pedig a lakosság széles rétegei számára (pl. egészségvédelem, sport, kultúra, oktatás, fenntartható fejlődés). Mindemellett a postai alapítású és érdekeltségű alapítványok, egyesületek és szervezetek támogatásával ápoljuk saját hagyományainkat, segítjük kollégáinkat.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszábeli megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi
felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

8.1

Adományozás, szponzoráció és kampányok

A Magyar Posta Zrt. mindig aktív része volt a helyi közösségek, a családok mindennapi életének. Szolgáltatásain túl, a posta ma is jelen van a családok életében, minden ötödik család hozzátartozói között van postás, ezért a Magyar Posta Zrt. társadalmi felelősség vállalási tevékenységének középpontjában a jövő nemzedékeit és a családot, mint a társadalom legkisebb egységét állítja, amely életére pozitív hatást kíván gyakorolni a következő célok megvalósításával:

CÉLOK:

Gyerekek egészséges testi-lelki fejlődésének és tehetségük kibontakoztatásának támogatása

A családok életminőségének javítása

Postai alapítású és postai érdekeltségű alapítványok, egyesületek, szervezetek támogatásával saját hagyományok ápolása

TÁMOGATÁSI TERÜLETEK:

Egészségügyi és szociális támogatások

Sport

Kultúra

Fenntartható fejlődés

Karitatív szervezetek

Egyéb támogatások (pl. iskolák, postai dolgozók kezdeményezései, postai feladatokat ellátó segítő szervezetek)



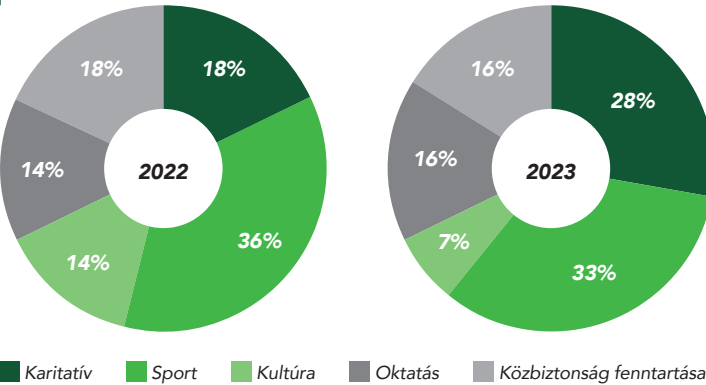
Társaságunk az üzleti terv szerinti nettó bevétel arányában, annak egy ezrelékében határozza meg a maximális támogatás és szponzoráció tervezett összegét. 2023-ban ez 248,6 millió Ft-ot tett ki, melyből 123 millió Ft-ot fordítottunk adományozásra, 22,2 millió Ft-ot szponzorációra, 93 millió Ft-ot térítésmentes szolgáltatásokra, további 6 millió Ft-ot pedig a Postások Szakmai Egyesülete tagdíjára.

Támogatás és szponzoráció összegei

	2022	2023	Változás (2023/2022)
Adományozás	112 millió Ft	123 millió Ft	+ 9,8 %
Szponzoráció	16 millió Ft	22,2 millió Ft	+ 38,8 %
Postások Szakmai Egyesülete	6 millió Ft	6 millió Ft	0,0 %
Térítésmentes szolgáltatások	74 millió Ft	93 millió Ft	+ 25,7 %
Összesen*	208 millió Ft	244,2 millió Ft	+ 17,4 %

* a megjelenített költségek nettó összegek.

Adományozás megoszlása (%) 2023-ban



*A 2022-es kategorizálás felülvizsgálatra került, módosult.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszályai megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi
felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

TÁMOGATOTT SZERVEZETEK, KÖZÖSSÉGEK, KAMPÁNYOK

Vállalatunk – az egyik legnagyobb hazai foglalkoztatóként – több ezer család életében van jelen, munkatársaink a társadalom legszélesebb rétegeivel állnak napi kapcsolatban, így a legkülönbözőbb sorsú családokkal találkozunk, ezért a társadalmi felelősségvállalás jegyében, ahol tudunk, segítünk. A támogatott szervezetek teljeskörűen nem kerülnek bemutatásra, lényegesebb együttműködéseinket emeljük ki.

EGYÜTTMŰKÖDÉS MEGVÁLTOZOTT KÉPESSÉGŰ MUNKAVÁLLALÓKAT FOGLALKOZTATÓ PARTNEREKSEL

A postasegyenruhák varrását olyan partnerünkre bíztuk, ahol alapvetően megváltozott munkaképességű emberek dolgoznak. Ez nem jótékonyság a részünkről, hanem egyfajta cselekvő társadalmi felelősségvállalás.



ADOMÁNYOZÁS

Országos Polgárőr Szövetség

A Magyar Posta évek óta támogatja az Országos Polgárőr Szövetség törvényes és szak-szerű működését. A Szövetség fontos szerepet tölt be a közbiztonság megszilárdításában, miközben cselekvési lehetőséget biztosít a közbiztonság fenntartásában részt venni kívánó, a környezetük biztonságáért felelősséget érző állampolgárok számára.

Wekerle Sándor Üzleti Főiskola

A Wekerle Sándor Üzleti Főiskola a Magyar Posta által támogatott oktatási intézmény, amely tevékenységével hozzájárul a felkészült postai munkaerő kineveléséhez, emiatt je-lentős partnere volt Társaságunknak 2023-ban.

Dunántúli Postás Sportegyesület és Kelet-Magyarországi Postás Sportegyesület

A nagy múltú sportegyesületek a hagyományoknak megfelelően a sportkirándulások szervezését, lebonyolítását, támogatását folyamatosan biztosították. A 2023-ban nagy népszerűségnek örvendő teke- és dartsverseny, gyalogos-, és biciklistúrák, vízi sportese-mények színesítették a mindennapokat.

A Kisebbségekért Pro Minoritate Alapítvány és Együtt az Autistákért Alapítvány

A Magyar Posta közhasznú tevékenységek támogatásával segítette elő számos alapít-vány működését, kiemelt támogatottként a Kisebbségekért Pro Minoritate Alapítvány és Együtt az Autistákért Alapítványt.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

TÉRÍTÉSMENTES SZOLGÁLTATÁSOK

Magyar Ökumenikus Segélyszervezet

A Magyar Ökumenikus Segélyszervezet a Társaság legnagyobb karitatív partnere. 2023-ban egy közös akcióban – Jobb helye is lehetne az apródnak – a Magyar Nemzeti Bankkal és a Magyar Ökumenikus Segélyszervezettel a lakosságnál felhalmozódott értéket gyűjtöttük össze. A postákon kihelyezett perselyekkel támogattuk a gyűjtést, az összegyűlt összeget 100%-ban a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet kapta.

Az Ökumenikus Segélyszervezettel együttműködve a 1353-as adományvonalat tárcsázóknak köszönhetően társaságunk segítségével 2000 rászoruló kisdíák vehette át a tanévkezdés előtt vadonatúj, személyre szabott tanszereit. Az 'Iskolakezdés együtt!' elnevezésű segélyakcióhoz kollégáink mellett ismert emberek is csatlakoztak azzal, hogy segédkeztek a tanszercsomagok összeállításában. A kapcsolódó médiamegjelenést is támogatta Társaságunk.

A szervezet másik nagy kampánya a 'szeretet.éhség', mellyel az adventi időszakban gyűjti a Segélyszervezet az adományokat kettős céllal: egyrészt ünnepi segélyakciókat szerveznek, másrészt az egész éves munkájuk megalapozásához gyűjtenek adományokat. 2023-ban médiamegjelenésekkel és térítésmentes csomagok feladási lehetőségével támogatta Társaságunk az adventi kampányt.



ALAPÍTVÁNYOK

Postakürt Alapítvány

A Postakürt Alapítvány 1,2 milliárd Ft támogatásban részesült, részükre a postabezárások után térítésmentes eszközátadás is történt. A Postakürt Alapítvány fő tevékenysége – a nevében is megjelenő – művelődési és szociális célok köré csoportosítható. A művelődési célok között kiemelt cél a postai tradíciók, értékek és a szakmai múlt emlékeinek megőrzése, bemutatása és megismertetése; a postás családok és közösségek számára színvonalas kulturális és szabadidős programok szervezése.

Az alapítvány szociális támogatást nyújt a nehéz élethelyzetbe kerülő vagy súlyosan beteg postás dolgozóknak és családtagjaiknak, a postás nagycsaládoknak, a tehetséges és tanulni vágyó postásoknak és gyermekeiknek, a posta szociálisan rászoruló nyugdíjasainak, a társaság sérelmére elkövetett bűncselekmények áldozatainak és azok családtagjainak.

A Postakürt Művelődési és Szociális Közhasznú Alapítványnak két fő célja van: a rászoruló postások segítése, valamint a szakmai múlt és a postás tradíciók ápolásával a postás közösségek építése. Ezen kívül fontos szerepet tölt be az esélyegyenlőség érvényesítésében is.

Társaságunknál hosszú évek óta hagyomány, hogy karácsonyváró színházlátogatást szervezünk a Postakürt Alapítvány támogatásával postásgyerekek részére. 2023 decemberében a Madách Színházban a Négyszögletű kerek erdő mesejátékot tekinthették meg a pályázó családok. Az előadásra 420 gyermek érkezett, akik a 10 000 forintos ajándékutalványon felül társasjátékot, puzzle-t, mese- és szakácskönyvet is kaptak. Az utalványokat az elmúlt évekhez hasonlóan a Magyar Posta vezetői ajánlották fel, és a Postakürt Alapítvány segélyezési bizottsága egészítette ki azért, hogy az összes érvényes pályázatot benyújtó család részesüljön az ajándékból.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

**Társadalmi
felelősségvállalás**

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

SZPONZORÁCIÓS EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

Minipolisz és e-kereskedelmi konferenciák

Minipolisz minivárosának megalakulása óta része a Posta. A mini-posta standnál a gyerekek kipróbálhatják, hogy milyen a postások élete. Az együttműködés célja a gyermekek, mint leendő ügyfelek posta iránti hosszú távú elkötelezettségének megteremtése.

A Magyar Posta hagyományosan részt vesz azon konferenciákon és eseményeken, amelyek alapjai lehetnek új üzleti kapcsolatoknak. Mivel a Magyar Posta az MPL márkájával az egyik legnagyobb csomaglogisztikai szolgáltató, így több e-kereskedelmi esemény támogatója is (pl. Ecommerce Expo).

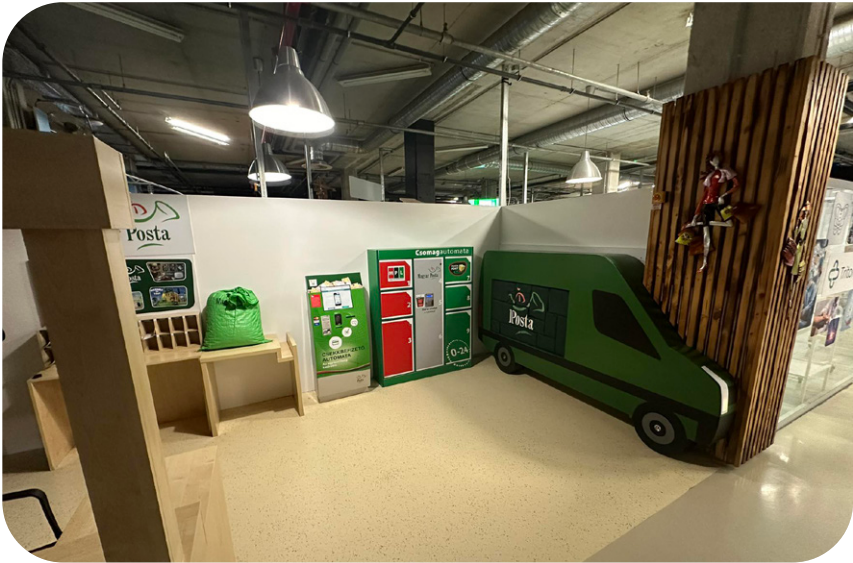
KAMPÁNYOK

Együttműködés az Áldozatsegítő Központtal

Társaságunk 2022 áprilisában csatlakozott az Igazságügyi Minisztérium által életre hívott áldozatsegítő védőhálórendszerhez, az Áldozatsegítő Szolgálathoz, melynek tagja az Igazságügyi Minisztérium Áldozatsegítő Központja, a Magyar Posta, a MÁV, az MVM Energetika és a Szerencsejáték Zrt. Az együttműködés keretében így több százezer, az állami szférában dolgozó személy kap tájékoztatást az áldozatsegítés lehetőségeiről. Az Áldozatsegítő Szolgálat célja, hogy az, aki valamilyen bűncselekmény vagy tulajdon elleni szabálysértés áldozatává válik, kapjon segítséget, ha emiatt fizikai, lelki problémái jelentkeznek, vagy anyagi nehézségekkel kell szembenéznie.

Az Igazságügyi Minisztérium által életre hívott Áldozatsegítő Központ a különböző okokból áldozattá váló embereknek nyújt gyakorlati segítséget. A központ – ha kell – pszichológiai támogatásban, jogi tanácsadásban, ügyvédi segítség igénybevételében is segítséget nyújt a rászorulóknak. Áldozatsegítő Központ működik Budapesten, Miskolcon, Szombathelyen, Pécsen, Kecskeméten, Szegeden, Veszprémben, Salgótarjánban, Debrecenben, Szolnokon, Egerben, Érden, Siófokon, Békéscsabán és Nyíregyházán.

Az Áldozatsegítő Szolgálatról, annak munkájáról a kollégáinkat 2023-ban is tájékoztattuk 'A mi Postánk' című, havonta megjelenő, nyomtatott magazin több számában.



Együttműködés a Magyar Nemzeti Bankkal a pénzügyi tudatosság elmélyítése érdekében

A munkavállalók felkészítése mellett az ügyfeleink tudatosítására is figyelmet fordítunk. A Magyar Posta és a Magyar Nemzeti Bank között létrejött megállapodás alapján 2023-ban is folytatódott a pénzügyi tudatosság elmélyítése érdekében indított ügyféltájékoztató kampány, a kijelölt postákra eljuttatott Pénzügyi Navigátor Füzetekkel. Nemcsak a lakosságot, hanem saját munkavállalóinkat is edukáljuk.

Sugárúti Fesztivál Dunaújvárosban

A szervezők részéről felkérést kaptunk Dunaújváros egyetlen ízig-vérig közösségi részvételen alapuló kulturális minifesztiválján, a Sugárúti Fesztiválon való részvételre, amelyet 2023. 05. 27-én rendeztek meg. A fesztivál célja feléleszteni a város elfeledett értékeit, hogy élményeken keresztül emlékeztessék a résztvevőket, hol is élünk, kik is vagyunk mi, dunaújvárosiak.

Hol vagy, Kajla?

A Magyar Posta 2023-ben is csatlakozott a 'Hol vagy, Kajla?' országos turisztikai programhoz, melynek keretében alsó tagozatos diákok fedezhették fel Magyarország természeti és kulturális értékeit egész évben. Társaságunk térítésmentes szolgáltatásokkal támogatja a programot üzemeltető szervezetet, a Magyar Posta a program logisztikai partnere.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

8.2 Érintett közösségek

A Magyar Posta országszerte jelen van saját posták, partnerhálózat és logisztikai központok formájában. Tevékenységünk jellege miatt nincs helyi káros környezeti vagy társadalmi hatása működésünknek, a közlekedésből eredő károsanyag-kibocsátást is fokozatosan csökkentjük járatoptimalizálással és elektromos eszközök beszerzésével, azok arányának növelésével. Ahol postabezárásra kényszerülünk, ott igyekszünk partnerhálózatunk bővítésével és automaták, csomagpontok révén megoldást találni szolgáltatásaink elérhetőségére. Ilyen esetekben a helyi foglalkoztatásra negatívan hatnak gazdaságossági intézkedéseink, de cserébe a helyi önkormányzati vagy kiskereskedelmi vállalkozásokat segítjük a partnerhálózatunkba való becsatlakozással. Munkatársaink révén jelentős a szerepünk a hazai idős generáció vonatkozásában, akik körében gyakran előfordul, hogy akár az egyetlen emberi kapcsolat az aznapi postással való találkozás, így sokszor bizalmi viszonyba is kerülnek. Ez a bizalmi kapcsolat és az ennek során tudomásunkra jutó információk sérülékennyé tehetnek ügyfeleket, családtagjaikat, otthonaikat, így az információk bizalmas kezelése rendkívül fontos számunkra. A közszolgáltatók nevével, vagy szolgáltatásaival visszaélő adathalászati és online csalási kísérletek növekvő száma miatt szerepünk kiemelkedő a prevencióban, tájékoztatásban az arra veszélyeztetett ügyfeleink, a lakosság körében.

NYUGDÍJAS VEZETŐK TALÁLKOZÓJA

2023-ban is megrendeztük az immár hagyományosnak számító nyugdíjas vezetők találkozóját. A nyugdíjas kollégák visszajelzései mind-mind megerősítettek minket abban, hogy elődeink elhivatottsága és a Posta iránti szeretete töretlen.

8.3 Hagyományok ápolása



A Magyar Posta Zrt. hazánk legrégebben működő, nemzeti postai és logisztikai szolgáltatója és mint ilyen, a postás szakma kulturális örökségének ápolója. A hagyományörző tevékenység kiemelt formája a Postamúzeumok működtetése.

A Magyar Posta és a Szabadtéri Néprajzi Múzeum Közalapítvány együttműködésében a szentendrei Szabadtéri Néprajzi Múzeum területén megépült az Erdély tájegység, melyben létrehozták a székelyudvarhelyi postahivatalt (berendezését a Postamúzeum kölcsönzi). Annak érdekében, hogy a látogatók minél inkább egy valódi, működő Posta világába csöppenjenek, képeslapokat és levelezőlapokat árusítanak, hogy a látogató ezeket fel is adhassa.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérmet

Felelős működés:
jogsabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jólét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

FILATÉLIA

2023-ban a bélyeggyűjtés népszerűsítése érdekében stratégiai együttműködést kötött a Magyar Posta a Magyar Bélyeggyűjtők Országos Szövetségével (MABÉOSZ), a Miniszterelnöki Kabinetiroda támogatásával. Az együttműködés kulturális és oktatási területeket érint: a Posta támogatja a bélyeggyűjtők közösségét és rendezvényeiket, köztük az ifjúsági programokat, a MABÉOSZ pedig bélyegkiállításokon és filatéli kiadványokban népszerűsíti a bélyeggyűjtést, és oktatási anyagokat készít.



BÉLYEGEK KIADÁSA A FENNTARTHATÓSÁG ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM TÉMÁJÁBAN

Folytatva hagyományainkat, 2023-ban számos bélyegünk jelenítette meg a fenntarthatóság és környezetvédelem témáját.

Bélyegblokk mutatta be a **Magyar Zene Házát**, amelynek különlegessége, hogy az épített és a természeti környezet harmonikus együttélését teremti meg, teret biztosít a zenei élmény és a természet találkozásának.

A külföldi személyiségek közül **Ferenc pápa** magyarországi látogatásáról, **Aquinói Szent Tamás** egyháztanító, domonkos szerzetes, a keresztény középkor máig meghatározó gondolkodójáról, valamint **James Cook** brit felfedezőről emlékeztünk meg, aki 250 éve lépte át elsőként a déli sarkkört.

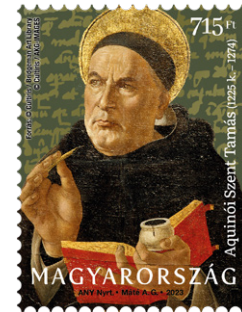
A **Magyar Nemzeti Levéltár** (2012-ig Magyar Országos Levéltár) a nemzeti kincseknek számító iratokat őrző állami közgyűjtemény 2023-ban ünnepelte alapításának 300., illetve mai fő épülete átadásának 100. évfordulóját. A levéltári évfordulók tiszteletére bélyegpár került forgalomba.

2023-ban négy címmel folytattuk az őshonos magyar **baromfifajtákat** bemutató sorozatunkat, és két címmel egészült ki a **Magyarország kultúrflórája – Gyümölcsök** sorozat.

Az Európai Postaüzemeltetők Egyesülete (PostEurop) évente kínál lehetőséget tagjainak arra, hogy közös témakörben úgynevezett EUROPA bélyeget bocsássonak ki. 2023-ban a **Béke – a legfőbb emberi érték** elnevezésű témakör került középpontba.

Veszprém 2018 decemberében a Balaton–Bakony régióval közösen nyerte el a 2023-as Európa Kulturális Fővárosa címet, mely alkalmából blokk és bélyegkisív megjelentetése valósult meg.

150 éve készült az első hazai gyártású **gőzmozdony**, illetve 100 éve indult el Magyarországon az első **villamos mozdony**. Ennek tiszteletére bélyegkisívet adtunk ki.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszállási megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jólét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi
felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum



9-11

9.	A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index	98
10.	Hitelesítési nyilatkozat	106
11.	Impresszum	107

9.

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

A Magyar Posta Zrt. a 2023. január 1. és 2023. december 31. közötti időszakra vonatkozóan a GRI szabvány előírásai szerint (in accordance with) készítette el a Fenntarthatósági jelentést. Teljesítményünk jobb megítélhetősége és az összehasonlíthatóság érdekében az adatokat a 2021-2023-as időszakra mutatjuk be, és törekszünk a tágabb kontextus és a tendenciák okainak bemutatására és magyarázatára.

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői	
Jelentésben lefedett szervezet	Magyar Posta Zrt.
Jelentéstételi időszak	2023.01.01. – 12.31.*
Jelentéstételi ciklus	Éves
Jelentés közzétételének időpontja	2024. szeptember
Az információk újbóli közlése	Ahol történt módosított újraközlés, az aktuális adatnál jelezzük.
Külső tanúsítás	Független, harmadik fél által hitelesítve.

*A Magyar Posta Zrt. éves és fenntarthatósági jelentéseinek beszámolási időszaka megegyezik.

GRI Index	
Nyilatkozat	A Magyar Posta Zrt. a GRI (2021) szabványoknak megfelelően készítette el a 2023. január 1-től 2023. december 31-ig tartó időszakra vonatkozó fenntarthatósági jelentését.
Alkalmazott GRI 1	GRI 1: Alapok 2021
Alkalmazott GRI Ágazati Szabvány	Nincs érvényes releváns ágazati szabvány, nem alkalmazott.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

KÖZZÉTÉTEL	KÖZZÉTÉTEL ELNEVEZÉSE	OLDALSZÁM	KÖZVETLEN VÁLASZ	KIHAGYÁS OKA
GRI 2: ÁLTALÁNOS KÖZZÉTÉTELEK 2021				
2-1	A szervezet bemutatása, részletek	5., 6.		
2-2	A szervezet fenntarthatósági jelentésében szereplő entitások	5., 6.	A Magyar Posta Zrt. 100 %-os tulajdonú leányvállalatai: ■ Postautó Duna Zrt. ■ Posta Paletta Zrt. ■ Posta InIT Zrt. ■ Postaflotta Kft. ■ Magyar Posta Vagyonkezelő Zrt. ■ Magyar Posta Ingatlankezelő Kft. ■ Díjbeszedő Holding Zrt. ■ EPDB Nyomtatási Központ Zrt. ■ Tipo Offset S.R.L. ■ Díjnet Zrt. ■ Díjbeszedő Faktorház Zrt. A leányvállaltok nem kerültek bevonásra a fenntarthatósági jelentésbe és a lényegességi elemzésbe.	
2-3	A jelentéstételi időszak, ciklus és kapcsolattartó meghatározása	98., 107.		
2-4	Információk újraközlése	98.	Az aktuális adatnál, információnál közöljük, jelöljük.	
2-5	Külső tanúsítással kapcsolatos gyakorlat	98., 106.		
2-6	Aktivitás, értéklánc, és üzleti kapcsolatok	5., 6., 12., 32., 37.		
2-7	Munkavállalók	46., 47.		
2-8	Dolgozók, akik nem a jelentéstevő vállalat alkalmazottai	48.		
2-9	A szervezet irányítási struktúrája és összetétele	7., 9.		
2-10	A legfelsőbb irányítási testülettagjainak jelölése és megválasztása	7., 9.		
2-11	A legfőbb irányító testület elnöke	7., 9.		
2-12	A legfelsőbb irányítási testület szerepe a hatások kezelésében	7., 9.		
2-13	A hatások kezelésével kapcsolatos felelősség delegálása	7., 9.		
2-14	A legfelsőbb irányítási testület szerepe a fenntarthatósági jelentéstételben	8., 9.		
2-15	Összeférhetetlenség	7., 9.		
2-16	Kritikus ügyek kommunikációja	27., 28., 29.		
2-17	A legfelsőbb irányítási testület kollektív tudása	9.		Nem áll rendelkezésre adat strukturált, publikálható formában.
2-18	A legfelsőbb irányítási testület teljesítményének értékelése	7., 9.		
2-19	Juttatási rendszer	7., 9.		
2-20	A juttatások meghatározása	7., 9.		
2-21	Az éves összes juttatás	50.		
2-22	Nyilatkozat a szervezet fenntarthatósági stratégiájáról	2., 12.		
2-23	Értékek, alapelvek, szabványok és viselkedési normák	27., 28., 29.		
2-24	Értékek, alapelvek és normák beépítése a gyakorlatba	27., 28., 29.		

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

**A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index**

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

KÖZZÉTÉTEL	KÖZZÉTÉTEL ELNEVEZÉSE	OLDALSZÁM	KÖZVETLEN VÁLASZ	KIHAGYÁS OKA
GRI 2: ÁLTALÁNOS KÖZZÉTÉTELEK 2021				
2-25	Negatív hatások kezelése és kárenyhítése	29., 41.		
2-26	Bejelentések és tanácsadás	29.		
2-27	Jogi megfelelés	24., 27., 28., 29., 31., 77., 88.		
2-28	Egyesületi tagságok	11.		
2-29	Érintettek bevonása	10., 95.		
2-30	Kollektív szerződés	57.		
GRI 3: LÉNYEGES ÜGYEK 2021				
3-1	A jelentés tartalmának és határainak meghatározása	14., 15.		
3-2	A lényeges ügyek felsorolása	14., 15.		
3-3	Lényeges ügyek kezelése	Minden fejezetnél és lényeges ügynél.		
LÉNYEGES ÜGYEK				
KÖZZÉTÉTEL	KÖZZÉTÉTEL ELNEVEZÉSE	OLDALSZÁM	KÖZVETLEN VÁLASZ	KIHAGYÁS OKA
GAZDASÁGI EREDMÉNY ÉS ÉRTÉKTEREMTÉS				
GRI 3: LÉNYEGES ÜGYEK 2021				
3-3	Lényeges ügyek kezelése	21.		
GRI 201: GAZDASÁGI TELJESÍTMÉNY 2016				
201-1	Közvetlen keletkezett és felosztott gazdasági érték	22.		
201-2	Az éghajlatváltozás pénzügyi vonzatai és egyéb kockázatai és lehetőségei	87.		
201-3	Meghatározott juttatási és egyéb nyugdíjazási programokhoz kapcsolódó kötelezettségek	23.		
201-4	Államtól kapott pénzügyi támogatások	23.		
GRI 207: ADÓ 2019				
207-1	Vezetői megközelítés	24.		
207-2	Adóügyi irányítás, ellenőrzés és kockázatkezelés	24.		
207-3	Az érdekeltek bevonása és az adózással kapcsolatos aggályok kezelése		A visszaélés-bejelentés, panaszkezelés és etikai bejelentések rendszerén keresztül fogadjuk az aggályokat, könyvvizsgálói auditáláson veszünk részt és felügyeletei szerveink betekintéssel bírnak tevékenységünkbe ellenőrzéseik során.	
GRI 203: KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁS 2016				
203-1	Infrastrukturális beruházások és támogatott beruházások	24.		
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások	24.		

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszábeli megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelőség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

KÖZZÉTÉTEL	KÖZZÉTÉTEL ELNEVEZÉSE	OLDALSZÁM	KÖZVETLEN VÁLASZ	KIHAGYÁS OKA
JOGSZABÁLYI MEGFELELÉS ÉS ETIKUS ÜZLETVITEL				
GRI 3: LÉNYEGES ÜGYEK 2021				
3-3	Lényeges ügyek kezelése	26.		
GRI 205: KORRUPCIÓ ELLENESSÉG 2016				
205-1	Korrupciós kockázat szempontjából átvilágított egységek	30.		
205-2	Tájékoztatás és képzés a korrupcióellenes irányelvekről és eljárásokról	30.		
205-3	Igazolt korrupciós esetek és kezelésük	30.		
GRI 206: VERSENYELLENES MAGATARTÁS 2016				
206-1	Jogi eljárás versenyellenes magatartás, tröszt és kartell miatt	30.		
GRI 204: BESZERZÉSI GYAKORLATOK 2016				
204-1	A helyi beszállítókra fordított kiadások aránya	32.		
GRI 308: BESZÁLLÍTÓK KÖRNYEZETVÉDELMI ÉRTÉKELÉSE 2016				
GRI 308-1	Környezetvédelmi kritériumok alapján átvilágított új beszállítók			Nem áll rendelkezésre adat, mert nem alkalmazunk beszállítói átvilágítást, de környezeti szempontok szerepelnek a döntéshozatalban. Vizsgáljuk az átvilágítás bevezetését.
GRI 308-2	Negatív környezeti hatások az ellátási láncban és a megtett intézkedések			Nem áll rendelkezésre részletes információ, mert nem végeztünk beszállítói lánc környezeti átvilágítást és kockázatértékelést. Vizsgáljuk a bevezetését.
GRI 410: BIZTONSÁGI SZOLGÁLAT ÉS GYAKORLATOK 2016				
GRI 410-1	A biztonsági szolgálat emberi jogok politikában és gyakorlatokban való képzése			Nem áll rendelkezésre adat, mert külsős szolgáltató.
GRI 414: BESZÁLLÍTÓK TÁRSADALMI ÉRTÉKELÉSE 2016				
GRI 414-1	Társadalmi követelmények szempontjából vizsgált új beszállítók			Nem áll rendelkezésre adat, mert nem alkalmazunk beszállítói átvilágítást, de környezeti szempontok szerepelnek a döntéshozatalban. Vizsgáljuk az átvilágítás bevezetését.
GRI 414-2	Negatív társadalmi hatás a beszállítói láncban és a megtett intézkedések			Nem áll rendelkezésre részletes információ, mert nem végeztünk beszállítói lánc környezeti átvilágítást és kockázatértékelést. Vizsgáljuk a bevezetését.
GRI 415: KÖZPOLITIKA 2016				
GRI 415-1	Politikai közreműködés		A Magyar Posta nem vesz részt és nem támogat politikai tevékenységet, pártot. Érdekképviselési tevékenységet tulajdonosán és a felügyeleti szervekkel való párbeszéd során gyakorol.	
GRI 406: ANTI-DISZKRIMINÁCIÓ 2016				
GRI 406-1	Hátrányos megkülönböztetéssel kapcsolatos esetek és a megtett intézkedések			Nem áll rendelkezésre adat a beszállítók vonatkozásában, de jogszerű működést elvárunk, amely kiter ezen emberi jogok biztosításának követelményére minden szerződött partnerünk vonatkozásában.

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értékteremtés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

KÖZZÉTÉTEL	KÖZZÉTÉTEL ELNEVEZÉSE	OLDALSZÁM	KÖZVETLEN VÁLASZ	KIHAGYÁS OKA
GRI 407: SZABAD EGYESÜLÉS ÉS KOLLEKTÍV EGYEZTETÉS 2016				
GRI 407-1	Lokációk, működési területek és beszállítók, amelyek a szabad egyesülés vagy kollektív egyeztetés szempontjából kockázatosak		A Magyar Posta tiszteletben tartja az Alaptörvénybe és a nemzetközi jogi egyezményekben foglalt emberi jogokat, és mindent megtesz annak érdekében, hogy emberi jogi jogsérelem saját tevékenységével összefüggésben ne merüljön fel.	
GRI 408: GYERMEKMUNKA 2016				
GRI 408-1	Gyermekmunka szempontjából kockázatos működési területek és beszállítók		A Magyar Posta tiszteletben tartja az Alaptörvénybe és a nemzetközi jogi egyezményekben foglalt emberi jogokat, és mindent megtesz annak érdekében, hogy emberi jogi jogsérelem saját tevékenységével összefüggésben ne merüljön fel.	
GRI 409: KÉNYSZERMUNKA 2016				
GRI 409-1	Kényszmunka és kötelező munkavégzés szempontjából kockázatos működési területek és beszállítók		A Magyar Posta tiszteletben tartja az Alaptörvénybe és a nemzetközi jogi egyezményekben foglalt emberi jogokat, és mindent megtesz annak érdekében, hogy emberi jogi jogsérelem saját tevékenységével összefüggésben ne merüljön fel.	

ÜGYFÉL-ELÉGEDETSÉG ÉS MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁSOK

GRI 3: LÉNYEGES ÜGYEK 2021				
3-3	Lényeges ügyek kezelése	35.		
SAJÁT MUTATÓK: FELELŐS SZOLGÁLTATÁS				
Saját mutató	Szolgáltatások minősége	36., 37., 38., 39.		
Saját mutató	Ügyfél-elégedettség és vevői panaszok kezelése	39., 40., 41., 42.		
Saját mutató	Ellátásbiztonság, közszolgáltatások biztosítása, elérhetőség, megfizethetőség	43.		

MUNKAVÁLLALÓI JÓLLÉT ÉS FELELŐS FOGLALKOZTATÁS

GRI 3: LÉNYEGES ÜGYEK 2021				
3-3	Lényeges ügyek kezelése	45.		
GRI 202: MUNKAERŐPIACI JELENLÉT 2016				
202-1	A nemenkénti kezdőfizetések aránya a helyi minimálbérhez viszonyítva	52.		
202-2	A helyi közösségből származó felsővezetés aránya		A felsővezetés 100 %-a magyar állampolgár. Vármegyei szinten törekszünk a helyi foglalkoztatásra, ahol lehetséges, vezetői és munkavállalói szinten is.	
GRI 401: FOGLALKOZTATÁS 2016				
401-1	Új alkalmazottak felvétele és fluktuáció	54., 55.		
401-2	Teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalóknak nyújtott juttatások, amelyek ideiglenes vagy részmunkaidőben foglalkoztatott munkavállalóknak nem biztosítottak			Nem releváns, mert Társaságunknál nincs olyan juttatás, mely kizárólag a teljes munkaidős foglalkoztatottakra vonatkozik.
401-3	Gyermekvállalás miatti huzamosabb távollét	53.		

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérmetés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

A Magyar Posta Zrt.

KÖZZÉTÉTEL	KÖZZÉTÉTEL ELNEVEZÉSE	OLDALSZÁM	KÖZVETLEN VÁLASZ	KIHAGYÁS OKA
GRI 402: MUNKAVÁLLALÓK/VEZETŐK KAPCSOLATA 2016				
402-1	Minimum tájékoztatási, figyelmeztetési idő a működési változásokra vonatkozóan	56.		
GRI 403: MUNKAHELYI EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG 2018				
403-1	Munkahelyi egészség és biztonság menedzsment rendszer	64.		
403-2	Veszélyek azonosítása, kockázatértékelés és incidensek kivizsgálása	64.		
403-3	Munkahelyi egészségügyi szolgáltatások	64.		
403-4	Munkavállalói részvétel, konzultáció és kommunikáció a munkahelyi egészségre és biztonságra vonatkozóan	65.		
403-5	Munkavállalói egészségvédelmi és biztonsági képzés	65.		
403-6	A munkavállalók egészségének előmozdítása	65.		
403-7	Az üzleti kapcsolatokhoz közvetlenül kapcsolódó munkahelyi egészségügyi és biztonsági hatások megelőzése és mérséklése	66.		
403-8	Munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági irányítási rendszer hatálya alá tartozó munkavállalók		A munkavállalók és a nem alkalmazotti viszonyban dolgozó munkavállalók teljes köre.	
403-9	Munkahelyi sérülések	66.		
403-10	Munkahelyi megbetegedések	66.		
GRI 404: KÉPZÉS ÉS OKTATÁS 2016				
404-1	Átlagos éves képzési óraszám munkatársanként	58., 59. 76.		
404-2	Programok a munkatársak készségfejlesztésére és segítség a munkahelyváltáshoz leépítés vagy nyugdíjazás esetén	60.		
404-3	A munkatársak százalékos aránya, akik rendszeres teljesítmény- és karrierfejlesztő értékelést kapnak	64.		
GRI 405: SOKSZÍNŰSÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG 2016				
405-1	Sokszínűség az irányítótestületekben és a munkatársak körében	8., 68.		
405-2	A nők és a férfiak alapfizetésének és javadalmazásának aránya	68.		
Saját mutató	Rászoruló munkatársak támogatása	72.		
Saját mutató	Megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása	69.		

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

ADATVÉDELME ÉS KIBERBIZTONSÁG

GRI 3: LÉNYEGES ÜGYEK 2021				
3-3	Lényeges ügyek kezelése	74.		
GRI 417: MARKETING ÉS CÍMKÉZÉS 2016				
417-1	Termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás			Nem releváns.
417-2	Termék- és szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás miatti nem megfelelések	31.		
417-3	Marketingkommunikációval kapcsolatos nem megfelelési esetek	31.		
GRI 418: AZ ÜGYFELEK ADATVÉDELME 2016				
418-1	Az ügyfelek adatbiztonságával és adatvesztésével kapcsolatos igazolt bejelentések, panaszok	75.		
Saját mutató	Adatvédelmi képzésben résztvevő munkavállalók száma	76.		
Saját mutató	Online csalások és adathalászat megelőzésben közreműködés	76., 77.		

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

Impresszum

KÖZZÉTÉTEL	KÖZZÉTÉTEL ELNEVEZÉSE	OLDALSZÁM	KÖZVETLEN VÁLASZ	KIHAGYÁS OKA
GRI 301: ANYAGOK 2016				
GRI 301-1	A felhasznált anyagok tömege, vagy térfogata	86.		
GRI 303: VÍZ 2018				
GRI 303-2	Szennyvízkezelés	86.		
GRI 303-5	Vízfogyasztás	86.		
TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS				
GRI 3: LÉNYEGES ÜGYEK 2021				
3-3	Lényeges ügyek kezelése	90.		
GRI 413: HELYI KÖZÖSSÉGEK 2016				
GRI 413-1	Helyi közösségek bevonása a működésbe, hatásvizsgálatok és fejlesztési programok	91., 92., 93., 94., 95.		
GRI 413-2	A működés helyi közösségekre gyakorolt jelenlévő vagy potenciális negatív hatása	95.	Társaságunk országosan működik, beágyazódva minden területen, együtt lélegezve a helyi közösséggel. Tevékenységünk helyi környezeti és társadalmi hatásait vizsgáljuk és pozitív hatásunkat igyekszünk növelni (jelenlét, adományozás, támogatás, kapcsolódás). Potenciális negatív hatásunk a posta bezárások, amelyeket ellensúlyozunk a partnerhálózat bővítésével; továbbá a környezeti hatások, melyek mitigációjáról a környezetvédelmi részekenél írunk.	
Saját mutató	Adományozás és szponzoráció	91., 92., 94.		
Saját mutató	Rászorulókat támogatása	91., 92., 93., 94.		
Saját mutató	Hagyományok ápolása	95., 96.		

A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás: gazdasági eredmény és értékteremtés

Felelős működés: jogszabályi megfelelés és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás: ügyfél-elégedettség és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás: munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat: adatvédelem és kiberbiztonság

Felelősség a környezetért: klímaváltozás és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági jelentés jellemzői és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

10. Hitelesítési nyilatkozat

Hitelesítési nyilatkozat

a Magyar Posta Zrt. 2023. évre vonatkozó Fenntarthatósági jelentéséről

A Magyar Posta Zrt. megbízásából az ENVECON Kft. mint független szakértő készítette el a Magyar Posta Zrt. 2023. évre vonatkozó Fenntarthatósági Jelentés (továbbiakban Jelentés) Global Reporting Initiative (GRI) standardnak „in accordance” szintű megfelelési vizsgálatát és minősítését. A vizsgálat során megismertük a Jelentést és az abban hivatkozott további dokumentumokat. Az adatok hitelességét szűrőpróbaszerű ellenőrzéssel és interjúk készítésével ellenőriztük.

Felelősségi körök:

A Jelentésben szereplő adatokért és információkért a Magyar Posta Zrt. vezetése felel. Az ENVECON Kft. felelőssége a GRI Standard szerinti minősítés, illetve annak jelentése, ha tudomására jut bármely lényegesnek tekinthető hibás közlés a Jelentésben. Független harmadik félként az ENVECON Kft. jelen megbízáson kívül, annak időtartama alatt nem áll gazdasági vagy egyéb kapcsolatban a Magyar Posta Zrt.-vel és megfelel a GRI külső hitelesítővel szemben támasztott követelményeinek.

Elvégzett feladatok:

- a Jelentésben szereplő adatok és információk hitelességének szűrőpróbaszerű ellenőrzése, ennek kapcsán egyeztetés a jelentéstétel felelősével és egyes szakterületek képviselőivel,
- a Jelentés tételes tartalmi és formai vizsgálata a GRI standard előírásai és javaslatai alapján, esetleges hiányosságok feltárása,
- szakértői javaslatok megfogalmazása,
- független hitelesítő nyilatkozat kibocsátása a minősítés eredményéről.

Ellenőrzés menete:

Szűrőpróba ellenőrzés során összesen 6 tételt vizsgáltunk GRI szabványok alapján:

- GRI 2-7 „Atipikus foglalkoztatási formákban résztvevők száma (fő)”
- GRI 2-27 „Hatósági és egyéb jogi eljárások”
- GRI 203-1 „Beruházások (millió Ft)”
- GRI 305-1, 305-2 „A Magyar Posta Scope 1 és Scope 2 szerinti ÜHG kibocsátása (tCO₂e)”
- GRI 306-1 „Keletkezett, hasznosított és ártalmatlanított hulladék mennyisége fajtánként (t)”
- GRI 403-9 „Összes baleset száma (db)” és „Munkabalesetek száma és a baleseti ráta alakulása”

Összegzés:

A megismert dokumentumok alapján a Magyar Posta Zrt. 2023. évre készített Fenntarthatósági Jelentésében szereplő, szűrőpróbaszerűen megvizsgált adatokat és információkat hitelesnek és megbízhatóak ítéltük. A rendelkezésünkre bocsátott dokumentumok alapján nem jutott tudomásunkra semmilyen lényegesnek tekinthető hibás közlés a Jelentésben. A Jelentés megfelel a GRI standard állította követelményeknek, az „in accordance” szintnek és a vállalat működéséről átfogó képet nyújt.

Javaslatok:

A Magyar Posta Zrt. a 2023.évi CVIII. törvény alapján fenntarthatósági célú átvilágításra kötelezett, melyet első alkalommal a 2025. üzleti évi tevékenysége tekintetében szükséges alkalmaznia. Ennek megfelelően az első ESG beszámolóját a 2026. évben kell elkészítenie és közzé tennie. Ehhez megfelelő alapot nyújt a GRI standard alapján már évek óta önkéntesen készített fenntarthatósági jelentések elkészítése. Javasoljuk az adatgyűjtési protokollok tovább fejlesztését az ESG tartalmi elvárásaival összhangban. Javasoljuk ezek figyelembevételét a következő jelentéstétel során.

A hitelesítési feladatokban részt vettek az ENVECON Kft. képviselőiben:

Scultéty Orsolya – okl. közgazdász, szakértő
Tóth Rozália – okl. közgazdász, szakértő
Zollai Katalin – okl. környezetmérnök, projektvezető

Budapest, 2024.09.27.


Mátyás László
ügyvezető

ENVECON Környezetvédelmi és Projekttervező Kft.
Telefon: (+36 1) 355 8218
Fax: (+36 1) 224 0169
E-mail: info@envecon.hu



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

Felelős működés:
jogszállási megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum

11. Impresszum

A Magyar Posta Zrt. 2023. évi fenntarthatósági teljesítményéről és eredményeiről Fenntarthatósági jelentésében számol be, amely elérhető a honlapon.

Várjuk visszajelzését! Ha a Fenntarthatósági jelentéssel vagy a Magyar Posta Zrt. működésével kapcsolatban van észrevétele, ossza meg azt velünk a kornyeztudatos_posta@posta.hu e-mail címen, hogy a következő jelentést ezek figyelembevételével készíthessük el és fejlődhessünk!

JELEN KIADVÁNY KIADÓJA:
Magyar Posta Zrt.
www.posta.hu
kornyeztudatos_posta@posta.hu

A JELENTÉS ELKÉSZÍTÉSÉBEN KÖZREMŰKÖDÖTT
az **Alternate Tanácsadó Kft.** (www.alternate.hu) és
a grafikai kivitelezésben **Bakos Bátor e.v.** (www.underline.hu).
A felhasznált fényképek forrásai az **Imagine Creative Consulting Kft.**,
a **Postamúzeum**, **Shutterstock**, **Depositphotos**, valamint néhányat
a **Magyar Posta Zrt.** munkatársai készítettek.



A Magyar Posta Zrt.

Felelős gazdálkodás:
gazdasági eredmény
és értéktérítés

Felelős működés:
jogszabályi megfelelés
és etikus üzletvitel

Felelős szolgáltatás:
ügyfél-elégedettség
és minőségi szolgáltatások

Felelős foglalkoztatás:
munkavállalói jóllét

Felelős adathasználat:
adatvédelem és
kiberbiztonság

Felelősség a környezetért:
klímaváltozás
és környezetvédelem

Társadalmi felelősségvállalás

A Fenntarthatósági
jelentés jellemzői
és GRI index

Hitelesítési nyilatkozat

Impresszum