



Martfű Város Polgármesterétől

5435 Martfű, Szent István tér 1. Tel: 56/450-222; Fax: 56/450-853

E-mail: titkarsag@ph.martfu.hu

Szám: 260-31/2013.

Magyar Posta Zrt.
1138 Budapest
Dunavirág utca 2-6.

Martfűi Polgármesteri Hivatal	
Iktatva:	Előszám:
2013 ÁPR 19.	
Szám:	
260-31	
Előadó:	Melléklet:
Dr. Kiss Edit	

Tisztelt Igazgatóság !

Városunk lakóitól sok-sok bejelentés érkezett arról, hogy a város lakói rendkívül elégedetlenek a Martfűi Posta szolgáltatásaival, működésével.

Azt kifogásolják az emberek elsősorban, hogy rendkívül hosszú a várakozási idő bármely napszakban, bármely ügyben. A sokat várakozó és emiatt türelmetlen emberekkel szemben nem megfelelő hangnemet használnak a posta dolgozói.

A Martfűi Posta sok olyan dologgal foglalkozik, ami nem az alapfeladata: mindenféle terméket árusítanak, (élelmiszer, műszaki cikkek, könyvek, stb.), ezért az alkalmazottaknak nincs idejük a klasszikus postai szolgáltatások végzésére.

A város lakói így jellemzik a helyzetet: „Felháborító, ami a Postán van!”

A bejelentések nem egyediek, hanem tömegesek.

Kérem, hogy szíveskedjenek magyarázatot adni a fenti problémákra.

Kérem, szíveskedjenek tájékoztatást adni arról is, hogy a reklamáló személyeket miként tájékoztatták a problémák megoldásáról.

Kérem, hogy szíveskedjenek általános tájékoztatást adni a Martfűi Posta helyzetéről, gazdálkodásáról.

Martfű, 2013. április 18.

Köszönettel:



Dr. Kiss Edit

Dr. Kiss Edit
polgármester



Martfű Város Polgármesterétől

5435 Martfű, Szent István tér 1. Tel: 56/450-222: Fax: 56/450-853

E-mail: titkarsag@ph.martfu.hu

Szám: 260-31/2013.

Magyar Posta Zrt.

Kelet-Magyarországi Igazgatósága

4046 Debrecen

Múzeum u. 3.

Tisztelt Igazgatóság !

Városunk lakóitól sok-sok bejelentés érkezett arról, hogy a város lakói rendkívül elégedetlenek a Martfűi Posta szolgáltatásaival, működésével.

Azt kifogásolják az emberek elsősorban, hogy rendkívül hosszú a várakozási idő bármely napszakban, bármely ügyben. A sokat várakozó és emiatt türelmetlen emberekkel szemben nem megfelelő hangnemet használnak a posta dolgozói.

A Martfűi Posta sok olyan dologgal foglalkozik, ami nem az alapfeladata: mindenféle terméket árusítanak, (élelmiszer, műszaki cikkek, könyvek, stb.), ezért az alkalmazottaknak nincs idejük a klasszikus postai szolgáltatások végzésére.

A város lakói így jellemzik a helyzetet: „Felháborító, ami a Postán van!”

A bejelentések nem egyediek, hanem tömegesek.

Kérem, hogy szíveskedjenek magyarázatot adni a fenti problémákra.

Kérem, szíveskedjenek tájékoztatást adni arról is, hogy a reklamáló személyeket miként tájékoztatták a problémák megoldásáról.

Kérem, hogy szíveskedjenek általános tájékoztatást adni a Martfűi Posta helyzetéről, gazdálkodásáról.

Martfű, 2013. április 18.

Köszönettel:

Dr. Kiss Edit
polgármester





Magyar Posta
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Ügyfélszolgálati Központ
Miskolc 3512
(06-40) 46-46-46

1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.
Postacím: 1540 Budapest
Telefon: (06-1) 767-8200

Fax: (06-1) 767-8201, (06-1) 767-8202

Martfűi Polgármesteri Hivatal	
Iktatva:	Előszám:
2013 MÁJ 24.	
Szám:	
200-44	
Előadó:	Melléklet:
Körmendiné	

Dr. Kiss Edit
Martfű Város Polgármestere

Martfű
Szent István tér 1.
5435

Miskolc, 2013. május 21.
Iktatószám: P-164821/2013
Ügyintézőnk: Fülöpné Veréb Mária
Telefon: 46/511-420
Fax: 46/320-136
Adatvédelmi nyilvántartás szám: 40797

Tisztelt Polgármester Asszony!

Köszönöm Martfű város lakosságának postai szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos észrevételét. Bejelentése alapján a jelzett postahelyen ellenőrzést tartottunk.

Levelében konkrét időpont, munkatárs nem került megnevezésre, ezért a panaszt általános szempontok szerint vizsgáltam. A posta hétfőtől-péntekig 08:00-17:00, szombaton 08:00-11:00 között tart nyitva. A postán hét a kialakított és hat a beültetett munkahelyek száma, ebből jellemzően öt munkahelyen (főpénztár, banki, két vegyes + postahelyi kézbesítés és egy vegyes+takarékekezelés) lehet igénybe venni a szolgáltatásokat. A hatodik munkahelyet az igénybevétel nagyságától függően (forgalomfelfutások esetén) ültetik be a várakozási idő csökkentése érdekében.

A postavezető tájékoztatása szerint ismert a probléma a posta számára, ugyanis a telepített informatikai eszközök használata lassítja a készpénzáttutalási-megbízás felvételét. Ügyfélpanasz azonban ezzel kapcsolatban nem került bejegyzésre, mivel az ügyfelek nem kívánták panaszukat írásban rögzíteni.

A forgalmasabb időszakokban a postavezető munkaszervezési intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy a lehető legtöbb munkahely részt vegyen az ügyfélszolgálatban. A szabadság kiadások, tanfolyamok és egyéb távollétek megnehezítik a forgalom-szervezést, de amennyiben az ügyfélforgalom azt megkívánja, az értékesítési- és üzemeltetési csoportvezető, illetve a postavezető is részt vesz az ügyfélszolgálatban. A várakozási idő csökkentése érdekében április hónapban a szolgálat átszervezésére vonatkozóan újabb intézkedéseket dolgoztunk ki - 2013. május 2-től került bevezetésre -, amely várhatóan az ügyfelek megalégedésére szolgál.

A rendelkezésünkre álló informatikai adatok alapján a várakozási idő nem haladja meg a törvényben meghatározott 15 percet.

A panaszban foglaltak alapján a munkatársak nem megfelelő hangnem használatára vonatkozó jelzést a postavezető határozottan visszautasítja, azonban a bejelentésében leírtakat nem áll szándékomban megcáfolni.


A Magyar Posta Zrt. gazdasági társaságként működik, a szolgáltatások nyújtásával megvalósított saját bevételeiből gazdálkodik. A postahelyek működtetéséhez, a munkahelyek megtartásához és a kapacitásaink jobb kihasználáshoz szükségessé vált a postai tevékenységi kör folyamatos bővítése. Így ma a posta a klasszikus postai szolgáltatások mellett kiegészítő tevékenységként pénzügyi, biztosítási és kereskedelmi szolgáltatásokat is végez. Az éles piaci versenyben talpon maradni, fejlődni csak úgy lehetséges, hogy a vállalatok – köztük a Magyar Posta Zrt. is - keresik és kihasználják a bevételek növelését biztosító piaci lehetőségeiket.

Az önkiszolgáló postaboltok kialakítása a helyi adottságok figyelembe vételével, szakértői tervek alapján történt, figyelembe véve az ügyfelek közlekedéséhez szükséges helyigényt, valamint a tűzvédelmi, és biztonsági előírásokat is. Ezt az értékesítési módszert nem csak a Magyar Posta Zrt. alkalmazza, az jellemző a külföldi postaigazgatások gyakorlatára is, de itthon is több szolgáltató cég nyújt ehhez hasonló kényelmi szolgáltatásokat (pl. benzinkutak, hírlapboltok, stb.).

Számunkra fontos, hogy szolgáltatásaink minőségének javítása érdekében ügyfeleinktől visszajelzést kapjunk. Észrevételeiket, jelzéseiket igyekszünk körültekintően kezelni és a felmerült problémára megoldást találni. Szolgáltatásunk kifogástalan teljesítése érdekében munkatársainkat a körültekintő, gondos munkára ösztönözzük.

Tisztelt Polgármester Asszony! Bízom benne, hogy válaszomat megértéssel fogadja, társaságunk mindenkori érdeke, hogy ügyfeleink megelégedéssel és bizalommal forduljanak szolgáltatásaink felé.

Tisztelettel:


Lányi Gábor
reklamációkezelési osztályvezető

