

Azonosító	A bejelentés tartalmi kivonata	Státusz	Vizsgálat eredménye
1348256	<p>Bejelentő megírta, hogy egyre többször tapasztalja saját maga és az internetes fórumokat használó közösségek tagjai is, hogy a postai kézbesítés során a posta nem tudja bizonyítani azt, hogy a küldemény érkezéséről a címzettet értesítette-e. A kifogásolt gyakorlat miatt a posta felügyeleti szervének állásfoglalását is kérte és azt a tájékoztatást kapta, hogy a küldemények érkezéséről szóló értesítők levélszekrényben történő elhelyezése, a jelenlegi szabályozás értelmében, utólag hatósági eszközökkel nem vizsgálható. A bejelentő kifogásolja a posta gyakorlatát.</p>	lezárt	<p>Válaszában az eljáró szerv, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium az alábbiak szerint tájékoztattott.</p> <p>A postai szolgáltatók, és köztük a Posta számára is a küldemények kézbesítési szabályait törvény, valamint az ennek végrehajtására szolgáló rendelkezéseket tartalmazó kormányrendelet írja elő.</p> <p>A Postatörvény rendelkezései szerint a nem könyvelt postai küldemény az erre a célra szolgáló levélszekrénybe vagy kézbesítési ponton történő elhelyezéssel kézbesíthető. A végrehajtási kormányrendelet alapján a méretei miatt levélszekrénybe nem kézbesíthető küldemény érkezéséről a postai szolgáltató értesítőt hagy hátra a levélszekrényben, ennek hiányában a címhely közelében erre a célra használt helyen. Az értesítő címhelyen történő hátrahagyása abban az esetben kötelező a postai szolgáltató számára, ha a könyvelt küldemény címhelyen történő személyes kézbesítési kísérlete nem vezetett eredményre. Értesítő hátrahagyására akkor nincs szükség, ha a küldemény címezése nem házhoz, hanem például csomag automatába szól - ekkor a címzett elektronikus értesítőt kap. A hátrahagyott értesítő segítségével a címzett tudomást szerezhet a részére érkezett könyvelt küldeményről, amit az értesítőben jelzett határidőn belül a kijelölt postai szolgáltatóhelyen átvehet. A Postatörvény lehetőséget biztosít a panasztételre is. Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a felhasználó azt állítja, hogy a postai szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy a szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. Amennyiben a felhasználó a könyvelt küldemény kézbesítési kísérlete miatt panasszal él, a postai szolgáltató vizsgálja a címhely és az itt sikertelenül megkísérelt kézbesítés körülményeit. Az értesítővel kapcsolatos vizsgálatok nem formálisak, már korábban is több esetben megállapítást nyert, hogy az értesítő kézbesítése elmaradt. Önmagában az a tény, hogy az értesítő elhelyezése nem dokumentált, nem lehetetleníti el a kézbesítési kísérletre vonatkozó panasz vizsgálatát. A panasztétel joga, illetve a szolgáltatói oldalról a postai szolgáltató érdemi panaszvizsgálati és válaszadási kötelezettsége biztosított. A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium szükségesnek tartja felhívni a figyelmet arra, hogy amennyiben a címzett arra hivatkozik, hogy nem kapta meg az értesítőt, ezt önmagában az sem cáfolná, ha a postai szolgáltató valamilyen eszközzel rögzített módon bizonyítaná az elhelyezés megtörténtét, hiszen az értesítő címzett részéről való átvételét a postai szolgáltató nem tudja igazolni. A</p>

		<p>postai szolgáltató szerződéses kötelezettsége csupán az értesítő elhelyezéséig terjed, azt követően az értesítőről való tudomásszerzés esetleges elmaradása már nem írható a terhére. A Magyar Posta szolgáltatási minőségének és biztonságának fokozása érdekében jelenleg kidolgozás alatt áll egy hivatalos küldeménykövető projekt, melynek alapvető célja egy olyan rendszer megvalósítása, amely biztosítja a könyvelt levelek kézbesítésére vonatkozó információknak a feladókhoz való eljuttatásának gyorsítását. A projekt által elvégzésre kerülő fejlesztések eredményeképpen a kézbesítés mobil eszköz használatával történik, illetve tervezetten a küldeménymennyiség 43 százalékát kitevő Budapest és megyeszékhelyi posták esetében mobil nyomtató is alkalmazásra kerül. A nyomtatókkal történik az értesítők nyomtatása. Valamennyi levél típusú küldemény azonosítása, illetve minden egyes kézbesítési tranzakcióhoz elektronikus adat képzése és tárolása megtörténik. Mindezek eredményeképpen a jelenlegihez mérten sokkal pontosabb és visszakereshető információk fognak a Posta rendelkezésére állni a sikertelen kézbesítési kísérleteket követően a címzett számára hátrahagyott értesítésekkel kapcsolatosan is (pl. az adott időszakban hol járt a kézbesítő, értesítő kiállításra került-e). Az új technológiával több adat fog rendelkezésre állni, amely az értesítések megtörténének igazolásául szolgálhat. Az új rendszer bevezetése előreláthatólag 2019. évben kerülhet sor.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------