

## A MEOSZ tájékoztatója a postai szolgáltatások koronavírus járvánnyal kapcsolatos változásairól

Az új koronavírus okozta járvány terjedésének megakadályozása céljából Magyarország területére kihirdetett veszélyhelyzet, mint különleges jogrend alatt az emberek egészségének és életének megóvása érdekében elrendelt intézkedések közül az alábbiakban a postai szolgáltatásokat érintő fontosabb tudnivalókat foglaljuk össze.

A posta folyamatosan kézbesíti a feladott küldeményeket (leveleket, csomagokat, postán küldött pénzeket, így a különféle ellátások, nyugdíjak összegét is), ezért a postások és az ügyfelek egészségének megőrzése érdekében szigorításokat, illetve kézbesítési könnyítéseket is bevezettek. A fertőzésveszély csökkentése céljából a postai küldeményeket kézbesítők, a postai ügyintézők és a csomagkézbesítők maszkban és kesztyűben dolgoznak, a Magyar Posta Zrt. arra kéri az embereket, hogy részesítsék előnyben az elektronikus lehetőségeket, csomagrendelés esetén pedig online fizetési módokat válasszanak. Az előre megvásárolt postakész borítékok használatával a járványhelyzetben is elkerülhető, hogy a posta épületébe lépünk, mert sima levélként a postakész borítékot elegendő a levélgyűjtő postaládába bedobni.

Az önkormányzatok kötelessége az idős vagy fogyatékossgal élő emberek számára segítséget nyújtani, ezért akinek a hozzátartozója vagy pl. szomszédja nem tud segíteni, kérheti postai szolgáltatásokhoz, küldemények feladásához vagy átvételéhez is az önkormányzat segítségét.

### A posta épületében nyújtott szolgáltatások változásai

#### Módosult nyitvatartás

Ha mégis halaszthatatlan ügyben személyesen kell postára menni, akkor fontos tudni, hogy időpont foglalásra jelenleg nincs lehetőség, és bár a posták 15 óra után is nyitva lehetnek, változott az egyes postahivatalok szokásos nyitva tartása, ezért indulás előtt javasolt ellenőrizni a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) főoldalán elérhető „postakereső” szolgáltatással a kiválasztott posta nyitvatartását. A postakereső azért is hasznos, mert nem csak az éppen aktuális nyitvatartásról kaphatunk információt, hanem többek közt jelölik pl. az akadálymentesítést is.

#### 60 év feletti elsőbbsége az első egy órában

A postai szolgáltatásokra nem vonatkozik az üzletekben a 65 év feletti számára fenntartott időszáv, azonban a postai nyitvatartás első órájában elsőbbséget élvez az idősebb korosztály, ezért **reggel a nyitvatartás első egy órájában a várakozók közül előre hívják a 60 év feletti embereket.**

#### Épületen kívüli sorban állás

A posta szolgáltató terében egyszerre csak annyian tartózkodhatnak, ahány kiszolgáló pult működik, ezért a sorra kerülésig a bejárat előtt kell várakozni. Felhívjuk a figyelmet, hogy a posta előtti sorban állásra is vonatkozik a másfél méteres távolságtartási kötelezettség.

## **Küldemény átvétele az átvevő aláírása nélkül**

A postai küldemény átvételét nem szükséges aláírással igazolni, az átvevő személy igazolványának típusát és számát a posta munkatársa felírja, de *az átvétel tényét jelenleg nem szükséges aláírással igazolni*. Rögzítik az átvétel tényét, az átvevő nevét, személyazonosságát igazoló okmányának típusát, számát és a küldemény kézbesítésének tényét.

## **A címen kézbesítés változásai**

### **Érintésmentes küldeménykézbesítés**

A küldemények kézbesítésének könnyítése és az emberek közti érintkezés csökkentése érdekében a korábban aláíráshoz kötött kézbesítések esetén sem kell az átvevő aláírásával igazolni az átvételt. Az átvételt a postás igazolja.

Az ajánlott levelet a címzett aláírása nélkül a postaládába kézbesítik és ennek tényét a postás rögzíti a készülékén.

A tértivevényes levelet, a hivatalos iratot és a csomag küldeményt továbbra is át kell adni a címzettnek, itt csak az a változás lényege, hogy a címzettnek nem kell aláírással igazolni az átvételt. A küldemény átvevőjének személyazonosságát az igazolványa adatainak megadásával kell lehetőség szerint 1,5 méteres távolságból egyeztetni a postással. A postás rögzíti az átvétel tényét, az átvevő nevét, az átvevő személyazonosságát igazoló okmány típusát, számát és a kézbesítés tényét.

Előbbiek alapján tehát, akinek csomagja, pénz küldeménye vagy tértivevényes levele érkezik postán, készítse elő a személyi igazolványát vagy jogosítványát és adja meg az abban foglalt adatait.

### **Hatósági házi karanténba érkező küldemény**

Azokon a címeken, ahol a piros, karanténra figyelmeztető felirat van, a személyes átadást igénylő küldemények kézbesítését *a karantén időtartama alatt felfüggeszti (nem teljesíti) a posta*, de a karanténban nem érintett jogosult átvevők átvehetik a küldeményt.. *Az ajánlott leveleket és a sima levélküldeményeket a postaládába kézbesítik.*

Fontos tudni, hogy a tértivevényes küldeményeket, a hivatalos iratokat, csomagokat, értéknylvánításos leveleket, utalványokat (nyugdíj, kifizetési és külföldi utalvány) sem kézbesítik a karantén ideje alatt a karantén címére.

*A karantén lejárata követően ismét megkísérli a posta a kézbesítést a szokásos szabályok szerint, és sikertelen kézbesítés esetén az értesítőn megjelölt ideig (általában 5/10 munkanapig) lehet átvenni, utána a kézbesíthetetlenségre hivatkozva visszaküldik azt a feladónak.*

## **Meghatalmazás postai küldemény átvételére**

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a címzett meghatalmazással más személyt is megbízhat a részére érkező postai küldemény átvételével. A meghatalmazás szólhat egyetlen alkalomra vagy meghatározott időre vagy meghatározott postai küldemények átvételére is.

Fontos tudni, hogy a posta sajátos eljárásrendet alkalmaz a meghatalmazás érvényesítésére, amely alól a járványhelyzetben is csak a nyugdíjasok számára küldött pénz ismételt kézbesítése esetén van egyszerűsített szabály.

A posta által rendszeresített meghatalmazási nyilatkozat letölthető a posta honlapjáról ([https://www.posta.hu/static/internet/download/postai\\_meghatalmazas.pdf](https://www.posta.hu/static/internet/download/postai_meghatalmazas.pdf)), amit kitöltve személyesen a postán lehet érvényesíteni egy ún. meghatalmazási igazolással vagy az ÉnPostám regisztrációval, *ügyfélkapus azonosítást követően elektronikus úton* adható meghatalmazás (erről részletesebben az elektronikus postai szolgáltatások címnél található leírás).

## **Egyszerűsített meghatalmazás nyugdíjasok számára**

A nyugdíjasok számára küldött pénz átvételét megkönnyíti *a járványhelyzetre tekintettel bevezetett, egy alkalomra szóló egyszerűsített meghatalmazás* lehetősége.

Abban az esetben, ha nyugdíjas személy részére a postás akkor kézbesítene utalványon pénzt, amikor a címzett nincs otthon, akkor a kézbesítő otthagy egy értesítést és egy „egyszerűsített meghatalmazás” nyomtatványt. Az értesítésen szereplő telefonszámon ismételt kézbesítési időpontot lehet egyeztetni. Az ismételt kézbesítéskor a címzett vagy az eseti meghatalmazott veheti át az összeget.

Az ismételt kézbesítés ingyenes, és ha szükséges, a postás által otthagyott egyszerűsített meghatalmazás kitöltésével más személy is megbízható a pénz átvételével. Fontos tudni, hogy *kizárólag a postás által otthagyott nyomtatványon lehet egyszerűsített meghatalmazást adni* és ez a fajta meghatalmazás kizárólag egy alkalomra szól, ezért aki rendszeresen mással szeretné átvételni az utalványon érkező pénzt, annak célszerű elektronikus úton vagy személyesen a postán a több alkalommal is felhasználható meghatalmazást adni.

## **Elektronikus postai szolgáltatások**

### **Csekk befizetése mobil applikációval**

A csekkeken lévő QR-kód beolvasásával könnyen és gyorsan befizethetők a fehér és sárga csekkek otthonról is. A csekkekre nyomtatott QR kódot az applikáció automatikusan beolvassa a mobilkészítők kamerájával, nem kell hozzá külön QR kód olvasó sem.

*A postai csekkbefizetés helyett a Magyar Posta az iCsekk alkalmazását ajánlja*, illetve a QR-kód beolvasásán alapuló csekk befizetést egyes banki applikációk is támogatják, ezért a személyes postai befizetés helyett ***javasolt a mobilkészítők és a rá telepíthető programok nyújtotta lehetőségeket igénybe venni.***

### **eMeghatalmazás – ÉnPostám**

A postai küldemények átvételére elektronikus úton is adható meghatalmazás más személy részére. A Magyar Posta Zrt. lehetőséget biztosít a postai küldemények átvételére jogosító meghatalmazás internetes kitöltésére és benyújtására a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) weboldalon, de fontos tudni, hogy ehhez ***előzetes regisztráció és hitelesítés szükséges.***

A meghatalmazás elektronikus kiállításához és beküldéséhez a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) weboldalon elérhető „ÉnPostám” szolgáltatásba kell előbb regisztrálni és ezt a kormányzati ügyfélkapu segítségével elektronikusan hitelesíteni, így *akinek van ügyfélkapuja, annak nem szükséges bemenni a postára.* Akinek nincs ügyfélkapus azonosításra lehetősége, annak a meghatalmazó azonosításához személyesen kell elmenni a postára és az ott elvégzett hitelesítést követően nyílik lehetőség a meghatalmazás elektronikus aktiválására.

## **Elektronikus ügyfélszolgálat**

A Magyar Posta Zrt. kéri ügyfeleit, hogy kérdéseikkel és észrevételeikkel személyes érdeklődés helyett a posta elektronikus ügyfélszolgálatához forduljanak ([https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat\\_kapcsolat\\_belfoldi\\_kuldemeny](https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat_kapcsolat_belfoldi_kuldemeny): <https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/webform/altalanos>), az ajánlott vagy tértivevényes ***küldemények és csomagok útja pedig a <https://www.posta.hu/nyomkovetes/nyitooldal> oldalon nyomon követhető.***

Budapest 2020. április 17.

Kovács Ágnes  
elnök