



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

HRBKEVÜ/L250/2021

28./2021. sz. ügyvezetői utasítás

## a Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó Kft. panaszkezeléssel kapcsolatos eljárásrendjéről

A Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó Kft. ügyvezetőjeként a jelen ügyvezetői utasítás mellékletét képező a Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó Kft. panaszkezeléssel kapcsolatos eljárásrendjéről szóló szabályzatot kiadom.

Jelen szabályzat annak aláírásának napján lép hatályba.

Budapest, 2021. augusztus „25”

  
.....  
**Németh Balázs Sándor**  
ügyvezető





## A Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó Kft. panaszkezeléssel kapcsolatos eljárásrendje

Jelen szabályozás a Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó Kft.-hez (a továbbiakban: MKLK, Társaság) benyújtott, az MKLK tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését biztosító, a Társaság munkatársai által követendő eljárásrendet tartalmazza.

### 1. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden az MKLK tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, fogalmaz meg.

### 2. Alapelvek

A Társaság szolgáltatásaival, termékeivel közvetlen kapcsolatba kerülő minden természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezetet megilleti a panasztételi jog. Az MKLK gyakorlatának alapkövetelménye a partnereinek felvetéseire való gyors reagálás és kivizsgálás, valamint a feltárt hibák orvoslása. A Társaság a hozzá érkezett észrevételeket folyamatosan elemzi és annak eredményeit felhasználja szolgáltatásai továbbfejlesztéséhez. A Társaság a panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell. Panaszos ügyek esetén az MKLK törekvése az, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.

### 3. A panaszos személy

Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság Ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Ilyen esetben az MKLK megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is.



# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

## 4. Az Ügyfélszolgálat, mint a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége

A Társaságon belül a panaszok kezelése az ügyvezető irányítása, a Közlöny és Elektronikus Kiadvány Üzletág Divíziójának vezetőjének felügyelete mellett az Ügyfélszolgálati Csoport feladata. A panaszok ügyintézése során biztosítani kell a pártatlan, megfelelő szakértelemmel és a mindenkor vonatkozó jogszabályok szerinti gyors és hatékony ügyintézését.

## 5. A panasz felvétele

A panaszt – mely formai megkötöttség nélkül nyújtható be – annak tényleges felvetődésétől számított 15 napon belül kell bejelenteni. A panaszbejelentés módja lehet szóbeli (személyesen, telefonon) vagy írásbeli (postai, illetve elektronikus levélben).

a) Személyes megtett szóbeli panasz

Az Ügyfélszolgálati irodában (1086 Budapest, Somogyi Béla utca 6.) ügyfélfogadási időben (munkanapokon 11-13 óra között) előadott panasz

b) Telefonon megtett szóbeli panasz

A Társaság +36+1-1235-4545 ügyfélszolgálati telefonszámára (hétfő-csütörtök 7-16 óráig, péntek 7-15 óráig) előadott panasz

c) Postai szolgáltató útján megküldött írásbeli panasz

A Társaság 1085 Budapest, Somogyi Béla utca 6. címére postai szolgáltató útján megküldött panasz

d) Elektronikus úton megküldött írásbeli panasz

A Társaság [ugyfelszolgalat@mhk.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mhk.hu) elektronikus levélcímére előadott panasz

## 6. A panasz tartalma

A rögzített panasznak minimálisan tartalmaznia kell:

- (i) ügyfél/panaszos nevét;
- (ii) ügyfél laccímét, székhelyét, levelezési címét, telefonszámát;
- (iii) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, valamint az értesítés módját;
- (iv) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölését;
- (iv) a panasz rövid leírását;
- (v) a panaszos konkrét igényének megjelölését;
- (vi) a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok(at);
- (vii) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást;
- (ix) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat;
- (x) a megoldás leírását, illetve a Társaság nyilatkozatát az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- (xi) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása;





# MAGYAR KÖZLÖNY LAP- ÉS KÖNYVKIADÓ

HUNGARIAN OFFICIAL JOURNAL PUBLISHER

- (xii) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- (xiii) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

## 7. A panasz kezelése

### a. Írásbeli panasz

Az írásbeli – ideértve a postai szolgáltató útján vagy elektronikusan úton megküldött – panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell. A panasz kivizsgálása térítésmentesen történik, azért külön díjat a Társaság nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó és rendelkezésre álló körülmény figyelembevételével történik. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 5 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

### b. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél nem elégedett az ügyfélszolgálati munkatárs által adott azonnali válasszal, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel a jelen panaszkezelési eljárásrendet 5. pontjában foglalt adattartalommal és ezután a Társaság az írásbeli panaszra érvényes panaszkezelési eljárásrendet alkalmazza.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával a Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályához, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz (1051 Budapest, Sas u. 19.), valamint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat, melynek elérhetőségeiért kattintson [ide!](#)

## 8. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló általános adatvédelmi rendelet (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően, valamint a Társaság [Adatkezelési tájékoztatójában foglaltaknak megfelelően kezeli.](#)

