



Palencsárné Kasza Marianna

## Ügyviteli alapismeretek és ügyiratkezelés



A követelménymodul megnevezése:

Ügyviteli és munkaerőpiaci ismeretek, álláskeresési technikák alkalmazása

A követelménymodul száma: 2655-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-001-50



## ÜGYVITELI ALAPISMERETEK ÉS ÜGYIRATKEZELÉS

### ESETFELVETÉS-MUNKAHELYZET

Ön a Korona Hotel Kft-nél dolgozik (3600 Ózd, Kossuth utca 34-36. Tel: 36-48-345-870, adószáma:14487532-1-30,:). A főnöke, Kovács Péter a szálloda igazgatója, arra kéri, hogy írjon megrendelő levelet Lukács László lapigazgató részére a Pincér szakmai újság előfizetési feltételeinek a megérdeklődése céljából. A szakmai újságot a Termékmix Marketing és Reklám Kft 1149 Budapest, Mogyoródi út 32. forgalmazza. A megírt levelet vezesse be az iktató könyvbe! Írja le milyen adatokat jegyez fel a kiküldött levélről!

MUNKAHELYZET

## SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

### IRATKEZELÉS

*"A szervezés az, amit az előtt csinálsz, mielőtt csinálni kezdesz valamit, hogy amikor csinálsz, ne zavarodj össze"*<sup>1</sup>

Az irodai munka legfontosabb szabálya olvasható a fenti idézetben. A pontos, precíz munka alapfeltétele a jó szervezés, az áttekinthető munkakörnyezet, ami mindenhol nagyon fontos, de az adminisztráció területén mindenképpen.

Az **iratkezelés** a gazdálkodó szervezethez érkező iratok átvételét, a kimenő iratok postázását, ezek nyilvántartását, sokszorosítását, irattárazását és selejtezését jelenti.

Az iratok kezelésére a magyar jogban is több törvény és rendelet vonatkozik. Ezek közül a legfontosabbak a következők:

- **10/2002. (IV. 13.) NKÖM rendelet a közlevéltárak és a nyilvános magánlevéltárak tevékenységével összefüggő szakmai követelményekről.** A rendelet az irattár, iratkezelés, irattári terv előírásait tartalmazza.
- **2000. évi C. törvény a számvitelről.** A törvény a gazdálkodó szervezetek száma előírt kötelező beszámolók, nyilvántartások, szigorú számadású nyomtatványokra vonatkozó szabályokat tartalmazza.
- **2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről.** Az adózóra és munkáltatóra vonatkozó adóbevallási dokumentumok megőrzését szabályozza.

### 1. Iratkezelési szabályzat

Az iratkezelési szabályzat a közokiratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló rendelkezések alapján készül. A teljes iratkezelési rendszert felöleli az iratok beérkezésétől azok selejtezéséig. Az iratkezelési szabályzatot a vállalkozások a jogszabályi előírásoknak megfelelően és a saját munkájuk megkönnyítése érdekében hozzák létre.

Tartalmazza:

#### 1. Az ügyiratkezelés nyilvántartása

- a) A beérkező iratok, küldemények átvétele
- b) A küldemények felbontása – postabontás, szignálás, érkeztetés
- c) Az iratok iktatása, továbbszignálás, az átmenő iratok kezelése (ügyintézés)

#### 2. Belső – külső irattovábbítás rendszere

---

<sup>1</sup> A. A. Milne: Micimackó Róbert Gida

- a) A belső továbbítás rendszere
- b) A továbbítás eszközei
- c) Az iratok kiküldése külső szervek részére – kimenő posta

### 3. Az iratkezelés felügyelete, általános iratkezelési feladatok

- a) Az iratkezelés felügyelete
- b) Általános iratkezelési feladatok
- c) Az iratok elkészítése
- d) A Társaság hivatalos bélyegzői és alkalmazásuk

### 4. Irattározás, iratselejtezés, iratellenőrzés és elszámolás

- a) Az irattári tételszám alkalmazása. Irattározás (kézi irattározás) a szervezeti egységeknél
- b) Iratellenőrzés, iratelszámoltatás

## 2. Küldemények beérkezésével, küldésével kapcsolatos teendők

A gazdálkodó szervezetek esetében a szervezet nagysága és szerkezeti felépítése határozza meg, hogy a beérkező és kimenő küldeményeket hogyan kezelik. A nagy cégek esetében működik egy postázó, postabontó részleg, mely a beérkező és kimenő küldeményeket kezeli, nyilvántartja. A részleg osztja el az illetékes címzetthez a levelet.

**Központosított iratkezelésről** beszélünk, ha a szervezet küldeményeinek kezelése egy erre szakosodott helyen történik, melyet postázónak, iratkezelőnek, postabontónak, iktatónak is nevezhetünk.

A gazdálkodó szervezetek egy részénél a posta, a küldemények kezelése részlegenként külön-külön történik. Itt az adott szervezeti egység összes bejövő és kimenő küldeményét kezelik. Ennek azonban az a feltétele, hogy külön postacímmel vagy egyértelmű jelzéssel legyenek ellátva a küldemények, hiszen a téves címzésből adódó elkeveredés miatt napokkal később érkezik a címzetthez a küldemény.

**Osztott iratkezelésről** beszélhetünk, ha a részlegeknél, üzemegeknél, főosztályoknál külön-külön történik a küldemények kezelése.

A nagyobb cégek esetében több helyen az előző két rendszer keveréke működik. A beérkező küldemények egy központi helyre kerülnek, innen jutnak az üzemegegekhez, hivatalos átadás-átvétellel. A rendszer előnye, hogy mindegyik részleg csak a saját illetékességi területére érkezett küldeményekkel kell, hogy foglalkozzon.

**Vegyes iratkezelésről** beszélhetünk, ha a beérkező küldeményeket központilag kezelik, és innen juttatják el az illetékes részlegekhez.



A beérkezett küldemények átvételére nem mindenki jogosult, ezt az iratkezelési szabályzat tartalmazza. Átvételi jogosultsága van a címzettnek, illetve a vezető által meghatalmazott személynek és a vezetőnek. <sup>2</sup>

Teendők az átvételkor:

- **Átvétel igazolása:** abban az esetben fontos, ha a küldeményt ajánlottan, tértivevényesen, futárszolgálattal küldték. Az átvevő személynek aláírásával kell igazolnia az átvételt.
- **Sérült küldemény** esetében, azonnal jelezni kell az átadó felé, a sérülés jellegét és mértékét. Meg kell állapítani, hogy hiányos-e a küldemény vagy csak a csomagolás sérült. Hiány esetén a feladót írásban értesíteni kell, és közölni a vele, mi az, ami megérkezett a címzetthez.
- **Téves címzés** esetén a lehető leghamarabb továbbítani kell a pontos címzetthez. Amennyiben erre nincs lehetőség, akkor a feladó részére kell visszaküldeni.

### Iratok nyilvántartása, iktatása

A beérkezett iratokról nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás azért fontos, hogy visszakereshető legyen melyik iratot ki, mikor küldte és mikor, kinek a részére lett átadva. Ez főleg problémák esetén lehet fontos, hogy kiderül egy ügy elintézetlen maradt vagy fontos levélre nem kapott választ a feladó.

Iktatás módjai:

5. Hagyományosan, iktatókönyv segítségével:

Az iktatókönyv a kézi iktatás célját szolgálja. A könyvben minden oldal számozott, ebből kitépni lapot nem szabad, a bejegyzések felhasználhatók peres eljárások esetében is. Minden évben új iktatókönyvet kell kezdeni, hitelesíteni és mind a bemenő mind a kimenő iratok listája szerepel benne.

**A hitelesítés szövege: "... (vállalkozás neve) 20... évi iktatókönyve, amely ... számozott oldalt tartalmaz."**

Év végén ugyanezt az iktatókönyvet le kell zárni, hogy utólag ne legyen bevezethető irat, a következő szöveggel: **"a ... ( vállalkozás neve) iktatókönyvét az... utolsó beírt iktatószámmal lezártam"** (dátum, pecsét, aláírás)

A sorokat iktatószámmal kell ellátni és az iktatószámot az iratra is rá kell vezetni, ezáltal lesz visszakereshető a beérkezett vagy kimenő irat. Az iktatószámot mindig a cég dönti el, pl. I-006193/26/2010, a cégen belül minden számnak jelentősége van. A kézi iktatásnál a számot a szabályzatban leírtak alapján képezi a felelős személy.

---

<sup>2</sup> D. Mónus Erzsébet – Dobi Tibor Ügyintézői ismeretek CD – ROM melléklettel. Képzőművészeti Kiadó Kft. Budapest, 2009.

Az iktatókönyvben rontás esetén egyértelműen, egy vonallal áthúzzuk a rontott adatot és mellé vagy fölé írjuk a helyeset, a javítást mindig kézjeggyel látjuk el, hogy utolérhető legyen ki javította.

**Az iktatókönyv rovatai:**

- az irat érkezésének / küldésének pontos dátuma,
- iktatószáma
- irat küldője, címzettje, és pontos címe
- irat tárgya
- ügyintéző neve, beosztása, szervezeti egysége
- iratkezelési feljegyzések
- irattári azonosítószáma, irattározás időpontja
- mellékletek, ha vannak



1. ábra. iktatókönyv

**6. Számítógépes iktatás:**

A számítógépen működő speciális programban rögzítésre kerülnek a kézi iktatás adatai. A szoftverek adatbázisaiban a kért adatok ugyanúgy visszakereshetők, mint a kézi iktatókönyvben. Bármikor nyomtathatóak a kijelölt iktatások.

Az iktatás során a beérkező iratokra érkezett bélyegző kerül a pontos dátummal, iktatószámmal, ügyintéző nevével, mellékletek számával, címzett megnevezésével. Van olyan cég, ahol az érkeztetést és iktatást is külön – külön elvégzik. <sup>3</sup>

### 3. Iratok útjának nyomon követése

Az iktatott iratokat el kell juttatni a címzethez. A dokumentumok sokszor egyik személytől a másikhoz kerülnek, fontos tudni, hogy éppen hol van, a beérkezett irat. Az átadást is dokumentálni szükséges, hiszen utólag, probléma esetén csak így ellenőrizhető le, ki mikor vette át az ügyet és intézkedett az adott esetben, esetleg mely személynél akadt el az irat és az adott ügy elintézése.

Az irat nyomon követése többféleképpen megoldható. Az **iratátadó könyv** bizonyítja, hogy melyik iktatószámú irat, mikor kinek lett átadva. Vannak azonban olyan esetek is, amikor egy érkezett irat több részleghez is eljut több ügyintézőt érint az adott ügy. Ebben az esetben előadói ív készíthető, melyen az adott irat útja pontosan nyomon követhető, kinek, mikor került átadásra. Felvezethető rá a keletkezett új dokumentum és a mellékletek is. Az irattal együtt halad az **előadói ív** is.

Az előadói ív megoldható elektronikusan is, **ügykísérő** a neve, ugyanazokat az adatokat tartalmazza, mint az előadói ív.

### 4. Irattárazás

Az iratok tárolására fel kell készülnie a gazdálkodó szervezeteknek, hiszen az ügy elintézése közben és elintézése után is szükség lehet annak a megtekintésére. A Magyarországon érvényben lévő jogszabályok előírják bizonyos dokumentumok hosszú távú tárolását megőrzését. A folyamatban lévő ügyeket ú. n. kézi vagy operatív irattárban tárolnak. A cél, hogy minél könnyebben, gyorsabban visszakereshetők legyenek, hiszen ezekre bármikor szükség lehet. A lezárt ügyek iratai kerülnek irattárazásra.

Az **irattárazás** az iratok kezelését jelenti. A tevékenység során az adott gazdálkodó szervnél keletkezett és beérkezett iratok rendezését, kezelését és őrzését jelenti, azaz az iratok hosszú távú megőrzésének helyét és folyamatát jelöli.

Az irattárazási terv határozza meg a folyamatot, mely az iratkezelési szabályzat része. Az irattárba csak olyan dokumentumokat lehet elhelyezni, mely már lezárt ügyhöz kapcsolódnak és nem igényelnek további intézkedést. Az irattárba érkező dokumentumokat irattári számmal ellátva helyezik el, pontos dátummal, hogy bármikor visszakereshetők legyenek. A beérkező és átvett dokumentumokról irattári jegyzéket kell vezetni, mely arra szolgál, hogy a dokumentumot azonosítja. Feljegyzésre kerül, hogy mikor és ki nézte meg, illetve kinek lett kiadva a lezárt ügy dokumentuma, irata. Az irattárból csak az illetékes személy engedélyével adható ki dokumentum vagy készíthető róla hiteles másolat.

<sup>3</sup> Titkárságvezetők, menedzserasszisztensek kézikönyve. RAABE Tanácsadó és Kiadó Kft. Lapozni megtalálni, Budapest, 2005.

## 5. Titkos iratok kezelése, titoktartás

Az ügyintézés során találkozhatunk nagyon fontos információt tartalmazó iratokkal. Ezeket az iratokat már a megérkezésükkor külön szabályok alapján kell kezelni. A következő feliratok jelenthetik a külön kezelendő dokumentumokat.

**Szigorúan titkos**" és **"Titkos"** jelzővel ellátott iratokat 30 évig kell titkosan kezelni. A **"Bizalmas"** jelzéssel ellátott iratokat 20 évig kell titkosan kezelni. A **"Korlátozott terjesztésű"** iratokat pedig 10 évig kell titkosan kezelni. Ezeket az iratokat **minősített iratoknak** is nevezik. <sup>4</sup>

Amennyiben ilyen megjelöléssel érkezik irat a gazdálkodó szervezethez, azt nagyon körültekintően kell kezelni, csak a címzettnek van joga saját kezűleg felbontani. És útját előadói ívvel szintén nyomon követjük, illetve minden olyan dokumentumát, ami ehhez tartozik. Gondoskodni kell a dokumentumok hozzá nem férhetőségéről, azaz csak olyan személyek férjenek hozzá, akiknek jogosultságuk van megtekinteni azokat. Ezeket az iratokat külön tárolják, a helyiséget felszerelik biztonsági eszközökkel pl. vasrácsok, riasztóberendezések, kamerák, tűzjelző berendezés. Az iratok kezelésére **Titokvédelmi szabályzatot** hoznak létre az intézmények, hivatalok, vállalkozások. A szabályzatban rögzítik a következőket:

- a titokvédelmi feladatok végrehajtásának szervezeti rendjét
- a titokvédelemmel kapcsolatos jogokat, kötelezettségeket
- a minősítési eljárás részletes szabályait
- az ellenőrzés rendjét
- a minősített adatok kezelésének szabályait
- a titkos iratok kezelőinek kötelezettségeit
- a selejtezés szabályait

A titkosításra az 1995. évi LXV. Törvény vonatkozik. A Titokvédelmi szabályzatot a 2009. évi CLV. Törvény a minősített adat védelméről szóló törvény határozza meg. <sup>5</sup>

## 6. Archiválás

A megőrzésre kerülő dokumentumokat az ügyek lezárása után archiválják.

Az **archiválás** az iratok hosszú idejű biztonságos tárolását, megőrzését jelenti.

<sup>4</sup> 2009. évi CLV. Törvény a minősített adat védelméről

<sup>5</sup> 1995. évi LXV. Törvény az államtitokról és a szolgálati titokról



A lezárt ügyek dokumentumaira a mindennapi ügyiratok kezelésénél már nincs szükség, ezért el kell helyezni őket egy külön helyiségben, ami erre a célra lett kialakítva. A helyiség kialakításánál fontos a biztonság, vasrácsok, riasztó berendezések, elzárt terület. Az archiválás régen az iratok papír formában történő tárolását jelentette. Ma már csak azokat az iratokat őrzik így, amelyeket nem lehet megsemmisíteni, illetve fontos az eredeti okiratok megőrzése. A legtöbb iratot elektronikus adathordozón archiválják. Az iratokat szkennel segítségével elektronikus formába alakítják át, majd CD-re vagy DVD-re rögzítik és így történik a megőrzésük. A fontos iratoknál a két forma egymás mellett is működik, azaz megőrzik az iratot, de elektronikusan is archiválják. Az archivált anyagot az Iratkezelési szabályzatban rögzített módon kezelik, és adják ki megtekintésre vagy készülhet belőle hitelesített másolat.

### 7. Selejtezés

A gazdálkodó cégeknél több év alatt óriási mennyiségű irat, dokumentum halmozódhat fel. Az iratok egy részét a jogszabályban előírt éven keresztül meg kell őrizni.

- **Nem selejtezhető, örök védeltséget élvező iratok:** a nyilvános magánlevéltárban őrzött, illetve a Kulturális Örökségvédelmi Hivatal által védetté nyilvánított maradandó értékű magánokiratok.<sup>6</sup>
- **A 10 évig** megőrizendő dokumentumokat a Számviteli Törvényszabályozza.
- **8 évig** megőrizendő a szigorú számadású nyomtatványok
- **Minimumszabály az 5 év** megőrzési idő a Polgári Törvénykönyv 1959. évi IV. törvény szerint.

A selejtezést bizottság folytatja le, mely a **selejtezésről jegyzőkönyvet** készít. A jegyzőkönyv tartalmazza a következő információkat:

- a gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét
- selejtezés időpontját
- a selejtezés alapját jelentő jogszabályt vagy belső szabályzatot, utasítást
- a selejtezést kerülő iratok irattári számát, mennyiségét
- a selejtezést végző személyek nevét aláírását
- selejtezési jegyzőkönyv iktatószáma, azonosító száma

A selejtezett irat iktatószámánál S betűjellel jelezni kell a selejtezés megtörténtét és a selejtezési jegyzőkönyv azonosító számát fel kell tüntetni. Az iratokat ezután megsemmisítik, zúzdába kerülnek, elégetik, vagy iratmegsemmisítő segítségével kerülnek megsemmisítésre.

---

<sup>6</sup> 1995. évi LXVI. törvény a közokiratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről, 4-6§

## ÜZLETI LEVELEZÉS

A gazdálkodó szervezetekhez beérkező és kimenő üzleti levelek tartalmára és formájára vonatkozóan írott és íratlan szabályokat egyaránt találunk. A levélformák a társadalmi változásokkal együtt folyamatosan változnak, átalakulnak. Napjainkban egyre inkább előtérbe kerül az elektronikus levelezés, melynek nincsenek igazán kötött szabályai, az udvariassági előírásokat azonban itt is be kell tartani.

### 8. Az üzleti levél formai előírásai:

<p><b>céges fejléc</b></p> <p>cég, intézmény neve, címe, telefonszáma, fax, honlap, email címe, bankszámlaszáma, adószáma, logo/embléma/ címer</p>	
<p><b>címzett adatai:</b></p> <p>cég neve</p> <p>személy neve, beosztása</p> <p>részleg</p> <p>település</p> <p>utca házszám, (postafiók)</p> <p>irányítószám</p>	<p><b>feladó számára fontos információk</b></p> <p>dátum</p> <p>iktatószám</p> <p>hivatkozási szám</p> <p>ügyintéző neve</p>
<p><b>Tárgy:</b></p> <p>Megszólítás</p> <p>Levél szövege bekezdésekre bontva</p> <p>Levél zárása</p> <p>Elköszönés</p> <p>Üdvözlő formula</p>	
<p><b>Aláírás</b></p> <p>az aláíró neve, beosztása, pontos elérhetősége</p>	<p>Második aláírás helye</p>
<p>mellékletek</p>	

**A levél írása közben ajánlott a következő szövegszerkesztői beállítás:**

- szabvány betűtípus: Times New Roman
- szabvány betűméret: 12
- szabvány margó: bal, alsó, felső = 2,5 cm, jobb = 1,5 cm
- szabvány sorköz: szimpla (= normál vagy 1-es)
- papírméret: A/4, álló formátum

### Kiegészítések a hivatalos levél formájához:

1. a céges fejléc készülhet nyomdai úton, ekkor csak a címzett nevéől kell értelmezni a levélformát, a céges fejlécben legalább 3 adatnak kell szerepelnie a felsoroltak közül, nem mindegyik adat található meg a vállalkozások üzleti levelein
2. a címzett neve esetében, ha nem fér ki egy sorban, tagolható több sorba értelemszerűen,
3. a jobb oldalon található adatokat (dátum, iktatószám, hivatkozási szám, ügyintéző neve) összefoglaló néven hivatkozási adatoknak nevezzük, és a tabulátor billentyű segítségével írjuk őket a minta szerinti helyre.
4. a hivatkozási adatok közül csak azt kell feltüntetni, amelyikhez tartozik adat, pl. ha korábban nem volt kapcsolat a cégek között, előfordulhat, hogy a hivatkozási adatok között csak a dátum és az iktatószám fog szerepelni,
5. a szabvány szerint a helységnevet, a „tárgy” szót, és a „melléklet” szót ki kell emelni a minta szerint, egyéb kiemelés nem kötelező, de növeli az irat áttekinthetőségét, esztétikumát (pl. a címzett nevének, a megszólításnak vagy a szöveg fontos szavának kiemelése),
6. a levél tárgya általában 1–2 szavas, rövid összefoglalása a levél tartalmának, pl. Tájékoztatás új akciónkról
7. a levél szövege tartalmazhat felsorolást, táblázatot is,
8. az elköszönő szó üzleti levél esetében általában a „tisztelettel” szó, ez a legfogadottabb, legmegfelelőbb, de használható még az „üdvözlettel” kifejezés is.
9. néhány levél tartalmazhat mellékletet, ha nincs, nem kell feltüntetni, ha van, akkor vagy darabszámmal jelöljük, vagy kiírjuk a nevét, pl. Melléklet: 2 db, vagy Melléklet: árjegyzék,
10. a levél lehet több oldalas is, ekkor számozni kell az oldalakat, és nagyon fontos szabály, hogy csak az aláírások nem kerülhetnek az utolsó oldalra, legalább egy mondatnak is át kell kerülnie.

### 9. Az üzleti levél tartalmi követelményei:

A levél mindig **megszólítással** kezdődik. Amennyiben ezt helyesen alkalmazzuk, már pozitív benyomással olvassa tovább a levelet. A megszólítás is lehet többféle:

- **beosztás szerint (Tisztelt Igazgató Asszony!)**
- **név szerint (Tisztelt Kovács János Úr!)**
- **beosztás és név szerint (Tisztelt Kovács Judit főosztályvezető)**

A hivatalos levelezés során fontos a levél **tartalmi előírásainak** a betartása is. A tartalomnál a legfőbb szempont a magázódás. A levél megfogalmazásakor törekedni kell arra, hogy **egyértelműen, tömören, egyszerűen fogalmazzuk meg a mondanivalót**. Kerüljük a körmondatokat, a többszörösen összetett mondatokat. **Ne használjunk idegen szavakat**, kifejezéseket, csak abban az esetben, ha a szakmai kifejezés, mely nélkülözhetetlen az adott témában, illetve akkor, ha a kifejezés már a mindennapi szóhasználatunkba is beépült és mindenki számára egyértelmű, sőt a helyette használatos magyar kifejezés leírása, pontosítása okozna inkább problémát. pl. projekt. A megfogalmazás általában többes szám 3. személyű, hiszen nem a saját nevében, hanem egy intézmény vagy vállalkozás, gazdálkodó szervezetre vonatkoztatva kerül az adott levél megírásra. A **mondanivalónkat** lehetőleg **több bekezdésbe tagoljuk**, hiszen így áttekinthetővé válik a levél.

A levél **lezárása** is ugyanolyan fontos, mint a megszólítás vagy a tartalom. A lezárásnál mindig legyen egy **lezáró mondat** pl. (... cégeink közötti sikeres együttműködés reményében...). Az **elköszönés** alkalmazott és megfelelő formája az üdvözlés pl.(tisztelettel, üdvözlettel, szívélyes üdvözlettel). Nem maradhat el anyagon fontos **aláírás** sem. Csak az írhat alá hivatalos levelet, aki arra jogosult, hiszen a tartalmáért ő vállal felelősséget. A vezetők egy személyben aláírási joggal is rendelkeznek, azonban vannak olyan esetek, ügyek, ahol csak két ember együttes aláírása a jogszerű és hivatalos, ezek általában a pénzügyekkel kapcsolatosak.<sup>7</sup>

A szakmai levelek között található szabványokat, amelyek a témájuk szerint csoportosíthatók. A kereskedelem, idegenforgalomban és vendéglátóiparban használatos leggyakrabban előforduló szakmai levelek:<sup>8</sup>

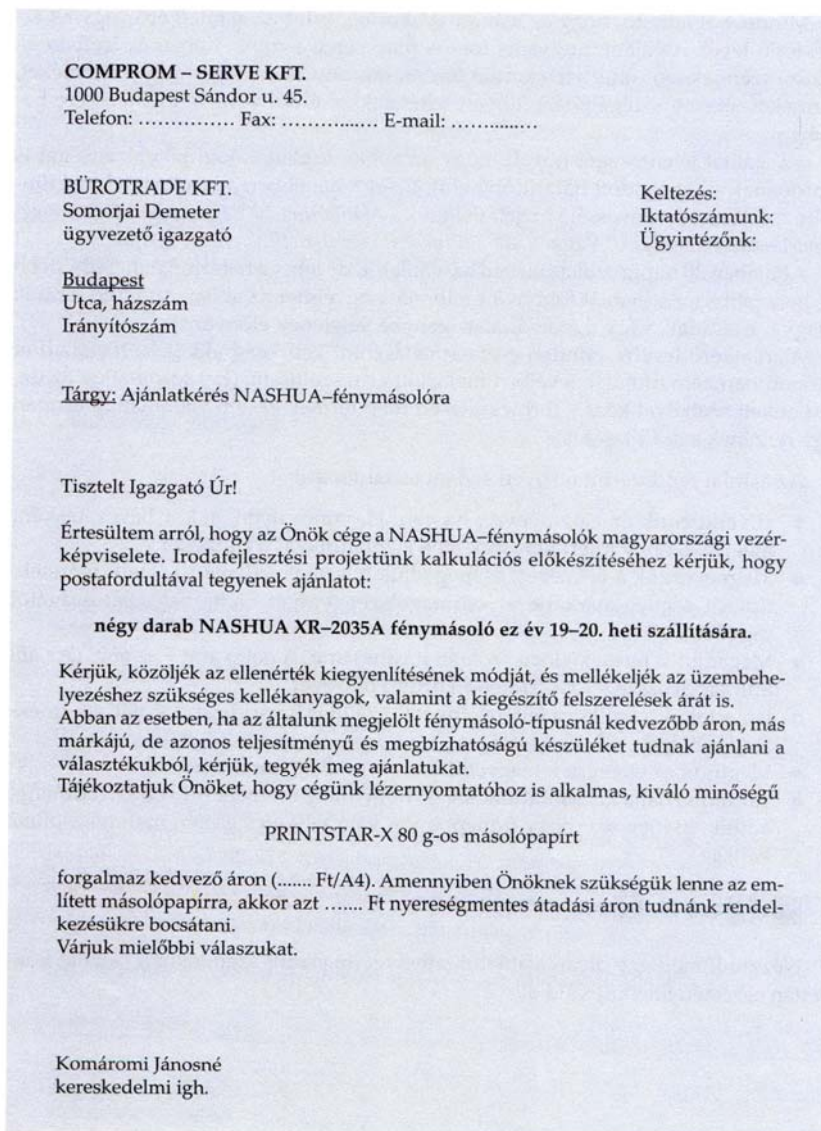
- 11. ajánlatkérő levél, ajánlat
- 12. megrendelő levél
- 13. megrendelés visszaigazolása
- 14. reklamáló levél
- 15. válasz reklamációra

## 10. Üzleti levelek fajtái:

- 16. Ajánlatkérő levél, ajánlat

<sup>7</sup> [http://5mp.eu/fajlok/ugyvitel/a\\_levelek\\_szabvanyformai\\_www.5mp.eu\\_.doc](http://5mp.eu/fajlok/ugyvitel/a_levelek_szabvanyformai_www.5mp.eu_.doc)

<sup>8</sup> [http://80.95.81.59/mediakalauz/dieta.org.hu/szakmai\\_anyagok/irodai\\_ugyvitel\\_06.pdf](http://80.95.81.59/mediakalauz/dieta.org.hu/szakmai_anyagok/irodai_ugyvitel_06.pdf)



2. ábra. Ajánlatkérő levél

Az **ajánlatkérő levél** megírására, akkor kerül sor, ha a gazdálkodó szervezet érdeklődik a termékek vagy szolgáltatások iránt és szeretné megtudni a vásárlás vagy a szolgáltatás igénybevételének pontos feltételeit. Az ajánlatkérésben egyértelműen le kell írni, ami iránt érdeklődünk, milyen információkra van szüksége a cégnek. Ha nem egyértelműen fogalmazunk, akkor téves, hiányos nem a szükséges információk kerülnek az ajánlatot kérő cég részére átadásra. Az újabb pontosítás, a levelezés, időt, pénzt és energiát vesz el a vállalkozásoktól.

Az **ajánlat** egy előzetes érdeklődésre adott válasz, vagy üzleti partnereink megkeresése az aktuális termék és szolgáltatásválasztékkal, illetve akciók közlése. Jogi kötelezettséget is hordoz magában, vagyis az abban szereplő feltételeket teljesíteni kell tudni az ajánlatot adó cégnek.



**ÁRAJÁNLAT**

Hotel Sylvia  
 Konferencia Központ  
 1055 Budapest, Váci u. 72.  
 Telefon: 406-5245; Telefax: 406-5248

**EÖTVÖS LORÁND FIZIKAI KUTATÓ INTÉZET** Iktatószám: 7/2008.

Kelemen Andrásné gazdasági igazgató

Ügyintézőnk: Scholober Julianna

Ügyintézőjük: Nagy Krisztina

Hivatkozási szám: 04/2008.

Budapest

Barát tér 1-3.  
 1115

Tárgy: Árajánlat

Tisztelt Igazgató Asszony!

Hivatkozással 04/2008. számú ajánlatkérésükre az alábbi árajánlatot adjuk a Sir Isaac Newton születésnapja alkalmából rendezendő tudományos konferencia lebonyolítására.

Konferencia időpontja: 2008. március 25. 9<sup>00</sup> – 23<sup>00</sup> óra között  
Helyszín: Hotel Sylvia – Konferenciaterem (1055 Budapest, Váci utca 72.)  
 Hotel Sylvia – Étterem (1055 Budapest, Váci utca 72.)

Résztevők létszáma:  
 Konferencián: 60 fő  
 Diszvacsorán: 75 fő

Konferencia terem bérleti díja: 60.000,- Ft + ÁFA = **72.000,- Ft**  
Konferencia terem hangosítása: 20.000,- Ft + ÁFA = **24.000,- Ft**

Étkezések

Kávészünet időpontja: 11<sup>30</sup> és 16<sup>00</sup>  
 Ezekre az időpontokra az alábbi bekészítést kérem:

- Kávé
- Üdítők
- Gyümölcslevek
- Ásványvíz – szénsavas és szénsavmentes
- Pogácsa
- Aprósütemények

A fenti bekészítés ára 500,- Ft/fő/alkalom

3. ábra. Ajánlat 1. oldala

Ebéd időpontja: 13<sup>00</sup>-14<sup>00</sup> óra között  
A menü ára: 3.700,- Ft/Fő

Díszvacsora időpontja: 19<sup>00</sup>-22<sup>00</sup> óra között  
A menü ára: 5.000,- Ft/Fő

A költségek összesítése:

Megnevezés	Fő	Egységár/alkalom	Alkalom	Összesen
Kávészünet	60	500 Ft	2	60 000 Ft
Ebéd	60	3 700 Ft	1	222 000 Ft
Díszvacsora	75	5 000 Ft	1	375 000 Ft
Terembérlés		72 000 Ft	1	72 000 Ft
Hangosítás		24 000 Ft	1	24 000 Ft
<b>Összesen:</b>				<b>753 000 Ft</b>

Opciók idő: 2008. február 05.

Fizetés: átutalással történik a számla kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül.

Budapest, 2008. január 18.

Tisztelettel

Hotel Sylvia Konferencia Központ

Nagy András  
kereskedelmi menedzser

#### 4. ábra. Ajánlat 2. oldala

Ajánlatkérő levél tartalma:

- Hivatkozás előzményre vagy arra, hogy milyen forrásból szereztük meg a címet
- Milyen termékről vagy szolgáltatásról kérünk információt, milyen célból
- A szükséges mennyiség, minőségi igény, teljesítés időpontja
- Kiegészítés módjával kapcsolatos kérdések,
- Garanciavállalás, szavatosság<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek 0061–06. Oktatási segédanyag. EFEB Felnttktatási Kzpnt Kft. Budapest, Szerkesztette: Takács Istvánné

**AJÁNLATKÉRŐ LEVÉL**

Centrum Lízing Kft.  
1118 Budapest, Villányi u. 67.  
Telefon: 323-3213; Telefax: 323-9687

**OKTAT Kft.**  
Székely Vilmos oktatásszervező

Iktatószám: 12/2008.  
Ügyintézőnk: Kiss Róbert  
Budapest, 2008. január 06.

Budapest  
Gizella u. 25.  
1056

Tárgy: Ajánlatkérés felnőttképzésre

Tisztelt Uram!

Hivatkozással korábbi üzleti kapcsolatunkra ezúton kérünk árajánlatot az alábbi felnőttképzés lebonyolítására:

**Tanfolyam megnevezése:** Számítógép- kezelő (-használó)  
**Létszám:** 15 fő  
**Időtartam:** 80 óra  
**Időbeosztás:** szombatonként 6 tanóra  
**Helyszín:** Önök által biztosított oktatóterem

A részvételi díjat a szakképzési hozzájárulás terhére szeretnénk elszámolni.

Mielőbbi válaszukat várva

Centrum Lízing Kft.

Mohai László  
ügyvezető igazgató

*5. ábra. Ajánlatkérő levél*

Ajánlat tartalma:



**Őszi levelek Utazási iroda**

3525 Miskolc, Kossuth Lajos út 56.  
Tel: 36-46-345-678; Fax:36-46-345-677,  
Adószám:45547895-1-20  
web: [oszilevelekutazas.hu](http://oszilevelekutazas.hu)  
email: [oszilevelek@gmail.com](mailto:oszilevelek@gmail.com)

Vasvár Tours  
Nagy József  
irodavezető

Miskolc, 2010-07-28  
hivatkozási szám:54/2010  
iktatószám 233/2010.  
ügyintéző: Kiss Ilona

Nagykanizsa  
Hőfőherke utca 34.  
8800

Tárgy: Ajánlat

Tisztelt Nagy József irodavezető Úr!

Megkaptuk június 19-i ajánlatkérő levelüket, melyre a következő ajánlatot tesszük:

Időpont:2011. január 4-8 4 éjszaka  
Létszám: 40 fő

Szállás: Hotel Taverna Miskolc Széchenyi út 67. A szálloda a belvárosban található 3 \*\*\*,  
fürdőszobás, minibáras szobákkal felszerelt. Részletes programajánlatot mellékelünk.

Árak: 2 ágyas szobában 56 000 Ft/fő  
1 ágyas szobában 66 000 Ft/fő

Az árak bruttó árak, mely tartalmazzák a félpanziós ellátást, azaz a reggelit és vacsorát a szállodában, és a programajánlatban szereplő minden szolgáltatást.

Opció: 2010. augusztus 31.

Kötbérmentes lemondási határidő: 28 nappal az érkezés előtt, vagyis: 2010. december 7.

Fizetési feltételek: A teljes részvételi díj 50 %-át kérjük 2010. augusztus 31-ig a következő számlaszámra átutalni: 11919119-12345678-12345678. A fennmaradó összeget legkésőbb 2010. december 7-ig a fent megjelölt számlára átutalni szíveskedjenek.

Kérjük, levelünket tekintse hivatalos ajánlatnak, mely a fent megjelölt feltételekkel és határidőig érvényes.

Bízunk benne, hogy ajánlatunk elnyeri az Ön tetszését, várjuk mielőbbi megrendelését.

Tisztelettel:

Kovács Árpád  
ügyvezető igazgató

3525 Miskolc, Kossuth Lajos út 56.  
Tel: 36-46-345-678; email: [oszilevelek@gmail.com](mailto:oszilevelek@gmail.com)

**Melléklet:** programjánlat

*6. ábra. Ajánlat*

- Hivatkozás ajánlatkérésre, előzményekre
- A konkrét termék vagy szolgáltatás megnevezése, beazonosítása, mennyisége, minőségi jellemzői, árak, engedmények és ezek feltételei
- Szállítási, teljesítési feltételek, szállítási költség, kiszállási díjak,
- Fizetési feltételek
- Az ajánlat fenntartásának, érvényességének konkrét időpontja

**BV. MUNKATERÁPIÁS KFT.**  
 3900 Sátoraljaújhely, Pók u. 41.  
 Telefon: ..... Fax: ..... E-mail: .....

ZENIT HÁZTARTÁSI ÉS VEGYIANYAG-  
 KERESKEDELMI KFT.  
 Kamarás Béla  
 igazgató

Keltetés:  
 Iktatószámunk:  
 Ügyintézőnk:

Helységnevé

Utca, házszám  
 Irányítószám

Tárgy: Ajánlat cirokseprűre

Tisztelt Igazgató Úr!

Felajánljuk megvételre – 200 . április 30-ig beérkező megrendelés esetén – az alábbi termékünket:

Megnevezés: Háztartási cirokseprű, négy sorban varrott, 130 cm-es méretben, a szokásos kivitelben.

Mennyiség: Azonnali szállítás – készletből – 6000 db. Folyamatos szállítás esetén 4500 db/hó.

Ár: ..... Ft/db + .....% áfa. (Nettó ár .....+ áfa ..... = bruttó ár .....).

Fizetési mód: Átutalás. Készpénzfizetés esetén 5% engedmény.

Szállítás: Házhoz szállítva a megrendelő által megjelölt raktárba. Bolthálózatba való szállítását is vállalunk, az igényelt mennyiségtől függően – megegyezés szerint.

Külön megrendelésre vállaljuk rövid nyelű „kisseprű” és „játék seprű” készítését, illetve szállítását, 1000 db fölötti megrendelés esetén.

Ha ajánlatunk érdekli Önöket, kérjük, mielőbb küldjék el megrendelésüket.

Várom válaszukat.

Szombathelyi Erzsébet  
 marketingmenedzser

7. ábra. Ajánlat

## 17. Megrendelő levél

Az ajánlatot kézhez vevő gazdálkodó szervezet megvizsgálja az abban leírtakat. Amennyiben megfelelnek a feltételek, konkrét megrendelést állít össze a saját igényei alapján. A megrendelésben már konkrét termékek vagy szolgáltatások szerepelnek.



**MEGRENDELÉS**

**Főtvös Lóránd**  
Fizikai Kutató Intézet  
1115 Budapest, Barát tér 1-3.

**Hotel Sylvia**  
Konferencia Központ  
Nagy András kereskedelmi menedzser  
Julianna

Budapest, 2008. február 01.  
Ügyintézőnk: Nagy Krisztina  
Ügyintézőjük: Scholober

Ikt. szám: 05/2008.  
Hiv. szám: 07/2008

**Budapest**  
Váci utca 72.  
1055

Tárgy: Megrendelés

Tisztelt Nagy András Úr!

Előzetesen megküldött árajánlatuk alapján megrendeljük Önöktől az alábbi szolgáltatásokat részletesen:

Konferencia időpontja: 2008. március 25. 9<sup>00</sup> – 23<sup>00</sup> óra között  
Helyszín: Hotel Sylvia – Konferenciaterem (1055 Budapest, Váci utca 72.)  
Hotel Sylvia – Étterem (1055 Budapest, Váci utca 72.)

Részvevők létszáma:  
Konferencián: 60 fő  
Díszvacsorán: 75 fő

Konferencia terem bérleti díja: 60.000,- Ft + ÁFA = **72.000,- Ft**  
Konferencia terem hangosítása: 20.000,- Ft + ÁFA = **24.000,- Ft**

Étkezések

Kávészünet időpontja: 11<sup>30</sup> és 16<sup>00</sup>  
Ezekre az időpontokra az alábbi bekészítést kérjünk:

- Kávé
- Údítók
- Gyümölcslevek
- Ásványvíz – szénsavas és szénsavmentes
- Pogácsa
- Aprósütemények

A fenti bekészítés ára 500,- Ft/Fő/alkalom

8. ábra. Megrendelő levél 1. oldala

Ebéd időpontja: 13<sup>00</sup>-14<sup>00</sup> óra között  
A menü ára: 3.700,- Ft/Fő

Díszvacsora időpontja: 19<sup>00</sup>-22<sup>00</sup> óra között  
A menü ára: 5.000,- Ft/Fő

A költségek összesítése:

Megnevezés	Fő	Egységár/alkalom	Alkalom	Összesen
Kávészünet	60	500 Ft	2	60 000 Ft
Ebéd	60	3 700 Ft	1	222 000 Ft
Díszvacsora	75	5 000 Ft	1	375 000 Ft
Terembérlés		72 000 Ft	1	72 000 Ft
Hangosítás		24 000 Ft	1	24 000 Ft
<b>Összesen:</b>				<b>753 000 Ft</b>

Fizetés: átutalással történik a számla kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül.

Tisztelettel

Eötvös Lóránd Fizikai Kutató Intézet

Kelemen Andrásné  
gazdasági igazgató

### 9. ábra. Megrendelő levél 2. oldala

Megrendelés tartalma:

- Hivatkozás az ajánlatra, hirdetésre, honlapra, katalógusra
- Termék pontos megnevezése,(márkanév, típus, méret), mennyisége, egységára (nettó, bruttó), kedvezmény,
- Szolgáltatás megnevezése, igénybevétel körülményei
- Fizetési feltételek, (mód, határidő)
- Szállítás ideje, körülményei, csomagolás
- Garanciavállalás,
- Különleges kérések, körülmények
- Megrendelés visszaigazolásának kérése<sup>10</sup>

<sup>10</sup> D. Mónus Erzsébet – Dobi Tibor Ügyintézői ismeretek CD – ROM melléklettel. Képzőművészeti Kiadó Kft. Budapest, 2009.

ELEGANCIA KFT.  
1000 Budapest, Nádor köz 3.  
Telefon: ..... Fax:..... E-mail: .....

*Műanyagipari Vállalat*  
Gellért Agoston  
értékesítési menedzser

Keltezés:  
Iktatószámunk:  
Ügyintézőnk:

Helységnev  
Utca, házszám  
Irányítószám

Tárgy: Műanyag dobozok megrendelése

Tisztelt Menedzser Úr!

Hivatkozunk a folyó év szeptember 16-i szóbeli megállapodásunkra, és megrendelünk Önöktől 20 000 db műanyag dobozt, amelyre nyakkendők csomagolásához van szükségünk.

A dobozokat a mellékelt 3549 sz. rajz szerint kérjük elkészíteni, valamennyit zöld színben (a mellékelt színminta alapján).

Szállítási határidő folyó év október 10.

Megállapodásunk értelmében a dobozok ára: ..... Ft/db + áfa = .....  
(bruttó ár).

A dobozok árát a szállítást követő 10 napon belül készpénzzel egyenlítjük ki, a mennyiségi és minőségi átvételt követően.

A mennyiségi, illetve a minőségi átvételt telephelyünkön végezzük.

A dobozokat 100-as csomagolásban kérjük, kartondobozokban.

Szállítás: az Önök teherautójával, telephelyünk raktárába. Fuvar költség – megállapodásunk szerint – ..... Ft (..... forint).

Kérjük megrendelésünk átvételi igazolását.

Várom mielőbbi válaszukat.

Üdvözlettel

Barabás Péter  
főosztályvezető

Melléklet: 1 db műszaki rajz (3549. sz.)  
1 db színminta (zöld)

10. ábra. Megrendelő levél

## 18. Megrendelés visszaigazolása

A megrendelés visszaigazolása nagyon fontos, hiszen a vevő ebből a levélből értesül a megrendelésének elfogadásáról, teljesítéséről. A rendelést ezzel fogadja el az eladó, és hivatkozhat a teljesítési feltételekre. Amennyiben a megrendeléstől eltelt időszak alatt valamilyen változás következett be akkor ezt itt rögzíteni kell és közölni a vevővel. Ez a változás nem lehet lényeges, hiszen akkor egy új megrendelőt kell írnia a vevőnek.

**MŰANYAGIPARI VÁLLALAT**  
 1000 Budapest, Tulipán liget 7.  
 Telefon: ..... Fax: ..... E-mail: .....

ELEGANCIA KFT.  
 Barabás Péter  
 főosztályvezető

Keltezés:  
 Iktatószámunk:  
 Ügyintézőnk:

Helységnév  
 Utca, házszám  
 Irányítószám

**Tárgy:** Megrendelés visszaigazolása (a 3549 sz. rajz szerint)

Tisztelt Főosztályvezető Úr!

Köszönjük ez év szeptember 23-i megrendelésüket. A 20 000 db műanyag dobozt 200 . október 10-ig az Önök telephelyére szállítjuk a saját fuvarszközünkkel.

A megrendelésben szereplő (árra, kiegyenlítési módra, csomagolásra, fuvar költségre stb. vonatkozó) részletkérdésekben a folyó év szeptember 16-i megállapodásunkhoz tartjuk magunkat.

A dobozszállítmány indításáról előzetesen értesítést küldünk Önöknek. Reméljük, elégedettek lesznek termékünkkel, és további üzleti kapcsolat alakul ki közöttünk.

Ez alkalommal szeretném közölni, hogy készséggel gyártunk termékeik csomagolásához – kívánságuk szerinti – egyéb műanyag dobozokat is.

Üdvözlettel

Gellért Ágnes  
 értékesítési menedzser

11. ábra. Megrendelés visszaigazolása

19. Visszaigazoló levél tartalma:

- Hivatkozás a megérkezett megrendelésre
- A legfontosabb információk megisméltése, rögzítése (termék, mennyiség, minőség, ár, szállítási feltételek, fizetési feltételek)
- Különleges megállapodások, amennyiben van ilyen
- A zavartalan együttműködésről és teljesítésről biztosítjuk a vevőt, megrendelőt.

## Háromlevelű Lóhere étterem

1023 Budapest, Csokonai út 80.  
adószám: 12457850-1-30  
bankszámlaszám: 11191119-23568974-00000145  
Tel: 36-1-234-5678, Fax: 36-1-234-1234,  
web: [www.lohereetterem.hu](http://www.lohereetterem.hu)  
Email: [rendeles@lohereetterem.hu](mailto:rendeles@lohereetterem.hu)



Kelet Fényei utazási iroda  
Haragos Miklós  
ügyvezető igazgató

Budapest, 2010. június 20.  
iktatószám: 451/2010.  
hivatkozási szám: 121/2-2010  
Ügyintézőnk: Horváth Márta

Szeged  
Radnóti út 22.  
6700

**Tárgy: megrendelés visszaigazolása**

**Tisztelt Ügyvezető igazgató Úr!**

2010. június 12.-én kelt megrendelő levelüket megkaptuk. Megrendelésük alapján a következő szolgáltatásokat biztosítjuk irodájuk utasai számára:

2010. szeptember 30-án 30 fő utas +1 fő idegenvezető részére ebéd és vacsora.

Ebéd 2010. szeptember 30. 12.30 órakor.

Menü: Hideg gyümölcsleves  
Sertészelet Dubarry módra, burgonyapüré  
Gundel palacsinta

Vacsora: 2010. szeptember 30. 19.00 órakor

Menü: Sonkatekeres franciasaláta ágyon  
Töltött csirkecomb, sült zöldségekkel

Ebéd ára: 3500 Ft/fő

Vacsora ára 3000 Ft/fő

**Összesen: (3 500 x 31) + (3 000 x 31) = 93 000+108 500 = 201 500 Ft**

Előlegként 100 000 Ft, 2010. augusztus 31-ig átutalva

Fennmaradó összeget, 101 500 Ft, a teljesítés napjáig, azaz 2010. szeptember 30-ig kérjük átutalni a következő számlaszámra: **12345432-00000234-45678965.**

Gazdasági osztályunk a kért határidő előtt elkészíti az Önök részére a számlákat, melyet postán küldünk meg.

Reméljük a nyújtott szolgáltatásokkal elégedettek lesznek.

Üdvözzel:

Spanyol Károly  
étteremvezető

*12. ábra. Megrendelés visszaigazolása*

20. Reklamáló levél



Sajnos nem minden esetben valósul meg, hogy a megrendelésben és a visszaigazolásban leírtak szerint történnek a teljesítések. A hibás teljesítések esetén a vevőnek, megrendelőnek joga van reklamálni és kérni a hibák kijavítását. A korrigálás többféle lehet. A vendéglátóiparban a helyszínen közölt reklamációt azonnal korrigálják, ha van rá lehetőség, utólag viszont engedmények adásával engesztelhetik ki az ügyfeleket, amennyiben az eladó hibázott. Az idegenforgalom területén utazás közben jegyzőkönyvet vesznek fel és utólag a jogos reklamációt benyújtó ügyfeleknek kártérítést fizetnek, vagyis a részvételi díjuk egy részét visszakapják. A kereskedelem területén a hibás teljesítés jellegéből adódóan cserélhetnek árut, pótolhatják a ki nem szállított árut, engedményt adhatnak, kijavíthatják a számlát stb.

**HÁZÉP ÉPÍTŐIPARI Kft.**  
 2856 Somfalva, Cseresznye utca 33.  
 ☎ : 85/445-876

**ETERNIT ÉPÍTŐANYAG-IPARI Kft.**

Györfly Emil értékesítési igazgató

Bondavár

Hegyalja u. 34.  
 1700

Tárgy: Reklamáció, árengedmény kérése

Budapest, 2008. január 20.

Iktatószám: 8/2008.

Ügyintézőnk: Tóth Zoltán

Ügyintézőjük: Kiss Péterné

Tisztelt Igazgató Úr!

Hivatkozással 2008. január 02-án kelt szerződésünkre, szállítmányuk a rendelt mennyiségben 2008. január 19-én telephelyünkre megérkezett. A szállítmány átvételekor azonban tapasztaltuk, hogy az áru minősége nem felel meg a szerződésünkben és a teljesítő levelükben rögzített minőségnek. A selejtmentesnek minősített burkolólemezek a szállításkor részben megsérültek, eltörtek.

Ennek kivizsgálására 2008. január 18-án 10 órakor tartandó helyszíni szemlére képviselőiket meghívjuk. A helyszíni szemle címe: Somfalva, Huba u. 89.

A felmerült hibák miatt árengedményt kérünk, melynek számszerűsített értékét közvetlenül a helyszíni szemle után közösen határozzuk meg.

A leírtakra kérem, levélben sürgősen válaszoljanak.

Dr. Tófalvi Ákos  
 kereskedelmi igazgató

13. ábra. Reklamáló levél

Reklamáló levél tartalma:

- A reklamáció milyen ügyre, szolgáltatásra, árura vonatkozik.
- A kifogás, a reklamáció pontos leírását
- Javaslattételt a hiba elhárítására
- A kifogást emelő pontos neve, címe

## 21. Válasz reklamációra

A reklamáció témakörében beérkezett leveleket mindig komolyan kell venni és intézkedni azok kivizsgálásáról. A cég jó hírnevének kialakítása, megőrzés végett fontos, hogy a beérkező reklamációkra hamar és érdemi választ küldjünk üzleti partnereinknek. A kivizsgálásra mindenféleképpen időt kell fordítani és kideríteni a hibák okát, azért, hogy legközelebb ugyanaz a mulasztás, ne forduljon elő.

**ETERNIT ÉPÍTŐANYAG- IPARI Kft.**  
1700 Bondavár, Hegyalja út 34. Postafiók: 56  
☎ :85/485-935

**HÁZÉP Építőipari Kft.**

Dr. Tófalvi Ákos ügyvezető igazgató

Somfalva

Cseresznye u. 33.  
2856

Budapest, 2008. január 24.

Iktatószám: 5/2008.

Ügyintézőnk: Kiss Péterné

Ügyintézőjük: Tóth Zoltán

Hivatkozási szám: 8/2008.

Tárgy: Kifogásoló levél elismerése

Tisztelt Igazgató Úr!

2008. január 10-én kelt 8/2008. iktatószámú kifogásoló és árucserét kérő levelüket tudomásul vettük. A 2008. január 18-án tartott szemlén tapasztaltak alapján elismerjük tévedésünket. Ezért Önöktől elnézést kérünk.

A kért árucserét kérésüknek megfelelően 2008. február 15-ig lebonyolítjuk, és a számlát újra kiállítjuk.

Jövőbeni kapcsolatainkban nagyobb figyelemmel kezeljük megrendelésüket.

Tisztelettel

Györffy Emil  
értékesítési igazgató

14. ábra. Válasz reklamációra

Válasz reklamációra tartalma:

- A beérkezett reklamációra hivatkozást
- A kivizsgálás tényét, folyamatát
- A közös megbeszélést, amennyiben volt ilyen,
- A kivizsgált eredményt, ki tévedett miben, mikor, milyen hibajavítást kínálnak fel, amennyiben az eladó hibázott
- Elnézést kérni, biztosítás arról, hogy a jövőben nem fordul elő még egyszer ugyanaz az eset. <sup>11</sup>

**Összefoglalásként a felvetett kérdésre**

Hotel Korona Kft.

3600 Ózd, Kossuth utca 34–36.

Termékmix Marketing és Reklám Kft.

Ózd, 2010-07-26

Lukács László

iktatószám: 35/2010-KH

Lapigazgató

ügyintéző: Horváthné Kiss Ilona

Budapest

Mogyoród út 32.

1149

Tárgy: A pincér szakmai lap előfizetésének feltételei

Tisztelt Lukács László lapigazgató Úr!

Szakmai lapukból vállalkozásunk menedzsmentje az Interneten olvasott érdekes témákat.

<sup>11</sup> D. Mónus Erzsébet – Dobi Tibor Ügyintézői ismeretek CD – ROM melléklettel. Képzőművészeti Kiadó Kft. Budapest, 2009.

Szállodánk, a Hotel Korona, vezetőségének tervei között szerepel a munkatársak szakmai fejlődését segítő szakmai újságok előfizetése. Az olvasott cikkek felkeltették érdeklődésünket, így szeretnénk szakmai lapjukat megrendelni. Szállodánk jelenleg nem rendelkezik a lap előfizetésével, így új előfizetőnek számít.

Kérem, tájékoztasson a lap megrendelésének feltételeiről! Amennyiben lehetséges az előfizetéshez szükséges számlát is mellékelje válaszleveléhez.

Várom mihamarabbi válaszát!

Tisztelettel:

Kovács Péter

szálloda igazgató

iktatókönyvbe bevezetett adatok:

irat küldésének dátuma: 2010.07.26

iktatószám: 35/2010.-KH.

Irat küldője: Kovács Péter, szálloda igazgató

Irat címzettje: Lukács László Termékmix és Marketing Kft. 1149 Budapest, Mogyoródi út 32.

Tárgy: Pincér szakmai újság előfizetésének feltételei

Ügyintéző neve: Horváthné Kiss Ilona

A gazdálkodó szervezetek ügyviteli tevékenységének célja a mindennapi üzleti munkafolyamatok dokumentálása, az üzleti eredmények rögzítése, az üzleti partnerekkel kötött megállapodások írásbeli dokumentálása.

Az iratkezelésre számos törvény és rendelet tartalmaz előírásokat, ezeket a jogszabályokat a vállalkozásoknak figyelemmel kell követniük és arájuk vonatkozó előírásokat betartani. A dolgozók számára megkönnyíti ezt a munkafolyamatot a gazdálkodó szervezetnél megalkotott iratkezelési szabályzat, melyet a dolgozóknak be kell tartani. A szabályzat figyelembe veszi a gazdaságban hatályos jogi előírásokat.

Az iratkezelés legfontosabb célja, hogy a beérkező iratokat rögzíti és folyamatosan nyomon követi az irat útját az ügy befejezéséig. A lezárt ügy iratait ezután irattárban őrzik, az előírásoknak megfelelő módon és ideig. Az iratok egy részét archiválják, azaz úgy rögzítik, hogy a több éves tárolás alkalmával ne sérüljenek meg és bármikor visszakereshetőek legyenek az eredeti minőségben, az iratról hitelesített másolat készítése lehetséges legyen. Az archiválás egyre inkább elektronikus formában valósul meg, CD, DVD, mikrofilmek készítésével.

Az archivált anyagok őrzési idejének letelte után az iratok selejtezésre kerülnek, kivéve, ha jogszabály nem rendelkezik úgy, hogy az adott irat nem selejtezhető. A selejtezésnek meghatározott szabályai vannak. A selejtezést csak bizottság végezheti el, selejtezési jegyzőkönyv elkészítése mellett.

Az üzleti partnerekkel történő kapcsolattartás dokumentációját az üzleti levelezés jelenti. A levelek külső formai előírásai kötöttek, tartalmi megfogalmazásait magunk alakíthatjuk, azonban az udvariassági szabályokat, a tömör megfogalmazást a többes szám harmadik személyű megfogalmazást be kell tartanunk. A levelek tartalmilag egységesek, meghatározott sorrendben történik az elküldésük. A megrendelő levélnek jogilag is fontos jelentősége van, hiszen ez egyben egy írásos jogi nyilatkozat arról, amit a megrendelő kér az eladótól. A megrendelés visszaigazolása egyben kötelezi az eladót az abban leírtak teljesítésére.

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Olvassa el az információ tartalmát! A tanuló csoportban tegyenek fel egymásnak szóban kérdéseket az információ tartalommal kapcsolatban! Versenyezzen a csoport, ki tudja feltenni a legtöbb kérdést! Ki tud a legtöbb kérdésre pontosan válaszolni!

2. Intézett már hivatalos ügyet? Írt már hivatalos levelet? Kapott hivataltól levelet? Ezekre a kérdésekre a tanulók többsége igennel fog válaszolni. Keressen elő otthon egy hivatalos levelet és nézze meg szerepelnek-e rajta az alábbi információk!

a) Karikázza be azokat a jellemezőket, melyeket megtalált az Ön által megvizsgált hivatalos levélen!

Küldő cég, intézmény fejléce, logója?	igen	nem
Az Ön neve, címe?	igen	nem
A levél tárgya?	igen	nem
Ügyintéző neve?	igen	nem
Iktatószám?	igen	nem



Hivatalos személy aláírása, beosztása?      igen                  nem

b) Olvassa fel a tanulócsoporthoz a levelet! Beszéljék meg, található-e a levélben tartalmi vagy formai hiba! Amennyiben találhatóak hibák, akkor tegyenek közösen javaslatot a hibák kijavítására!

3. Beszéljék meg a tanulócsoporthoz milyen iratok titkosítására van szükség és miért? Gyűjtsenek példákat az állami hivatalokban és a gazdálkodó szervezeteknél titkosításra kerülő iratok témáira! Beszéljék meg a csoporttal a megjelölt témákat! Miért fontos az adott témákban a titkosítás?

4. Gyűjtsön össze a csoport hivatalos üzleti leveleit! Csoportosítsa a leveleket témájuk szerint! Beszélje meg a közösség, a levelek közül melyik milyen hibával rendelkezik? Melyik az a levél, amely minden előírásnak pontosan megfelel?

5. Keresse fel a lakóhelyén vagy annak környezetében található levéltárat, gyűjtsön össze 5 példát az adott levéltárban őrzött iratokra! Érdeklődjön a megtekintés részleteiről!

6. Nézzon utána családjában írt-e már valaki reklamáló levelet! Ha igen gyűjtse össze ezeket az eseteket! Amennyiben nem gyűjtsön össze a mindennapi élethez kapcsolódó problémákat, melyet reklamáló levélben írna meg egy adott szolgáltatónak vagy intézménynek.

**Megoldás:**

2. a) feladat

Küldő cég, intézmény fejléce, logója?	<u>igen</u>	nem
Az Ön neve, címe?	<u>igen</u>	nem
A levél tárgya?	<u>igen</u>	nem
Ügyintéző neve?	<u>igen</u>	nem
Iktatószám?	<u>igen</u>	nem
Hivatalos személy aláírása, beosztása?	<u>igen</u>	nem

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Írja le a választ a következő kérdésekre!

Mit jelent az iratkezelés? \_\_\_\_\_

Milyen rendeletek szabályozzák az iratok kezelését? \_\_\_\_\_

### 2. feladat

Igazak vagy hamisak az alábbi állítások?

- a) Az iratkezelési szabályzat a levéltárak iratkezelési szabályzatát jelenti. ...
- b) Az iratkezelési szabályzat tartalmazza a beérkező iratok, küldemények átvételének rendjét. ...
- c) Az iratkezelési szabályzat nem vonatkozik a gazdálkodó szerv bélyegzőire. ...
- d) A selejtezést nem tartalmazza az iratkezelési szabályzat, mindig a helyzet dönti el annak szükségességét. ...
- e) A kimenő postára nem vonatkozik az iratkezelési szabályzat. ...

### 3. feladat

Fogalmazza meg, mit jelentenek az alábbi fogalmak és írja le!

Központosított iratkezelés \_\_\_\_\_

Osztott iratkezelés \_\_\_\_\_

Vegyes iratkezelés \_\_\_\_\_

**4. feladat**

Írja le, milyen teendők merülnek fel az iratok átvételénél?

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

**5. feladat**

Milyen iktatási módokat ismer?

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_

**6. feladat**

Hány évig kell megőrizni az alábbi jelzésű dokumentumokat? Karikázza be a helyes évszámot!

Szigorúan titkos	10	20	30
Titkos	10	20	30
Bizalmas	10	20	30
Korlátozott terjesztésű	10	20	30

**7. feladat**

Írja be az alábbi üres táblázatba a hivatalos, üzleti levél formai kellékeit!

céges fejlés

címzett adatai

feladó számára fontos információk

aláírás

melléklet

---

### 8. feladat

Ön 20 fős születésnapi bulit szervez barátjának. Írjon egy ajánlatkérő levelet az Orchidea étterem részére. ( Orchidea étterem 4030 Debrecen, Géza fejedelem útja 34. Gombos Pál üzletvezető) Érdeklődjön meg, milyen áron tudnak menüt biztosítani, van-e lehetőség a születésnapi torta elkészítésére! Külön teremben szeretné megrendezni az eseményt, milyen díszítőelemeket tudnak felajánlani, mennyi terembérlési díjat kell fizetni? A levelet saját nevében írja!

**9. feladat**

Ön a Hotel Koronában dolgozik, mint értékesítési menedzser (3600 Ózd, Kossuth utca 34–36. Tel: 36–48–345–870, adószáma:14487532–1–30). Az Ön főnöke, Kovács Péter a szálloda igazgatója. Az Ön által használt laptop tönkrement és nem lehet megjavítani sem. A főnöke engedélyt adott a következő megvásárlására:

HP HEWLETT PACKARD HP Pavilion dv6–1420eh (15.6 Wide+BV Pentium Dual Core T4300 2.1GHz. 4GB. 500GB. DVD–RW. ATI 4530 512MB. BT. Win7 Premium. 6 cellás)

Termékazonosító: HPQ WA024EAAKC

A laptopot a [www.laptopszalon](http://www.laptopszalon) internetes oldalon tekintheti meg és az ott található címre küldheti el megrendelését. Főnöke arra kéri Önt írja meg a megrendelő levelet, melyen mind az Ön mind főnöke aláírása szerepeljen.

**10. feladat**

Ön a Hotel Koronában dolgozik, mint értékesítési menedzser (3600 Ózd, Kossuth utca 34–36. Tel: 36–48–345–870, adószáma:14487532–1–30). Az Ön főnöke, Kovács Péter a szálloda igazgatója. A szálloda a Textil Kft.–től (Textil kft. Szombathely, Vargánya út 40. Horváth Ferenc igazgató) 2010. július 30–án megrendelt 100 db 90 x 180 cm–es fehér lepedőt. A 2010. augusztus 15–én leszállított csomagban viszont 150 x 180 cm–es lepedőket csomagoltak. A szállodának nincs szüksége az ilyen méretű lepedőkre, kérje a lepedők cseréjét, melyet eredetileg megrendelt a szálloda. A számlában a megrendelt lepedőket helyesen számláztak le. A reklamáló levelet Ön és a szálloda igazgatója is aláírja. A megrendelés hivatkozási száma: 56–123/2010. A csomagot a szálloda visszaküldte, 8 500 Ft futárköltséget fizetett ki, mellyel kéri a számla csökkentését. A számla korrigálása végett küldje vissza az eredeti számlát és a futár által kiállított számla fénymásolatát.





MUNKANYAG

## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

**Mit jelent az iratkezelés?** Az iratkezelés a gazdálkodó szervezethez érkező iratok átvételét, a kimenő iratok postázását, ezek nyilvántartását, sokszorosítását, irattárazását és selejtezését jelenti.

**Milyen rendeletek szabályozzák az iratok kezelését?** 10/2002. (IV. 13.) NKÖM rendelet a közlevéltárak és a nyilvános magánlevéltárak tevékenységével összefüggő szakmai követelményekről; 2000. évi C. törvény a számvitelről; 2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről

### 2. feladat

- a) Hamis
- b) Igaz
- c) hamis
- d) hamis
- e) hamis

### 3. feladat

**Központosított iratkezelésről** beszélünk, ha a szervezet küldeményeinek kezelése egy erre szakosodott helyen történik, melyet postázónak, iratkezelőnek, postabontónak, iktatónak is nevezhetünk.

**Osztott iratkezelésről** beszélhetünk, ha a részlegeknél, üzemegységeknél, főosztályoknál külön-külön történik a küldemények kezelése.

**Vegyes iratkezelésről** beszélhetünk, ha a beérkező küldeményeket központilag kezelik, és innen juttatják el az illetékes részlegekhez.

### 4. feladat

a) **Átvétel igazolása:** abban az esetben fontos, ha a küldeményt ajánlottan, tértivevényesen, futárszolgálattal küldték. Az átvevő személynek aláírásával kell igazolnia az átvételt.

b) **Sérült küldemény** esetében, azonnal jelezni kell az átadó felé, a sérülés jellegét és mértékét. Meg kell állapítani, hogy hiányos-e a küldemény vagy csak a csomagolás sérült. Hiány esetén a feladót írásban értesíteni kell, és közölni a vele mi az, ami megérkezett a címzetthez.

c) **Téves címzés** esetén a lehető leghamarabb továbbítani kell a pontos címzetthez. Amennyiben erre nincs lehetőség, akkor a feladó részére kell visszaküldeni.

### 5. feladat

a) hagyományos iktatókönyv segítségével

b) számítógépes iktatás

### 6. feladat

Szigorúan titkos	10	20	<u>30</u>
Titkos	10	20	<u>30</u>
Bizalmas	10	<u>20</u>	30
Korlátozott terjesztésű	<u>10</u>	20	30

### 7. feladat

<p><b>céges fejléc</b></p> <p>cég, intézmény neve, címe, telefonszáma, fax, honlap, email címe, bankszámlaszáma, adószáma, logo/embléma/ címer</p>	
<p><b>címzett adatai:</b></p> <p>cég neve</p> <p>személy neve, beosztása</p> <p>részleg</p> <p>település</p> <p>utca házszám, (postafiók)</p> <p>irányítószám</p>	<p><b>feladó számára fontos információk</b></p> <p>dátum</p> <p>iktatószám</p> <p>hivatkozási szám</p> <p>ügyintéző neve</p>
<p>Tárgy:</p>	

<p>Megszólítás</p> <p>Levél szövege bekezdésekre bontva</p> <p>Levél zárása</p> <p>Elköszönés</p> <p>Üdvözlő formula</p>	
<p><b>Aláírás</b></p> <p>az aláíró neve, beosztása, pontos elérhetősége</p>	<p>második aláírás helye</p>
<p>mellékletek</p>	

## 8. feladat

<p><b>Kiskutya szolgáltató Kft.</b>      <b>4031 Debrecen Galamb utca 45.</b>  <b>Tel: 36-52-678-345;      Fax: 36-52-678-343,</b>  <b>email: kiskutya@gmail.com</b></p>	
<p><b>Orchidea étterem</b>  <b>Gombos Pál</b>  <b>Üzletvezető</b></p> <p><b>Debrecen</b>  <b>Géza fejedelem útja 34.</b>  <b>4030</b></p>	<p>Debrecen, 2010.július 10.</p> <p>iktatószám: 56/2010</p> <p>ügyintéző: Kiss Ibolya</p>
<p><b>Tárgy: a cég fennállásának 10. évfordulójára szervezendő születésnapi parti</b></p> <p>Tisztelt Gombos Pál!</p> <p>A Kiskutya szolgáltató Kft. fennállásának 10. évfordulója alkalmából az alkalmazottak részére születésnapi bulit szeretnénk szervezni. Az Önök éttermének honlapját megnézve, a helyet alkalmasnak találtam a rendezvény lebonyolítására.</p> <p>A születésnapi bulit 2010. augusztus 31-én 14. 00 órától tartjuk. Kérem, adjon ajánlatot a különtermékben megrendezendő rendezvény esetére.</p> <p>Résztevők létszáma: 20 fő. 3 fogásos menüt kérünk. Pezsgőt a koccintáshoz és egyéb italt a résztvevők igényei alapján.</p>	

Van-e lehetőségük a születésnap torta elkészítésére, amennyiben igen, akkor kérünk ajánlatot a tortára is.

Várom ajánlatát, a sikeres együttműködés reményében.

Tisztelettel:

*saját név*

Ügyvezető igazgató

## 9. feladat

<p><b>Hotel Korona</b>  <b>3600 Ózd, Kossuth utca 34-36.</b>  <b>Tel: 36-48-345-8710</b>  <b>Adószáma: 14487532-130</b></p>	
<p><b>Laptopszalón Kft</b>  <b>Igazgatója részére</b></p> <p><b>Pécs</b>  <b>Ifjúság útja 11.</b>  <b>7624</b></p>	<p>dátum: 2010-07-29</p> <p>iktatószám: 67/2010.</p> <p>ügyintéző neve: saját név</p>
<p>Tárgy: laptop megrendelés</p> <p>Tisztelt Igazgató Úr/Asszony!</p> <p>Internetes oldaluk megtekintése után, a következő megrendelést adjuk Önöknek.</p> <p>Cégünk számára rendelünk egy darab <b>HP HEWLETT PACKARD HP Pavilion dv6-1420eh</b>          (15.6 Wide+BV Pentium Dual Core T4300 2.1GHz. 4GB. 500GB. DVD-RW. ATI 4530 512MB. BT. Win7 Premium. 6 cellás)</p> <p>termék azonosító: HPQ WA024EAAKC</p> <p>A termék ára bruttó: 1 81 900 Ft.</p> <p>A terméket kérjük házhoz szállítani, a fejlécben található címre.</p> <p>Kérjük szíveskedjenek átutalási számlát kiállítani. Munkatársaink minden nap 24 órán keresztül dolgoznak, a kiszállított árut át tudják venni. Az árura 2 év garanciát kapunk.</p> <p>A terméket a megrendelést követő napon várjuk, bízunk a problémamentes együttműködésben.</p>	



Tisztelettel:	
Kovács Péter szálloda igazgató	Saját név értékesítési menedzser

10. feladat

<p><b>Hotel Korona</b>  <b>3600 Ózd, Kossuth utca 34–36.</b>  <b>Tel: 36–48–345–8710</b>  <b>Adószáma: 14487532–130</b></p>	
<p><b>Textil Kft.</b>  <b>Horváth Ferenc</b>   <u>Szombathely</u>  <b>Vargánya út 40.</b>  <b>9700</b></p>	<p>dátum: 2010. augusztus 16.                  iktatószám: 87/2010                  hivatkozási szám: 56–123/2010.                  ügyintéző neve: saját név</p>
<p><b>Tárgy: reklamáció leszállított lepedők ügyében</b></p> <p>Tisztelt Horváth Ferenc Úr!</p> <p>Megkaptuk a 2010. július 30-án megrendelt lepedőket.</p> <p>Sajnálattal vettük, azonban tudomásul, hogy a csomagban található lepedők 150 x 180 cm nagyságúak, ellentétben az általunk megrendelt 90 x 180 cm-es nagyságú lepedőkkel.</p> <p>A csomagot a mai napon visszaküldtük az Önök részére, kérjük a lepedők cseréjét, a megrendelésben leadott nagyságúra, azaz 90 x 180 cm-re.</p> <p>A számlát megrendelteknek megfelelően állították ki, azonban kérjük a pluszkén felmerült szállítási költségünk, azaz a 4 500 Ft megtérítését. Csatolva visszaküldöm eredeti számlájukat és az általunk feladott csomag futárköltségének fénymásolatát.</p> <p>A jövőben kérjük, megrendeléseink nagyobb figyelemmel kezelését.</p> <p>Tisztelettel:</p>	
Kovács Péter szállodaigazgató	Saját név értékesítési menedzser

**Melléklet:** számla

futárköltés számlájának fénymásolata

MUNKANYELV

## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

1995. évi LXV. Törvény az államtitokról és a szolgálati titokról

2009. évi CLV. Törvény a minősített adat védelméről

[www.nbf.hu](http://www.nbf.hu) (2010. július 26.)

1995. évi LXVI. törvény a közokiratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről,

D. Mónus Erzsébet – Dobi Tibor Ügyintézői ismeretek CD – ROM melléklettel. Képzőművészeti Kiadó Kft. Budapest, 2009.

A. A. Milne: Micimackó. Móra Kiadó, Budapest, 2009.

[http://5mp.eu/fajlok/ugyvitel/a\\_levelek\\_szabvanyformai\\_www.5mp.eu\\_.doc\(2010-07-26\)](http://5mp.eu/fajlok/ugyvitel/a_levelek_szabvanyformai_www.5mp.eu_.doc(2010-07-26))

[http://80.95.81.59/mediakalauz/dieta.org.hu/szakmai\\_anyagok/irodai\\_ugyvitel\\_06.pdf\(2010-07-26\)](http://80.95.81.59/mediakalauz/dieta.org.hu/szakmai_anyagok/irodai_ugyvitel_06.pdf(2010-07-26))

Titkárságvezetők, menedzserasszisztensek kézikönyve. RAABE Tanácsadó és Kiadó Kft. Lapozni megtalálni, Budapest, 2005.

### AJÁNLOTT IRODALOM

Rudolfné dr. Katona Mária – Szabó Csaba: Kommunikáció– Üzleti kommunikáció. Képzőművészeti Kiadó Budapest 2006.

Borgulya Ágnes – Somogyi Márta kommunikáció az üzleti világban. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2009.

Görög Ibolya – Lőcsei Judit – Nagy Emese: Üzleti kommunikáció – írásban. InfoMédia Kiadó, Budapest, 2008.

Müller Éva: Titkárnő ABC. Szaktudás Kiadó Ház, Budapest, 2002.

A(z) 2655–06 modul 001–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

<b>A szakképesítés OKJ azonosító száma:</b>	<b>A szakképesítés megnevezése</b>
55 812 01 0010 55 01	Idegenforgalmi szakmenedzser
55 812 01 0010 55 02	Vendéglátó szakmenedzser
55 345 01 0010 55 01	Európai uniós üzleti szakügyintéző
55 345 01 0010 55 02	Kereskedelmi szakmenedzser
55 345 01 0010 55 03	Kis- és középvállalkozási menedzser
55 345 01 0010 55 04	Külgazdasági üzletkötő
55 345 01 0010 55 05	Nemzetközi szállítmányozási és logisztikai szakügyintéző
55 345 01 0010 55 06	Reklámszervező szakmenedzser
55 345 01 0010 55 07	Üzleti szakmenedzser

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

22 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató