

Média11 Korlátolt Felelősségű Társaság

1113 Budapest, Zsombolyai utca 5.

Cg. 01-09-356809

Adószáma: 27914119-2-43

PANASZKEZELÉSI REND

A Média11 Kft. a megalakulása óta, 2020. április 1-től folyamatosan figyelemmel kíséri, dokumentálja a társasághoz beérkező észrevételeket.

I. Ennek legfőbb eszköze a CRM táblázat.

Az excel táblázat 3 nagy egységből épül fel.

1. Az észrevétel/bejelentés információi

- Ideje

- Módja

(telefonon, írásban, személyesen, egyéb módon)

- Tárgya

(lapterjesztés, visszatérő probléma kódja, hirdetés, információkérés, egyéb)

2. Ügyfél adatai

Név, lakcím, telefonszám, E-mailcím – ezek közül csak annyi, amennyit erre a célra jónak lát megadni

3. Ügyintézés folyamata

- Ügyintéző

- Ügyintézés adatai

(telefonon, írásban, személyesen, időpont, az intézkedés leírása)

- Egyéb információ.

Az adatok havonkénti összesítésben is láthatóak.

Nem szerepelnek közöttük a Média11 Kft. tulajdonosának, Újbuda Önkormányzatának írásos, illetve egyéb módon jelzett kérései, amelyek a társaság alaptevékenységéhez, mindennapos teendőihez köthetőek.

Az ügyvezető igazgatóval megosztott CRM táblázat elkészítése és naprakész vezetése a közigazgatási és protokoll főmunkatárs feladata.

II. Lapterjesztésre vonatkozó információk táblázata

Az ingyenes, 80.000 példányban készülő Újbuda újság eljuttatása a kerület lakóihoz kiemelt fontosságú a társaság részére. Ezért az erre vonatkozó információkat a CRM-ből szűrten, elkülönítve is vezeti, a tematizált adathalmazzal segítve a gyorsabb intézkedést, egyben megteremtve az utólagos kontroll lehetőségét.

A lapterjesztés hiányosságát jelző bejelentések mellett tartalmazza a terjesztő jelzéseit is arról, hogy hol és milyen módon korlátozzák a terjesztési feladat ellátását.

A táblázat tartalma:

1. Bejelentés adatai

(ideje, visszatérő jelleg kódja, lapterjesztési gond leírása)

2. Ügyfél/bejelentő adatai

Név, lakcím, telefonszám, E-mailcím – ezek közül csak annyi, amennyit erre a célra jónak lát megadni

3. Egyéb információ

Az ügyvezető igazgatóval és a lapterjesztésért felelős társaság ügyvezetőjével megosztott lapterjesztési táblázat elkészítése és naprakész vezetése a közigazgatási és protokoll főmunkatárs feladata.

Média11 Korlátolt Felelősségű Társaság

1113 Budapest, Zsombolyai utca 5.

Cg. 01-09-356809

Adószáma: 27914119-2-43

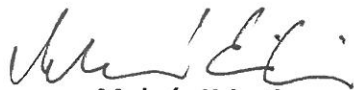
PANASZKEZELÉSI REND

III. A nyilvános beszámolás rendje

A CRM és a lapterjesztési táblázatok dokumentumaiba bármikor real time betekintést nyerhetnek:

- Újbuda jegyzője (vagy az általa megbízott személy/ek)
- a belső ellenőrzés vezetője (vagy az általa megbízott személy)
- Újbuda átláthatósági megbízottja
- a Média11 Kft. Felügyelőbizottságának tagjai.

Budapest, 2020. november 13.



Molnár Krisztina

ügyvezető igazgató

Média 11 Kft.

Média11 Kft. 1113 Budapest, Zsombolyai u. 5.

Cg.: 01-09-356809

Adószám: 27914119-2-43