

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.

Korábban ennek egyik legfőbb eszköze a CRM táblázat volt, amely az ujbuda.hu felületének 2022 november végén történt két önálló részre bontása – ügyintézés és ujbudaonline.hu – után okafogyottá vált. A központi levélcímre és telefonszámra lapterjesztési kérések futnak be.

I. Az ujbudaonline.hu rendszeréből érkező kérések, észrevételek intézése

A Média 11 Kft. saját hatáskörben az információk továbbítását látja el az eljárásra, az érdemi válaszadásra illetékes Hivatal felé.

A levelek kezelésének folyamata:

1. Az észrevétel/bejelentés továbbítása

A hivatal@ujbuda.hu címre és a Jegyzői Titkárságra egyaránt elküldjük a megkeresést, intézkedést, válaszadást kérve. A Hivatal a megkeresés ügyintézőre szignálásakor benne hagyja a Média 11 Kft. munkatársát a levelezésben, így követhető, hogy az intézkedési folyamat megkezdődött.

2. Ügyfél tájékoztatása

A levélírónak minden esetben írásban jelezzük, hogy észrevételét továbbítottuk az önkormányzati kollégáknak, és tőlük kap majd választ.

A fentiek intézése a közigazgatási és protokoll főmunkatárs feladata.

Hétfőigén beérkezett e-mail esetén 48 órát is meghaladhatja a folyamat kezdete, hétközben 24 órán belül történik.

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 elkülönítve 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

A Média 11 Kft. ügyvezető igazgatójával és a lapterjesztésért felelős társaság ügyvezetőjével megosztott lapterjesztési táblázat elkészítése és naprakész vezetése a közigazgatási és protokoll főmunkatárs feladata.

A lapterjesztők operatív vezetője e-mailben is megkapja az információkat; a megjelenés hete előtt pénteken, míg a terjesztés alatt minden olyan napon, amikor kérés érkezik.

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 lapterjesztési táblázat dokumentumaiba igény esetén 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, 2023. június 13.


Média 11 Kft.
1113 Budapest, Zsombolyai u. 5.
Pf. 135 Bp. 1518
Cg.: 01-09-356809
Adószám: 27914119-2-43

Molnár Krisztina
ügyvezető igazgató
Média11 Kft.