

**2021./12. számú  
Ügyvezetői utasítás  
külső panasz kezeléséről**

Az ERÖMŰVHÁZ NKft. kiemelt célja ügyfelei elégedettségének és bizalmának fenntartása, növelése, ezért ügyfeleink panaszait teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében vizsgáljuk ki.

Ügyfeleink panaszukat Társaságunk honlapján ([www.eromuvhaz.hu](http://www.eromuvhaz.hu)) közzétett elérhetőségeinken tehetik meg írásban a szintén ugyanott közzétett GDPR szabályzatunkban foglaltaknak megfelelően.

A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldjük.

A panaszt és az arra adott választ Társaságunk iktatja. A panaszt benyújtó adatait Társaságunk GDPR szabályzatának megfelelően kezeljük.

A beérkezett panaszokat a Társaság ügyvezetője a területért felelős munkatársak bevonásával vizsgálja ki. A vizsgálat eredményének ismeretében a panaszt az ügyvezető bírálja el.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszt benyújtó Budapest Főváros VII. ker. Erzsébetváros Önkormányzata Humánszolgáltató Irodájához (1076 Budapest, Garay u. 5.; Tel.: +36 1 462 3328; e-mail: [human@erzsebetvaros.hu](mailto:human@erzsebetvaros.hu)) fordulhat.

2021. november 22.

