

Panaszkezelési beszámoló 2020.

A tárgyévben érdemi panasz nem érkezett Alapítványunk munkája ellen.

Minthogy Alapítványunk tevékenysége helyileg elsősorban a Fővárosi Állat- és Növénykerthez kapcsolható, amely a Covid 19 -járvány miatt az év jelentős részében zárva tartott, inkább érdeklődő megkereséseket kaptunk, két fő témakör köré csoportosulva.

Egyik részük az állatok biztonságos ellátására vonatkozott, amire – az Állatkert nevében is – megnyugtató válaszokat adhattunk.

Másik részük az Állatkerti Nevelőszülők Napjával kapcsolatos volt. Az Állatkerti Nevelőszülők Napja Alapítványunk legfontosabb rendezvénye, amelyet évente kétszer, előre meghatározott májusi és októberi napon tartunk meg. Egyik rendezvényt sem tudtuk megtartani személyes részvétellel a járványügyi korlátozások miatt, mindkettőt online formában a Facebook oldalunkon hirdettük meg. Többen hiányolták a személyes részvétel lehetőségét – főként októberben -, amikor már nyitva volt ugyan az Állatkert, de nagy létszámú rendezvények megtartása még nem volt lehetséges. Az elmaradt rendezvény napjára biztosított ingyenes belépési lehetőséget (amit az állatkerti nevelőszülők kapnak) az Állatkert hozzájárulásával szabad felhasználású belépési lehetőségre változtattuk, amit állataink örökbe fogadói megértéssel fogadtak.

A leveleket legkésőbb 48 órán belül megválaszoltuk, a válaszokat az érdeklődők elfogadták.