

## **Panaszkezelési beszámoló 2021.**

A tárgyévben érdemi panasz nem érkezett Alapítványunk munkája ellen.

Néhány telefonos, illetve emailben érkezett reklamációnk volt azért, mert a postán kiküldött örökbefogadási oklevelek késve, vagy egyáltalán nem érkeztek meg a címzetthez. Az érdeklődőknek minden esetben jeleztük, hogy a postai kézbesítésért nem tudunk felelősséget vállalni, csak a személyesen átadott, illetve a GLS futárszolgálattal (plusz díjért) kézbesített küldeményekért. Ennek ellenére a posta hibájából elkallódott okleveleket minden esetben pótoltuk.

Az Etikai kódexben foglalt vállalásokat hiányoló, vagy arra hivatkozó bejelentés, vagy panasz nem érkezett.

Hivatalos eljárás a szervezet ellen az adott évben nem indult.