

## Panaszkezelési beszámoló 2023.

A beszámolási időszakban Alapítványunkhoz érdemi, különösebb intézkedést kívánó panasz nem érkezett, az **etikai kódexet érintő kérdésben Alapítványunk ellen nem indult eljárás.**

Két esetben, a 2023. májusi nevelőszülői értekezleten volt telefonos reklamáció azért, mert a meghirdetett időponthoz képest kb 2 percet késett a gondozó, valamint 7 db olyan reklamáló emailt kaptunk az év során, amelyből az derült ki, hogy a feladók nem kapták meg valamelyik értesítésünket. A leggyakoribb oka ennek, hogy az email rendszer a spambe rakta a levelünket.

Sajnos több tucatnyi olyan bejelentést is kaptunk, hogy a postán kézbesített örökbefogadói oklevelek csak két-három hét alatt érnek oda a címzetthez. Minden lehető fórumon elmondjuk, leírjuk, hogy a postai kézbesítésért nem tudunk felelősséget vállalni, a sürgősként kért csomagokat csakis futárszolgálattal vagy személyes átvétellel vállaljuk.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jeszkó Éva'.