

Panaszkezelési beszámoló 2024.

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

Az etikai kódex előírásait nem érintő néhány reklamáció érkezett, amelyben azt sérelmezték az email küldői, hogy nem értesítettük őket külön az örökbefogadók számára évente két alkalommal megrendezett Állatkerti Nevelőszülők Találkozójáról. A következő két találkozó időpontját viszont már az örökbe fogadáskor közöljük, írásban is megkapják a nevelőszülői pasztik kártyára ragasztva, közöljük a honlapunkon és az esemény előtt kb egy hónappal több posztban is felhívjuk a figyelmet a rendezvényre. A panaszosoknak mindezt megírtuk, s azt is, hogy számukra nem tudunk külön „nevelőszülői értekezletet” tartani.

Az állatok örökbe fogadóit emailben szoktuk értesíteni arról, ha egyes állatok eltávoznak az Állatkertből (más állatkertbe költöznek, esetleg elhaláloznak). Néhányan nem kapják meg az értesítő email, valószínűleg azért, mert a kéretlen levelek közé sorolja a rendszerük az ismeretlen feladótól érkező küldeményeket.

Változatlanul fennálló panaszforrás a postai kézbesítés megbízhatatlansága, ezzel szemben sajnos tehetetlenek vagyunk.



Budapest 2025.május 23.