

Panaszkezelési beszámoló 2018.

A tárgyévben Alapítványunkhoz két esetben érkezett panasz emailben.

- Az egyik esetben egyik örökbefogadó panaszolta, hogy szerinte az örökbefogadott állat tartási körülményei nem megfelelőek az állat számára, és ezért kérte, hogy nevét töröljük a tiszteletbeli nevelőszülők listájáról. A panasz tárgyát megbeszéltük az Állatkert főállatorvosával, aki jelezte, hogy a kérdéses állat tartási körülményei teljes mértékben megfelelnek az állatkertekre vonatkozó nemzetközi előírásoknak. Ezt megírtuk a panaszosnak, de kérésére töröltük a nevelőszülők listájáról.
- A másik esetben több jelzést kaptunk közel egyidőben, miszerint valaki több személy részére fogadott örökbe egy-egy állatot Alapítványunknál, mégpedig olyanoknak, akik nem kértek és nem is fogadnak el (korábbi rossz viszonyukra tekintettel) az illetőtől ajándékot. A kéréstlen ajándékozó (aki befizette adományként az örökbefogadást) viszont ismerte az ő személyi adatait, így postán kiküldethette a kéréstlen ajándékot.

A helyzet azért volt különösen kényes, mert adományozóink zöme valódi ajándékként más nevére fogadja örökbe egy-egy állatkerti állatunkat, s nemes gesztusa így kétszeresen célba ér: segíti az állatkertet és örömet okoz szeretteinek azzal, hogy egy oroszlán, zsiráf, kiselefént stb. tiszteletbeli nevelőszülőjévé avatja őket, megtetézve a „szülői értekezletek” élményeivel. Az viszont Alapítványunk számára ellenőrizhetetlen, hogy milyen szándékkal, esetleg hátsó szándékkal fizeti be valaki az adományt és kéri más nevére és címére postázni az örökbefogadási csomagot (oklevél, állat személyi lapja, meghívók a nevelőszülői értekezletekre, kedvezménykártya az Ajándékboltba).

A panaszosok kérték, hogy azonosítsuk be számukra az ajándékozó személyét, de az adatvédelmi rendelkezések értelmében személyes adatokat nem adhatunk és nem is adtunk ki. Nekik olyan értelmű levelet küldtünk, hogy adataikat töröltük az örökbefogadók közül. Visszaigazolásuk szerint megelégedtek ezzel a megoldással.

Az érintettek jelzésére felvettük a kapcsolatot az illetővel, kérve, hogy hagyjon fel a mások számára zaklatásnak tűnő ajándékozással és jeleztük, hogy a továbbiakban csak saját nevére szóló örökbefogadásokat fogadhatunk Alapítványunknál. Ő viszontválaszban ezt tudomásul is vette.