

深圳市恒晖公益基金会投诉制度

第一章 总则

第一条 为规范基金会投诉处理工作，形成有效的投诉管理机制，现根据《中华人民共和国慈善法》、《基金会管理条例》、《慈善组织信息公开办法》等相关法律法规及基金会章程，制定本基金会的投诉管理制度。

第二章 适用主体和适用范围

第二条 适用主体为所有基金会相关方，包括但不限于患者、员工、合作方等主体。

第三章 投诉管理

第三条 综合部为专门负责处理投诉工作的管理部门，并设专人具体负责。在接到投诉后，应立即登记并填写《投诉登记表》。并根据投诉的性质，提交有关人员处理。《投诉登记表》一般包括具体时间，投诉姓名、联系方式、投诉问题、受理部门等内容。

第四条 各部门投诉处理职责如下：

一、综合部：捐赠者、受益人投诉案件的登记；投诉内容的审核、调查；处理方式的拟定及责任归属的判断；投诉内容性质的判定；捐赠者、受益人改善意见的提出、执行结果的督促及效果检查、反馈。

二、项目及发展部：了解捐赠者、受益人投诉要求及投诉理由的确认；协助捐赠者、受益人解决疑难或提供必要的资料；传达处理结果。

三、机构在妥善处理完投诉后，应将处理意见填写在《投诉登记表》上，并以书面形式反馈给捐赠者、受益人。

四、投诉意见处理完毕后，机构应当根据投诉情况，及时制定改进措施防止类似事件发生。根据投诉原因及产生后果考核相关部门和责任者。

五、如果投诉不是由本机构引起，应当根据具体情况妥善处理并反馈捐赠者、受益人。

第四章 附则

第五条 定期公布本机构监督服务电话和邮件，以利于加强与捐赠者、受益人的联系。

第六条 为加强捐赠者、受益人投诉管理，机构主要负责人邮箱列入投诉邮箱范围。

第七条 本制度自基金会理事会会议审议通过之日起执行。