

湖南省龙越和平公益发展中心 投诉反馈管理制度

第一章 总则

第一条 为加强湖南省龙越和平公益发展中心(以下简称“中心”)的组织管理,保障受益对象、志愿者和合作组织的合法权益,根据《中华人民共和国社会组织法》等相关法律法规,制定本制度。

第二条 本制度旨在明确投诉接收、处理、反馈及监督的程序与要求,确保投诉得到及时、公正、有效的处理。

第二章 投诉受理

第三条 中心由行政负责统一接收、登记各类投诉。

第四条 投诉受理渠道包括但不限于:当面投诉、电话投诉、书面投诉(含电子邮件)等。

第五条 投诉受理人应对每一起投诉进行详细记录,包括投诉人信息、投诉内容、投诉时间等。

第三章 投诉处理

第六条 投诉受理后,投诉受理人应根据投诉内容,及时将投诉转至相关部门或责任人进行调查处理,并明确处理时限。

第七条 调查处理过程中,应遵循客观、公正的原则,全面

收集证据，确保事实清楚、证据确凿。

第八条 处理完成后，应形成书面处理意见，并注明处理结果、依据及时间。

第九条 投诉受理人应及时将处理结果反馈给投诉人，并征询其意见。如投诉人对处理结果不满意，可提出复议申请，由投诉受理人重新审核或转交至秘书处进行处理。

第四章 投诉反馈与监督

第十条 投诉处理过程及结果应保持透明，投诉人可与投诉受理人联系查询投诉处理进度及结果。

第十一条 投诉处理过程中发现的问题，应及时整改，并作为组织内部管理和改进的参考依据。

第五章 投诉人权益保护

第十二条 对投诉人的个人信息及投诉内容应严格保密，未经投诉人同意，不得泄露给任何第三方。

第十三条 投诉处理过程中，应尊重投诉人的意见和诉求，确保投诉人享有平等的权益保障。

第六章 违规处理与责任追究

第十四条 对于违反本制度规定，故意拖延、推诿投诉处理或处理不当的行为，将依据组织内部规定进行严肃处理。



第十五条 对于恶意投诉或利用投诉扰乱中心正常秩序的行为，情节极其严重者将依法追究其法律责任。

第七章 附则

第十六条 本制度由湖南龙越理事会负责解释和修订。

第十七条 本制度自发布之日起实施，原有相关规定与本制度不符的，以本制度为准。

湖南省龙越和平公益发展中心

2023年3月17日

