

北京千悦公益基金会反馈制度

(2022 年 11 月修订)

第一条 为落实基金会与捐赠人、受益人、求助人以及社会公众及时有效沟通，依据《北京千悦公益基金会章程》，制定本机制。

第二条 反馈范围

捐赠人、受益人、求助人、社会公众以及相关媒体。

第三条 反馈内容

(一) 捐赠人

在项目执行过程中及时向捐赠人反馈项目执行情况、经费使用情况。

(二) 受益人、求助人、社会公众以及相关媒体

无论是以书信、邮件、网站建议反馈窗口的渠道接收到受益人、求助人、社会公众以及相关媒体相关建议与求助信息，秘书处应及时作出有效的反馈意见。

第四条 反馈时效

(一) 捐赠人

1、捐赠项目执行周期小于 6 个月的，在项目结束后的 30 个工作日内进行项目反馈。

2、捐赠项目执行周期大于 6 个月小于 1 年的，在项目执行中期进行一次反馈，项目结束后的 30 工作日进行项目反馈。

3、捐赠项目为1年以上的连续性项目，每6个月进行一次项目反馈。

(二) 受益人、求助人、社会公众以及相关媒体

1、在收到求助人发送的求助信息后，3个工作日内做出相应反馈。

2、在收到受益人、社会公众以及相关媒体建议后，7个工作日内做出相应反馈。

第五条 反馈流程

(一) 捐赠人

1、项目部负责人定期将每一个项目执行情况反馈给秘书处；
2、财务部负责人定期将每一个项目支出情况反馈给秘书处；
3、由秘书处工作人员统一整理后，形成每个项目反馈材料；
4、反馈材料由秘书长统一审核签字，再由工作人员发送至捐赠人。

(二) 受益人、求助人、社会公众以及相关媒体

1、秘书处工作人员定期检查邮箱与网站反馈窗口，确认是否收到建议反馈与求助信息。

2、收到建议反馈与求助信息，当日将信息转至秘书长。

3、秘书长安排专人处理建议反馈与求助信息反馈。

4、在规定的时间内做出及时反馈。

第六条 反馈形式

书信、电子邮件、微信、QQ、电话、腾讯会议等，不局限于反馈形式，只求做好及时沟通，快速解决问题。

第七条 本制度解释权归北京千悦公益基金会。

第八条 本管理制度经基金会理事会审议通过之日起施行。