

北京利泽慈善基金会员工投诉与检举管理规定

会字〔2019〕第10号

北京利泽慈善基金会（以下简称“基金会”）为规范内部员工投诉、检举与处理管理流程，保证内部员工投诉、检举渠道的畅通，维护基金会和员工的合法权益，提升各部门之间的服务意识和协作力，特制定本规定。

一、定义

（一）投诉：凡是员工因有不满意或利益受侵害，遵循规定的渠道，向特定的管理人员陈述、表达，希望得到立即改正之行为和过程，称为投诉。投诉是员工针对某种侵害行为已经或将要发生，为保护基金会、部门或自身利益而进行的要求立即改正的行为。

（二）检举：凡员工向特定的管理人员揭发其他员工违规违纪行为，称为检举。

二、适用范围

本规定适用于基金会所有员工的投诉、检举处理。

三、规定内容

（一）投诉、检举范围要求

1、有下列情形之一时，员工可进行投诉、检举：

（1）基金会任何个人有贪污、受贿、盗窃、以权谋私、泄露公司机密等违法乱纪行为，使基金会、部门或员工个人的正当利益受到损害；

（2）上级滥用职权，对投诉者有重大不公正行为；

（3）上级违章指挥会造成严重事故隐患；

（4）基金会行政处分侵犯职工合法权益；

（5）员工作业条件会危害职工身体健康；

（6）员工遭受不公正地对待；

（7）员工遭受上级、同事或下属的威逼、恐吓、要挟、侮辱；

（8）员工反映的问题没有及时得到处理或员工对处理结果不满意；

（9）其他损害基金会或员工利益的一切言行或任何违反基金会规章制度的言行，无论其后果是否已经发生。

2、员工对上述情况的投诉、既是权利也是义务。

3、下列范围的投诉、检举不予以受理：

- (1) 进行工资或职位攀比的；
- (2) 涉及他人生活隐私的；
- (3) 主观臆测而毫无根据的；
- (4) 涉嫌诬告的。

(二) 投诉、检举方式

1、员工可采取面谈、电话、信件（署名）、电子邮件等方式进行投诉、检举。

(1) 投诉的表述方式有口头方式和书面方式两种，两种方式为同等适用、有效的投诉方式；

(2) 检举只允许以书面方式进行。

2、基金会不提倡员工匿名投诉，但对于实名投诉的，基金会将严格保密。

(三) 投诉、检举渠道

1、基金会投诉与检举范围包括：生活类、腐败类、基金会规章制度类、员工关系类等投诉、检举。

2、行政管理部门负责投诉、检举工作的受理、调查、处理和跟踪反馈。

3、当被投诉、检举人为行政管理部门负责人、基金会负责人时，可直接向其上级主管领导投诉、检举。

(四) 投诉、检举受理

1、行政管理部门应坚持全员受理、快速响应、全程记录的受理原则受理员工投诉、检举。

2、投诉、检举人应提供明确的投诉、检举事项，尽可能表述清楚该事项发生的时间、地点、当事人姓名、事件发生经过等要素并提供相关的证明材料。

3、下列条件的投诉、检举，在收到投诉、检举之日做出受理决定：

- (1) 有明确的投诉、检举对象和投诉、检举请求；
- (2) 有具体的投诉、检举事实，并附有相关证据材料。

4、投诉、检举人提供材料不齐备的，应当按照要求补充相关材料。在材料提供齐备之日即做出受理决定。

5、投诉、检举人自第一次递交材料之日起3个工作日内没有按照要求补充材料的，视为撤回投诉、检举。

6、属于下列情形的投诉、检举，不予受理：

- (1) 匿名投诉、检举；
- (2) 投诉、检举人自愿放弃投诉检举；
- (3) 投诉、检举人没有提供相关线索，无从查实；
- (4) 投诉、检举人提供的材料不真实；

(5) 投诉、检举人没有明确的投诉、检举对象和具体的事实、理由与投诉、检举要求；

(五) 投诉、检举处理

1、投诉、检举受理人在做出受理决定之后，即开展投诉、检举调查，在调查取证过程中要本着保密、客观的原则进行，相关部门必须积极配合。

2、在投诉、检举处理过程中，与投诉、检举事项存有利害关系（亲属关系、上下级关系等）或可能影响投诉、检举事项公正处理的人员应主动回避。

(六) 投诉、检举处理结果反馈

1、投诉、检举受理部门负责人应当在受理投诉、检举之日起的一周之内做出裁决或调查说明。对于一些重大投诉、检举或取证困难的投诉、检举，不得超过十五天，将处理结果及时反馈给投诉、检举人。

2、所有员工投诉、检举事件，投诉、检举受理人必须填写《员工投诉、检举事项处理表》（附件），详细记录投诉、检举内容与处理结果，信息反馈等情况；对于处理完毕并已结案的投诉、检举事项，交由行政管理部门存档，未经批准不得调阅。

（七）申诉

投诉、检举人对处理结果持有异议的，在接到处理结果后 10 天内，可向行政管理部门进行申诉。

（八）投诉、检举及投诉、检举处理的责任

1、投诉、检举人必须对投诉内容的真实性负全责，严禁捏造或恶意夸大事实。如经查实与事实不符，基金会对投诉、检举人可给予记过以上处分，情节严重的基金会保留提请司法机关依法追究其法律责任的权力。

2、投诉、检举受理人必须对处理投诉、检举的过程和结果负责。若投诉、检举受理人不及时调查处理，或经查在调查处理过程中有不公正或泄密行为，基金会可对直接受理人和受理部门领导给予警告以上处分，情节严重的基金会保留提请司法机关依法追究其法律责任的权力。

3、凡涉及到的被调查人员经查有出具伪证或有隐瞒、泄密行为，基金会对其给予警告以上处分，情节严重的基金会保留提请司法机关依法追究其法律责任的权力。

4、任何人不得对员工合法投诉、检举给予打击报复。一经发现，基金会将对其给予记过以上处分，情节严重的可提请司法机关依法追究其法律责任。

5、当事人对裁决或调解结果无异议但拒不履行的，基金会可对其强制执行，必要情况下可对其进行处罚。

四、附则

1、本办法适用于基金会的内设机构、各专项基金以及所有资助的公益项目。

2、本办法由基金会负责解释并有权对本办法之条款进行修订。

3、本办法自发布之日起开始实施。

附件：《员工投诉、检举事项处理表》