**湖南康爱肿瘤患者服务中心投诉反馈机制**

**第一章 总则**

1. 为保证湖南康爱肿瘤患者服务中心服务工作的正常开展，加强公众的参与监督机制，机构特制订投诉相关制度。
2. 处理投诉的原则：
3. 先处理服务对象心情，再处理事情；
4. 及时回应，切忌让服务对象等太久；
5. 让服务对象了解事情的进展；
6. 不轻易允诺超越权限和职责的事情；
7. 尽快告知服务对象事件处理结果。

**第二章 处理投诉的权责**

1. 一般投诉：
2. 针对服务对象的现场抱怨，由第一接洽人直接倾听处理（如超越职责或权限的问题，需及时通报相关部门负责人主管），由部门负责人委派应对人员及时应对；
3. 针对服务对象的现场投诉，由直接责任人接洽并处理（如超越权限的问题，需及时通报本部门负责人），由负责人出面直接应对，如负责人不在现场，则授权相关人员及时处理；
4. 处理投诉的时间：问题反映当天内予以解决处理。
5. 重大投诉：
6. 针对服务对象/组织重大问题投诉，如涉及项目操作重大失误，服务对象受伤等问题，需由首问责任人直接通报项目主管，由项目主管协同相关各部拟定应对方式，并尽快通报机构得到支持；
7. 针对来自政府机关、街道、社区的投诉案例，需由首问责任人直接通报项目主管，及时拟定应对措施并尽快予以回应；
8. 处理投诉的时间：视所反映问题的重大程度而定，一般不晚于三个工作日要有合理的处理意见，不晚于五个工作日要明确答复。
9. 服务对象电话投诉时，直接交由服务工作人员，由该部门应对并处理。
10. 投诉问题及处理结果备案：以上服务对象/组织提出的问题及处理结果，需由相关部门及时与机构通报有关情况，以便总结问题并及时提供改善建议。

**第三章 处理投诉的流程**

1. 首问责任者，即服务对象投诉时第一与之接洽的人员，要热情耐心地倾听、详细了解事件过程，做好信息的收集及记录，并及时上报相关部门负责人（主管）予以处理；
2. 处理事件的相关负责人，针对事件的紧急程度，及时与相关部门沟通并快速应对；
3. 将事件处理结果及时通报机构备案跟踪反馈信息。

**第四章 投诉方式**

1. 投诉受理人：康爱公益小助手
2. 投诉电话：15367957503（微信同号）

**第五章 附则**

1. 本制度经第一届理事会第六次会议审议修订，自2020年7月3日起实施。
2. 本制度由秘书处负责归口解释管理。