

国际奖项协会投诉政策

爱丁堡公爵国际奖基金会

2021年6月
版本 1.0



版本

版本	时间	发布者	说明
1.0	2021年6月	Stephen Peck, COO, 爱奖基金会	本政策附带投诉模板

相关政策/文件

1. 投诉模板

内容

爱丁堡公爵国际奖基金会投诉政策.....	1
背景	4
介绍	5
定义	5
政策目的	6
行动与实施	7
保密	7
责任	8
投诉与纠纷原则.....	8
投诉处理流程.....	10
处理投诉	11
上诉流程	13
文档和记录	14
监控和从投诉中学习.....	14
有效性和适用性.....	14
附表1 - 投诉模板.....	15

投诉政策：背景

与爱丁堡公爵国际奖（the Duke of Edinburgh's International Award）相关的每个人都致力于为奖项的各个方面提供最高质量的支持和服务。然而，我们也意识到有时候事情会出错，在这些情况下，我们有一个投诉政策和流程。您可以阅读以下完整的文件，本页提供了如何投诉以及投诉后会发生什么的概要。

何时使用此流程

我们的投诉流程应作为最后手段。在大多数情况下，本地解决投诉更容易。如果您尚未尝试在您所在地区解决问题，我们将要求您先尝试，除非有特殊情况。

如果您尝试解决问题但仍希望投诉，我们要求您在此政策底部填写表格，并将其发送至 complaints@intaward.org。请尽量提供我们要求的所有详细信息。

何时不使用此流程

如果您认为某人处于立即的危险或有受到伤害的风险（如安全问题），您应立即联系您所在地的国家级奖项运营机构（NAO）。如果这不可能或不合适，您应联系您所在地区的相关部门。

我们不接受匿名投诉，因为在不与您交谈的情况下无法澄清或核实信息。然而，如果您要求我们保密您的身份，我们将尽力这样做，但这可能意味着我们在调查您的投诉方面将受到严重限制。

如果您提出的问题涉及非常严重的事项，如可能的欺诈、歧视、腐败或不道德行为，您可以根据我们的举报政策提出此事。

我们通常不接受距您了解到您联系我们的问题已经过去三个月以上的投诉。

需要多长时间？

我们将尽快处理您的投诉。您可以立即收到对您投诉的确认。我们将随时通知您进展情况，并定期向您更新时间表。我们无法准确说明调查您的投诉需要多长时间，因为这取决于问题的复杂性以及从其他人那里收集信息所需的时间。然而，我们将尽快完成调查，并在此过程中随时通知您。我们将争取在30天内解决问题，如果无法解决，我们将在此期限内向您发送进展报告。

如果我对结果不满意怎么办？

我们的政策允许进行一次上诉，该事项将由理事小组重新审议。有关此过程的详细信息，请参阅下面的政策。

爱丁堡公爵爱奖基金会是英国的一家注册慈善机构，其活动受到英国慈善委员会的监管。英国慈善委员会设有投诉流程，可在此链接查看。

更多信息

我们希望此页面能帮助您了解我们的投诉程序。在您投诉之前，请阅读下面的政策文件，其中提供了我们如何处理投诉的详细信息。

如果您需要任何帮助或指导，请通过 complaints@intaward.org 与我们联系，我们将竭尽所能为您提供帮助。

1. 引言

1.1 本投诉和争议政策（本政策）概述了处理与奖项运营机构、协会志愿者或爱奖基金会（基金会）员工行为相关的投诉或争议的过程，如果无法通过当地的非正式渠道解决这些问题。我们始终希望在本地解决问题，这里所述的程序和流程只应作为最后手段。

本政策明确不包括：

1.2 与某个奖项运营机构的工作具体相关的个别员工、志愿者或参与者的活动或行为。此类具体投诉应提交给有关的奖项运营机构，并根据其政策处理。

1.3 安全或举报事项，使用相关政策处理。尽管许多程序相似，但 these 事项在不同的规则和流程下处理。如果某人希望提出安全或举报事项，他们应通过此处的政策页面查阅相关政策和程序。

1.4 基金会员工针对其他员工提出的内部基金会投诉、争议和纪律问题，因为这些问题包含在基金会员工手册中。

2. 定义

投诉和争议：指针对个人或奖项运营机构与基金会之间的不满意或争议，由任何个人、奖项运营机构或基金会志愿者提出。

举报：指报告非常严重的行为或问题，这些问题涉及公共利益，不能视为投诉或争议。举报通常在发现非法活动、严重或制度性歧视、可能的欺诈或腐败或不道德行为时使用。有关详细信息，请参阅举报政策。

奖项运营机构：指由爱奖基金会授权的任何国家级奖项运营机构、独立奖项中心或运营合作伙伴。

恶意投诉：指满足以下一个或多个条件的投诉：

2.1 坚持追究投诉，尽管投诉处理程序已完全且正确地实施和解决

2.2 反复不愿接受已提交的文件证据作为事实，否认收到充分的回复，尽管书信回答了他们的投诉，或者不接受已在合理可能范围内核实的事实

2.3 经常关注琐碎问题，关注程度远远超出其重要性

2.4 在处理投诉时，不断提出新问题或试图通过提出进一步关注或问题来延长投诉。这特指与原始投诉明显不同的必须解决的新问题。

2.5 不合理的投诉或要求，要求基金会在所需资源方面承担与指控或投诉的严重程度不成比例的负担，或者投诉明显是为了破坏或使人烦恼，或具有骚扰他人的效果，或者可以被认为是病态或明显不合理的

2.6 是重复的投诉和指控，无视之前提供的行动和回应。

3. 本政策的目 的

本政策的目的是：

- 3.1 为希望提出投诉的任何人提供一个公平、明确且易于使用的投诉程序，由基金会实施。
- 3.2 确保所有投诉都能得到公平且及时的调查。
- 3.3 尽可能确保投诉得到友好的解决。
- 3.4 收集有助于基金会提高绩效和实践的信息，特别是在基金会的整体治理实践方面。
- 3.5 确保处理投诉过程的保密性，以保护投诉人和任何被投诉人。

4. 支持实施的行动

为了全面实施本政策，基金会将：

- 4.1 通过在基金会网站上轻松获取，宣传本政策及相关程序。
- 4.2 确保所有国家奖项运营机构（NAO）国家主管和董事会成员了解该政策。
- 4.3 确保所有独立奖项中心和运营合作伙伴了解本政策。
- 4.4 确保所有参与基金会活动的基金会员工和协会志愿者，以及代表基金会参与活动的人员，了解提交投诉的过程。

如果收到投诉：

- 4.5 指派两名个人负责接收和处理投诉人与被投诉人之间的沟通。
- 4.6 将收到的投诉以及投诉结论通知秘书长。

5. 保密

5.1 所有投诉信息将以敏感和保密的方式处理，仅向相关方提供信息，并根据与投诉主题有关的任何相关数据保护要求和法律要求提供信息。

5.2 不接受匿名投诉。

5.3 根据调查投诉的人员的判断，可以向被投诉人隐瞒投诉人的身份。只有在不损害被投诉人解决投诉的能力的情况下，才能行使此选择。了解到，如果案件被提交给公共机构，那么隐瞒投诉人身份可能不是一个选择。

6. 责任

6.1 本政策及其实施的总体责任由秘书长承担。

6.2 秘书长指定两名基金会员工负责接收投诉。他们负责将收到的所有投诉通知秘书长，并处理投诉人与被投诉人之间的沟通。

6.3 如果投诉涉及秘书长，将通知安全保障、安全和严重事件报告（SSSIR）委员会主席。如果投诉涉及基金会的任何一名指定员工，秘书长应立即将该人员从程序中移除并换上另一名员工。

6.4 收到投诉后，秘书长负责按照本政策采取行动。

7. 投诉与争议政策原则

7.1 应尽一切努力在尽可能接近冲突点的时候解决投诉和争议。这意味着在地方或国家层面解决。将基金会的投诉和争议政策视为最后的手段。如果没有在本地采取措施解决问题，基金会有权将问题提交给有关的奖项运营机构。

7.2 所有投诉和争议都将被认真对待，迅速管理，及时处理，并促进关系维护。

7.3 投诉和争议处理过程应健全，防止任何个人操纵投诉结果的能力。

7.4 要考虑投诉或争议，必须：

7.4.1 以书面形式提交。

7.4.2 符合本政策的范围。

7.4.3 在投诉人合理了解足够事实来报告问题的日期之内三个月内提交。

7.4.4 提供投诉人的身份和联系方式。

7.4.5 说明投诉人与组织的关系。

7.4.6 在不超过1000字的限制内，以清晰、简洁的陈述提供投诉的依据，包括可用的证据、日期和时间。

7.4.7 提供到目前为止已采取的正式或非正式解决措施的细节，以尝试解决问题。

7.4.8 描述投诉人认为可接受的结果。

7.4.9 如果有合理的理由认为投诉是恶意或无事生非的，那么将不予受理。

7.5 如果个人对基金会或协会政策表示不同意见，或对爱奖导师手册中提供的指南表示不满，不应使用本政策解决。对于这类问题，应通过奖项运营机构提出，并使用协会MOU咨询流程进行考虑。

7.6 为防止单点故障，两名基金会员工将监控投诉的接收情况，并将收到的所有投诉报告给秘书长。

7.7 负责处理投诉的基金会员工：

7.7.1 必须为所有参与方提供充分的机会，以清晰地表达他们的观点，确保所有事实都清楚了。

7.7.2 必须考虑所有事实和观点。

7.7.3 可在保密约束范围内，寻求其他专家或顾问的意见。

7.7.4 应寻求一种解决方案，以确保公平审判权、符合我们的价值观，并且对双方都可以接受。

7.7.5 必须记录他们所依据的推荐处理因素。

7.7.6 应尽快合理地调查和结束处理过程。

7.7.7 应确保在可能的情况下，投诉过程以适合特定投诉人或被投诉人的语言进行。

7.8 该过程允许对来自投诉的任何建议进行一次上诉，无论是由被投诉人还是投诉人提出，经过安全保护、安全和严重事件报告委员会批准后的决定将是最终的。

7.9 如果基金会认为投诉涉及犯罪行为，必须建议并鼓励投诉人随时将此事报告给犯罪所在辖区的有关当局。只有在秘书长经与基金会法律顾问磋商后认为有充分证据证实指控的情况下，基金会才会直接报告犯罪行为。

7.10 如果投诉涉及基金会员工作为被投诉人，该过程受基金会员工手册的约束。一旦秘书长批准了决定，秘书长将通过适当的内部流程实施决定，以符合相关法律规定。

8. 投诉处理流程

8.1 如上所述，应尽一切努力在尽可能接近冲突点的时候解决投诉和纷争。这意味着在当地或国家范围内解决。诉诸基金会的投诉和纷争处理流程应视为最后手段。如果没有在当地解决问题的努力，基金会保留将问题移交给相关奖项运营机构的权利。

8.2 如果无法在本地解决投诉，投诉应提交给国际奖学金基金会，方式如下：

通过电子邮件发送至 complaints@intaward.org，或

邮寄或亲自送交至：Award House, St Matthew Street, London, SW1P 2JT

主席和赞助人办公室不接受或处理投诉。

收到投诉后：

8.3 两名基金会员工在七天内确认收到投诉。确认并不一定意味着投诉已根据政策被接受；它只是确认收到了投诉人发送的信息。

8.4 两名基金会员工记录投诉，并通过电子邮件通知秘书长，告知收到投诉，并记录被投诉人（如果有）。如果被投诉人是这三个人中的一个，那么在处理特定投诉时，该人将被排除在分发名单之外，并只作为被投诉人按照以下流程通知。

8.5 如果投诉涉及理事或秘书长，此事将立即提交给安全保护、安全和严重事件报告委员会。如果投诉针对的是基金会员工，员工手册中的程序适用。

8.6 收到投诉的两名基金会员工将确保投诉符合上述要求。

如果投诉符合这些标准，那么：

8.7 基金会通知投诉人，投诉已被接受并正在处理。提供一份简洁的调查领域列表，并要求投诉人确认他们愿意根据此基础进行投诉调查。收到确认后，流程将按照下面的方式继续。
如果投诉不符合这些标准，那么：

8.8 基金会通知投诉人，投诉不符合政策要求，并要求投诉人重新陈述为什么应该根据这些标准考虑投诉，或者提供支持信息以便基金会对投诉采取行动。如果在收到重新陈述或附加信息后，基金会员工同意投诉符合标准，那么流程将从第9节开始。

8.9 如果在提交给投诉人后，经与秘书长协商，认为提供的信息不足以证明投诉符合标准，基金会将通知投诉人投诉不符合政策要求，流程结束。

8.10 如果投诉涉及到既是基金会团队成员又是奖项运营机构的志愿者、员工或参与者的人员，在投诉根据本政策被接受为有效后，基金会根据事情的性质和在保密与透明之间取得平衡，可以自行决定通知相关奖项运营机构已收到针对该人的投诉。

9. 处理投诉

9.1 收到来自基金会的投诉后，指定的基金会员工将：

9.1.1 确认投诉不存在利益冲突

9.1.2 如有必要处理投诉，要求基金会直接提供额外支持，或者涉及具有专门技能的专家或顾问

9.2 如果事情被认为是这样的，即被投诉人继续参与对基金会、协会或其组成部分构成安全或声誉风险，指定的员工可以：

9.2.1 向秘书长推荐在调查期间暂停被投诉人参与任何基金会活动。

9.2.2 如果被投诉人是与奖项运营机构有关的活跃志愿者或员工成员，在秘书长同意的情况下，向相关运营商的适当联系人发出暂停建议和投诉详情。

9.2.3 如果被投诉人是基金会员工，根据员工手册将暂停建议提交给秘书长，以便根据相关内部流程采取行动。

9.3 在五个工作日内，指定的员工将通过基金会：

9.3.1 完成一份投诉文件，详细说明投诉的涉及的日期、地点、时间和人员等情况。

9.3.2 将投诉文件与投诉人共享，并提供5至14天（或投诉人审查和接受相关信息的合理时间）的时间，在将投诉文件发给被投诉人之前；然后，

9.3.3 通知投诉人和被投诉人关于投诉行动的拟议时间表

9.4 如果员工在调查过程中发现除投诉文件中详述的问题之外的其他问题，无论是被投诉人、投诉人还是第三方，他们将被授予与初始被投诉人在流程中分配的全部过程和权利。如果需要调整先前沟通的时间表，这种变更及其原因应以书面形式通知所有被投诉人和投诉人。

9.5 一旦对事情进行了调查和考虑，员工将决定投诉（或其中的每一部分）是被维持、部分维持还是不被维持。他们还将推荐是否需要任何制裁措施，并向秘书长提出关于投诉的整体建议。

9.6 如果建议不采取制裁措施，基金会将通知投诉人和被投诉人这一建议。如果投诉人对此表示反对，他们可以在此阶段启动下面第10节详述的上诉程序。

9.7 如果建议采取任何形式的制裁措施，该建议将提交给SSSIR委员会主席进行批准。如果建议涉及多个独立制裁行动，SSSIR主席将被允许独立批准每个制裁。

9.8 如果SSSIR委员会主席批准秘书长推荐的制裁措施，基金会将通知被投诉人和投诉人并采取推荐的行动。如果投诉人或被投诉人反对推荐的制裁措施，他们可以在此阶段启动下面第10节详述的上诉程序。

9.9 如果SSSIR委员会主席不批准建议，建议将提交给秘书长进行重新考虑。

9.10 在考虑了SSSIR委员会主席的意见后，秘书长应提出经过修订的建议和理由以供SSSIR主席批准。

9.11 如果一件事有多个被投诉人，秘书长将针对每个个别被投诉人的事项提出独立建议。

9.12 在通知投诉人和被投诉人结果时，秘书长将明确指出投诉是被维持、部分维持还是不被维持，以及导致这一决定的原因；在可能的情况下，引用投诉人根据调查结果提出的所有关键问题。沟通还将确定基于投诉结果采取的建议，以实现持续改进的目标。

9.13 还将解释投诉人如何在对所采取的过程或投诉结果不满时提出上诉，以及如何联系他们。

9.14 投诉人和被投诉人在此过程中都有权提出一次上诉。一旦听取了下面详述的上诉过程，对建议的批准将是最终的。

10. 上诉程序

10.1 投诉人或被投诉人可通过电子邮件、邮寄或亲手递交给基金会的书面通知提出上诉。上诉信必须为上诉听证提供充分的依据，并提供考虑上诉所需的任何信息。这一上诉必须在投诉人或被投诉人分别收到来自基金会的通知后的七个工作日内提交，或者在与第9节相关的行动的上诉方收到通知后提交。

10.2 对于涉及多个被投诉人的事项，只会分别以个人为单位考虑上诉，只会影响已提出上诉的具体建议，对其他未提出上诉方的决定不产生影响。

10.3 上诉信将由Safeguarding, Safety and Serious Incident Reporting Committee（简称“委员会”）任命的两名理事审议。如果认为这是有效的上诉，申诉方提交的申诉以及上诉将由指定的理事审查，他们将得到基金会员工的支持，但不包括参与考虑原始投诉的任何人。可能会招募其他人员为指定理事提供建议和支持。

10.4 在审议上诉和投诉后，指定的理事将向委员会提交建议。

10.5 如果委员会批准建议和制裁（如有），基金会将通知被投诉人和投诉人，并采取推荐的行动。委员会对此上诉结果的批准是最终的。

10.6 如果委员会不批准建议，建议将提交给指定的理事进行重新考虑。在考虑了委员会的意见后，理事应提交经修订的建议以供委员会批准。对上诉结果的批准是最终的。如果经修订的建议未被接受，委员会将采取其认为合适的行动。

11. 文档和记录

11.1 基金会将对投诉和建议以及与投诉人和被投诉人的通信副本进行归档，最长可达七年。

11.2 为了制度性学习，秘书长将根据投诉和建议制作一份匿名总结，供基金会在内部沟通中使用。

12. 监控和从投诉中学习

12.1 秘书长负责每年向理事报告投诉情况及所需的纠正措施。这些报告应每年审查一次，以确定是否存在任何趋势，这可能表明需要采取进一步行动。

13. 有效性和适用性

13.1 本政策至少每三年审查一次并根据需要进行更新。自2021年6月24日的采纳日期起生效。

最后审查日期：2021年6月24日

本政策适用于自上述生效日期起或之后提交的投诉。

投诉模板

数据保护：此表格用于收集信息，以便作为投诉流程的一部分收集投诉细节。我们不会与任何第三方共享您在此表格中提供的个人数据。我们非常重视您的个人数据隐私。您提供给我们的数据将被安全存储，根据英国时效法，我们将保留来自此表格的数据六年。

姓名：
电子邮件：
联系电话：
首选联系方式：
您与爱丁堡公爵国际奖的关系（例如：志愿者、家长/照顾者）：
投诉摘要（您认为哪里出了问题，包括日期和时间、投诉的事件。请提供您希望调查的事项的清晰列表。请不要超过 1000 字，并注意如有需要，将有机会提交进一步证据。）
请提供到目前为止已采取的任何尝试解决问题的行动的详细信息：
您希望从投诉过程中得到什么结果？

请注意，完成并提交此表格构成电子签名。

我（插入姓名）

了解关于我自己或代表他人的任何信息仅限于与投诉调查相关的信息，并且只向需要了解这些信息以调查、回应和解决投诉的人员披露。

日期: