

广州市残疾人福利基金会与求助人/受赠人互动 反馈途径、跟进流程和相应措施

本基金会按照章程要求，本着弘扬人道，奉献爱心，开展残疾人慈善活宗旨，建立与求助人、受赠人互动反馈途径、跟进流程和相应措施

一、互动反馈途径：求助人可通过基金会官网、微信公众号、微信订阅号了解基金会慈善项目内容、进展以及活动开展动态，并通过官网、微信公众号、微信订阅号了解基金会电话、邮箱、联系人等信息，向基金会发出求助信息。

二、跟进流程和相应措施：

（一）本会设置信息管理管理专员通过微信、微信群以及电话收集到求助人信息，进行内容登记，反馈项目负责人，由相应项目人员负责回复。求助人如在门户网站、公众号、微博及博客上的留言及评论，由信息管理专员及时收集以及作出反馈。

（二）基金会根据相应制度流程审核求助人资格后，决议资助后，求助人变为受赠人。在资助过程中以及结束后，基金会需收集受赠人对项目实施的评价，并做好项目总结。

（三）如社会服务机构作为受赠人，基金会会定期对受助机构实施项目进行跟踪回访，了解项目实施情况及资金管理使用情况，并提出意见和建议

（四）项目完成后，基金会将对受助项目进行评估，必要时委托第三方专业机构对项目进行专业评估。

广州市残疾人福利基金会