

民政部将为互联网募捐戴上“紧箍咒”

■ 本报记者 王勇

自从网上捐赠活跃在朋友圈之后,几乎每个月都会有关于捐赠真实性、善款去向等方面的质疑出现,让人对互联网捐赠又爱又怕。

由于捐赠者获取信息、实施捐赠都是在某个互联网平台上,所以加强对平台的管理将有助于解决这一问题。

近日,民政部社会组织管理局组织起草了慈善组织互联网公开募捐信息平台(以下简称互联网公开募捐信息平台)《基本技术规范》《基本管理规范》两项行业标准,并面向社会公开征求意见。

这将为互联网公开募捐信息平台戴上“紧箍咒”。由于平台链接着捐款人、慈善组织、受益人等各方,所以这一“紧箍咒”也将对互联网捐赠的其他各方产生重要影响。

平台:戴上“紧箍咒”的孙悟空

提到互联网捐赠,往往会有多种形式出现在大家的脑海中——向慈善组织、慈善项目捐款,个人求助,人人互助,众筹……这其中有些属于捐赠,有些不属于捐赠,不同的形式捐赠者和受赠者的权利义务是完全不同的。

两项行业标准针对的是互联网公开募捐信息平台——为具有公开募捐资格的慈善组织通过互联网发布公开募捐信息的网络服务提供者。

而这种平台是需要通过申报由民政部指定的——这意味着更可信,更权威。《基本管理规范》明确:民政部对平台日常运营每半年进行一次考核,考核如未达标,或出现违规行为,予以约谈、限期整改;对于连续2次不达标或产生重大社会影响问题的平台,取消指定。

这意味着这些平台被戴上了紧箍咒——有问题是会被念紧箍咒的。

目前已经指定的互联网公开募捐信息平台共13家。

《基本管理规范》强调,平台获得指定后,应在30个工作日内对外提供信息发布服务,并在显著位置作出公开服务承诺,自觉接受后续动态管理、行业自律和社会监督。

未来有新的平台加入,也需要进行申报,接受评审之后被指定,而不是哪个平台都可以自我标榜的。

《基本技术规范》和《基本管理规范》对互联网公开募捐信息平台可以说进行了事无巨细的规定,例如《基本技术规范》就规定捐赠活动详情页面信息应包括:

公开募捐活动备案编号;活动名称;募捐目的;活动进展;起止日期;募捐情况;慈善组织全称、统一社会信用代码及银行账户;受益人(对象);活动负责人

及联系方式;活动执行机构全称及联系方式;募得款物用途;募捐成本;剩余财产处理方案;发票开具方式。

这些规定涉及平台的运行、服务、监管等多个方面。

捐赠人: 举报后5个工作日内反馈

对于捐赠人来说,最关心的主要包括真实性、捐赠通道、费用、捐赠反馈、举报申诉渠道等。两项行业标准对这些都进行了回应。

首先,分清平台是根本。之前说了,互联网公开募捐信息平台是由民政部指定的,这就与其他的平台进行了区分。

问题是,有些公司所属的平台既有互联网公开募捐信息平台,也有个人求助、互助的平台。这该怎么区分呢?

《基本管理规范》强调:平台上公开募捐信息不应与商业筹款、网络互助、个人求助等其他信息混杂。平台应明确告知互联网公开募捐信息平台用户及社会公众:个人求助、网络互助不属于慈善募捐,真实性由信息提供方负责。

个人为解决自己或者家庭困难,提出发布求助信息时,平台应有序引导个人与具有公开募捐资格的慈善组织对接,并加强审查甄别、设置救助上限、强化信息公开和使用反馈、做好风险防范提示和责任追溯。

不得在平台公开募捐信息页面中插入商业广告,不得在平台公开募捐信息页面以外的位置展示包含“民政部指定互联网公开募捐信息平台”等相关字样信息。平台不得在对外商业广告宣传中使用“民政部指定互联网公开募捐信息平台”等相关字样信息。

其次,涉及钱的方面,平台宜开通在线募捐支付功能并提供技术保障,不得截留或代为接受捐赠资金,捐赠资金直接进入慈善组织的银行账户或安全的第三方支付账户。

平台在捐赠人进行支付前,应向捐赠人展示相应的权责协议,并在显著位置告知用户捐款退款无法从平台上退回。

而这一点,目前并没有多少平台做到了,这就为因捐款出现问题后的纠纷埋下了伏笔。

平台本身会不会对捐款收费是大家格外关注的。《基本管理规范》特别强调:

1、平台应在平台页面等显著位置向社会公开服务收费标准(或说明平台属于免费性质)、平台上各方权责等信息内容。

2、如平台向慈善组织收取管理费用,应与慈善组织签订协议,并在每个公开募捐活动详情页面明显位置告知捐赠人收费标准、收费方式。

再次,当你捐赠有质疑时



该如何办?《基本管理规范》强调:

平台应在公开募捐活动展示页面提供举报功能,平台应在接到举报后5个工作日内通过电话、邮件或短信等方式对举报人进行反馈,并与相关方面沟通;如举报属实,应立即对活动进行下线处理。

平台应建立客服系统,包括电话客服和网络客服,保证工作日内至少提供8小时服务。

平台在了解到公开募捐活动信息存在不实或者其他危害捐赠人权益情况时,应先行暂停募捐。对出现的诈捐等违法行为,平台应明确告知捐赠人和相关方,并通过合法有效程序解决问题。

此外,《基本技术规范》还规定通过平台技术,捐赠人可在平台查询到自己的历史捐赠记录,包括:捐赠时间,参与捐赠的活动及活动进展,捐赠金额。

全称、统一社会信用代码及银行账户;登记机关;住址及联系方式;慈善组织登记证书扫描件;公开募捐资格证书扫描件。

值得注意的是,目前很多平台上都还没有完全展示这些信息,尤其是相关证书。

当然,在提出各项要求的同时,两项行业标准也为慈善组织提供了许多便利。

《基本技术规范》就要求通过平台技术,慈善组织可对平台内捐款信息进行管理,包括:

查看每一笔支付记录;导出捐款详情;捐款详情包含:捐赠时间、捐赠人姓名或捐赠人独立标识、捐赠者ID、支付方式、支付金额、活动名称、捐赠是否来自境外等;查看并导出捐赠人申请发票情况,包括:发票金额、发票抬头、寄送地址、收件人。

通过平台技术,慈善组织还可对平台内捐赠人信息进行管理或导出,包括:

1、查看捐赠人信息,包含:捐赠人姓名或平台捐赠人独立标识,是否来自境外;捐赠人捐赠情况。

2、查看每个捐赠人的捐赠总额、捐赠次数。

3、按照捐赠人姓名或平台捐赠人独立标识、捐赠总额、捐赠次数、捐赠人创建时间搜索、排序并能够导出捐赠人列表,包含:捐赠人姓名或平台捐赠人独立标识;捐赠人捐赠总额;捐赠人捐赠次数。

4、捐款拨付、使用情况,包括:受益人,拨付账户,拨付使用金额,拨付使用时间,受益人反馈,结余原因等。

受益人: 授权发布个人信息

相对于捐赠人和慈善组织来说,受益人往往处于弱势,而募捐活动中有离不开对受益人相关情况的说明。

在这一过程中,极易发生受益人(特别是孩子)权益受到侵犯的情况。他们的姓名、住址、家庭情况、联系方式、肖像、疾病等往往会被展现出来,一旦出现问题,其生活及未来将受到重大影响。

他们自己很多时候并不能意识到这一点,有些慈善组织、平台工作人员也容易忽略这一问题,针对这一情况,《基本管理规范》特别规定:

对于平台上发布的受益人信息,应确认慈善组织已取得受益人授权或同意;对于儿童等弱势群体应注意隐私保护和适当的技术处理。

这一规定将受益人确认为必须操作的步骤,无疑是一个巨大的进步。

征求意见已于6月9日结束,两项行业标准会根据征集到的意见进行修改,报民政部标准委员会审查通过后,这两项标准就会正式公布实施。

慈善组织: 需提供多项资质

对于发起互联网公开募捐的慈善组织来说,平台上的很多管理要求的实现是需要慈善组织配合的,这就为慈善组织提出了更高的要求。

根据《基本管理规范》,慈善组织要提供经民政部门备案的公开募捐活动的募捐方案,包括募捐目的、起止时间、接受捐赠方式、银行账户、受益人、募得款物用途、募捐成本、剩余财产处理等。

对未予提供的慈善组织,不得提供发布公开募捐信息服务。

慈善组织要履行开具捐赠票据的义务,要及时主动向捐赠人反馈有关情况。

《基本技术规范》强调通过平台技术,慈善组织相关信息应在页面展示,包括:慈善组织