



## 臺北市政府委託社團法人士林靈糧堂社會福利協會辦理 社區整合型服務中心(A)-士林區 A 單位

110/01/05 訂定

111/10/01 修訂

### 服務暨合作對象與家屬陳情/申訴處理辦法

112/05/04 修訂

113/05/01 審閱

#### 壹、目的：

為加強服務暨合作對象與家屬服務品質，有效處理服務暨合作對象與家屬意見，特訂定本辦法。

#### 貳、依據

經本會服務處之服務品質管理會議決議。

#### 參、範圍

社區整合型服務中心(A)

#### 肆、名詞定義

申訴：服務暨合作對象與家屬明確表達出對單位服務不滿意；包括服務相關內容、服務人員涉及不法或不誠實情事等之表示。

#### 伍、內容

一、申訴反應，得以書面、電話或口頭向單位及單位主管機關提出。

二、管道有下列方式：

(一)書面資料：書面包括電子郵件、郵寄信件、傳真或投遞意見箱等方式。書面資料應載明具體意見/申訴事項、內容、姓名及聯絡電話。

(二)無書面資料：得以電話或現場口頭表示意見為之，電話方式請轉接相關業務負責人接應；並轉知相關人員後，收受有關資料並填具【服務暨合作對象及家屬申訴處理記錄表】，移請相關人員處理。

三、處理方式

(一)申訴事件：需審慎處理，接獲申訴事件，於一個工作天內，約請申訴人電話、面談或派員實地了解狀況，必要時可跨部門、跨層級處理(依服務暨合作對象及家屬申訴處理流程)。

(二)事後分析檢討與追蹤對申訴意見，應本合法、合理、迅速、確實辦理。

四、統計分析

申訴案件至少半年或一年進行事件統計與分析，並載明改善措施，必要時納入教育訓練。



## 五、結案

受理申訴案件後，應在事件處理紀錄表內敘明具體處理意見及法規依據，以公文或其他方式答覆申訴人。

六、意見申訴單，均需報告上層主管；案件若有保密之必要者，全體同仁應予保密。

七、本辦法應明確告知服務對象及家屬，並張貼於明顯處。

八、申訴案件有下列情形之一者，不予處理，但仍應予登記，以利查考：

(一)無具體內容、未具姓名或電話者。

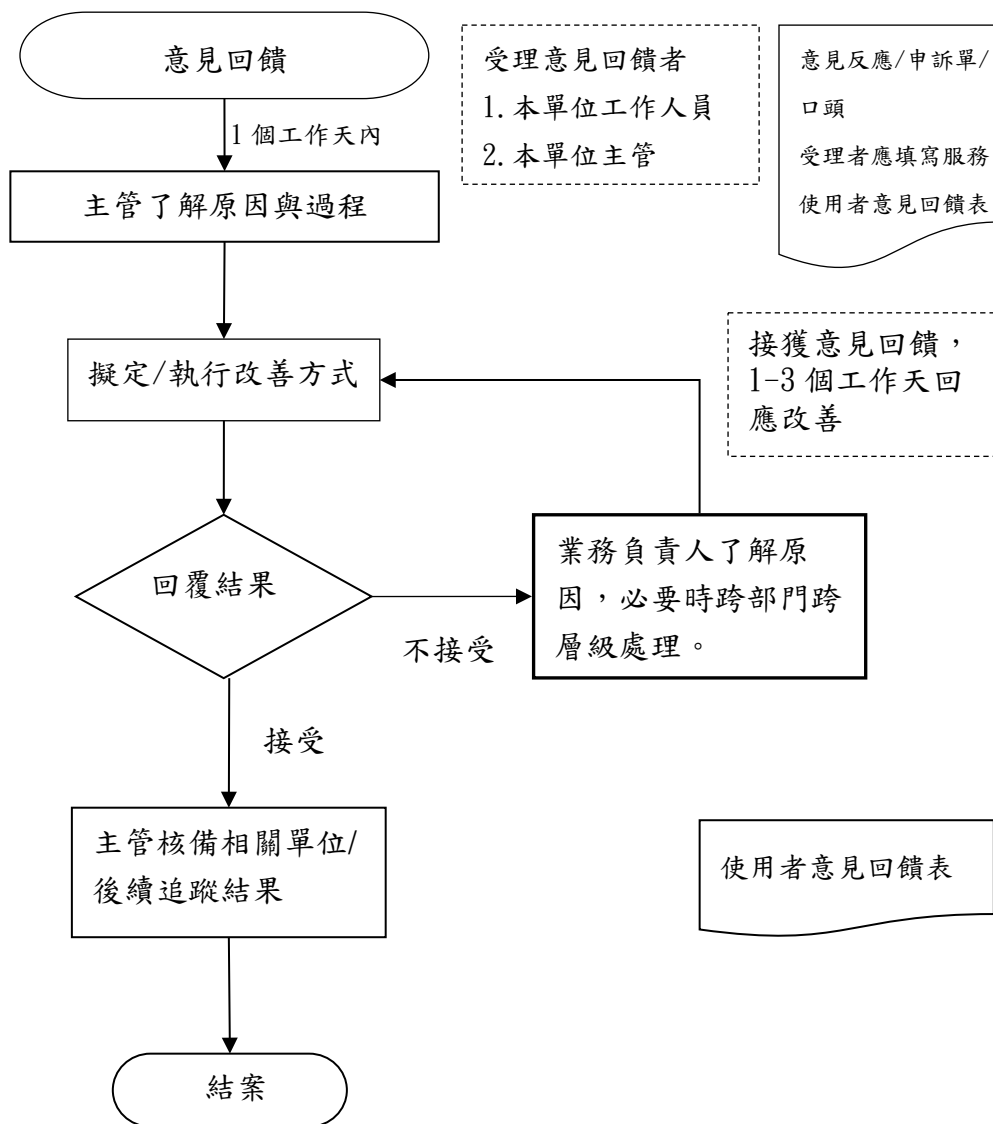
(二)經查證所留姓名、住址、聯絡電話屬偽冒、匿名虛報或不實者。

九、本辦法奉核定後實施，修正時亦同。



## 臺北市政府委託社團法人士林靈糧堂社會福利協會辦理 社區整合型服務中心(A)-士林區 A 單位

### 服務暨合作對象與家屬意見反應申訴處理流程



意見回饋信箱: a.sl@slsc.org.tw

意見回饋電話: 2815-0299\*16

主管/督導: 薛柏成督導

主管機關: 臺北市長期照顧管理中心 2537-1099