

臺東縣政府衛生局委託社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會辦理  
社區整合型服務中心(A)  
**服務暨合作對象與家屬意見反應申訴處理辦法**

文件編號		版次	05
制訂日期	2021/10/01	密等	一般
制訂者	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會服務處	核定者	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會服務處處長

#### 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

#### 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)。

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。

陸、表單

【服務暨合作對象與家屬申訴處理紀錄表】

【服務暨合作對象及家屬意見反應申訴單】

柒、附件

【服務暨合作對象與家屬意見反應申訴處理流程】

捌、修訂紀錄

版次	修改日期	修訂內容
01	110/10/01	新制定
02	112/04/01	台東修訂