

財團法人嘉義縣私立瑞泰社會福利基金會
社區整合型服務中心(A 單位)

陳情(申訴)機制辦法及流程

108.01.05 制定

109.01.28 修訂

110.01.25 修訂

112.06.09 修訂

壹、目的：

為使服務使用者及家屬等之意見受到重視，特建立單位
申訴機制辦法及流程，以加強雙向溝通，改善服務品質
以利提升服務率。

貳、申訴定義與申訴事項：

- 一、對本基金會各 A 及 B 單位服務流程認為有違反或妨礙申訴人之權益者。
- 二、對本基金會各 A 及 B 單位各項服務或流程認有偏失、不公或不當者。
- 三、對本基金會各 A 及 B 單位有具體之改善建議者。
- 四、其他與長照各項服務單位有關之事項。

參、申訴人：

- 一、服務使用者。
- 二、家屬或照顧者。
- 三、相關工作人員。
- 四、其他。

肆、申訴管道：

一、電話申訴。

(一)瑞泰基金會申訴專線：

1. 性騷擾及內部員工申訴專線:0910837258 (學習長電話)。
2. 外部人員申訴電話:05-2857470#31 (業務主任分機)。

3. 申訴 mail:help@raytai.org.tw

4. 寄件申訴地址：600 嘉義市玉山路 669 號

(二)照管中心申訴專線:05-3620600

鹿草分機 299、民雄分機 272

番路分機 289、新港分機 408

二、官方 LINE



民雄區

新港區

鹿草區

番路區

三、MAIL 申訴:help@raytai.org.tw

四、寄件申訴地址:600 嘉義市玉山路 669 號

伍、申訴事件之預防及因應機制

為降低申訴案件發生，機構應落實以下措施：

1. 定期辦理服務滿意度調查與匿名意見蒐集
2. 建立第一線即時反映與督導回應機制
3. 加強新進人員申訴處理教育訓練
4. 對常見申訴類型進行分析並滾動修正服務流程
5. 對重大申訴案件，應設內部檢討與跨單位改善會議

涉及照顧服務風險、重大爭議或持續衝突情形，應通報主管及照管中心並取得共識。各階段處置應完整記錄，必要時進入年度服務改善統計與教育訓練設計。

陸、申訴案件之處理方式：

- 一、接到申訴案件應協助填寫「財團法人嘉義縣私立瑞泰社會福利基金會社區整合型服務中心(A單位)申訴表」(如附件一)。

二、依據財團法人嘉義縣私立瑞泰社會福利基金會申訴流程辦理完成申訴調查表（如附件二）及申訴回覆表(如附件三)。

三、依照申訴案件分為 1-3 級處理方式：

1. 第一級：由個管督導級以下可處理完成。
2. 第二級：若為督導級以下仍無法處理完成，則上呈業務主任及執行長召開主管內部會議處置。
3. 第三級：若為內部主管會議申訴案家仍無法接受，則報請縣政府介入協調。

四、回覆時效：收到第一級申訴案件應於七個工作日內將處理情形與結果回覆給民眾；第二級申訴案件應於二十個工作日內將處理情形與結果回覆給民眾；第三級申訴案件應於三十個工作日內將處理情形與結果回覆給民眾。

五、處理方式：回覆方式得以公文、MAIL、電話或官方 LINE 回覆，並列入每年進行管理分析以提升服務品質。

六、每位經手處理申訴案件者應確實保密。

柒、拒絕受理之申訴案件；

- 一、匿名。
- 二、經查證屬黑函之惡意攻擊。
- 三、長期照顧部人員之相關服務處理經內部會議確認並無不妥處。

捌、申訴分析及因應改善策略

- 一、於結案後分析
- 二、每季分析

財團法人嘉義縣私立瑞泰社會福利基金會
社區整合型服務中心(A 單位)

附件一

申訴表

申訴類別	☐ 居家照顧服務 ☐ 日間照顧服務 ☐ 家庭托顧服務 ☐ 交通接送服務 ☐ 輔具及居家無障礙環境改善服務 ☐ 專業服務 ☐ 喘息服務 ☐ A 單位		
申訴人	☐ 個案_____ ☐ 家屬關係_____		
申訴日期	年 月 日		
個案姓名		身份證字號	
內容摘要	發生時間	年 月 日	
	發生地點		
	事件經過 及內容		
收件人： 收件日期：			

財團法人嘉義縣私立瑞泰社會福利基金會
社區整合型服務中心(A 單位)

附件二

申訴調查表

申訴人		調查員	
申訴事由簡述			
調查過程詳述			
處置建議	☐ 無需處理，結案。原因： ☐ 已處理，結果：		
主責個管	個管督導	單位主任	執行長

備註:若為申訴服務單位，調查員則為當主責A個管；若申訴A個管，調查員則為個管督導或個管業務主任。

財團法人嘉義縣私立瑞泰社會福利基金會
社區整合型服務中心(A 單位)

申訴回覆表

附件三

先生(小姐)您好:

我是財團法人嘉義縣私立瑞泰社會福利基金會 A 單位 000(職稱)，關於您所反映的事情，在此向您說明我們調查與處置情形，希望您能滿意，如果您有近一步必須表達事情，請您直接與我們調查員 000 聯絡，連絡電話是 05-3752959。敬祝日安

財團法人嘉義縣私立瑞泰社會福利基金會
(職稱)000 敬上

處置經過說明

收案日期	年 月 日
案由	
處理過程	
調查結果	
處理說明	

調查員：

個管督導：

主管：

財團法人嘉義縣私立瑞泰社會福利基金會
社區整合型服務中心(A 單位)

附件四

申訴流程圖

