

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)  
意見反應與申訴處理機制

108.01.05 制定  
109.01.28 修訂  
110.01.25 修訂  
112.06.09 修訂  
113.06.01 修訂  
115.03.18 修訂

一、目的：

為建立意見反應及申訴處理機制，使服務使用者、家屬及相關人員之意見能有效反映與妥善處理，強化雙向溝通並持續改善服務品質，特訂定本機制。

二、意見反應與申訴定義：

- (一)意見反應：包含滿意、建議及抱怨等意見反映。
- (二)申訴案件：指涉及服務對象權益、重大影響、服務爭議或不當處置之案件。

三、意見反應與申訴來源：

- (一)服務滿意度調查結果。
- (二)服務使用者或家屬反映。
- (三)合作服務單位(B單位)回饋。
- (四)本單位內部人員反映。
- (五)其他正式或非正式反映管道。

四、申訴對象：

- (一)服務使用者。
- (二)家屬或照顧者。
- (三)相關工作人員。
- (四)其他利害關係人。

五、申訴管道：

- (一)電話申訴：
  - 1. 外部人員申訴電話：05-2857470#31(業務主任分機)。
  - 2. 性騷擾及內部員工申訴專線：0988082255(副執行長電話)。
- (二)電子郵件：help@raytai.org.tw

(三)寄件申訴地址:600 嘉義市玉山路 669 號

(四)官方 LINE-瑞泰照護管家



(五)照管中心申訴專線:05-3620600

鹿草分機 299、民雄分機 272、番路分機 282、新港分機 408

## 六、回饋分類

類型	說明
滿意	對服務表現之正向肯定
建議	對服務內容或流程提出改善建議
抱怨	對於服務品質或過程不滿反映
申訴	涉及服務對象權益或重大問題

## 七、處理流程

(一)受理與登錄：接獲回饋或申訴後，應填寫申訴表(附件二十一)

(二)分類與分級：依案件性質區分一般回饋或申訴案件。

(三)處理機制：

1. 一般回饋案件：由各區組長負責處理與追蹤，原則於 3 個工作日內回應，並完成申訴調查表(附件二十二)。

2. 申訴案件分級處理含回覆時效：

等級	處理方式	時效
第一級	個管或督導處理	7 日內
第二級	提報業務主任及執行長召開會議	14 日內
第三級	報請縣政府或外部單位介入	21 日內

(四)處理與回應：得以電話、LINE、電子郵件或公文回覆，範例參考申訴回覆表(附件二十三)。

(五)結案管理：應完整記錄處理過程及結果。

(六)保密原則：處理過程應確保個資及內容保密。

#### 八、拒絕受理之申訴案件；

- (一)匿名或無具體內容之案件。
- (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。

#### 九、申訴分析及因應改善策略

- (一)申訴案件應於結案後進行分析
- (二)每季進行整體分析
- (三)作為服務改善與教育訓練依據

#### 十、文件與紀錄管理

- (一)申訴相關文件應完整保存。
- (二)分析及改善紀錄應建檔管理。
- (三)保存期限至少 5 年。

#### 十一、公告方式

- (一)服務對象及家屬-於初次家訪時提供個管聯繫方式時，一併提供申訴管道。
- (二)員工及合作單位-本會官網提供申訴管道及辦法。

#### 十二、附則

- (一)本機制經主管核定後實施，修正時亦同。
- (二)未盡事宜依相關法規及本會規定辦理。

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)

申訴流程圖

