

## 申訴意見處理辦法

- 一、目的：為使本中心溝通管道更加通暢，特訂定本辦法，以茲遵循。
- 二、對象：本中心住民、家屬、志工及工作人員無法以正常管道解決問題時，皆可透過本辦法獲得解決。
- 三、負責單位：
  - (一) 住民、家屬及志工申訴案件由社工負責處理，陳報主管裁定。
  - (二) 工作人員申訴案件由主任負責處理，陳報執行長裁定。
- 四、投訴管道：
  - (一) 以文書投訴者：

可填寫申訴單，申訴單放置於意見箱內；意見箱設置於一、二樓活動廳。
  - (二) 以口頭當面投訴者：

社工：受理住民、家屬及志工申訴案件。  
主任：受理工作人員之申訴案件。
  - (三) 以電子文件投訴至電子信箱：

機構電子信箱：[raytai66@seed.net.tw](mailto:raytai66@seed.net.tw)
  - (四) 以電話口頭投訴者可利用下列院內專線(235-2600)：

社工專線分機 33：受理住民、家屬及志工申訴案件。  
主任專線分機 22：受理工作人員之申訴案件。
- 五、處理規定：
  - (一) 對於申訴案件之處理一律以密件方式處理，在處理過程中不可隨意透漏投訴者之姓名及身份。
  - (二) 以文書或電子文件投訴者，由社工人員負責收案，收案後分權處理。
  - (三) 接案人必須填報申訴案件處理記錄單，詳實記錄處理經過及追蹤改善情形，於一週內處理完畢並回報投訴人處理結果。
- 六、處理方式：
  - (一) 處理人員接案後需了解原由加以記錄，並簡述處理過程、擬定改善措施，陳報主管表示意見後追蹤改善情形，最後請執行長批示。
  - (二) 結案後紀錄單之歸檔與統計分析交由社工人員統籌辦理。
  - (三) 處理流程。
- 七、本辦法經服務品質會議通過後實施，修訂時亦同。

### 申訴處理流程圖

