



身心障礙者自立生活支持服務

申訴流程辦法

一、目的

為提昇自立生活服務人員服務品質，確保個案接受服務之權益，特訂定本辦法。

二、適用對象

自立生活支持服務方案相關服務對象及單位工作人員。

三、申訴流程

- (一) 申訴案件定義：服務亦常經雙方協調或專管員溝通協調無效後，方進入申訴案件處理流程。
- (二) 填具申訴單：可透過申訴專線、E-mail 或至本會下載申訴單，資料填妥完畢後郵寄或 E-mail 至本會。
- (三) 申訴案件接案：接案人員於 1-2 日內向申訴者說明本會申訴流程，並確定申訴案件是否成立，若不成立則結案處理；成立則交由業務主管進行調查。
- (四) 業務主管調查：業務主管了解案件並協調，若兩造同意則結案；若無法同意則於 7 日內召開協調會協調。
- (五) 召開協調會：由業務主管邀請兩造共同開會協調，若同意會議結果即結案處理，若不同意則邀請兩造、縣府承辦人員召開二次協調會溝通。
- (六) 結案：案件結束調查一週內，請務必完成申訴相關表件填寫，經單位主管審核後歸檔於個案服務紀錄。
- (七) 改善及追蹤：後續服務時追蹤抱怨事件改善狀況。

四、申訴流程週知方式：

- (一) 於本會網站公佈申訴流程辦法。
- (二) 確定個案開案服務後，於派案時告知申訴流程宣導單張(附件一)及申訴流程辦法。

五、申訴方式：

- (一) 申訴專線：04-7285420 分機 16
- (二) 申訴信箱：d9098@cch.org.tw
- (三) 傳真：04-7237673
- (四) 申訴單索取方式：可至本會網站
(<http://www2.cch.org.tw/sgwlf/index.html>) 下載申訴單(附



件二)

六、本辦法經執行長通過後施行，並公開於本會網站上，若有修正亦需經執行長簽核。

七、處理申訴事件處理流程

彰化縣身心障礙者自立生活支持服務
申訴案件處理流程

