**苗栗縣身心障礙發展中心**

**意見/申訴處理辦法**

100.03.20訂定

101.09.01一修

104.11.25二修

1. **目的：**為提供服務對象、家屬、訪客、員工等更優質、便利及符合個別化需求的各項福利服務，並達到服務提供過程能雙向溝通之目的，將其意見及申訴事項有效的處理及回應，特訂定此辦法。
2. **申訴管道與受理方式：**
3. 本中心設置專職社工人員擔任受理意見陳述及申訴的窗口。
4. 服務對象及民眾等可透過專線電話、郵寄、傳真、E-mail、意見

箱或親自至中心及洽苗栗縣政府社會處等方式進行建議或申訴。

◎申訴方式：

（1）**投書**：志工服務台旁設置申訴/意見信箱，社工員每日定

時巡視申訴/意見信箱，有案件時，會同值班人員一人

開啟。

（2）**電話**：（037）269031、（037）271640

（3）**傳真**：（037）271700

（4）**郵寄**：苗栗市嘉新里經國路4段851號

（5）**E-mail**：a269031@gmail.com

1. 申訴者應留下姓名及聯絡方式，本中心將依申訴處理流程盡速回覆。
2. **申訴範圍**：
3. 設施設備維護管理：無障礙設施設備、桌撞球、洗手間、職訓教室、體適能教室、數位學習教室等設施設備的維護管理。
4. 中心提供服務內容：會議場租、中心導覽、志工台服務、各進駐單位福利服務的提供(如輔具服務、水療服務、日間照顧等)。
5. 工作人員服務品質：服務品質包含時效性、態度、人員互動、問題解決能力等。
6. 其他。
7. **申訴處理流程：（時效日皆以工作天計算）**
8. 中心與縣政府收到申訴案件時，一日內做分類和收辦，依照其性質以及問題處理時效分案處理。
9. 申訴事件如可即時處理，應於收到後一日內由中心現場人員負責協助處理，並於三日內將處理調查結果回覆給申訴人；若屬無法及時處理回覆，應於一日內分案協調及處理後，由負責單位將處理結果於三日內回覆之。
10. 針對初步處理不滿意時，則呈申訴委員會處理。
11. 為協助處理申訴案件，本中心應組織申訴處理委員會，由社會處-業管單位、身心障礙發展中心行政管理單位代表以及進駐單位代表共3-5人組成，由社會處代表擔任召集人。
12. 申訴委員會於收到不滿意之處置回覆後二週內召開，非有過半數之出席，出席人數之過半數同意，不得決議，並將結果於五日內回覆當事人。
13. 案件處理完成應錄案歸檔，每年進行分析，納入工作報告並作

為未來改善方向的參考。

六、申訴流程圖：

申訴/意見申訴收件

一日內

通報與分案

即時協調處理

一日內

開 案

滿

一日內 意

進行調查處理

不 滿 意 三日內

申訴委員會處理

處 置 回 覆

不 滿

滿 意

意 五日內

追 蹤 檢 討

紀 錄 歸 檔

依相關法令進行處理

苗栗縣身心障礙發展中心

□申訴 / □意見表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日期： 年 月 日 | | 申訴方式 | 電話□書面□口頭□ |
| 姓名： | | 回覆方式 | 電話□書面□口頭□無須回覆□ |
| 單位： | | | |
| 聯絡方式： | | | |
| 申訴/意見內容：□設施設備維護管理□中心提供服務內容□工作人員服務品質  □其他 | | | |
| 處理情形： | | | |
| 承辦人員回覆方式 | 電話□書面□口頭□無須回覆□ | | |

承辦人員： 主管： 縣府單位：