

# 宜蘭縣輔具資源中心

## 申訴處理辦法

108.09.01 制訂

111.02.01 修訂

- 一、 依據宜蘭縣衛生局長期照護服務管理所委託社團法人宜蘭縣長期照護及社會福祉推廣協會辦理宜蘭縣輔具資源中心契約，受理本中心評估與服務之民眾對中心服務有疑義可提出申訴。
- 二、 申訴事項：
  1. 本中心之服務或措施損及個人權益，經與民眾協調仍無法解決者。
  2. 民眾接受服務期間有關公務之糾紛或爭議事項，應於提經調解程序仍無法解決時，再提出申訴。
  3. 民眾對評估報告結果不服，經說明仍未能接受者。
  4. 其他民眾可茲為認定權益受損事項，經協調未能接受者。
- 三、 接獲民眾意見處理方式：
  1. 現場：當本中心民眾意見處理人員接受民眾現場抱怨反映時，則立即仔細聆聽並適時安撫情緒，對民眾抱怨事項加以解釋說明及即時處理；若民眾仍不滿意時，以和緩的語氣請其填寫或代為填寫「宜蘭輔具資源中心申訴表」，由中心專人蒐集後列案處理。
  2. 電話：本中心民眾意見處理人員接聽電話時，應紀錄民眾基本資料並仔細聆聽其不滿意的事物，對民眾的抱怨作初步之了解後由中心專人蒐集後列案處理。
  3. 網站及通訊軟體：民眾可從宜蘭輔具資源中心網站、臉書、通訊軟體填寫申訴表單，由中心專人蒐集後列案處理。
- 四、 本中心接獲投訴後，擬定檢討方案暨意見回覆內容，若需主管裁決事項需經裁示後再回覆。
- 五、 民眾對評估報告結果不服，經說明仍未能接受者，則由本中心

改派評估人員並重新開立輔具評估報告書。

六、申訴處理流程應於三個工作天內回覆。

七、回覆處理後本中心應一個月內主動追蹤後續處理及改善情形。

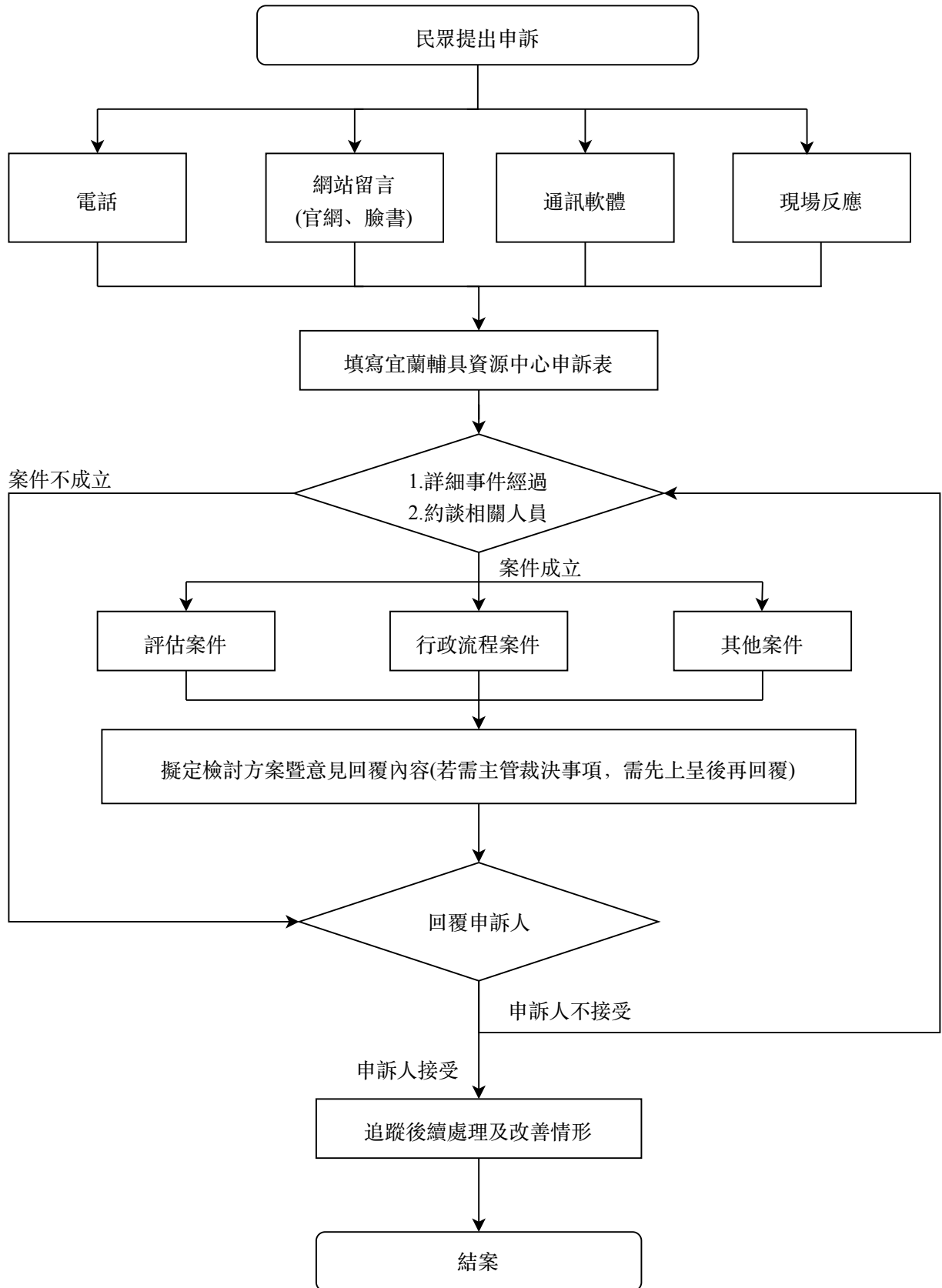
八、針對申訴案件每半年進行檢討及改善。

八、服務個案申訴有保密之必要者，中心應予以保密。

九、本處理流程未盡事項得隨時檢討修正。

# 宜蘭縣輔具資源中心民眾申訴服務流程圖

宜長照字第1090013540號函發布



處理時間:不超過三個工作天