

# 宜蘭縣輔具資源中心

112/09/27 制訂

113/10/22 修訂

## 申訴處理辦法

中華民國 113 年 11 月 18 日宜長照字第 1130016918 號

### 壹、宗旨：

宜蘭縣輔具資源中心為保障服務對象之權益，使服務使用者及家屬等之意見受到重視，特建立宜蘭縣輔具資源中心申訴處理辦法（以下簡稱「本辦法」），以加強雙向溝通，改善服務品質以及提升服務效率。

### 貳、申訴事項

- 一、本中心之各項服務內容有不當或有違法之虞，致損害服務對象權益者。
- 二、針對本中心評估結果不服，經評估人員說明仍無法排解者。
- 三、針對本中心各項服務流程有具體改善建議。
- 四、其他與本中心服務相關之事項與建議。

### 參、申訴者

- 一、接受輔具服務之使用者。
- 二、接受輔具服務之使用者家屬或照顧者。
- 三、相關單位工作人員。

### 肆、申訴管道

#### 一、現場申訴

申訴者可於服務現場以口頭或書面填寫「宜蘭縣輔具資源中心意見反映表」（如附件一）方式提出申訴。

## 二、 電話申訴

申訴者可透過中心服務電話提出申訴

1. 溪北輔具資源中心:03-9320920
2. 溪南輔具資源中心:03-9544106 分機 8114

## 三、 網站申訴

中心網頁、臉書粉絲專頁、通訊軟體等網路管道之申訴。

## 伍、 處理方式

- 一、 申訴案件依本辦法及中心申訴流程圖（如附件二）規定辦理。
- 二、 接獲現場、電話或網路申訴案件，中心應協助填寫「宜蘭縣輔具資源中心意見反映表」，並於三個工作日內完成資料蒐集，以電話、電子郵件或書面方式回覆申訴者。
- 三、 對於評估結果有疑慮者，中心應指派不同評估人員重新進行評估，更換評估人員以一次為限。
- 四、 針對申訴內容及對象有保密之必要者，除受理及相關負責人員之外，中心應遵守保密原則，予以保密。
- 五、 經宜蘭縣長期照護服務管理所（以下簡稱「長照所」）認定，申訴內容需由主管機關回覆者，中心應於接獲申訴後五個工作日內，將處理結果回覆予長照所核備，並由長照所將結果以公文型式回覆申訴者。

陸、得拒絕受理之案件

- 一、非針對本中心服務內容及流程提出申訴者。
- 二、人身或惡意攻擊。
- 三、經宜蘭縣長期照護服務管理所認定，原處理方式無不妥，申訴事項無法成立者。

柒、本中心針對申訴內容，應定期匯集資料，於單位會議中檢討並提出改善方式。

捌、本辦法及流程圖如有未盡事宜，中心得隨時修訂。

玖、本辦法經宜蘭縣長期照護服務管理所核備後公告施行，修正時亦同。

附件一

## 宜蘭縣輔具資源中心意見反映表

填寫日期: / /

姓名		身份證字號	
出生年月日		聯絡電話	
通訊地址			
受申訴服務人員			
申訴事實及理由			
單位改善方式			
檢附相關資料			
督導簽章:	單位主管簽章:	日期:	

# 宜蘭縣輔具資源中心申訴流程

中華民國 113 年 11 月 18 日宜長照字第 1130016918 號

