

服務對象權益申訴辦法

民國 91 年 2 月 7 日家長會會議決議通過

民國 92 年 6 月 25 日機構更名確定，本辦法相關字彙配合修正

民國 101 年 3 月 3 日家長會修訂實施

壹、總則

- 一、為維護服務對象之權益，建立雙向溝通之申訴制度，特訂定本申訴辦法。
- 二、服務過程中若有人身安全、暴力行為、隱私權、財務自主等管理上明顯權益缺失受損事宜等，得向服務對象權益委員會(簡稱本會)提出申訴：
 - (一)申訴人為本中心服務對象、監護人或委託代理人服務。
 - (二)由社工員作為申訴窗口，並於中心內設置信箱與申訴單(如附件)。

貳、申訴方式

- 一、申訴方式可以：(1)電話、(2)書面、(3)電子郵件等方式提出申訴。
- 二、申訴內容應包含：
 - (一) 申訴人姓名、住居所、聯絡電話、身分證字號。
 - (二) 申訴之事實及請求。
 - (三) 可取得之相關證明資料。
 - (四) 本人之簽名。
 - (五) 申訴日期。
 - (六) 有代理人者，應檢附委任狀(如附件)，並載明其姓名、住居所、聯絡電話、身分證字號。
- 三、申訴資料未符合上述之申訴內容者，申訴人應於接獲通知之日起十日內補正。逾期未補正者，不予受理。
- 四、申訴案件進入司法程序，本會不予受理。

參、申訴處理

- 一、本中心接獲申訴後，由本會主任委員當日指派申訴小組處理，應於三日內完成資料蒐集與調查，並與資料蒐集後五日內召開申訴處理小組會議。
- 二、申訴處理小組應針對申訴資料進行討論，必要時得邀請申訴人、相對人、相關人員到場說明。
- 三、展開調查後，與申訴人聯繫二次無故未到，至第二次聯繫未到起算逾二週，其申訴案件本會不予受理。
- 四、應於受理申訴之日起二週內回覆處理事宜，將處理結果掛號函覆申訴人與相對人，申訴人對於接到處理決議函後二週內可提再申訴，逾期視同放棄。
- 五、處理小組於調查過程，應保護申訴人、相對人及關係第三人之隱私權；調查結束後，應作成調查報告。

肆、再申訴處理

- 一、申訴處理小組接獲再申訴時，本會應於五天內召開會議進行再申訴處理。
- 二、若申訴人不服本會申訴處理，本會應提至桃園縣身心障礙者權益保障推動小組處理。

三、申訴案件之處理，以不公開為原則。

伍、附則

- 一、申訴人對申訴決議無異議後，應於決議書中簽名確認，並不得對同一事件再提申訴。
- 二、申訴人得於申訴決定作成前撤回申訴，撤回後，若無新事證，不得就同一案件再申訴，否則本會不予受理。
- 三、本辦法經家長會通過後實施，修訂時亦同。