|  |  |
| --- | --- |
| LOGO | **財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會** |

**埔里鎮社區整合型服務中心(A)**

**申訴處理單**

修訂：110年1月1日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申訴者姓名 |  | 連絡電話 |  |
| 1. 事件相關人(如有多人可一併寫出)： 2. 申訴事件發生時間： 3. 申訴事件發生地點：   四、申訴事件內容： | | | |
| 反映日期 |  | | |
| 處理與建議：  處理人員簽章： 執行長簽章： | | | |
| 申訴人是否接受與建議：  申訴人簽章： | | | |
| 三個月內追蹤： | | | |
| 備註：  1.財團法人愚人之友基金會對受理之申訴案件具有保密責任。  2.申訴人需具名，有明確可聯繫方式，若反映涉及虛偽不實、毀謗或妨害名譽等情事，需負擔相關法律責任。 | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| LOGO | **財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會** |

**埔里鎮社區整合型服務中心(A)**

**申訴處理流程**

修訂：110年1月1日



|  |  |
| --- | --- |
| LOGO | **財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會** |

**埔里鎮社區整合型服務中心(A)**

**申訴處理辦法**

107年1月1日一版

110年1月1日二版

# 第一條 為維護個案權益與提升本會服務品質，本會特訂定申訴處理辦法，提供接受服務之案主/家屬，在接受服務過程中，對於服務品質或服務內容有問題時，能夠透過申訴方式維護個人權益，且爲案家與機構建立一溝通平台。

# 第二條 受理申訴對象為南投縣長期照顧管理中心派予本會長照個案管理之個案及其家屬。

# 第三條 長照服務使用者/家屬得以當面、書信、電話、信箱及官網提出申訴，同一案件受理已一次為限。

# 第四條 申訴程序

## 1.長照服務使用者/家屬將欲申訴之事件具體告知，向本會提出申訴。

## 2.若申訴的對象非個案管理員或社工督導，則提供被申訴人的申訴窗口，後續由主責個案管理員追蹤進度。申訴對象若為個案管理員，由社工督導進行調查；申訴對象為社工督導，則由主任進行調查。

## 3.進行申訴事件調查，從中溝通協調處理該申訴事件。填寫申訴紀錄呈報執行長，若本會人員確有疏失，則依照本會獎懲辦法處置。

## 4.從申訴人提出申訴後，於三個工作天內回覆申訴人處理結果。若申訴人對結果滿意，於三個月內追蹤後予以結案；若申訴者對結果不滿意，則本會再次調查，原本由社工督導調查則改為主任，原本由主任則改為執行長。若不希望由本會進行調查，則轉由南投縣政府社會及勞動處社會福利科進行調查，後續結果依照縣府與本會雙方契約書處置。

# 第五條 本會對受理申訴對象之資料，除依法須接受必要之調查外，應負保密之責任。

# 第六條 提出者對本會處理之結果有異議，得向南投縣政府社會及勞動處社會福利科申請協調。

# 第七條 本會於事件處理後，應以書面方式記錄申訴內容及回應，交由主管審核並予以留存。

# 第八條 本辦法經單位主管公布後即刻實施，修訂時亦同。