

財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會
社區整合型服務中心（埔里鎮）
申訴處理辦法

壹、目的：

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，提供接受服務之個案與家屬以及合作之服務單位，在服務或合作過程中，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或單位權益，並為案家或服務單位與本會建立良好的溝通平台。

貳、範圍：

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與家屬，以及合作的長照服務單位。

參、申訴作業：

- 一、個案與家屬或服務單位得以當面、書信、電話、信箱及官網提出申訴。同一案件受理以一次為限。
- 二、個案與家屬或服務單位需將欲申訴之事件具體告知，並向本會提出申訴。
- 三、若申訴對象為個案管理員，由社工督導進行調查；若申訴對象為社工督導，則由主任進行調查。
- 四、調查申訴事件時，需進行溝通協調處理，並填寫「申訴處理單」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。
- 五、申訴人提出申訴後，需在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；若不滿意，本會將再次調查，原由社工督導調查則改由主任進行，原由主任調查則改由執行長進行。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。

肆、調查原則：

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。

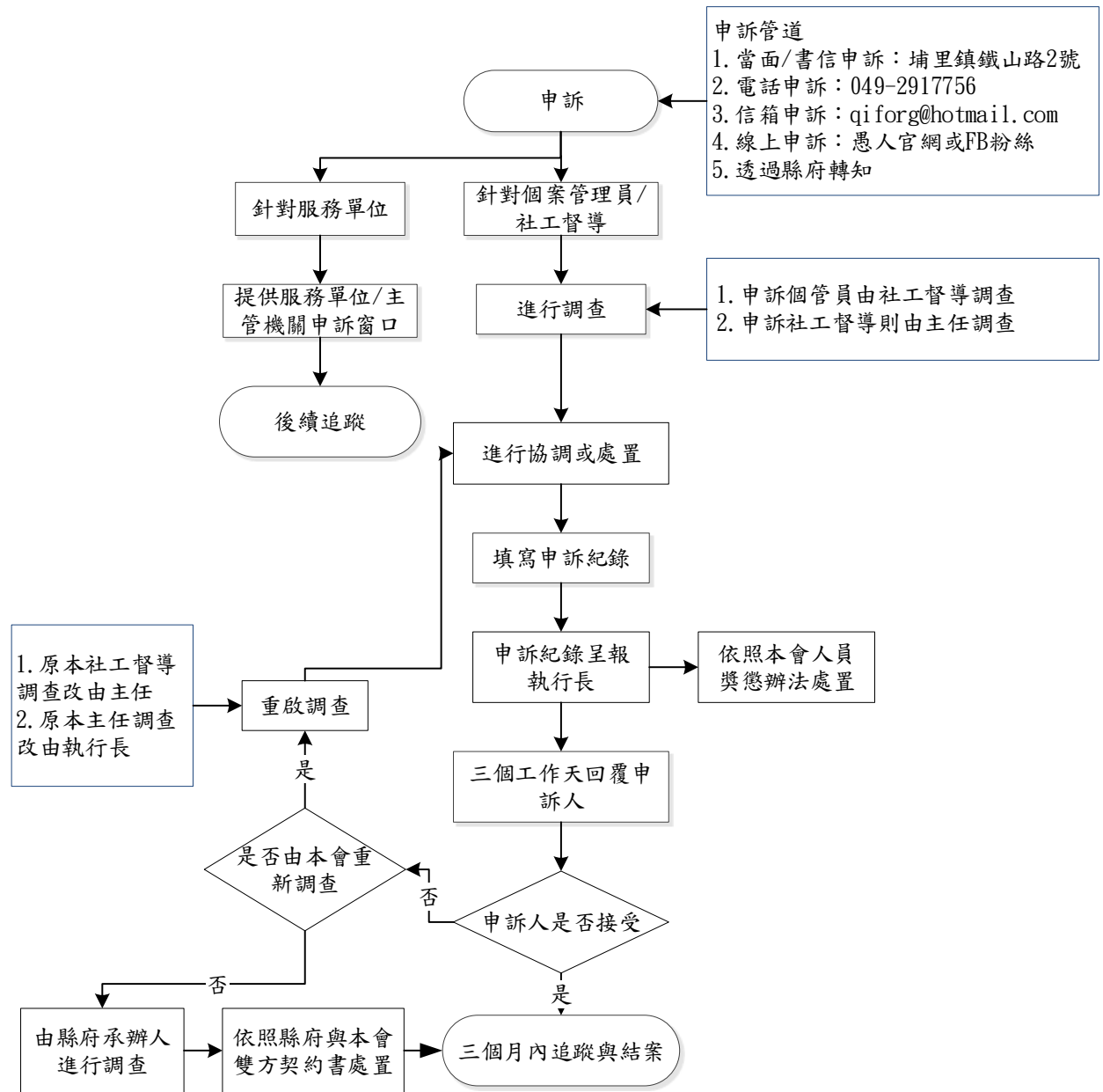
伍、調查結果與申覆：

- 一、申訴人對本會處理結果有異議，得向南投縣政府社會及勞動處社會福利科申請協調。

二、本會在事件處理後，應以書面方式記錄申訴內容及回應，交由主管審核並留存。

三、根據案件檢討情形及改善措施，適時加強團隊教育訓練及宣導，預防類似事件再發生。

陸、本辦法經單位主管公布後即刻實施，修訂時亦同。



流程圖

財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會
社區整合型服務中心（埔里鎮）
申訴處理單

反映日期：

申訴者姓名		連絡電話	
一、事件相關人（如有多人可一併寫出）： 二、申訴事件發生時間： 三、申訴事件發生地點： 四、申訴事件內容：			
以下為處理結果			
回覆日期： 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：			
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。			