

權益保障 【申訴權】

(一) 服務對象權益申訴暨意見處理辦法

1. 宗旨

本中心為確保服務對象接受福利服務之合法權益，特訂定此辦法保障服務對象權益，並確保申訴及意見反應管道之暢通。

2. 申訴範圍

服務對象本人及家長（屬）對於中心相關服務措施提供意見與抱怨，或認為有不當及損及服務對象或家長（屬）之權益時，可經正常行政程序處理，提出意見反應與申訴，如無法解決者得依本辦法向權益委員會提出申訴，如仍無法解決者則呈交董事會進行再申訴。

3. 處理組織

服務對象權益委員會為受理申訴案件之主要單位，本會設置一人為主任委員，由中心家長會會長兼任；一人為副主任委員，由中心家長會副會長兼任。其餘委員包括：家長代表四位（由家長會選拔推派）、服務對象代表一位（由服務對象自治會選拔推派）、中心代表二位為院長及主任、另聘二位外部代表（以相關專業人員為主，含專家學者、績優機構主管、社工人員、律師及醫護人員等）；服務對象任期一年，其餘委員任期為兩年，期滿得續聘之。前項委員出缺時應予補聘，補聘委員之任期至原委員任期屆滿為止。再申訴之評議手續則由本中心董事會為主要評議單位。

4. 申訴暨意見處理程序

(1) 意見反應與抱怨

意見反應與抱怨之提起可在知悉措施之日起十日內以書面或口頭告知工作人員，由服務對象、家長（屬）或受理人員協助填具「簡易申訴暨意見反應申請表」，由社工組統一受理並照會相關人員，進行改進與檢討，並於一週內以書面回應當事人改善狀況，當事人如對處理結果滿意，便由社工進行結案，如有異議，社工需協助當事人提出申訴，並進行申訴程序。

(2) 權益申訴

- A、應具「服務對象權益申訴書」，並載明申訴人姓名、電話、地址、申訴方式、申訴內容、相關證明文件、人證、物證、申訴人對處理的期待與要求、申請日期。
- B、中心於收到申訴書之次日起，與申訴人進行初步協調溝通，如溝通未果，則於二十日內召開服務對象權益委員會並完成評議，必要時得予延長，並通知申訴人，延長以一次為限，最常不得逾二個月。但涉及退訓或類此處分之申訴案，不得延長。
- C、申訴案有調查或實地瞭解之必要時，得經權益委員會決議，推派委員三至五人成立「調查小組」為之。
- D、申訴人於申評未作成評議決定書前，得撤回申訴案。

- E、申訴提起後，申訴家長（屬）或服務對象就申訴事件或其牽連之事項，提出訴願、行政訴訟、民事訴訟、刑事訴訟者，應予以書面通知權益委員會。權益委員會獲知上情後，應即終止評議，俟終止評議原因消滅後繼續評議。唯退訓之申訴不在此限。
- F、權益委員會以不公開為原則，但得通知申訴人、原處分單位之代表及關係人到會說明。
- G、權益委員會之表決、委員意見及申訴人基本資料，應予保密。
- H、「**評議決定書**」於完成行政程序後送達申訴人及相關單位。

（3）再申訴

- A、申訴人於「**評議決定書**」送達之次日起十日內如提出再申訴，則於提出後二十日內召集專業人員、專家學者、社會公正人士進行再評議，但同案以一次為限。
- B、**將再申訴案件呈報社會局承辦窗口備查。**

（4）注意事項

- A、評議決定書應記載評議主文、事實、理由等內容，不受理之申訴案件亦應作成評議書，惟其內容只列主文和理由。
- B、**評議決定書應按評議會議之層級及隸屬，由權益委員會主任委員及相關專家學者、社會公正人士在評議後送達申訴人及原處分單位。**
- C、原受理單位如認為評議結果與法規抵觸或事實上窒礙難行者，應列舉具體事實及理由陳報主任，並副知權益委員會或董事會，主任如認為有理由者，得移請再議（以一次為限）。
- D、評議完成行政程序後，中心應即採行，並將「**評議結果後續處理紀錄**」以書面方式告知申訴人，以完成申訴案件之結案手續。

（5）受理窗口：本中心社工組為單一受理及收件窗口。

（6）申訴管道

- A、申訴電話：07-8911411#103.104.105.106
- B、申訴傳真：07-8911415
- C、申訴信箱：高雄市小港區高坪 76 街 2 號
- D、申訴電子信箱：office@lerencenter.com
- E、申訴網路留言：
官方網站:www.lerencenter.org.tw

（7）處理流程（見下頁服務對象權益申訴處理流程表）

--

相關資料

- 1.簡易申訴暨意見反應申請表【附件 58.】
- 2.簡易申訴暨意見反應處理紀錄表【附件 59.】
- 2.服務對象權益申訴書【附件 60.】
- 3.評議決定書【附件 61.】
- 4.評議結果後續處理紀錄【附件 62.】

(二) 服務對象權益申訴處理流程表

