

嘉義縣輔具資源中心 申訴辦法

第一版制定於 106 年 10 月 25 日

第二版制定於 107 年 07 月 22 日

第三版核備日期：嘉義縣社會局 110 年 08 月 05 日嘉縣社身福字第 1100030610 號函

- 一、 嘉義縣輔具資源中心(以下簡稱中心)為保障受輔具服務對象權益，訂定本辦法。
- 二、 中心受理申訴範圍如下：
 - (一) 受服務對象對於中心有關服務，認為不當或違法，致損害其權益者。
 - (二) 受服務對象對於新提供輔具評估結果有疑義，認為影響其申請輔具補助權益者。
- 三、 申訴方式及管道：
 - (一) 可以電話、傳真、電子信件或書面等方式向社會局及本中心提出。
 - (二) 嘉義縣社會局身障福利科。
電話：(05)362-0900
傳真：(05)362-0897
 - (三) 嘉義縣輔具資源中心。
電話：(05)279-3350
傳真：(05)279-3471
電子信箱：carc3625365@gmail.com
 - (四) 本中心於入口處設有申訴表及意見箱，並公告本辦法於中心官方網站 (<https://chiayiat.tw/>)，供提出者自行下載。
- 四、 中心接到申訴通知後，應於三日內完成資料蒐集，並進行下列回應：
 - (一) 受理單位由中心組長及相關業務主責擔任之。
 - (二) 屬第二條第一項者，應於三日內以電話、電子信件或書面等方式回覆，並做成紀錄。
 - (三) 對於輔具評估結果有疑義，認為涉及後續補助權益者，中心應指派不同評估人員進行評估，並將評估結果作為後續申請之依據，但以一次為限。
- 五、 針對申訴內容，除受理及相關負責人員外，需完全遵守保密原則進行處理。
- 六、 中心針對申訴內容將定期匯集資料，在會議中檢討且提出改善方式。
- 七、 中心主管應針對申訴內容進行檢視，必要時得邀請申訴人到場說明。
- 八、 認為不當或違法致損害其權益者申訴處理結果如有異議，則可以於二週內提出申訴，逾期視同放棄。
- 九、 本辦法經社會局核備通過，自發佈日施行，修正時亦同。

嘉義縣輔具資源中心 申訴表

申訴人基本資料					
提出者		與受服務對象 之關係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家屬_____ <input type="checkbox"/> 其他_____		
受服務對象基本資料					
姓名		身分證字號	(針對評估疑義必填)	生日	(針對評估疑義必填)
地址				電話	
申訴內容					
此次接受之 服務項目	<input type="checkbox"/> 評估 <input type="checkbox"/> 租借 <input type="checkbox"/> 維修 <input type="checkbox"/> 回收 <input type="checkbox"/> 諮詢 <input type="checkbox"/> 其他_____				
申訴 具體事實 及理由					
希望獲得 之 回應改善					
承辦人			申訴日期		
後續處理					
中心回應 或 改善措施					
檢附文件					
回覆人員			回覆日期		
照會人員	組長		督導		
備註					

【申訴流程圖】

