

申訴事件處理辦法

壹、總則

- 一、申訴人為本協會服務對象、監護人、家屬、委託服務人、職工、照顧人員、志工役男等本會服務及所屬相關人員。
- 二、本協會設置申訴專線、信箱、傳真，供申訴人提出申訴之用。
- 三、申訴受理者由本會行政人員負責受理及處理。
- 四、申訴專線：03-5626684、傳真：03-5626687、信箱：e200261@ms25.hinet.net、郵寄地址：300 新竹市南大路 672 巷 3 弄 22 號。

貳、申訴範圍

- 一、本協會服務對象與家屬對於有關服務提供之措施，認為違法或不當至其權益受損者等爭議，皆可提出申訴。
- 二、為使本會各員工權益能夠得到更公平、公正的處置，凡是本會各員工對於管理處置上有爭議之議題，舉凡員工工作規則、員工考核、福利、性騷擾及其它有關員工權益維護產生之相關問題，亦可透過本辦法之規定提出申訴。

參、意見反應方式

- 一、反應人可以電話、傳真、信件（含電子郵件與書面）提出申訴。
- 二、反應人若透過電話申訴時，受理人員需完成填寫權益意見反應單(附件一)，以郵寄回函方式由反應人簽名確認申訴內容。
- 三、反應人若透過信件反應時，則直接受理並進入下個程序。

肆、意見反應處理

- 一、本協會接到反應函後，應由行政人員三日內完成資料蒐集，資料收集後五日內將事件處理結果回覆反應人(權益意見反應回覆單-附件二)。
- 二、意見處理結果掛號函寄反應人，會請反應人或其監護人勾選同意與否並簽章，以示了解處理結果。
- 三、若對於意見處理結果如有異議，可於接到意見回覆單後二週內提出申訴，並請填寫權益申訴函/決議函(附件三)，逾期視同放棄。

伍、申訴事件處理

- 一、本協會接到申訴函後，依權益意見單與回覆單、行政人員收集相關資料，於一週內召開申訴處理小組會議。
- 二、申訴處理小組應由理事長為召集人，依案件性質之不同邀請各領域的專家、學者籌組申訴處理小組。申訴處理小組成員以三人為原則，不超過五人為限。
- 三、當被申訴人與申訴處理小組成員有直接利害關係者，當事人有權要求迴避原則。
- 四、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或相關人員到場說明，會議內容應予以保密。
- 五、申訴處理小組於討論後五日內，將會議結果掛號函覆申訴人，請申訴人在決議函上勾選接受與否並簽章，以表示了解決議函內容。
- 六、若申訴人對於決議函結果如有異議，可於接到決議函後二週內再提出申訴，並請

再填寫權益申訴委員會申訴書(附件四)，逾期視同放棄。

陸、再申訴處理

- 一、申訴處理小組接獲再申訴時，須立即提交權益申訴委員會（以下簡稱權委會）討論。
- 二、權委會接獲申訴處理小組提案次日起十天內完成召開會議討論再申訴事宜，並作成評議決定書。
- 三、申訴人再申訴以一次為限，對於再申訴之決議後，應於評議決定書中簽名確認，且不得對同一事件再提申訴。
- 四、權委會評議決定書後，應於3天內以雙掛號寄給申訴人。

柒、權益申訴委員會（簡稱權委會）

- 一、權委會委員為無給職，敦聘家屬代表、協會代表、相關專業人員及公共人士共組成5人，惟協會人數不得超過三分之一；任期三年期滿得續聘之。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。
- 二、權委會置主任委員一人，副主任委員一人，由委員互選，連選得連任。
- 三、權委會置執行秘書一人處理會務工作，由行政人員任之。
- 四、權委會視需求召開會議，由主任委員召集並為主席，必要時得召集臨時會議。主任委員不能出席時，由副主任委員代理之，副主任委員不能出席時，由委員互推一人代理之。
- 五、權委會開會應有二分之一以上委員出席，決議事項應經出席委員三分之二之同意後實施。
- 六、權委會決議事項，應交由行政人員執行，並追蹤檢討。
- 七、權委會委員對於審議服務使用者權益有利害關係者，應行迴避。
- 八、權委會委員、執行秘書均為無給職。

捌、附則

- 一、申訴人對申訴相關決議無異議後，應於相關決議書中簽名確認，並不得對同一事件再提申訴。
- 二、本辦法經理監事會議通過後實施，修改時亦同。