新竹縣政府委託財團法人伊甸社會福利基金會新竹分事務所辦理

新竹縣輔具資源中心

申訴及建議處理辦法

一、為保障接受新竹縣輔具資源中心(以下簡稱本中心)服務對象之權益，並增進服務效能，特訂本處理流程

1. 在接受本中心各項服務期間，認為本中心之處理，損及相關權益，得依本辦法之規定提出建議及申訴
2. 申訴及具體建議得以下列方式向本中心提出

1.填寫新竹縣輔具資源中心建議及申訴書

2.接受服務後進行滿意度調查表中您對本心所提供的服務，是否有其他建議事項中填寫

四、本中心接獲申訴，回報新竹縣政府，必要時邀請相關專業團隊人員，提供各項處理意見，並於五個工作天內予以答覆

五、申訴及建議歸檔於年度檢視一次，其改善措施於年度成果報告中呈現及分

析。

六、本處理流程未盡事項得隨時檢討修正之。

七、申訴及建議處理流程

新竹縣政府委託財團法人伊甸社會福利基金會新竹分事務所辦理

新竹縣輔具資源中心

建議及申訴書

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 建議及申訴人 |  | 日期 |  |
| 連絡電話 |  | | |
| 申請服務項目 | □輔具諮詢 □輔具評估 □輔具租借 □輔具訓練  □輔具回收□輔具維修或保養 □輔具展示  □其他(請說明)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| 一、建議及申訴事由 |  | | |
| 二、建議及申訴人期待 |  | | |
| 三、檢附文件及證據(列舉後，裝訂如附件) |  | | |

※本表如有需要，可向工作人員索取或上中心官網下載。

新竹縣政府委託財團法人伊甸社會福利基金會新竹分事務所辦理

新竹縣輔具資源中心

建議及申訴書評議書

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 建議及申訴人 |  | 建議及申訴  日期 |  |
| 連絡電話 |  | 評議日 |  |
| 建議及申訴  服務項目 | □輔具諮詢 □輔具評估 □輔具租借 □輔具訓練  □輔具回收□輔具維修或保養 □輔具展示  □其他(請說明)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| 一、建議及申訴事由 |  | | |
| 二、被建議及申訴單  位處理情形 |  | | |
| 三、調查結果 |  | | |
| 四、附送文件 |  | | |

處理人員： 單位主管：