

服務使用者申訴暨意見反應辦法

106.06.20 一修

107.04.01 二修

109.08.02 審視

112.05.25 審視

第一條 本中心為保障服務使用者權益，依據「服務使用者權益委員會組織章程」第十一條，特制訂本辦法。

第二條 服務期間服務使用者或家長（屬）/委託人，認為中心對其所為之處分或處置，損及其權益時，可向本中心提出意見反應，形式不拘。經正常行政程序仍無法解決者，得依本辦法之規定提起申訴。

第三條 中心工作人員接獲服務使用者或家長（屬）/委託人之意見反應時，應向主任呈報，由主任依業務分責派案處理。處理後由社工員或督導回覆並記錄之。

第四條 服務使用者或家長（屬）/委託人，可於處分或處置生效十日內以書面資料向服務使用者權益委員會（以下簡稱權委會）提出申訴。

第五條 權委會於收到申訴書之次日起十日內開會作成評議決定書。

第六條 利益迴避原則：權委會委員與申訴事項有直接利害關係者應迴避之，並由主任委員另聘代理委員，就該申訴事項代行職務。

第七條 權委會就書面資料審議服務使用者申訴案件，會議之舉行以不公開為原則，視處理案情需要，得邀請教保員、督導、組長及相關服務人員、家長（屬）/委託人及被申訴人或被申訴單位代表出席，會議內容應予以保密。

第八條 權委會應對申訴案件提出討論，經決議之評議決定書由召集人簽署。

第九條 權委會評議決定書應以雙掛號寄給申訴人。

第十條 申訴人於接到評議決定書後，二週內可提再申訴，逾期視同放棄。再申訴以一次為限。

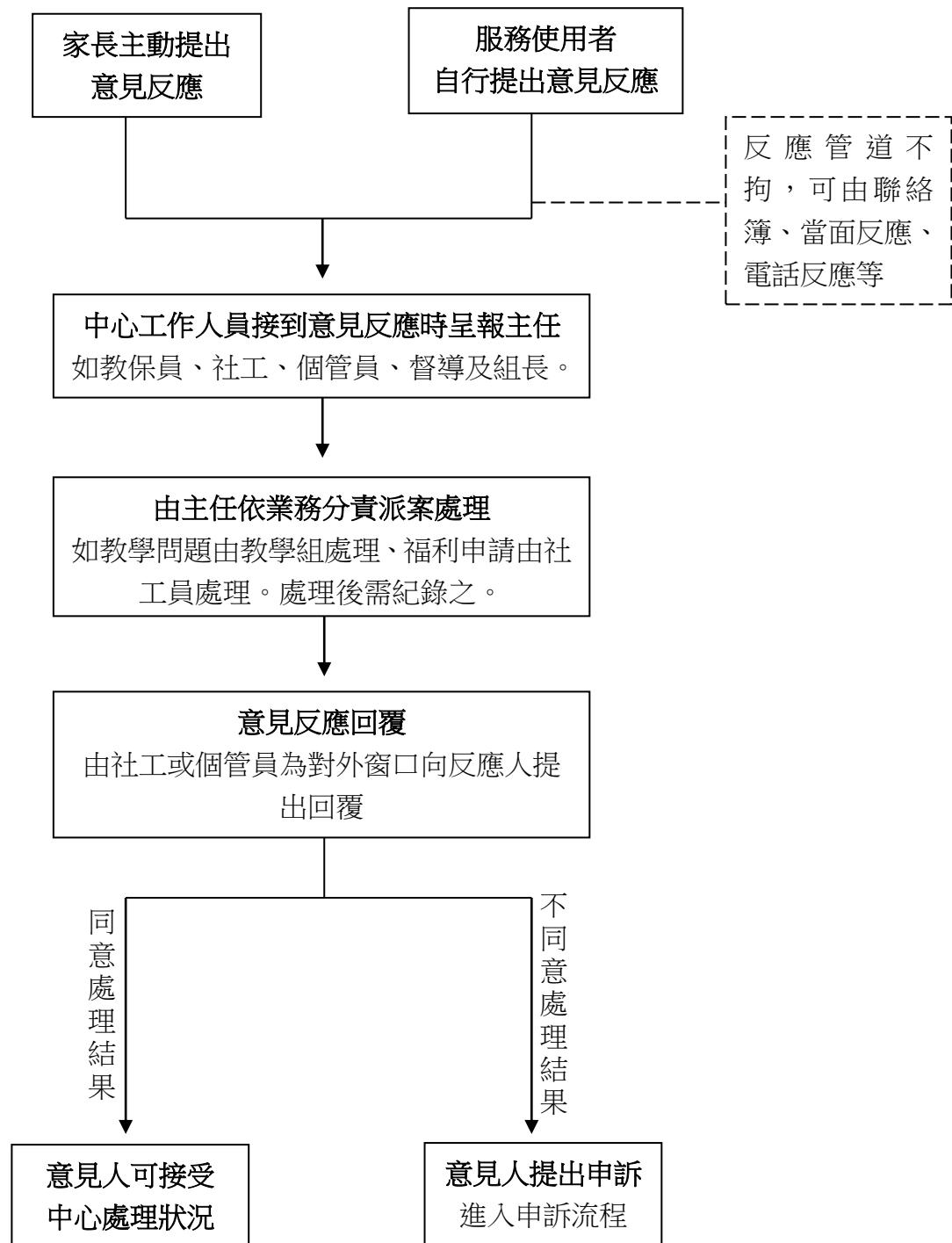
第十一條 權委會於收到再申訴書之次日起十日內再開會作成評議決定書。

第十二條 申訴人對申訴決議無異議後，應於決議書中簽名確認，並不得對同一事件再提申訴。

第十三條 申訴書暨評議決定書之參考格式如附件一、附件二。

第十四條 本辦法經主管會議通過後實施，修改時亦同。

## 服務使用者意見反應流程



財團法人台灣省天主教會新竹教區附設苗栗縣私立聖家啟智中心  
服務使用者申訴流程

