

新北市瑞芳區衛生所社區整合型服務中心異常事件通報與申訴處理辦法

一、異常事件通報與申訴處理

1. 目的

透過即時且適切地處理服務過程發生的異常或申訴事件，提升服務品質，維護服務使用者之最佳權益。

二、申訴(陳情)管道

1. 本所電話：於契約中明列本所電話(02)24972132
2. 本所官網「主任有約」、「聯絡我們」：提供管道直接向單位主管回饋反應
3. 現場申請：服務櫃台均可於上班時間受理
4. 市政專線：長照專線 1966、市民熱線 1999

三、申訴(陳情)機制

1. 市政專線：依據新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項流程辦理
2. 市政專線以外管道：包括但不限於以本所電話、本所官網、現場申請等方式申請之申訴(陳情)案件。
 - a. 各管道接獲民眾申請案後，需持虛心自省之態度，並秉持公正客觀原則即時處理。
 - b. 各管道接獲民眾申訴陳情時，需同時回報業務督導受理。
 - c. 受理後，由負責人、業務督導與個管師於 3 個工作日內分別釐清申請者需求與申訴陳情內容，進一步分析問題與檢討原因，同時制定因應措施並改善。
 - d. 由業務督導回覆申請者，若申請者接受回覆內容，則持續追蹤後續滿意度；若申請者不接受回覆內容，則重新釐清申請者需求、重新分析問題與檢討原因、並擬定因應措施並改善。

申訴(陳情)流程圖

階段	服務使用者提出	流程	合作單位提出	時效
受理	各窗口收到後轉達業務督導受理	反應	各窗口收到後轉達業務督導受理	1 個工作日
處理	業務督導向申請者了解申訴(陳情)內容	釐清	業務督導向申請者了解申訴(陳情)內容	3 個工作日
	負責人、業務督導、個管師	分析	負責人、督導、個管師	
	負責人、業務督導、個管師	因應	負責人、督導、個管師	
回覆	業務督導	回覆	業務督導	1 個工作日
追蹤	個管師	持續	個管師	視案情訂定追蹤期限

注意事項：

於處理各階段皆適時於系統通報照管中心知悉，視案情與照專討論共識、共同研議。

**新北市瑞芳區衛生所社區整合型服務中心意見
反應暨申訴申請單**

說明：本單位接獲意見反應/申訴後，將於 1 個工作日內回覆受理。申訴案件應具名提出，倘經查匿名虛報或不實者，不予受理。			
申請者姓名			
申請時間	年 月 日 時 分		
申請者電話			
反應種類	☐ 人員態度 ☐ 制度規範	☐ 服務品質 ☐ 設備設施	☐ 其他： _____
反應內容			
期待回應或處理			
業務督導			
主管簽核			