

財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會彰化分事務所(彰化家扶中心)

服務使用者申訴處理辦法

2023.11.20 制訂

- 一、 本中心為維護服務使用者暨其家庭(含申請者、開案中及自立家庭仍追蹤服務中)之福利與權益，並增進服務品質，特定此辦法。
- 二、 凡服務使用者對於本中心服務內容、品質或其他與服務相關之疑義時，皆可經由以下申訴管道進行申訴。
- 三、 相關申訴管道及聯絡方式如下：

(一) 各服務據點之電話、傳真、地址：

彰化家扶中心 各服務據點	服務電話	傳真	地址
和美中心	04-7569332	04-7569336	彰化縣和美縣彰美路五段 160 號
彰化服務處	04-7272085	04-7280892	彰化市中正路 2 段 560 巷 10 號
員林服務處	04-8370590	04-8316545	彰化縣員林市龍富二街 38 號
田中服務處	04-8762388	04-8762389	彰化縣田中鎮福安路 258 號
二林服務處	04-8953595	04-8968753	彰化縣二林鎮四維街 147 號

(二) 電子信箱：ch@ccf.org.tw

(三) 申訴時間：週一至週六上午 09:00-11:30，下午 13:30-16:30(週日及國定假日及公告停班等均公休)

- 四、 申請流程(請參閱附件)
- 五、 本中心受理之工作人員於接案後，應向申訴人再次確認內容與事實均無誤，並填寫申訴事件處理報告表單。
- 六、 當日可處理之申訴案件將立即處遇，且於現場或電話回覆；如申訴人對於回覆及處理結果尚有疑義，即將該申訴案件送交本中心8人小組(含本中心主任、督導、組長)進行研討，並訂定處遇方案，及後續作成決議，且於10個工作天內以書面或電話方式通知申訴者處遇結果。
- 七、 本辦法自公佈日起施行。