

財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會台中市北區分事務所

服務使用者權益保障要點

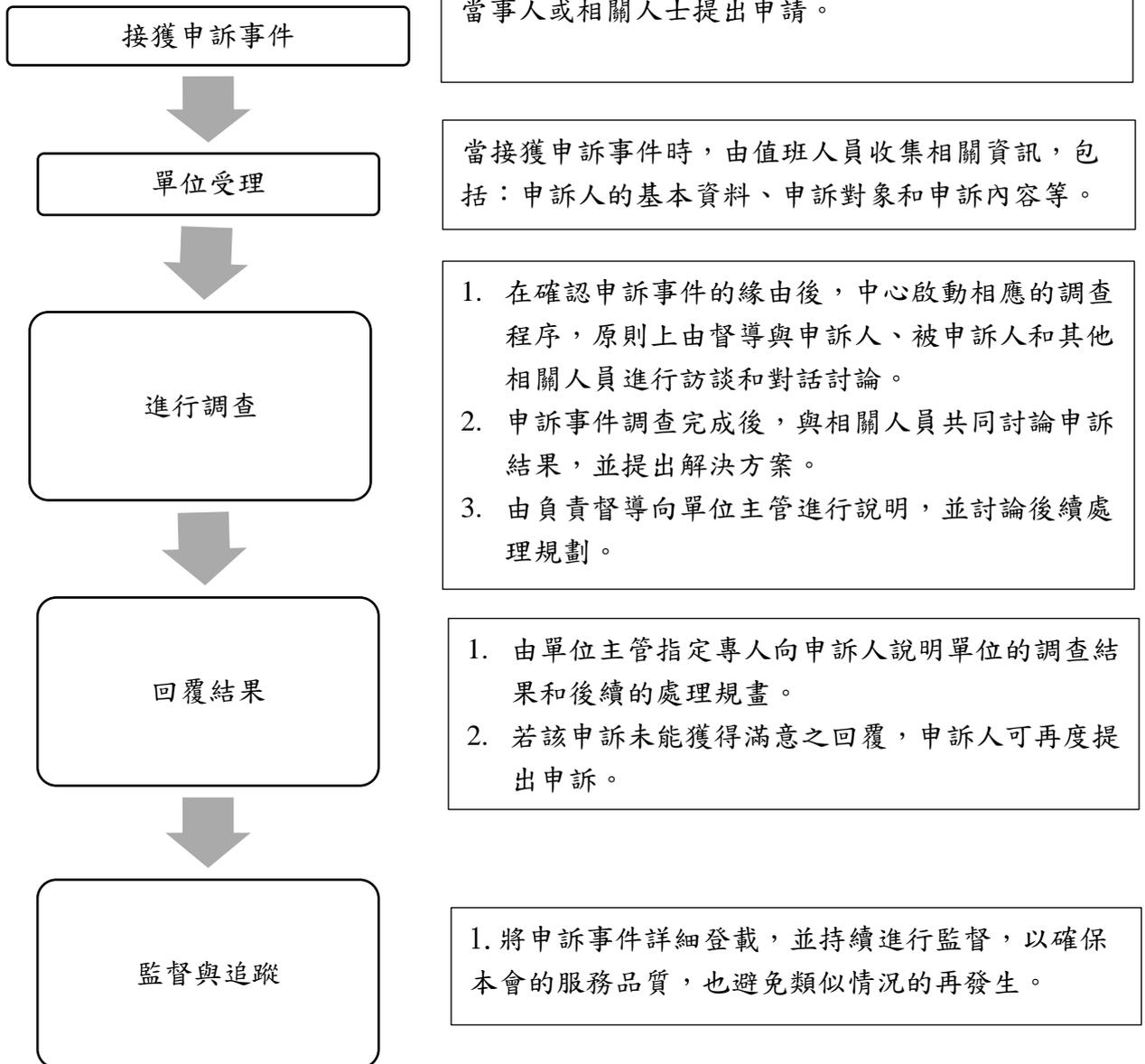
2024年9月13日制定

一、為保障本會服務對象之權益，並增進服務品質，特制定此要點。

二、服務對象：

1. 凡申請或接受本會服務而權益受損之對象或其相關人員。
2. 凡對本單位服務方案、經辦業務、行政措施有具體興革建議者。
3. 凡服務輸送過程中權益受損之機構。

三、申訴流程：



★若有再申訴之情形，則依以下處理原則執行之。



四、申訴處理：單位收到申訴後，根據申訴案件內容，啟動調查程序，必要時得由單位主管召集相關人員成立調查小組。

五、申訴調查原則

1. 單位應於受理申訴後十個工作天內啟動和完成內部調查，並回覆申訴人。
2. 單位調查應秉持客觀、公正、專業原則，給予申訴人充分陳述意見的機會。
3. 處理申訴事件之相關人員，對於申訴人之姓名或其他足以辨識身分之資料及隱私，應盡力予以保密，不得洩漏案情與個人相關資料。

六、申訴管道及聯絡方式

1. 本單位各服務據點之通訊內容

服務據點	電話	傳真	地址
豐原本中心	04-25232704	04-25232734	420 豐原區豐原大道三段 199 號
沙鹿服務處	04-26631234	04-26630055	433 沙鹿區中山路 482-1 號
大里服務處	04-24180635	04-24180636	412 大里區永隆路 347 號
環東辦公室	04-25251785	04-25251786	420 豐原區圓環東路 707 號

2. 電子信箱：tcc@ccf.org.tw

七、本要點自即日起開始實施。