家扶基金會新竹家扶中心-服務使用者申訴處理辦法

2023 / 12 / 05 修訂

財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會

新竹分事務所(家扶中心)
服務使用者申訴處理辦法

 2023.12.05修訂

* 本中心為維護服務使用者暨其家庭(含申請者、開案中、自立家庭仍追蹤服務中及政府委託提供服務者)之福利與權益，並增進服務品質，特定此辦法。
* 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。
* 相關申訴管道及聯絡方式如下：

1.各服務據點之電話、傳真、地址：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 新竹家扶中心及服務據點 | 服務電話 | 傳真 | 地址 |
| 新竹中心 | 03-5678585 | 03-5797889 | 新竹市光復路一段531巷72-8號 |
| 竹東服務處 | 03-5103885 | 03-5103887 | 新竹縣竹東鎮中豐路二段120號 |

2.電子信箱：hc@ccf.org.tw

3.申訴時間：週一至週六上午08:00-12:00，下午13:00-17:00(週日及國定假日及公告停班等均無法服務)

* 申請流程(請參閱附件)
* 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。
* 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7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。
* 本辦法自公佈日起施行。