2023新竹家扶中心服務使用者申訴流程:

接獲服務對象或外界資源人士/單位之投訴事件

步驟1(收集相關資訊):

當接獲申訴事件時，先由接獲訊息同工收集所有相關資訊。包括申訴人的姓名、聯絡方式、申訴的對象、申訴的具體細節，以及相關事由。

處理人員:櫃台值班人員/接獲投訴事件同工

步驟3(調查程序、討論與解決方案):

1. 在確認申訴的事件緣由後，啟動相應的調查程序，中心原則由督導與申訴人、被申訴人以及其他相關人員進行訪談或資料收集。
2. 申訴事件調查完成後，與相關人員一同討論申訴的結果並提出解決方案。包括：對錯誤的認知、如何適當的回應申訴人或中心之相關事務的改進建議等..。
3. 完成申訴事件的資料蒐集後，由負責之督導向主任彙報，並討論相關處理計畫，必要時召集7人小組會議議決處理計畫。

處理人員: 中心同工/督導/主任

步驟2(審查與分類):

由接獲投訴事件同工將申訴進行初步分類，以確定它屬於哪個範疇或組別，並將事件告知該組之督導/組長。

分類原則如下:

1. 受扶助家庭進行投訴，轉知主責同工或該組督導進行事由之了解。
2. 保護個案/寄養家庭，轉知該組督導/組長進行事由之了解。
3. 認養人進行投訴，轉知各經扶組督導，進行事由之了解。
4. 捐款人進行投訴，轉知主任指派同工，進行事由之了解。

處理人員:中心同工/督導/主任

步驟4(通知申訴人):

申訴人將會由主任指定之專人，告知中心調查結果以及採取的行動。並確保申訴人知道其投訴已被聽取並且得到了回應。

處理人員:督導/主任

步驟5(監督與追蹤):

在解決申訴事件後，中心將會持續監督相關情況以確保問題得到全面解決，並且盡可能制定因應措施以避免類似的問題再次發生。申訴案件資訊詳細存留，作為日後處理相似申訴案件參考。

處理人員:督導/主任