

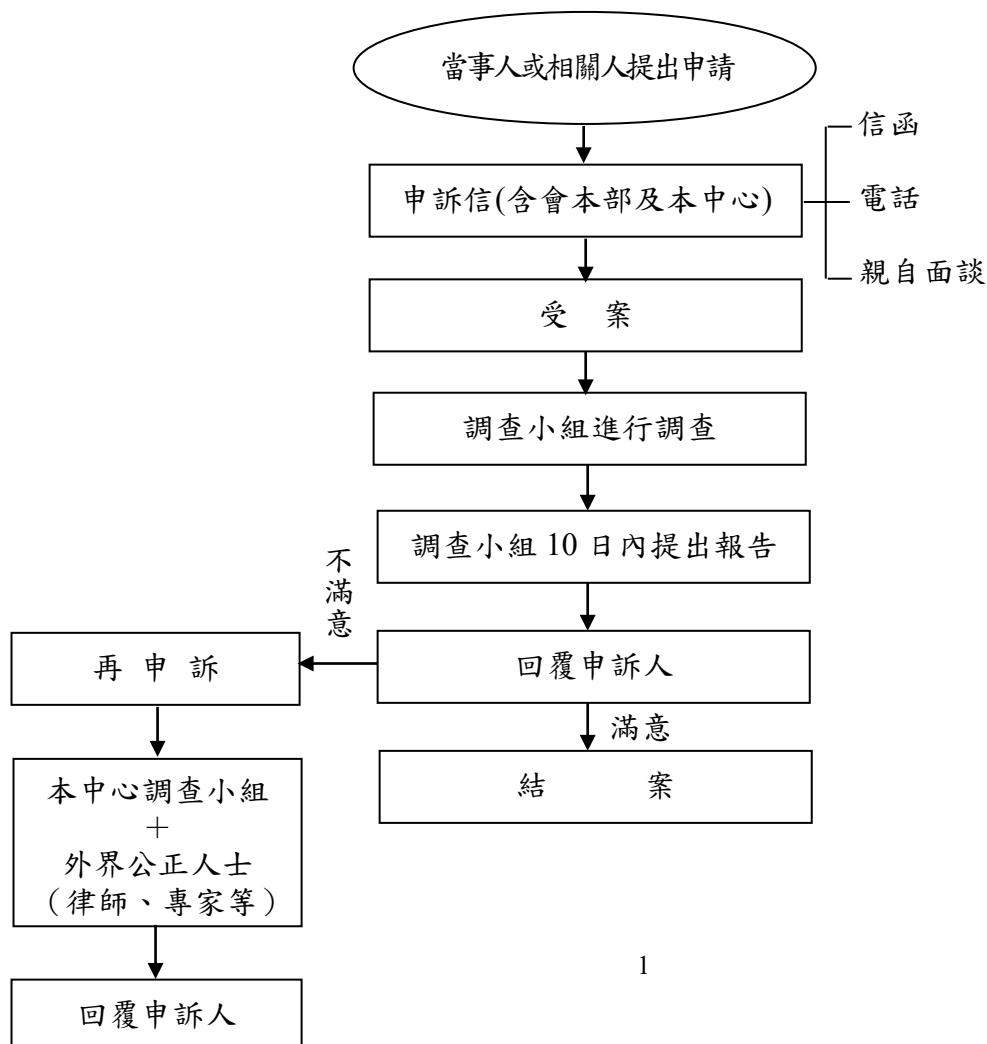
財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會苗栗分事務所

服務使用者申訴處理要點

2023年9月19日公布

2024年6月25日修訂

- 一、為保障本中心服務使用者權益，提供公平之申訴管道，特制定本處理要點。
- 二、本處理要點所稱之服務使用者，係指申請或接受本中心各項服務之個人、團體或社區。
- 三、本中心收到申訴單後，根據申訴案件內容，由中心主任召集相關人員成立調查小組。
- 四、申訴對象：
 1. 凡申請或接受本中心服務而權益受損之對象或其相關人。
 2. 凡對本中心服務方案、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。
- 五、申訴流程



六、服務使用者申請程序

1. 申訴管道：電話、信函（含官網、傳真及電子郵件）、親自面談等方式
2. 受理申訴者：會本部及本中心全體員工
3. 應備文件：
 - (1) 身份證件（身份證或戶口名簿）
 - (2) 權益受損之相關資料證明
 - (3) 個案申訴單

七、本要點經主督會議通過後實施，修改時亦同。