

財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會宜蘭分事務所

服務使用者權益保障要點

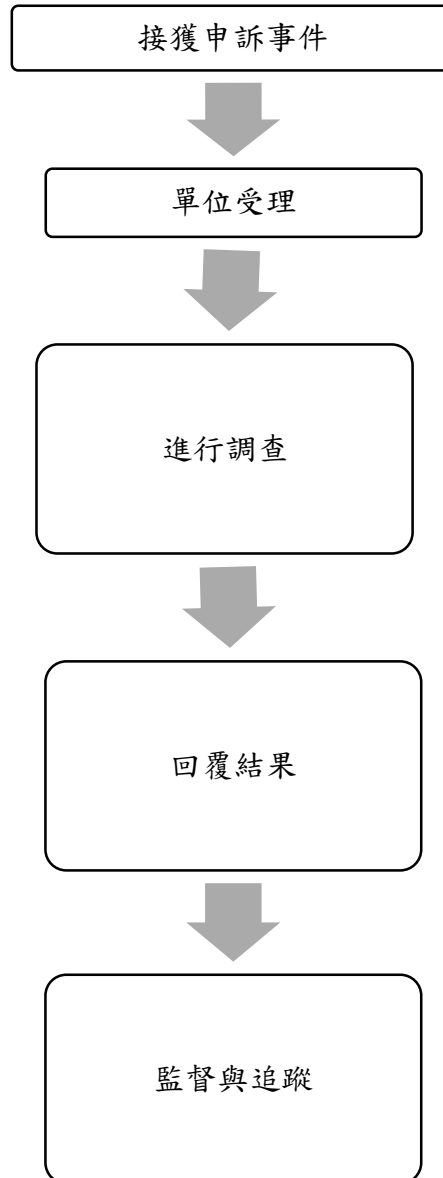
2024年10月20日制定

一、為保障本單位服務對象之權益，並增進服務品質，特制定此要點。

二、服務對象：

1. 凡申請或接受本單位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：



.....

四、申訴處理：本單位收到申訴後，根據申訴案件內容，啟動調查程序，必要時將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. 單位將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. 單位調查將秉持客觀、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，將盡力予以保密，不得洩漏案情與個人相關資料。

#### 六、申訴管道及聯絡方式

1. 本單位通訊窗口資訊
  - 地址：260 宜蘭縣宜蘭市自強新路 171 號
  - 電話：03-9322591
2. 電子信箱：yil@ccf.org.tw

七、本要點自即日起開始實施。