

金門縣政府委託財團法人伊甸社會福利基金會辦理

金門縣輔具資源中心 意見反應及申訴處理辦法

- 一、 為保障接受金門縣輔具資源中心(以下簡稱本中心)服務對象之權益，並增進服務效能，特訂申訴處理辦法。
- 二、 本中心為受金門縣政府委託辦理地區輔具相關服務，就接受委託服務項目之意見反應及申訴程序適用行政程序法相關行政程序規定。
- 三、 服務對象於接受本中心各項服務期間，認為本中心之輔具相關服務處理，有損及相關權益時，得依本辦法之規定提出意見反應或申訴。
- 四、 意見反應及申訴得以下列方式向本中心提出
 1. 民眾於中心現場意見反應或申訴
 2. 中心聯絡專線 082-333269 電話意見反應
 3. 填寫「金門縣輔具資源中心申訴單」。
 4. 縣府 1999 專線與網上填寫縣長信箱
- 五、 除民眾現場意見反應或申訴外；利用書面、撥打專線反映者，應提供意見反應或申訴人姓名、聯絡電話及聯絡住址並述明具體意見反應或申訴事由，以俾利本中心後續意見反應及申訴作業進行。不願具名提供者將依行政程序法第 173 條第 1 項規定拒予回覆。
- 六、 服務對象於中心現場意見反應或申訴時，本中心於執掌內可回覆部分予以回覆，並做成紀錄；服務對象若對回覆內容無法接受，或部分內容無法直接回覆時，將回報金門縣政府，必要時邀請相關專業團隊人員，提供各項處理意見，並於 7 至 10 個工作天內另予公文予以答覆。
- 七、 前項於現場回覆如經服務對象所認同並接受，應做成紀錄，並由服務對象簽名後歸檔。
- 八、 撥打本中心專線與填寫「金門縣輔具資源中心意見反應及申訴單」申訴者，於上班時間時(每周一至週五上午 8 時至下午 5 時 30 分)受理者，將於接受意見反應或申訴受理時立即回覆。於例假日及國定假日提出者，於假日結束後隔日以電話回覆。電話回覆時就本中心執掌內可回覆部分予以回覆，並做成紀錄；服務對象若對回覆內容無法接受，或本中心就部分內容無法直接回覆時，將回報金門縣政府，必要時邀請相關專業團隊人員，提供各項處理意見，並於 7 至 10 個工作天內另予公文予以答覆。

金門縣政府委託財團法人伊甸社會福利基金會辦理

金門縣輔具資源中心 意見反應及申訴處理辦法

- 九、 前條以電話撥打至本中心聯絡專線意見反應或申訴者，為確保整體內容的完整性，本中心得進行電話錄音。
- 十、 撥打縣府 1999 專線與縣長信箱意見反應或申訴者，本中心將於接到縣府相關訊息後，於上班時間回覆。
- 十一、 意見反應或申訴事項如有涉及法律責任部分，除依本辦法辦理外，本中心將依相關法律程序處理，並保存相關事證。
- 十二、 意見反應及申訴案件歸檔後於當年度整體檢視一次，其改善措施於年度成果報告中呈現及分析。
- 十三、 本中心遇有以下意見反應及申訴情形時，得依行政程序法第 173 條第 2 及第 3 項規定拒予回覆：
 - 1. 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再申訴者。
 - 2. 非本中心受委託辦理事項，接獲申訴人以同一事由分向各機關申訴者。
- 十四、 本辦法未盡事項得隨時檢討修正之。