

# 臺北市政府社會局委託財團法人伊甸社會福利基金會經營管理 臺北市西區輔具中心申訴處理辦法

## 1、目的：

臺北市政府社會局委託財團法人伊甸社會福利基金會經營管理臺北市西區輔具中心(以下簡稱本中心)為促進服務對象權益，特訂定「臺北市西區輔具中心申訴處理辦法(以下簡稱本辦法)」。

## 2、本中心為臺北市政府社會局委託辦理地區輔具相關服務，就接受委託服務項目之申訴程序適用行政程序法等相關行政程序規定。

## 3、服務對象於接受本中心各項服務期間，認為本中心之處理，有損及相關權益時，得依本辦法之規定提出申訴。

## 4、申訴管道及範疇：

1. 申訴人於意見信箱填寫「臺北市西區輔具中心申訴單(以下簡稱申訴單)」。中心專責人員會固定每周一次回收，並檢視意見箱內申訴單張。
2. 申訴人直接提出申訴，包含透過口頭、電話、電子郵件等各類通訊。
3. 台北市政府社會局通知申訴案件。
4. 財團法人伊甸社會福利基金會總會或者伊甸官網。
5. 意見反應若經協調仍無達成共識升級成為申訴案件。

## 5、本中心接獲申訴案件受理後召開申訴事件協調會議，召開方式可為：

1. 電話、信件、視訊或任何通訊軟體方式進行。
2. 至本中心現場方式進行。
3. 若經協調、討論後有必要需至其他現場，如：台北市政府、伊甸基金會總會等任何場地進行。

## 6、申訴處理辦法及申訴案件處理流程圖會於本中心公布欄上公開揭示。

## 7、服務對象於中心現場或專線電話申訴時，請於上班時間之每周二至周六上午9時至下午5時時間來訪或來電。

## 8、服務對象申訴案件有保密之必要者，中心應予保密。

## 9、申訴案件會每季進行歸檔，並將其改善措施於每季及年度成果報告中呈現及分析。

## 10、相關作業辦法將依執行狀況，不定期進行檢視、修正，修正結果將於本中心公佈欄公告揭示。

11、  
申訴  
案件  
處理  
流程  
圖：

