

雲林縣輔助器具資源中心

意見反應及申訴辦法

98.7.30 中心行政會議初訂

104.1.28 中心行政會議第一次修正通過

105.5.13 中心行政會議第二次修正通過

第一條 雲林縣輔助器具資源中心(以下簡稱中心)為保障受服務對象權益，訂定本辦法

第二條 中心受理意見反應及申訴範圍如下：

- 一、受服務對象對於中心有關服務，認為不當或違法，致損害其權益者。
- 二、受服務對象對於中心提供輔具評估結果有疑義，認為影響其申請輔具補助權益者。

第三條 意見反應及申訴方式：

- 一、可以電話、傳真、電子信件或書面方式等方式提出。
- 二、對於中心相關服務以意見反應表處理，對於輔具評估結果有異議者，則以申訴流程進行。
- 三、本中心於入口處設有意見反應及申訴信箱，並公告本辦法於中心官方網站(www.ylad.org)，供提出者自行下載。

第四條 中心接到意見反應書或申訴函後，應於三日內完成資料蒐集，並進行下列回應：

- 一、受理單位由中心主任召集主管及相關業務主辦擔任之。
- 二、屬意見反應不涉及輔具補助權益者，應於三日內以電話、電子信件或書面等方式回覆，並做成紀錄。
- 三、對於輔具評估結果有疑義，認為涉及後續補助權益者，中心應指派不同輔具評估人員進行評估，並將評估結果做為後續申請之依據，但以一次為限。

第五條 針對意見反應、申訴內容，除受理及相關負責人員外，需完全遵守保密原則進行處理

第六條 中心主管應針對申訴資料進行檢視，必要時得邀請申訴人到場說明。

第七條 意見反應處理結果如有異議，則可以於二週內提出申訴，逾期視同放棄。

第八條 本辦法經中心行政會議通過，自發佈日施行，修正時亦同。

雲林縣輔助器具資源中心 民眾意見反應單

您的大名：_____ ☐先生 ☐女士 填表日期：____/____/____

您的寶貴意見：

您的聯絡方式：

市話：_____ 手機：_____

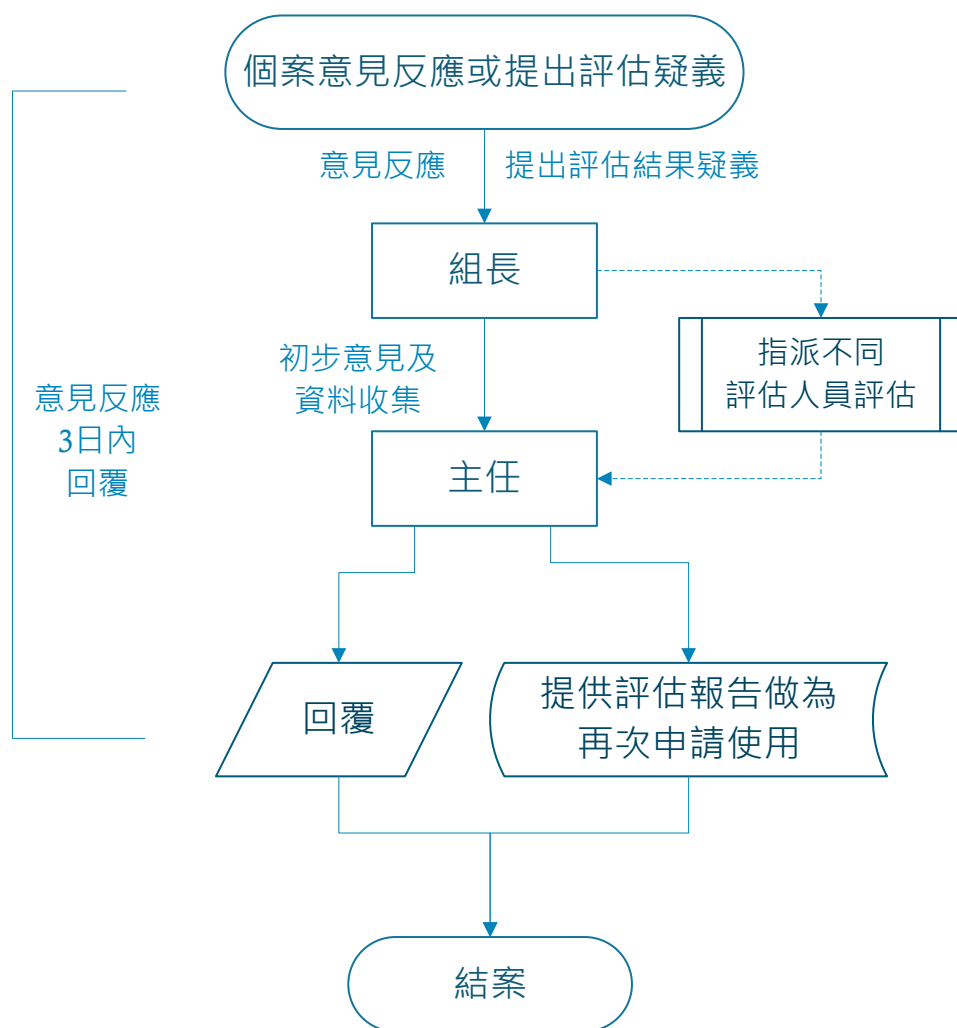
地址：_____

E-MAIL：_____

您的建議與批評是我們成長的最大動力，您寶貴的意見我們會妥善處理，填寫完畢請投入意見箱，我們會盡快給您回覆，謝謝！

雲林縣輔助器具資源中心 意見反應及申訴流程

105.5.O訂定



附件三

雲林縣輔助器具資源中心

意見申訴書

申訴日期： 年 月 日

提出者		與受服務對象 之關係	☐ 本人 ☐ 家屬_____ ☐ 其他_____		
受服務 對象姓名		身分證字號	(針對評估疑義必填)	生日	(針對評估疑義必填)
地 址				電 話	
申訴 具體事實 及理由					
希望獲得 之 回應改善					
中心回應 或 改善措施					
檢附 文件					
照會人員	<u>組長</u>			<u>主任</u>	
備 註					

受 理 人：

受理日期： 年 月 日