財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會

財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會高雄市南區分事務所
服務使用者權益保障要點

2024年09月09日制定

1、 為保障本會服務對象之權益，並增進服務品質，特制定此要點。

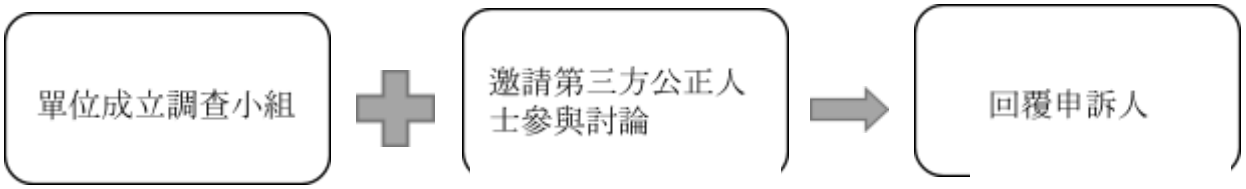
2、 服務對象：

1. 凡申請或接受本會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。

3、 申訴流程：

接獲申訴事件	當事人或相關人士提出申請。
單位受理	當接獲申訴事件時，由值班人員收集相關資訊，包括：申訴人的基本資料、申訴對象和申訴內容等。
進行調查	· 在確認申訴事件的緣由後，中心啟動相應的調查程序，原則上由督導與申訴人、被申訴人和其他相關人員進行訪談和對話討論。 · 申訴事件調查完成後，與相關人員共同討論申訴結果，並提出解決方案。 · 由負責督導向單位主管進行說明，並討論後續處理規劃。
回覆結果	· 由單位主管指定專人向申訴人說明單位的調查結果和後續的處理規畫。 · 若該申訴未能獲得滿意之回覆，申訴人可再度提出申訴。
監督與追蹤	1.將申訴事件詳細登載，並持續進行監督，以確保本會的服務品質，也避免類似情況的再發生。

★若有再申訴之情形，則依以下處理原則執行之。



4、 申訴處理：單位收到申訴後，根據申訴案件內容，啟動調查程序，必要時得由單位主管召集相關人員成立調查小組。

5、 申訴調查原則

1. 單位應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. 單位調查應秉持客觀、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，應盡力予以保密，不得洩漏案情與個人相關資料。

6、 申訴管道及聯絡方式

1. 本單位各服務據點之通訊內容(略，屆時再放上各中心的資料即可)
2. 電子信箱(略，屆時再放上各中心的公務信箱即可)

7、 本要點自即日起開始實施。