

# 社團法人嘉義市啟智協會服務使用者及家屬申訴辦法

110. 8. 10 制定

111. 3. 10 修定

- 一、為保障服務使用者權益，特制定本辦法。申訴人得為本方案服務使用者、服務使用者之監護人或委託服務人。
- 二、協會及本方案負責人應指派專人負責申訴業務。
- 三、申訴人可採口頭或使用電話、信件（含電子郵件）等方式提出申訴。
- 四、本辦法於本據點樓層張貼並設置申訴專線、意見箱及申訴書(附件十三)供申訴人提出申訴之用。
- 五、申訴人以電話提出申訴時，接案工作人員應於完成記錄後，以傳真或郵寄方式由申請人簽名確認申訴內容。
- 六、協會或本方案負責人接到申訴函或確認申訴書後，由方案負責人於5個工作天內完成資料蒐集（如申訴對象為方案負責人，則由上層主管處理），交由申訴小組召開會議進行討論。申訴處理小組人數以三人為原則，由理事長、總幹事及指定理事一人擔任。
- 七、召開申訴處理小組處理申訴事件時，應邀請申訴人出席說明。
- 八、會議結束後5個工作天內，將處理結果以掛號函覆申訴人。申訴人對申訴決議無異議後，應於決議書中簽名確認，並不得對同一事件再提申訴。若申訴人收到決議後，仍不滿意，兩週內可以向協會提再申訴。
- 九、協會接獲再申訴書後，應於5個工作天內通報嘉義市政府社會處。
- 十、再申訴處理小組人數以五人為原則，由理事長召集邀請事會代表二人及監事一人及嘉義市政府社會處代表一人組成。
- 十一、召開在申訴處理小組會議時應就申訴資料及再申訴理由進行討論，並應邀請申訴人及關係人到會說明。
- 十二、再申訴處理小組應於討論後7個工作天內，將處理結果以掛號函覆申訴人，申訴人對決議無異議後，應於決議書中簽名確認，並不得對同一事件再提申訴。

申訴電話：啟智協會社工組 05-2779139

申訴文件遞送地址：嘉義市啟智協會 60072 嘉義市林森東路 707 巷 76 號

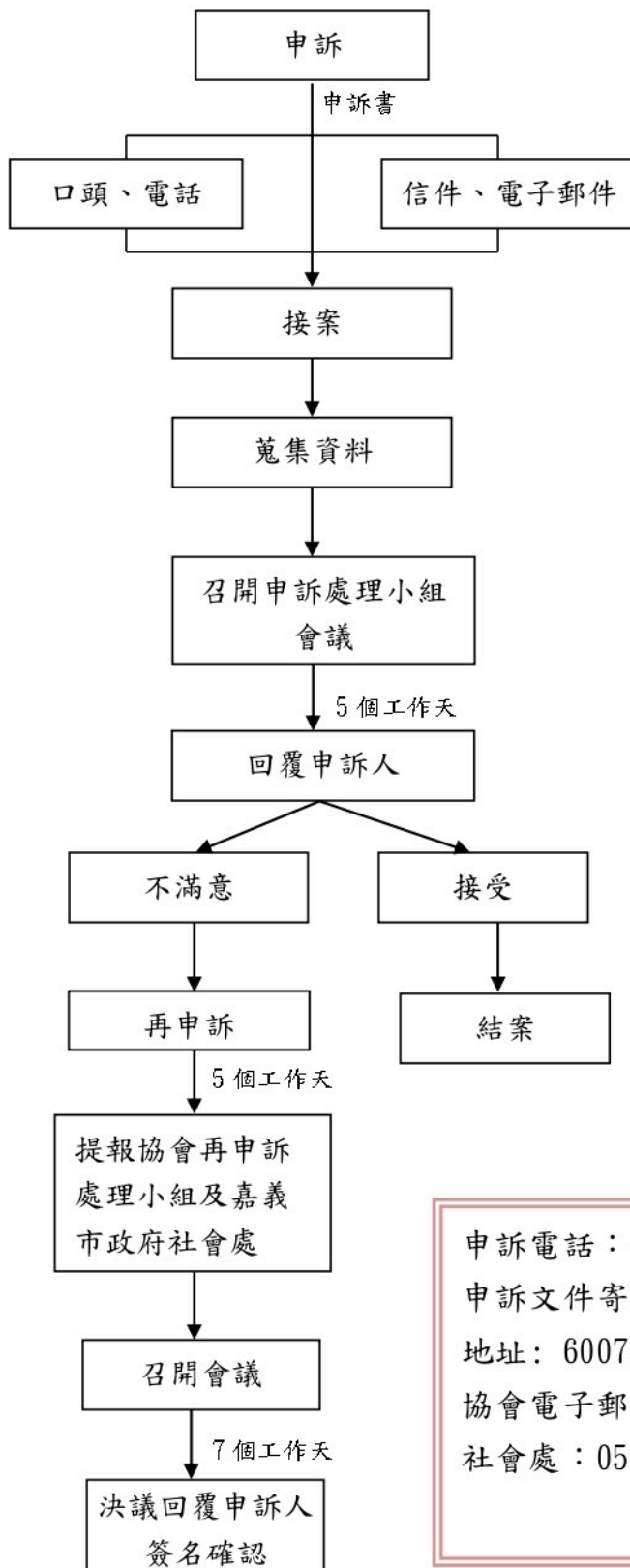
電子郵件：協會信箱 [gbrjcsw707@yahoo.com.tw](mailto:gbrjcsw707@yahoo.com.tw)

嘉義市政府社會處：05-2220072

# 社團法人嘉義市啟智協會服務使用者及家屬申訴辦法

## 服務使用者權益申訴流程

111.3.10 修定



申訴電話：嘉義市啟智協會社工組 05-2779139  
申訴文件寄送地址：嘉義市啟智協會  
地址：60072 嘉義市林森東路 707 巷 76 號  
協會電子郵件信箱：[gbrjcs707@yahoo.com.tw](mailto:gbrjcs707@yahoo.com.tw)  
社會處：05-2220072

圖四、服務對象申訴流程圖