

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

### 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，認為本中心之處理，有損及相關權益時，得依本辦法之規定提出申訴。
- 四、申訴得以下列方式向本中心提出
  1. 民眾於中心現場申訴
  2. 中心意見專線 082-333269 電話反映
  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、除民眾現場申訴外；利用書面、撥打專線反映者，應提供申訴人姓名、聯絡電話及聯絡住址並述明具體申訴事由，以俾利本中心後續申訴作業進行。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

### 申訴處理辦法

- 九、前條以電話撥打至本中心專線申訴者，為確保整體申訴內容的完整性，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、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、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。