

新北市萬里區衛生所社區整合型服務中心

異常事件通報與申訴處理辦法

異常事件通報與申訴處理

1. 目的

透過即時且適切地處理服務過程發生的異常或申訴事件，提升服務品質，維護服務使用者之最佳權益。

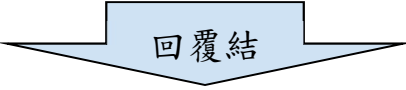
申訴(陳情)管道

1. 本所電話：於契約中明列本所電話(02)2492-1117
2. 本所官網「主任有約」、「聯絡我們」：提供管道直接向單位主管回饋反應
3. 現場申請：服務櫃台均可於上班時間受理
4. 市政專線：長照專線 1966、市民熱線 1999

申訴(陳情)機制

1. 市政專線：依據新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項流程辦理
2. 市政專線以外管道：包括但不限於以本所電話、本所官網、現場申請等方式申請之申訴(陳情)案件。
 - a. 各管道接獲民眾申請案後，需持虛心自省之態度，並秉持公正客觀原則即時處理。
 - b. 各管道接獲民眾申訴陳情時，需同時回報業務督導受理。
 - c. 受理後，由負責人、業務督導與個管師於3個工作日內分別釐清申請者需求與申訴陳情內容，進一步分析問題與檢討原因，同時制定因應措施並改善。
 - d. 由業務督導回覆申請者，若申請者接受回覆內容，則持續追蹤後續滿意度；若申請者不接受回覆內容，則重新釐清申請者需求、重新分析問題與檢討原因、並擬定因應措施並改善。

申訴(陳情)流程圖

階段	服務使用者提出	流程	合作單位提出	時效
受理	各窗口收到後轉達業務督導受理		各窗口收到後轉達業務督導受理	1 個工作日
處理	業務督導向申請者了解申訴(陳情)內容		業務督導向申請者了解申訴(陳情)內容	3 個工作日
	負責人、業務督導、個管師		負責人、督導、個管師	
	負責人、業務督導、個管師		負責人、督導、個管師	
回覆	業務督導		業務督導	1 個工作日
追蹤	個管師		個管師	視案情訂定追蹤期限
注意事項： 於處理各階段皆適時於系統通報照管中心知悉，視案情與照專討論共識、共同研議。				

新北市萬里區衛生所社區整合型服務中心
意見反應暨申訴申請單

說明：本單位接獲意見反應/申訴後，將於1個工作日內回覆受理。申訴案件應具名提出，倘經查匿名虛報或不實者，不予受理。

申請者姓名			
申請時間	年 月 日 時 分		
申請者電話			
反應種類	☐ 人員態度 ☐ 制度規範	☐ 服務品質 ☐ 設備設施	☐ 其他： _____
反應內容			
期待回應或處理			
業務督導			
主管簽核			