

二十四、衛生福利部南區老人之家院民及家屬申訴要點

中華民國 102 年 5 月 13 日內南老養字第 1020001360 號函修正
中華民國 103 年 05 月 21 日衛南老養字第 1030001242-9 號函修訂
中華民國 110 年 4 月 9 日衛南老養字第 1100001055 號函修訂

- 一、衛生福利部南區老人之家(以下簡稱本家)為加強服務機構院民，有效處理院民及家屬申訴案件，特訂本注意事項。
- 二、本要點所稱院民及家屬申訴事項，係指院民對於生活需求的建議、院民福利服務的提供與權益之維護，以書面、言詞、手機通訊軟體 LINE 或網路向本家提出具體申訴。
- 三、院民及家屬申訴得以書面為之，書面包括電子郵件、郵寄信件、傳真、手機通訊軟體 LINE、網路及設置意見箱在內。前項書面資料應載明具體抱怨事項內容、姓名、國民身份證統一編號或其他身份證件號碼及聯絡方式。每週由兼辦政風檢視意見箱並處理申訴案件。
- 四、本家院民或家屬申訴及溝通的管道有下列各種方式：
 - 1、院民或院民家屬對生活照顧有其他特殊需求時，可直接向各里輔導員、工作人員反應，工作人員應主動與院民或家屬溝通，藉以協助解決滿足需求。
 - 2、透過每季召開之里民座談會反應院民福利服務事項。
 - 3、每半年定期召開之院民大會，可提供院民反應生活需求與建議須改善事項，並列入紀錄。
 - 4、本家設置意見箱，供院民及家屬申訴使用。
 - 5、隨時到機關首長辦公室申訴。
 - 6、本家網頁 <https://srsch.mohw.gov.tw/>設有「意見信箱」，供院民及家屬申訴使用。

7、現今通訊軟體發達，透過手機使用 LINE 軟體亦可向本家申訴。

五、本家對院民及家屬申訴案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理，以不超過七日為限，必要時得視案情需要，約請申訴人面談或派員實地調查處理。

六、本家處理院民及家屬申訴案件，如能當場解答者由服務台值勤人員、責任區輔導員或單位主管、機關首長立即處理，並記載於工作日誌；至涉其他單位業務職權部分則列入紀錄循行政體系簽辦，並將辦理情形予以口頭答復並記載於工作日誌或於下次座談會中報告給全體院民及家屬周知暨後續追蹤改善，並列入會議記錄。

七、院民及家屬申訴案件有下列情形之一者，不予以處理，但仍應予登記，以利查考：

1、無具體內容、未具姓名或住址者。

2、同一事由，經予適當處理，並以明確答覆後，仍一再抱怨者。

3、經查證所留姓名、住址、聯絡電話屬偽冒、匿名虛報或不實者。

4、非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已向主管機關陳情者。

八、本家處理院民及家屬申訴案件，除由有關人員協助解決外，並報告主管了解，責任區輔導員並將申訴事項詳細紀錄於院民投訴抱怨紀錄單或家屬意見紀錄單予以後續追蹤改善。

九、院民及家屬申訴案件有保密之必要者，本家應予以保密。

十、院民及家屬申訴案件處理流程如流程圖。

十一、本注意事項奉核定後實施，修正時亦同。

附件一：衛生福利部南區老人之家處理院民及家屬申訴要點

流程圖

