

# 高雄市南區輔具資源中心民眾(受服務對象)申訴辦法

104.3.6 制訂/104.11.20 修訂/105.6.17 第二次修訂

- 第一條 為增加接受高雄市政府社會局委託社團法人高雄市脊髓損傷者協會(以下簡稱本會)辦理高雄市南區輔具資源中心(以下簡稱本中心)服務之民眾權益保障,維護個人權益,訂定本辦法。
- 第二條 申訴事項:  
一、本中心之服務或措施損及個人權益,經與民眾協調仍無法解決者。  
二、民眾接受服務期間有關公務之糾紛或爭議事項,應於提經調解程序仍無法解決時,再提出申訴。  
三、民眾對評估報告結果不服,經說明仍未能接受者。  
四、其他民眾可茲為認定權益受損事項,經協調未能接受者。
- 第三條 申訴方式:應以書面並透過申訴箱或電子郵件為之,以示慎重。
- 第四條 提起申訴期間限制:  
申訴案件係以本中心之服務或措施為標的者,應於事實發生後三十日內為之,「再申訴」亦同,逾期則不予處理。  
申訴案件係以對本中心評估人員出具之評估報告結果不服者,本中心應立即安排不同評估人員進行再評估服務,以一次為限。  
除前述事項外,其餘情況之申訴案件,應不限定期限,得於事實發生後,由當事人自行決定。
- 第五條 受理申訴案件之處理程序:  
申訴案件應向本中心或社會局障福科提出申請,並由本中心主任會同法律顧問依有關法令作初步審查。申訴案件可分一般案件及重大案件,一般案件於本中心主任初審後,經提報理事長,由協會指派人員會同相關人員組成申訴審議委員會加以審查;重大案件送交理事長組成審查委員會。委員會認為必要時得邀請當事人到場說明,或委請相關人員進行小組調查,調查結果並由委員會作成決定,呈請理事長核可後,以申訴答覆書送達申訴當事人。  
由社會局進行之申訴評議處理者,依社會局規定執行之。
- 第六條 再申訴:  
不服申訴案件之決定者,得於獲得申訴答覆(口頭或書面)起三十日內向本會提起再申訴。再申訴處理流程依第五條流程處理,再申訴之決定即為最後決定,申訴人應予接受。  
如再申訴案件為第二條第三款所述,經指派評估人員再評估後,前後兩次評估結果相同者,則維持原結果。如前後兩次評估結果不同者,經民眾同意,邀請專家學者召開個案討論會,以茲討論。
- 第七條 申訴評議委員會組成:  
申訴評議委員會之委員為任務編組,由相關人員兼任,於申訴案件處理完畢後自動解散。申訴委員會成員設召集人一人,以輔具中心主任為當然召集人。中心代表三人,應含評估、社工、維修、行政等各部門人員,視案件狀況派任。協會代表一人,由協會指派之。第三公正人士一人,邀請與案件議題相關人士擔任。視案件實際狀況,得再增設其他人員。
- 第八條 迴避原則:  
申訴案件之當事人不得擔任申訴評議委員會之委員,應由本會另行指派,以達迴避原則。
- 第九條 本辦法經報請理事長核可後公佈實施,修正時亦同。

附件

高雄市南區輔具資源中心申訴評議委員會名冊(106 年度)

職稱	職稱	姓名	說明
召集人一人	輔具中心主任	曾芸家	中心主任為申訴評議委員會召集人。
中心代表三人	( 社工組 )	黃寶賢	視案件類型安排中心不同專業代表三人。
	( 評估組 )	陳忠誠	
	( 行政組 )	吳慧綺	
	( 維修組 )	張朝國	
協會代表一人	理事長	詹敏亨	由理事長為協會代表，如理事長不克出席，則另行指派。
第三公正人士一人			邀請與案件議題相關人士擔任。
其他人員若干			視需要安排

\*申訴案件之當事人不得擔任申訴評議委員會之委員，應由本會另行指派，以達迴避原則。

\*申訴評議委員會人員名單每年應進行調整，以達公正原則。如有變動，應隨時予以修正。