

社團法人新竹縣智障福利協進會

意見反應暨申訴辦法

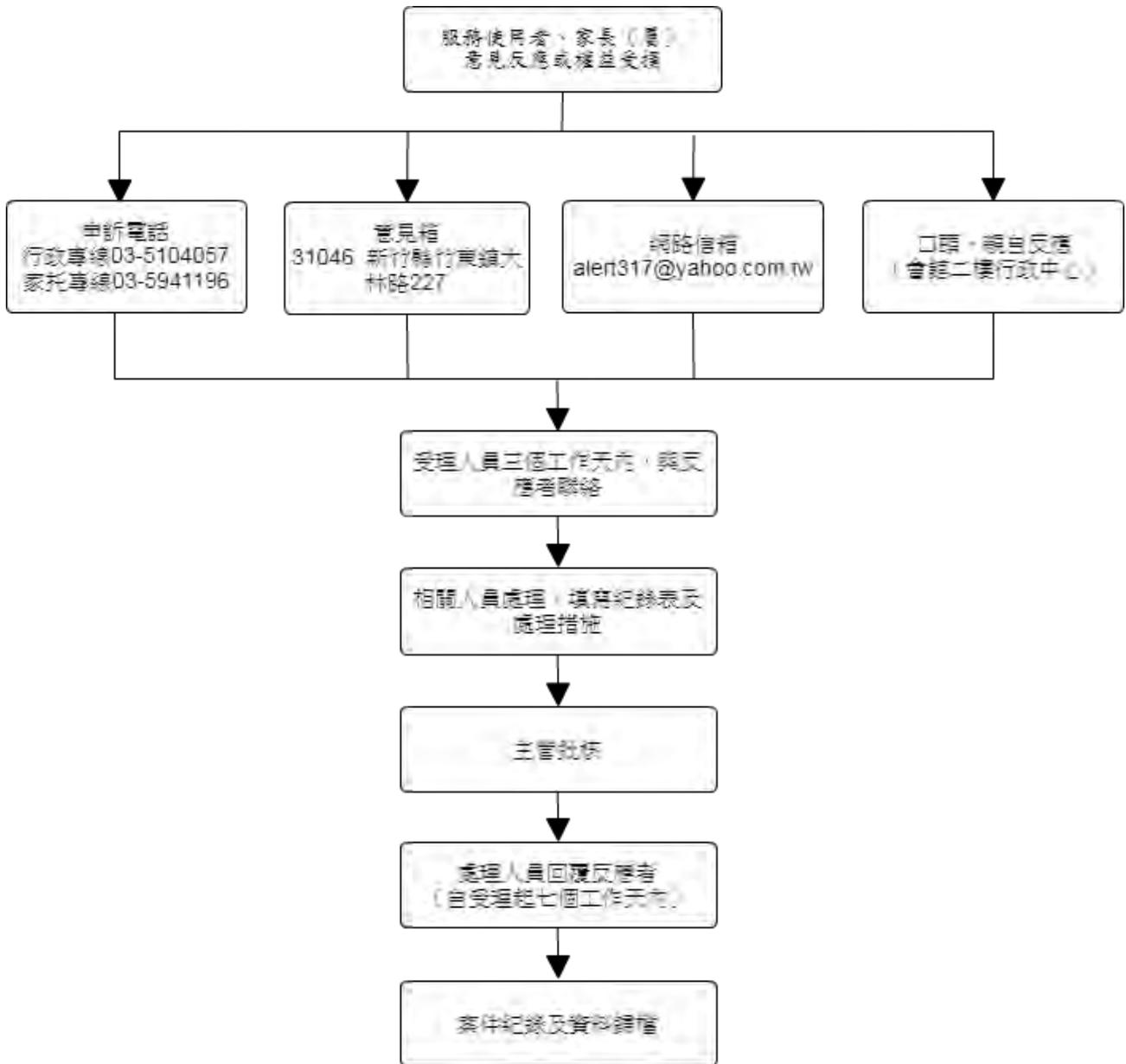
- 一、為使會員及家長（屬）等意見受到重視，特建立意見反應暨申訴管道，以加強溝通，改善服務品質，提升作業效率。
- 二、本協會於服務場域之明顯處皆設有意見反應暨申訴信箱，並公告於本協會官方網站，反應者可自行下載、取用。
- 三、意見反應暨申訴管道：
 1. 申訴電話。（行政專線 03-5104057、家托專線 03-5941196）
 2. 意見箱。（31046 新竹縣竹東鎮大林路 227 號-會館門口）
 3. 網路信箱。（alert317@yahoo.com.tw）
 4. 口頭。（親臨會館行政中心：31046 新竹縣竹東鎮大林路 227 號）
- 四、意見反應暨申訴程序：

反應者對於協會相關服務措施認有不當或損及權益、與本協會因行政業務往來產生之爭議，得提出意見反應及申訴。

 1. 受理人員需於三個工作天內與反應者聯繫，收集相關反應資訊並依據內容通知相關人員處理，以利提出具體回應及改善措施。
 2. 意見反應及申訴結果呈報協會主管裁示後，於收到意見反應及申訴的七個工作天內回覆反應者。
 3. 無留下連絡資料者則相關人員彙整相關意見，並提出回應及改善措施，經主管批核後公佈於協會網站及公佈欄，同時相關單位根據陳核結果進行改善。
 4. 處理人員確認改善情形，陳核後彙總並保存紀錄。
- 五、本辦法自修頒日實施，如有未盡事宜得隨時修正之。

社團法人新竹縣智障福利協進會

意見反應暨申訴流程圖



填畢煩請投入意見反應箱內，或逕交工作人員謝謝！

意見反應表

♥您的意見可以使我們做得行更好！

♥我們將根據您的意見儘速處理。

您有任何建議或覺得協會仍需再加強的部份是：

填表人姓名：_____ 填表日期：_____

電 話：_____

地 址：_____

E-mail：_____

★您希望我們以何種方式答覆：回電 回函 電子郵件 不需回覆

感謝您的支持與指教！