

# 社團法人臺灣職能治療學會長期照顧服務人員繼續教育積分審定

114.10 制定

## 申訴、陳情及意見反映事件處理機制

115.05 修正一版

### 一、目的

為建立本會辦理長期照顧服務人員繼續教育課程認定及積分採認業務之申訴、陳情及意見反映處理機制，確保案件受理、調查、評議、回覆及後續改善程序公平、客觀且有所依循，並落實利益迴避及課程品質持續改善，特訂定本處理機制。

### 二、適用範圍

本機制適用於申請機構、開課單位、長照服務人員或其他相關人員，針對本會辦理長照繼續教育課程認定及積分採認業務所提出之申訴、陳情或意見反映事項。

案件依其性質區分如下：

- (一) **申訴案件**：對本會課程認定、積分採認、審查程序或相關處理結果認有疑義，並具體要求重新檢視或處理者。
- (二) **陳情案件**：針對課程認定、積分採認、行政程序、服務處理或其他相關事項提出具體陳述、反映或請求處理者。
- (三) **意見反映案件**：對行政流程、服務品質、資訊提供、系統操作或其他事項提出建議、意見或一般性反映，未涉及個案審查結果變更者。

### 三、受理方式

申訴、陳情及意見反映得以下列方式提出：

- (一) 書面信件。
- (二) 電子郵件。
- (三) 傳真。
- (四) 電話。
- (五) 其他經本會公告之方式。

申訴或陳情案件提供資料表單填寫，表格可自行刪減，表單載明具體事項、事實經過、相關佐證資料、提出人姓名及聯絡方式，以利後續查證及回覆，

### 四、收件及案件登錄

行政人員收到申訴、陳情或意見反映後，建立案件紀錄，內容包含：

- (一) 案件編號。
- (二) 收件日期及方式。
- (三) 提出人或單位名稱。
- (四) 聯絡方式。
- (五) 反映事項摘要。
- (六) 涉及之課程或申請案件。
- (七) 相關人員或審查委員。
- (八) 案件分類。
- (九) 處理進度及重要日期。
- (十) 最終處理結果及回覆日期。

以電話提出者，行政人員應將反映內容使用「長照積分審查申訴陳情意見反映表單」製作電話紀錄；如涉及具體爭議，得請提出人補充書面說明或相關佐證資料。

## 五、案件初步分類及處理

行政人員完成登錄後，依案件內容進行初步分類。

屬一般行政詢問、流程說明或可立即處理之意見反映，由行政人員依現行規定說明或處理，或詢問主管單位後說明解釋，並留下紀錄。

涉及下列情形之一者，列為申訴或陳情案件，不得由行政人員自行判定：

- (一) 要求變更原課程認定或積分採認結果。
- (二) 對審定委員之專業判斷提出異議。
- (三) 對審查程序公平性提出疑義。
- (四) 涉及審定委員、行政人員或相關人員利益衝突。
- (五) 涉及冒名、溢報、資料不實或其他可能影響積分採認之重大事項。
- (六) 其他涉及重大爭議或需專業判斷之事項。

## 六、利益迴避原則

為維持案件處理之公平性及客觀性，參與申訴、陳情案件處理之人員，如與案件具有實際或可能之利益衝突，應主動揭露並迴避。

有下列情形之一者，原則上不得參與該案件之調查、評議或決定：

- (一) 為原案件之主要審查委員，且申訴內容涉及其原審查判斷。
- (二) 本人或其所屬單位與申訴人、開課單位或案件結果具有直接利害關係。

(三) 與案件當事人具有足以影響客觀判斷之關係。

(四) 曾直接參與爭議事項之決策或處理，致有影響公平審議之虞。

(五) 其他足以使外界合理懷疑其無法公正處理之情形。

前項人員應主動向主委或申訴處理小組說明，由主委另行指定適當人員參與案件處理申訴人亦得具體敘明理由，提出迴避之要求，由申訴處理小組決定之。

原案件資料及原審查委員意見仍得作為案件調查資料，但原審查委員原則上僅提供事實說明或原審查依據，不參與最終評議決定。

## 七、申訴及陳情案件處理程序

正式申訴或陳情案件依下列程序辦理：

收件 → 建立案件紀錄 → 初步確認案件內容 → 確認是否需補充資料 → 利益關係檢視 → 成立申訴處理小組 → 蒐集相關資料 → 召開評議會議 → 作成處理結果 → 回覆申訴／陳情人 → 案件結案及歸檔 → 納入年度改善分析。

行政人員應彙整與案件有關之申請資料、原審查紀錄、電子郵件、補件資料、系統紀錄及其他佐證文件，提供申訴處理小組審議。必要時得請申訴人、開課單位、原審查委員或其他相關人員提出書面說明。

## 八、申訴處理小組及評議

本會收到正式申訴或陳情案件後，由專人負責案件行政作業，並由主委成立申訴處理小組。申訴處理小組應聘請外部專家參與，並依案件性質邀請適當人員進行評議。

申訴處理小組於收件後 14 個工作天內召開評議會議，並於 20 個工作天內將處理結果回應申訴或陳情單位。如案件資料不足，應儘速通知提出人補充資料，並留存補件及聯繫紀錄。

## 九、評議內容

申訴處理小組得依案件性質檢視下列事項：

- (一) 原審查程序是否符合相關規定。
- (二) 原審查所依據之資料是否完整。
- (三) 相關規範是否正確適用。
- (四) 案件處理過程是否符合一致性及公平性原則。
- (五) 是否有利益衝突或應迴避而未迴避之情形。

(六) 是否有新事證足以影響原審查結果。

(七) 是否涉及行政流程、規範內容或內部作業應改善之事項。

申訴處理小組應依相關法規、本會核定計畫書、審查規範及案件事證作成處理結果。

## 十、處理結果及回覆

案件處理結果應以適當方式通知申訴或陳情人，內容原則包括：

(一) 申訴或陳情事項。

(二) 查核或評議結果。

(三) 處理結果及理由。

(四) 後續處理方式。

(五) 其他必要說明。

如評議結果涉及原審查結果之調整，應依評議結果辦理後續積分採認、系統修正或相關行政程序。如案件反映事項雖不影響個案原審查結果，但發現行政流程、審查標準或資訊提供有改善必要者，應另列入改善事項追蹤。

## 十一、案件紀錄及保存

申訴、陳情及意見反映之處理過程應全程留存紀錄，包括：原始反映內容、電話或電子郵件紀錄、案件資料、補充資料、利益迴避紀錄、評議會議紀錄、處理結果、回覆文件及後續改善紀錄。相關文件依本會文件保存規定辦理。

## 十二、年度案件彙整及改善分析

本會每年至少一次彙整當年度申訴、陳情、意見反映及相關滿意度調查結果，進行分析並製作「年度申訴、陳情及意見反映改善分析報告」。

分析內容至少包括：

(一) 年度案件總數及案件類型。

(二) 主要反映事項及常見問題。

(三) 案件處理完成情形及處理時效。

(四) 是否有重複或類似案件發生。

(五) 涉及之行政流程或審查流程問題。

(六) 利益迴避案件及執行情形。

(七) 滿意度調查相關意見。

(八) 前一年度改善措施執行情形。

(九) 本年度建議改善事項。

### 十三、年度內部檢討及改善措施

年度改善分析報告完成後，提送審定小組或相關權責會議進行內部討論。

內部討論需檢視：

- (一) 現行行政流程是否需調整。
- (二) 行政人員作業規範是否需修正。
- (三) 審查標準或審查表單是否需調整。
- (四) 常見問題是否需建立統一回覆原則或問答集。
- (五) 是否需辦理行政人員或審定委員教育訓練。
- (六) 利益迴避制度是否確實執行。
- (七) 是否有其他課程品質管理或風險事項需改善。

會議討論後形成具體改善措施，並明定：改善事項、改善方式、負責人員、預定完成期限及後續追蹤結果。改善措施執行情形應於次年度分析時進行追蹤，以確認改善措施是否落實及是否仍有相同問題發生。

### 十四、保密原則

案件處理過程所取得之個人資料、申訴內容、審查資料及其他非公開資訊，參與處理之人員應予妥善保管，除案件調查、評議或依法令要求外，不得提供予無關人員。

年度分析報告如供內部品質改善、會議討論或教育訓練使用，原則上應採去識別化方式呈現，避免揭露不必要之個人或單位資料。

### 十五、附則

本機制未盡事宜，依衛生福利部相關規定、本會核定之「長期照顧服務人員繼續教育課程認定及積分採認實施計畫書」及審定小組相關決議辦理。本機制經本會權責單位核定後實施，修正時亦同。

社團法人臺灣職能治療學會長期照顧人員繼續教育積分審定  
申訴、陳情及意見反映表

| 基本資料                 |  |
|----------------------|--|
| 辦課單位<br>(個人申請填申請者姓名) |  |
| 聯絡人/聯絡電話             |  |
| 電子郵件信箱               |  |

| 案件資料 |                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 意見類別 | <input type="checkbox"/> 申訴案件 <input type="checkbox"/> 陳情案件 <input type="checkbox"/> 意見反映 |
| 案件編號 |                                                                                           |
| 課程名稱 |                                                                                           |
| 事由   |                                                                                           |
| 填表日期 |                                                                                           |

表單傳送管道

1. 親自送件：台北市中正區博愛路9號5樓之3，辦公室由專人收件
2. 紙本郵寄：100 台北市中正區博愛路9號5樓之3 社團法人臺灣職能治療學會收
3. 電子郵件：[tota@ot.org.tw](mailto:tota@ot.org.tw)
4. 傳真：02-23826496

# 長期照顧服務人員繼續教育課程認定及積分採認 申訴處理、陳情及意見反應事件之處理流程圖

