

## 主恩申訴流程及管道

### 一、申訴流程

#### 1. 提出申訴

- 居民或家屬可透過電話、書面、或親自至服務台提出申訴。
- 填寫申訴單，說明具體問題及需求。

#### 2. 受理申訴

- 機構專責人員接收申訴，確認問題內容。
- 核實申訴單內容是否完整，若有不足之處請申訴人補充。

#### 3. 問題處理

- 將申訴內容轉交至相關部門處理。
- 召開內部會議討論解決方案。
- 與申訴人聯繫，確認問題解決進度。

#### 4. 回應申訴人

- 將處理結果正式回覆申訴人，必要時提供書面說明。
- 若申訴人不滿意，可再次提出或轉至上級主管單位。

#### 5. 記錄與改善

- 將申訴過程及結果存檔。
- 檢討相關服務流程，提出改善計畫。

### 二、申訴管道

#### 1. 電話申訴

- 申訴專線：XXX-XXXXXXX

#### 2. 書面申訴

- 地址：XXX 市 XXX 區 XXX 路 XXX 號
- 收件人：主恩機構申訴專員

#### 3. 現場申訴

- 至服務台告知需求，由專員協助處理。

#### 4. 電子郵件申訴

- Email：[complaints@xxxx.com](mailto:complaints@xxxx.com)

#### 5. 其他

- 向主管單位申訴（例如地方政府相關部門）。

---

### 流程圖：

**\*提出申訴 → 受理申訴 → 問題處理 → 回應申訴人 → 記錄與改善**