

台灣呼吸治療學會

長期照顧服務人員繼續教育積分審定申訴作業規範

- 第一條 台灣呼吸治療學會（以下簡稱本會）為提供申請長期照顧服務人員繼續教育積分審定之機關團體或個人對繼續教育積分審定之意見表達管道，以能確實、有效處理申訴案件，特訂定本作業規範。
- 第二條 向本會申請長期照顧服務人員繼續教育積分審定之機關團體或個人對於本會繼續教育課程認定及積分採認審查之服務，有疑義者，可提出申訴。
- 第三條 審查結果之申訴，應在收到原審查結果後十五個日曆天內為之；審查流程之申訴，應在收到審查結果前為之。
- 第四條 申訴人得以書面（郵寄、電子郵件）、電話方式提出申訴。申訴管道如下：
一、電子郵件信箱：rcaroc2002@outlook.com
二、郵寄地址：404 臺中市北區梅川西路三段66號3樓1034室
三、電話：(04)2292-6834
- 第五條 申訴受理程序
一、申訴人以書面（郵寄、電子郵件）提出申訴，應填寫「長期照顧服務人員繼續教育積分審定申訴單」（附表一），載明下列事項：
（一）申訴人若為機關團體，應載明其名稱及統一編號，並有申請審查案件之申訴人姓名。
（二）通訊地址、連絡電話、電子信箱等聯絡方式。
（三）申訴事由及請求內容。
二、申訴人以電話提出申訴，受理人員應填寫前項之申訴單，依申訴人口述摘要作成紀錄，並載明前項第一款至第三款事項，且應於七個日曆天內寄交申訴人確認、簽章，提醒申訴人於收到後七個日曆天內寄回（未於七日內寄回視同無異議，予以結案），本會收到確認簽章之申訴單後，始進行後續作業。
三、申訴案件如有下列情形之一者，不予受理。
（一）未具真實身分及聯絡方式（通訊地址、連絡電話、電子信箱）者。
（二）提起申訴逾申訴期限者。
（三）與本會繼續教育積分業務無關之事項者。
（四）無具體事實內容者。
（五）同一事由經申訴決定確定後，再提起申訴者。
- 第六條 申訴案件處理程序
一、對於所受理之申訴案件，應予編號錄案列管。
二、錄案後，本會長照積分審定小組應依申訴內容，進行資料蒐集及原因調查，並諮詢本會聘任之外部長照事務諮詢顧問。
三、學分審查組承辦人員將申訴辦理情形及處理結果登錄於意見反應單或申訴單，經單位主管審核後，以電子郵件或電話回復申訴人。
四、前項申訴案件處理之時限，應於受理後十五個工作天內將申訴辦理情形及處理結果回復申訴人。若因案情複雜未能在規定期限內辦結者，則須事先告知申訴人，最多可再延五個工作天。
五、申訴人對於申訴處理結果如有異議，應於收到處理結果後五個工作天內以電子郵件或電話方式提出再申訴。

- 六、本會接獲再申訴案件後，由本會長照積分審定小組與外部長照事務諮詢顧問組成申訴處理小組，於十五個工作天內召開會議，並以過半數同意作成決定；必要時，得延長五個工作天，並通知申訴人。
- 七、當申訴學分審查組委員與申訴人有直接利害關係者，應迴避。
- 八、申訴決定作成後五個日曆天內以電子信件或電話回復申訴人。

第七條 每年定期將申訴案件分析檢討，提出改善措施。

第八條 參與申訴處理之所有人員對於申訴處理程序中個人資料之蒐集、處理及利用均應保密。

第九條 本作業規範經本會理監事會通過後實施，修訂時亦同。

台灣呼吸治療學會 長期照顧服務人員繼續教育積分審定意見反應及申訴作業流程圖

