

板橋榮譽國民之家榮民(家屬)陳情案件處理要點

民國 102 年 06 月 06 日板榮輔字第 1020003539 號函訂定
民國 106 年 06 月 20 日板榮輔字第 1050006850 號函修頒

一、依據：

- (一) 國軍退除役官兵輔導委員會人民陳情案件作業規定。
- (二) 老人福利機構評鑑指標 D 權益保障 D6 指標內容修定本作業要點。

二、目的：為期陳情人對其陳情申訴案件得到圓滿之處理。

三、範圍：凡榮民或眷屬將有關個人權益、服務照顧、就業、就醫或就學等訴求，以電話、書信、意見箱或電子郵件傳送至本家者，本家權責單位需提供解答及疏處或轉知權責單位。

四、執行：

- (一) 住民(家屬)申訴案件處理流程表：如(附件)。
- (二) 實施要點：
 1. 榮民陳情方式及權責劃分：
 - (1) 遇有榮民、榮眷或親友以口頭陳述、書面資料(含投於意見箱及郵寄)及電子郵件等方式將訴求事項傳遞至榮家時，本家所有職員工均應馬上受理為榮民疏處。
 - (2) 醫療保健事項由保健組諮商陳情人後，據以提供保健及醫療協助。
 - (3) 膳食服務及設施設備修繕等庶務事項由秘書室負責派員辦理及維修。
 - (4) 入住申請及服務照顧事項，由輔導組負責解答疏處。
 - (5) 個人權益事項或法令規定其屬性，由本家各組室業務承辦人分別解答、協助辦理或函請權責機關答覆處理。

五、陳情受理：

- (一) 各級業辦人員均應熟知相關法令規定，於處理陳情案件時，方不致延誤疏漏，以維護陳情人之權益。
- (二) 受理申訴案件應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理，併處理情形等資料(影本)於當月底送輔導組彙辦。
- (三) 非屬本家權責之申訴案件，應逕移該主管機關處理，並函知申

訴人。

(四) 申訴案有下列情形之一者，應通知申訴人依原程序辦理：

1. 檢、警、調機關進行偵查中者。
2. 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
3. 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

六、處理時限：

- (一) 管理建議、相關法令查(諮)詢或生活公約之個人權益維護等申訴案，受理後即由該堂長逕依權責調查處理(5日內完成)，以狀況反映表逐級陳核後，視情形以公文或其他方式答復申訴人，相關資料併入榮民個人資料夾。
- (二) 違失舉發、重大糾紛或涉及2個以上組室之複雜案件，由堂長或業管人員依權責必要時會同政風室調查處理，處理期限不得超過30日；其未能在規定期限內辦結者，應簽請核准延長，並將延長理由以書面告知申訴人。
- (三) 輔導會交下之陳情案，於文到3日內完成查復；如因案情複雜或需時間調處者，於3日內先以狀況反映表完成初報，並管制於10日內完成結報；10日內無法結案者，以狀況反映表進行續報，並專案管制結案時間。

七、其他：

- (一) 申訴案件有保密必要者，各組室應以密件處理。
- (二) 處理申訴案件得視案情需要，必要時會同政風室，約請當事人面談或派員實地調查處理。
- (三) 對於具有通案性之陳情或建議案件，可於「首長與榮民有約座談會」、「家屬座談會」或各堂隊之「集會時機」說明答覆辦理情形。
- (四) 答復申訴案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字(言詞)答復申訴人。
- (五) 各組室及堂隊請於每月25日前，將申訴案及處理情形影本送輔導組彙整；輔導組每7及12月，將申訴案件數量、問題性質類別及處理結果，加以檢討分析，會請各組室提供改進建議，供首長及有關組室參採。

板橋榮家住民(家屬)申訴案件處理流程



