

臺北市政府長期照顧服務申訴及調處處理注意事項

- 一、 臺北市政府(以下簡稱本府)為處理長期照顧服務(以下簡稱長照服務)民眾申訴案件及長照服務單位委託之爭議等事件，依據長期照顧服務法(以下簡稱長服法)第四十五條規定訂定本注意事項。
- 二、 本府權責劃分如下：
 - (一) 臺北市政府社會局(以下簡稱社會局)：居家式及社區式服務類長照服務機構之爭議案件。
 - (二) 臺北市政府衛生局(以下簡稱衛生局)：機構住宿式及綜合式服務類長照服務機構之爭議案件。
- 三、 長照服務單位、長照服務使用者本人或其家屬提出申訴，應檢具申訴文件，載明下列事項：
 - (一) 申訴事實、理由及對象。
 - (二) 申訴人姓名、身分證統一編號及地址。
 - (三) 申訴人委任他人代為申訴者，應檢附委任書及受任人身分證明文件。
- 四、 本府受理申訴案件，應依下列方式處理：
 - (一) 函請受申訴對象說明處理過程及結果。
 - (二) 受申訴之長照服務機構未於期限內回復者，本府得依長服法第三十九條一項規定辦理並依同法第五十三條第一項第五款逕處。
 - (三) 長照服務機構以外之受申訴長照服務單位未於期限內回復者，依直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點及本府特約長期照顧服務契約書相關規定辦理。
 - (四) 函復當事人申訴案之處理結果。
- 五、 有關申訴之結果，依下列情形之一辦理：
 - (一) 申訴人同意接受處理結果者：本府取得申訴人與申訴對象之和解書，得逕予結案。
 - (二) 申訴人不同意結果且有調處意願者：本府得輔導申訴人提出調處。
 - (三) 申訴人不同意結果，但無調處意願者：本府取得申訴人無調處意願文件，得逕予結案。
 - (四) 申訴人未為同意或不同意之表示者，視為不同意處理結果；未於期限內提出調處者，本府得逕予結案。
 - (五) 申訴人於申訴後，已依醫療法之醫療爭議程序提出調處，或已依司法程序提起救濟，或其他解決管道者：本府得逕予結案。
- 六、 有下列情形之一者，申訴或調處案不予受理：
 - (一) 非發生於臺北市之長照服務申訴及調處案件。
 - (二) 非當事人、利害關係人或其代理人提起之案件。
 - (三) 已依醫療法之醫療爭議程序提出調處。
 - (四) 已依司法程序提起救濟。
- 七、 調處應檢具調處文件，並載明下列事項：
 - (一) 調處事實、理由及對象。
 - (二) 申請人姓名、身分證統一編號及地址。
 - (三) 申請人委任他人代為申請者，應檢附委任書及受任人身分證明文件。
- 八、 本府受理調處申請者，應於受理次日起二十日內召開長照服務調處會議，並通知當事人調處期日與處所，由臺北市政府長期照顧委員會之委員擔任主席，會中得邀請第三公正人代表列席與會，並提供專業之意見與諮詢。

- 九、 當事人或其代理人無正當理由於調處期日未到場，視為調處不成立，但調處會議主席認有成立調處之可能者，得另定調處期日。
- 十、 調處期間，除經調處會議主席及當事人同意者外，以不公開為原則。
調處會議主席應提示當事人及協同調處人，對於調處程序及調處內容不得對外公開。
- 十一、 調處作業應考慮當事人之權利義務及爭議標的性質，秉持客觀、公正、正義之原則進行。
- 十二、 調處會議主席，得以其認為適當之程序，依案件之性質、爭議之內容、當事人之期望及有無速為調處之必要等情事，引導當事人達成調處。
- 十三、 本府應於會議結束之日起十日內，將調處結果函送當事人或其代理人：
 - (一) 調處成立者，並檢附調處意見。
 - (二) 調處不成立者，僅函知調處結果。