國立彰化師範大學研究倫理治理中心 標準作業程序

主題:

受理投訴/抱怨作業

編號	SOP/06/01.4
版本	1.4
日期	107.4.30
頁數	1 of 4

目錄表

編號	目錄	頁碼
1. 目的		2
3. 職責.		2
	『心行政人員	
3.2 □	『心主任	2
4. 作業流	范程	2
4.1 号	6 理投訴/抱怨	2
4.2 存	序放原始文件	2
	章料	
	判定修訂紀錄表	

	編號	SOP/06/01.4
國立彰化師範大學研究倫理治理中心 標準作業程序	版本	1.4
主題:	日期	107.4.30
受理投訴/抱怨作業	頁數	2 of 4

1. 目的

提供國立彰化師範大學(以下簡稱本校)研究倫理治理中心(以下簡稱本中心)受理投訴/抱怨案件之指引。為保護研究參與者、研究人員及其他可能受本校研究倫理審查委員會(以下簡稱委員會)審查之研究計畫影響的民眾之權益與福祉,提供當上述人士對其權益有疑慮時提出投訴/抱怨的處理原則。

2. 範圍

當研究參與者、研究人員及其他民眾認為自身權益或福祉因研究計畫的執行 受損或其他原因而提出投訴/抱怨之案件。

3. 職責

3.1 中心行政人員

受理投訴/抱怨案件,負責投訴/抱怨行政作業。

3.2 中心主任

監督相關執行之業務。

4. 作業流程

4.1 受理投訴/抱怨

- 4.1.1 接獲(書面/口頭/電話)投訴/抱怨時,中心行政人員須填寫 投訴紀錄表(附件一)連相關資料呈中心主任裁示。
- 4.1.2 中心主任裁示作下列處置:
 - 4.2.1.1 由中心行政人員回覆處理後結案。
 - 4.2.1.2 轉交委員會處理。
 - 4.2.1.3 進行後續追蹤或提供進一步處理。
- 4.1.3 如涉及研究參與者權益保障或研究計畫設計是否符合研究倫理要求等相關問題,由本中心主任裁示轉交委員會處理。

委員會依委員會 SOP15 受理投訴/抱怨作業辦理。

委員會主任委員得視需要裁示是否須提交委員會討論。

經委員會主任委員裁示或提交委員會討論決議後,轉交本中心進 行後續處理。

4.2 存放原始文件

將投訴/抱怨及請求案件之相關資料存入計畫專屬的檔案中。

	編號	SOP/06/01.4
國立彰化師範大學研究倫理治理中心 標準作業程序	版本	1.4
主題:	日期	107.4.30
受理投訴/抱怨作業	頁數	3 of 4

5. 附件

附件一 投訴/抱怨紀錄表

附件一

投訴/抱怨紀錄表

受理者/日期						
投訴/抱怨途徑	□ 書面 □ □ □		電話	[] 電	子郵件	
投訴/抱怨者姓名						
投訴/抱怨者身份	□ 計畫主持人或 他	研究人員	研	究參與	者	其
聯絡地址						
聯絡電話						
投訴/抱怨之研究計畫編號						
投訴/抱怨之研究計畫名稱						
投訴/抱怨內容之內容						
負責受理人員						
受理人建議						
中心主任裁示	□ 由中心行政人 □ 轉交委員會處 □ 進行後續追蹤	理				
中心主任簽名		日期	民國	年	月	_□ 🖂

適立彰化師範大學研究倫理治理中心標準作業程序 編號 SOP/06/01.4 主題: 日期 107.4.30 受理投訴/抱怨作業 頁數 4 of 4

6.參考資料

人體研究法(100年12月28日)

人體研究倫理審查委員會組織及運作管理辦法(101年08月17日) 科技部推動執行機構設置人類研究倫理治理架構試辦方案(101年3月21日) 國立彰化師範大研究倫理治理架構辦法(107年4月11日) 中區區域性研究倫理中心標準作業程序(102年3月21日)

7. 文件制定修訂紀錄表

文	件名稱	受理投訴/抱怨作業	文件編號	SOP/06
版本	發行日期	修訂內容說明	負責人員	核准者
01.0	102.03.19	定稿	張以倫	李漢文
01.1	102.10.11	依查核複審意見修訂	黃莉雯	李漢文
01.2	104.05.27	依 104 年 5 月份本校行政會議修訂	施宇陽	王妙媛
01.3	105.04.13	定期檢視	郭祝伶	王妙媛
01.4	107.04.30	定期檢視	施宇陽	林泱蔚