

<p style="text-align: center;">國立彰化師範大學研究倫理治理中心 標準作業程序</p> <p>主題： 受理投訴/抱怨作業</p>	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
2.	範圍.....	2
3.	職責.....	2
3.1	中心行政人員.....	2
3.2	中心主任.....	2
4.	作業流程.....	2
4.1	受理投訴/抱怨.....	2
4.2	存放原始文件.....	2
5.	附件.....	3
6.	參考資料.....	4
7.	文件制定修訂紀錄表.....	4

<p style="text-align: center;">國立彰化師範大學研究倫理治理中心 標準作業程序</p> <p>主題： 受理投訴/抱怨作業</p>	編號	SOP/06/01.4
	版本	1.4
	日期	107.4.30
	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。

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	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	<input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 其他(請說明)：		
投訴/抱怨者姓名			
投訴/抱怨者身份	<input type="checkbox"/> 計畫主持人或研究人員 <input type="checkbox"/> 研究參與者 <input type="checkbox"/> 其他		
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	<input type="checkbox"/> 由中心行政人員回覆處理後結案 <input type="checkbox"/> 轉交委員會處理 <input type="checkbox"/> 進行後續追蹤或提供進一步諮詢和輔導。		
中心主任簽名		日期	民國____年____月____日

