



國立政治大學

人類研究倫理審查委員會

受理研究參與者申訴/抱怨作業
標準作業程序書

文件編號：SOP/27

核准：顏乃欣召集人


日期：2016年11月25日

標準作業程序歷史紀錄表

| 編號 | SOPs 項目 | SOPs 編號 | 生效日期 | 廢止日期 |
|----|--------------------|-------------|------------------|------|
| 1 | 受理研究參與者 申訴/抱怨作業 | SOP/27/01.0 | 2014 年 06 月 10 日 | |
| 2 | 受理研究參與者 申訴/抱怨作業 | SOP/27/01.1 | 2014 年 11 月 27 日 | |
| 3 | 受理研究參與者 申訴/抱怨作業 | SOP/27/01.2 | 2016 年 11 月 25 日 | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |

目錄

| | |
|--------------------|---|
| 1. 目的 | 1 |
| 2. 範圍 | 1 |
| 3. 職責 | 1 |
| 3.1 行政辦公室 | 1 |
| 3.2 委員 | 1 |
| 3.3 召集人 | 1 |
| 4. 作業流程 | 1 |
| 4.1 受理投訴/抱怨 | 1 |
| 4.2 採取行動 | 1 |
| 4.3 存放原始文件 | 2 |
| 5. 流程圖 | 2 |
| 6. 附件 | 3 |
| 附件一 申訴／抱怨紀錄表 | 3 |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----|-------------|
|  | 國立政治大學人類研究倫理審查委員會 標準作業程序 受理研究參與者申訴/抱怨作業 | 編號 | SOP/27/01.2 |
| | | 日期 | 2016/11/25 |
| | | 頁數 | 3 |

1. 目的

為保護參與者的權益與福祉，提供當參與者對其權益有疑慮時的處理原則。

2. 範圍

當研究參與者認為自身權益或福祉受損或其他原因而提出申訴/抱怨。

3. 職責

3.1 行政辦公室

3.1.1 受理研究參與者投訴/抱怨案件，負責研究參與者申訴/抱怨行政作業。

3.1.2 依調查結果建議處置程序。

3.2 委員

3.2.1 調查相關案件及提出處置程序。

3.3 召集人

3.3.1 裁示處置程序。

4. 作業流程

4.1 受理投訴/抱怨

4.1.1 行政辦公室接獲（書面／口頭／電話／電子郵件）申訴／抱怨時，須填寫投訴紀錄表（附件一）連相關資料提交召集人。

4.1.2 行政辦公室依案件建議處置程序。

4.1.3 呈召集人裁示。

4.2 採取行動


4.2.1. 依召集人裁示作下列三種處置方式：

4.2.1.1 派委員調查。

4.2.1.2 與主持人以書面聯繫及諮詢。

4.2.1.3 直接回覆申訴／抱怨者。

4.2.2 指派委員調查，程序如一般計畫期中審查之作業流程。

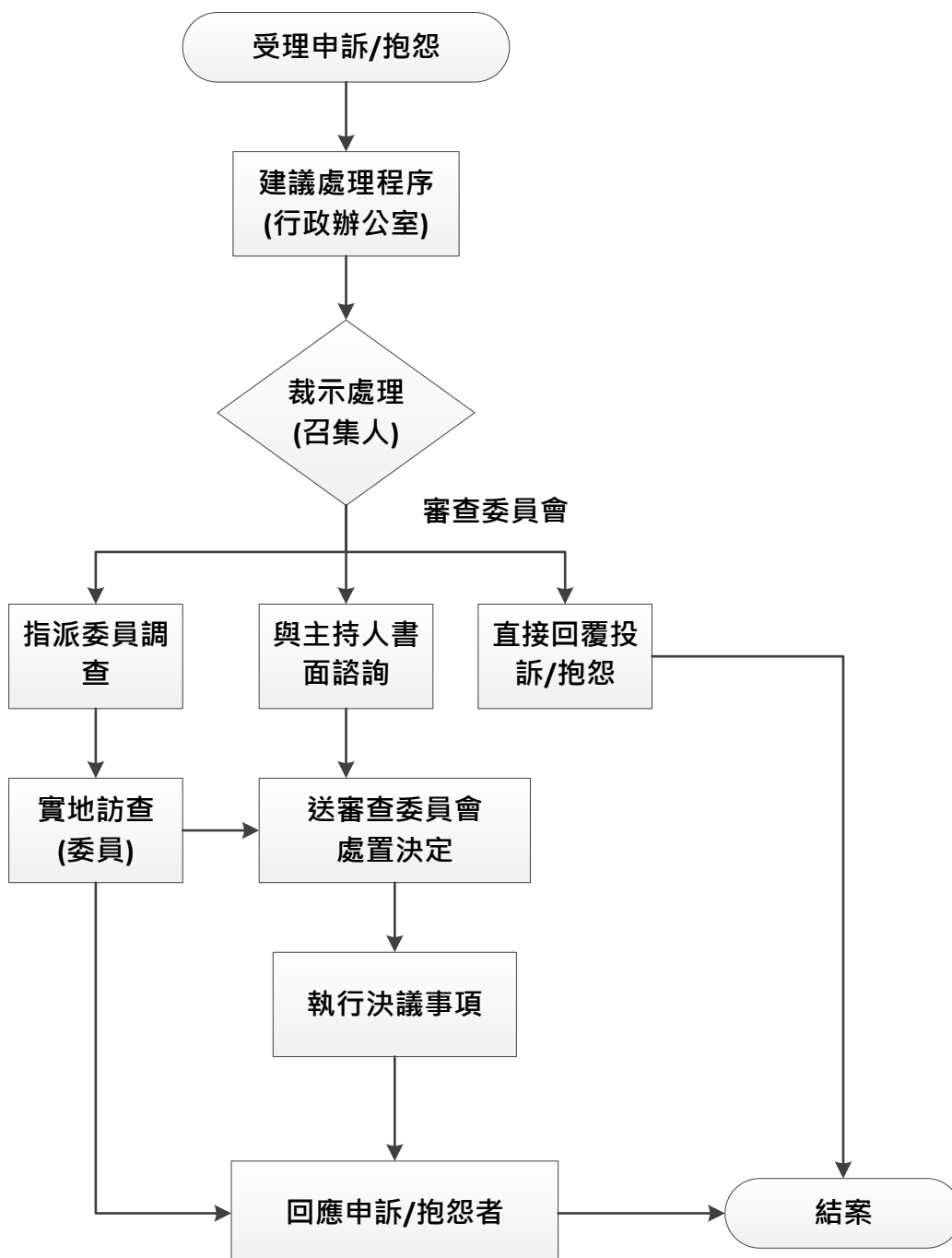
| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----|-------------|
|  | 國立政治大學人類研究倫理審查委員會 標準作業程序 受理研究參與者申訴/抱怨作業 | 編號 | SOP/27/01.2 |
| | | 日期 | 2016/11/25 |
| | | 頁數 | 3 |


4.2.3 完成調查後，調查結果視需要由召集人指派人員回覆申訴／抱怨者。

4.3 存放原始文件

4.3.1 將參與者申訴／抱怨及請求案件之相關資料存入計畫專屬的檔案中。

5. 流程圖



| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----|-------------|
|  | 國立政治大學人類研究倫理審查委員會 標準作業程序 受理研究參與者申訴/抱怨作業 | 編號 | SOP/27/01.2 |
| | | 日期 | 2016/11/25 |
| | | 頁數 | 3 |

6.附件

附件一 申訴/抱怨紀錄表

申訴/抱怨紀錄表

| | |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 受理者 | |
| 申訴/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) |
| 研究參與者姓名 | |
| 聯絡地址 | |
| 聯絡電話 | |
| 參與研究計畫編號 | |
| 參與研究計畫名稱 | |
| 參與研究日期 | |
| 申訴/抱怨內容 | |
| 委員會處置方式 | |
| 結果 | |
| 召集人簽名/日期 | |