新竹縣政府長期照顧服務爭議調處作業流程圖

時程	流程	備註
受理之次日起 20 日內發開會通知	長照服務單位、長照服務使用者本人或其家屬/受任人書面提出申請 不予受理： (一)非發生於新竹縣之爭議事件。 (二)非當事人、利害關係人或其代理人提起之案件。 (三)已依醫療法提起醫療爭議調處案件。 (四)已進入司法程序或經司法判決確定者。但經司法機關轉介之案件不在此限。 爭議事件於本府受理後，有前項各款情事者，本府得逕予結案。 本府受理爭議事件申請 輪派調處委員先行調查、研擬意見；邀請相關專家團體列席諮詢 通知當事人調處期日及處所	※受理案件後由調處委員輪派或由召集人指定三名調處委員組成該案件調處小組。調處小組得為先行調查、研擬意見。
調處會議結束之日起10日內，函送當事人調處結果	§8 I 前段 召開爭議調處會議 （調處委員 3 人組成） §8 I 後段 全體調處委員會議 （調處委員至少 11 人組成） 調處不成立(當事人或其代理人無正當理由，調處期日場，亦同) 調處成立 當事人是否合意再行調處 本府函知調處結果予當事人或其代理人 §8 I 是	※全體調處委員會議： (1)爭議事件性質，經本府主管單位認有必要者。 (2)調處不成立，當事人合意申請再行調處。
(1)調處不成立，當事人於調處結果送達之日起 15 日內合意申請再行調處。 (2)本府應自受理申請文件之次日起 15 日內發開會通知。	否 召開爭議調處會議 （調處委員 3 人組成） 全體調處委員會議 （調處委員至少 11 人組成） 調處不成立 調處成立 本府函知調處結果予當事人或其代理人 結案	※再行調處應由召集人指定前調處小組以外之三人，組成調處小組，或由全體調處委員召開調處會議。