

一、 總則
本辦法之目的，在於規範政府機關、學校、醫療機構、社會福利機構、宗教團體、民間團體、非營利組織、及社會服務機構等，在提供社會服務時，應遵循之基本原則及程序，以保障受服務者之權益，並提升服務品質。

二、 服務對象
本辦法所稱之受服務者，指因身心障礙、老弱病殘、經濟困難、或其他特殊原因，需要政府或社會提供服務之國民。受服務者之權益保障，應以尊重其人格尊嚴、維護其隱私、及保障其安全為首要原則。

三、 服務原則
政府機關、學校、醫療機構、社會福利機構、宗教團體、民間團體、非營利組織、及社會服務機構等，在提供社會服務時，應遵循下列原則：
(一) 尊重人格尊嚴：應以平等、尊重、及不歧視之態度，對待受服務者。
(二) 維護隱私：應採取必要措施，保護受服務者之個人隱私及資料。
(三) 保障安全：應採取必要措施，確保受服務者之身體、財產、及心理安全。

四、 服務程序
政府機關、學校、醫療機構、社會福利機構、宗教團體、民間團體、非營利組織、及社會服務機構等，在提供社會服務時，應遵循下列程序：
(一) 需求評估：應先進行需求評估，了解受服務者之實際需求。
(二) 服務計畫：應根據需求評估結果，制定個別化服務計畫。
(三) 服務提供：應按照服務計畫提供服務，並定期進行評估與調整。

五、 服務品質
政府機關、學校、醫療機構、社會福利機構、宗教團體、民間團體、非營利組織、及社會服務機構等，應建立服務品質管理機制，定期進行服務品質評估，並根據評估結果進行改善。受服務者或其家屬，應有權對服務品質提出異議或投訴，相關機構應予以重視並及時處理。

六、 附則
本辦法自公布之日起施行。其施行日期，由中央主管機關核定之。本辦法所稱之政府機關、學校、醫療機構、社會福利機構、宗教團體、民間團體、非營利組織、及社會服務機構等，其範圍由中央主管機關另行規定。

七、 其他
本辦法所稱之受服務者，其權益保障，除依本辦法之規定外，並依其他相關法律之規定辦理。

八、 施行日期
本辦法自公布之日起施行。其施行日期，由中央主管機關核定之。
