

苗栗縣兒童及少年安置及機構

外部申訴處理機制

109年5月5日訂定

113年10月11日修正

- 一、苗栗縣政府社會處(以下簡稱本處)為保障本縣兒童及少年安置及教養機構(以下簡稱機構)服務使用者暨其家長、院生、工作人員之權益，爰訂定本處理機制。
- 二、外部申訴提出對象為機構服務使用者、家長或監護人、院生、機構工作人員或其他與機構有接觸之相關人員。
- 三、前點所列人員對於機構服務內容、管理規則、個別處置方式等相關事項，認有不當或損及自身、服務對象權益時，得提列具體事實或相關資料，以書面、電話、電子郵件等方式，至縣府FB、1999縣民專線、縣長信箱或其他等方式，向本處提出外部申訴。
- 四、本處接獲機構外部申訴案件時，須於3個工作日內依申訴者提供之聯繫方式向其確認申訴內容，必要時得請求申訴人補正資料，及通知相關單位協處或提供相關資料。
- 五、針對申訴案件，受理單位及相關協處單位皆須遵守保密原則，以維護當事人權益。
- 六、申訴案件有下列情形者不予受理：
 - (一)已進入司法訴訟程序之案件；
 - (二)申訴人所提供之資料不全，無法調查；
 - (三)申訴人要求顯不合理；
 - (四)申訴人無新事證而重複申訴；
 - (五)申訴案件內容非屬本處權管範圍(得代轉相關單位)；
 - (六)其他特別情形經本府核可，不予受理者。
- 七、申訴處理程序：
 - (一)初步調查：經向申訴人確認申訴內容及取得資料後即受理申訴，受理日起7個工作日內應完成調查，必要時得延長之，並通知申訴人，延長以1次為限，時間以不逾7個工作日為原則，特殊或複雜案件則不在此限。
 - (二)成立調查小組：申訴案件之調查，本處必要時得成立3人以上之調查小組，並得邀請相關專家學者加入。
 - (三)依據調查結果，於6個工作日內確定處置方式，並以申訴人提供之聯絡方式回復之。
 - (四)作成書面紀錄，並進行相關處置。
- 八、本處理機制自發布日施行，修正時亦同。

本案業務諮詢專線：兒少及家庭支持科(037)559092