

雲林縣兒少安置機構外部申訴處理機制

規定	說明
一、雲林縣政府社會處（以下簡稱本處）為保障本縣兒少安置及教養機構（以下簡稱機構）服務使用者暨其家長、工作人員之權益，爰訂定本處理機制。	本機制訂定目的。
二、外部申訴提出對象為機構服務使用者、家長或監護人、機構工作人員或其他與機構有接觸之相關人員。	標定本機制適用對象。
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、口頭告知或1999縣民專線或其他等方式，向本處提出外部申訴。	一、界定得申訴情形。 二、申訴管道及方式。
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。	一、標定受理工作期程及辦理方式。 二、建置申訴資料補正措施及所涉事件之業管單位協處機制。
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。	標定個人資訊保護原則。
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。	申訴案件不受理情形。
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	明定申訴處理程序及辦理方式。

關專家學者加入。 (三) 依據調查結果，於 7 個工作日內確定處置方式，並以申訴人提供之聯繫方式回復之。 (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。	