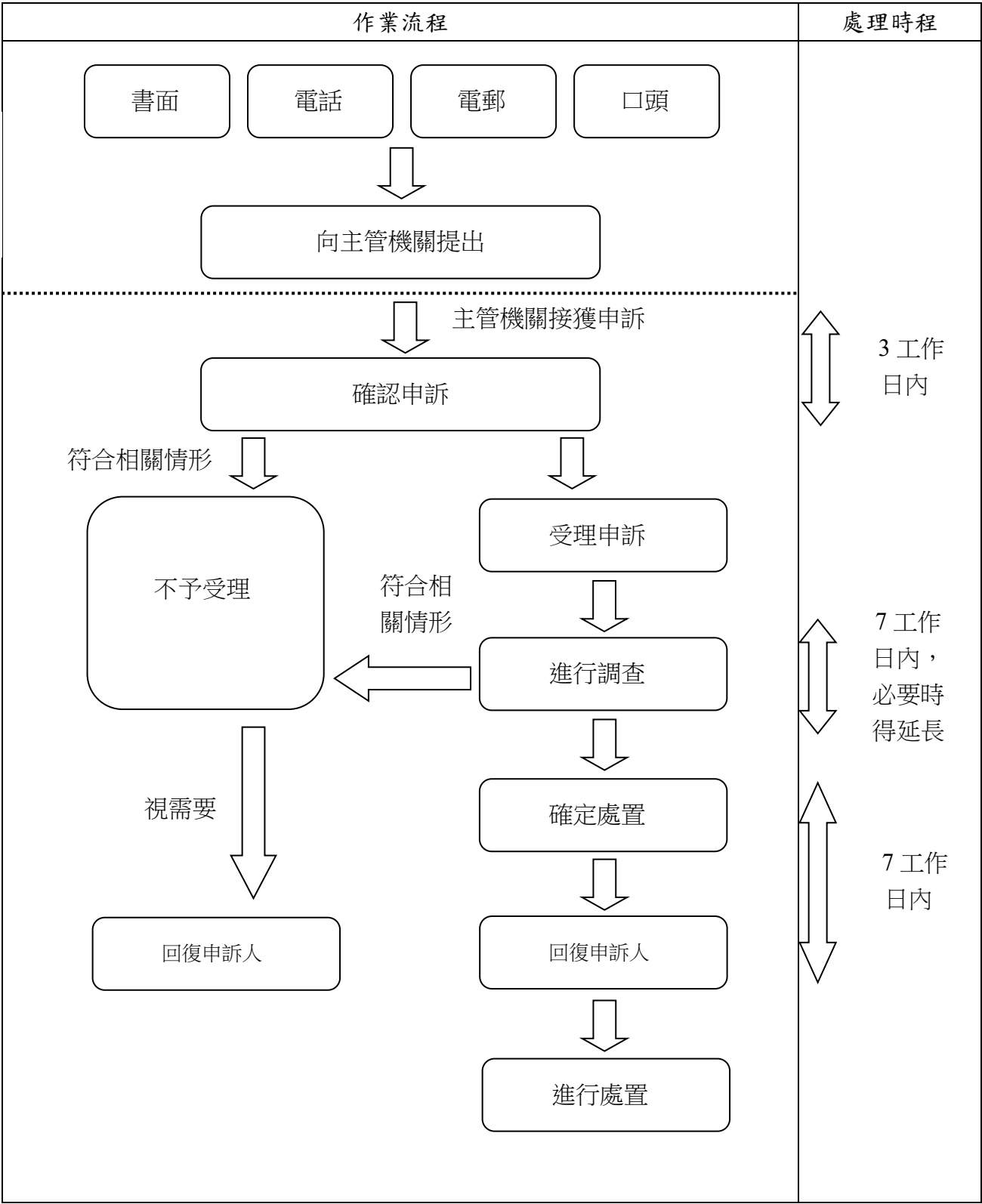


雲林縣兒少安置機構外部申訴處理流程

中華民國 110 年 3 月 15 日府社幼二字第 1102617301 號函發布



說明：

一、本縣兒少安置及教養機構服務使用者、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，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。

二、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。

三、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) 其他特別情形經本處處長核可，不予受理者。

四、申訴處理程序：

- (一) 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) 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) 本處依據調查結果，於 7 個工作日內確定處置方式，並以申訴人提供之聯絡方式回復之。
- (四) 作成書面紀錄，並進行相關處置。