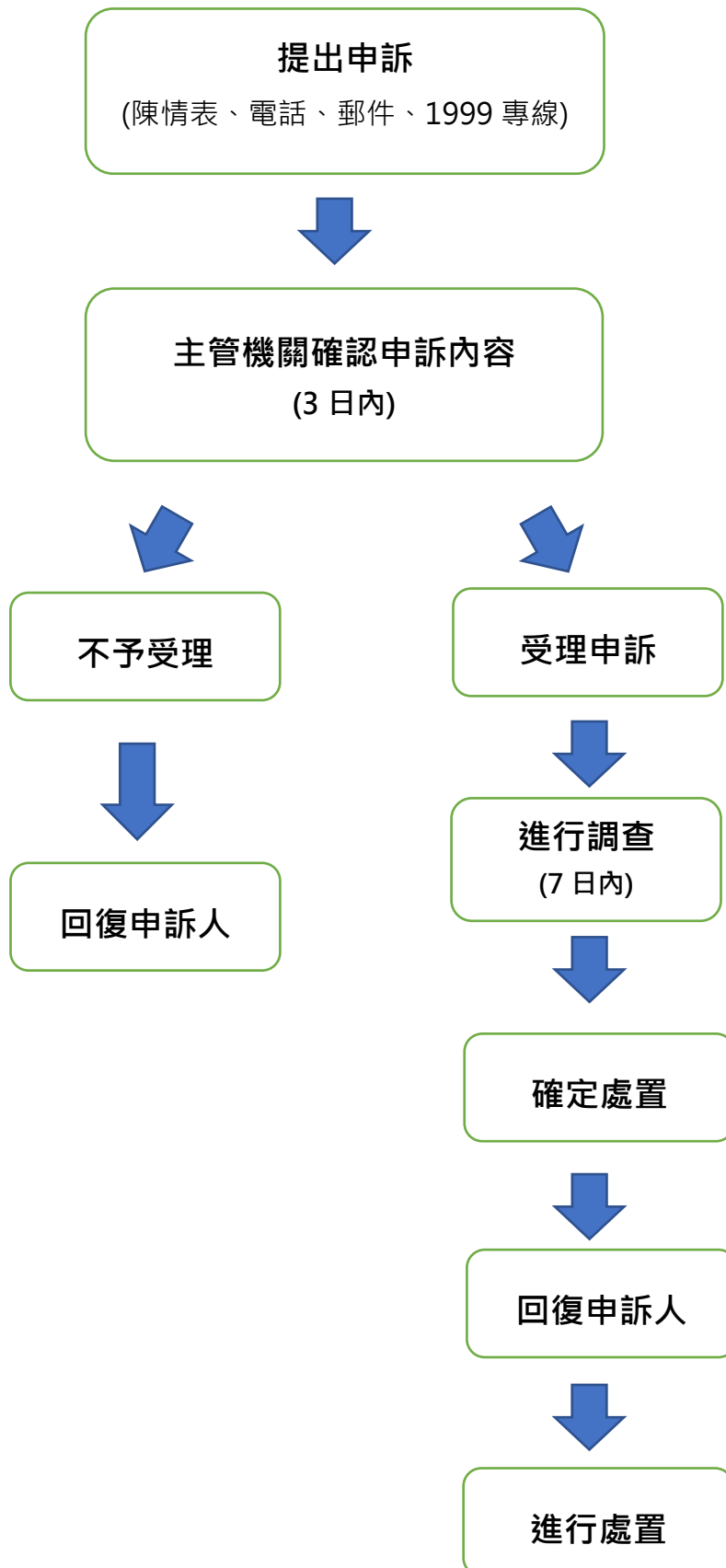


## 臺南市兒少家外安置外部申訴處理機制

- 一、臺南市政府社會局(以下簡稱本局)為保障本市兒童及少年安置及教養機構(以下簡稱安置機構)及家庭式寄養(含寄養家庭及親屬安置)服務使用者暨其家長、工作人員之權益，增加申訴管道多元性，爰訂定本處理注意事項。
- 二、外部申訴提出對象為機構及寄養服務使用者、家長或監護人、機構及寄養服務工作人員或其他與機構有接觸之相關人員。
- 三、前點所列人員對於家外安置服務內容、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(申訴陳情表)、電話、電子郵件、口頭告知或 1999 市民專線等方式，向本局提出外部申訴，本局受理窗口為本府社會局(婦女及兒童少年福利科)。
- 四、本局接獲機構外部申訴案件時，將於 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、針對外部申訴案件，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局權管範圍(得代轉相關單位)。
  - (六) 其他特別情形經本局局長核可，不予受理者。
- 七、申訴處理程序：
  - (一) 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報告，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，本局於必要時得成立 3 人以上之調查小組，邀請相關專家學者共同參與，召開處置會議。
  - (三) 本局依據調查結果或會議決議內容，以申訴人提供之聯絡方式回復之。
  - (四) 將調查結果及回復內容作成書面紀錄，並進行相關後續處置。
- 八、本處理機制自發布日施行，修正時亦同。

## 臺南市兒少家外安置外部申訴處理流程



## 臺南市兒少家外安置外部申訴陳情表

	臺南市政府社會局 (婦女及兒童少年福利科)	通報時間	年 月 日 時 分
		聯絡方式	姓名： 電話： Email： 地址： 其他： 回復方式： <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> email <input type="checkbox"/> 郵寄 <input type="checkbox"/> 其他_____
發生時間			
發生地點			
申訴內容			