

臺南市兒少家外安置外部申訴處理機制

- 一、為保障本市兒童及少年安置及教養機構、寄養家庭、團體家庭、親屬安置、居家托育人員及其他適當處所(下稱家外安置單位)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，爰訂定本處理機制。
- 二、本局受理窗口為社會局婦女及兒童少年福利科。
- 三、外部申訴提出對象為家外安置單位服務使用者、家長或監護人、家外安置單位服務工作人員或其他與家外安置單位有接觸之相關人員。
- 四、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。
- 五、本局接獲家外安置單位外部申訴案件時，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。
- 六、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。
- 七、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完備或逾期未補件，無法調查。
 - (三)申訴人撤回。
 - (四)申訴人無新事證而重複申訴。
 - (五)依據行政程序法第 173 條規定，陳情無具體之內容或未具有真實姓名或住址者，得不予處理。
 - (六)申訴案件內容非屬本局權管範圍(得代轉相關單位)。
 - (七)其他特別情形經本局局長核可，不予受理者。
- 八、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，視申訴內容需要，進行面談或派員實地訪視調查，並自受理日起 7 個工作日內完成調查報告，

必要時得延長之，並通知申訴人，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)倘申訴之事項為能立即改善之事項或已違反法令，則應立即要求家外安置單位改善或限期改善，則無需召開調查小組會議討論，另將改善處理情形簽請機關首長同意後，回復申訴人；申訴人如不能接受回復處理結果，可逕向衛生福利部進行再申訴。

(三)申訴案件之調查，必要時得成立 3 人以上之調查小組，由本局簡任主管人員兼任會議主席、主責社工、相關業務單位人員或家外安置單位代表擔任小組成員，必要時得邀請相關專家學者或相關單位共同參與調查會議。

(四)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。

(五)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。

九、本處理機制自發布日施行，修正時亦同。