

# 屏東縣兒童及少年安置及教養機構外部申訴處理機制

109年9月11日訂定

- 一、屏東縣政府(以下簡稱本府)為保障本縣兒童及少年安置及教養機構(以下簡稱機構)服務使用者及其家長、監護人、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、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，得提列具體事實會相關資料，以書面、電話、電子郵件、口頭告知或1999便民服務專線等方式，向本府社會處(婦幼科)提出外部申訴。
- 四、本府社會處接獲機構外部申訴案件時，須於2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府社會處權管範圍(得代轉相關單位)。
  - (六) 其他特別情形經本處核可，不予受理者。
- 七、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，特殊或複雜案件則不再此限。
  - (二) 申訴案件之調查，本處得依案件情形邀集機構、相關人員、專家學者等召開相關會議研商。
  - (三) 本府社會處依據調查結果，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) 做成書面紀錄，並進行相關處置。

# 屏東縣兒童及少年安置及教養機構外部申訴處理流程

