

桃園市家外安置兒少外部申訴處理流程

110 年 3 月訂定

對象	詳細內容	作業流程	處理時程
一、 申訴人	(一)服務使用者(兒少本人)。 (二)服務使用者之家長、家庭成員或重要關係人。 (三)其他與兒少安置個案相關之人(如學校老師等)。	<pre>graph TD A[申訴人] --> B[書面] A --> C[電話] A --> D[電郵] A --> E[口頭] A --> F[其他電子資訊媒介] B --> G[申訴單位受理 社會局或 1999] C --> G D --> G E --> G F --> G G --> H[了解申訴內容 社會局] H --> I{內容是否符合申訴要件} I -- 是 --> J[調查當事人及單位 並進行處置 社會局、主責社工、單位] I -- 否 --> K[不予受理 ※不予受理之申訴樣態請參左項第五欄] J --> L{內容是否屬實 或需要協助} L -- 是 --> M[回復申訴人 社會局] L -- 否 --> K K --> N[回復申訴人 社會局] M --> O[涉及違反兒少法 或其他法規] O --> P[單位處置(裁罰、輔導等) 社會局、單位] N --> Q[書面紀錄 社會局] P --> Q</pre>	7 個 工 作 日 ， 必 要 時 得 延 長 1 次 為 限 (10 個 工 作 日)
二、 申訴管道	(一)書面：以書信方式提出申訴，含投遞郵件等資料。 (二)電話：以電話方式提出申訴，含 1999 市政信箱、本府社會局兒童及少年福利科(業務科)電話 03-3322101 分機 6319-6323。 (三)電郵：以電郵方式提出申訴，含本市市政信箱、本府社會局兒童及少年福利科(業務科)電郵： 104139@mail.tycg.gov.tw (安置綜合窗口)。 (四)口頭：以口頭方式提出申訴，含兒少、親屬現場口頭陳述。 (五)請以申訴表為主，如口頭、電話者將由受理單位製作申訴紀錄。		
三、 申訴事項	針對服務內容、管理規則、服務使用者個別處置方式等相關事項，認有處置不當或損及自身權益時，得提列具體方式或相關資料提出申訴。		
四、 受理單位及處理時程	(一)受理單位：本府社會局兒童及少年福利科(業務科)。 (二)調查小組成員：由業務科科长、社工督導及業管承辦人至少三人組成調查小組成員，並進行後續案件調查。 (三)處理時程： 1. 收受外部申訴案件時，於 2 個工作日依申訴人提供之聯繫方式確認申訴內容，必要時得請求申訴人補正資料，以及通知相關單位協處或提供相關資料。 2. 確認申訴內容後，於 7 個工作日向案件相關人員調查並彙整蒐集資料後，回復申訴人處理情形或進度，案情複雜或必要得延長時，延長以 1 次為限(10 個工作日)，並將處理情形通知申訴人。 3. 將案件作成書面紀錄，並進行相關處置。		
不予 受理 之 申 訴	申訴案件經查有下列情形者，不予受理： (一)已進入司法訴訟程序之案件時。 (二)申訴資料不全、無法調查之案件時。 (三)申訴事件違反法令或要求顯不合理。 (四)案件無新事證而重複申訴三次以上(含三次)時。 (五)案件內容非屬本局權管業務或範圍(得代轉相關單位)時。 (六)需經正式通報程序處理者，應補正通報程序，並依其程序辦理時。 (七)申訴事項已有法令規定辦理程序。 (八)其他特別情形經機關首長核可，不予受理者。		