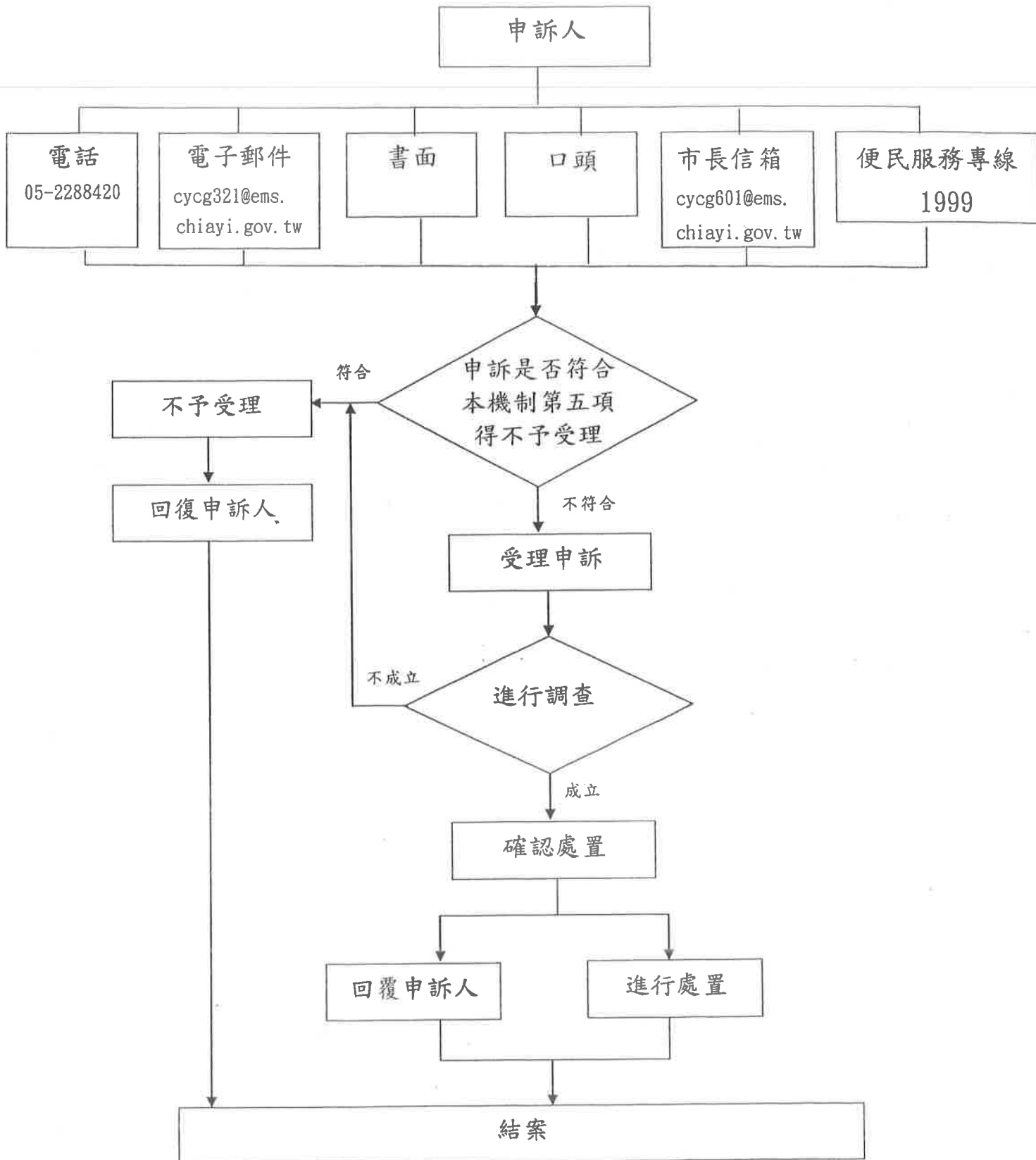


嘉義市兒童及少年安置及教養機構

外部申訴處理機制及流程

- 一、嘉義市政府(以下簡稱本府)為保障安置於本轄兒少安置機構之兒少、兒少監護人或家長及機構工作人員之權益，爰訂定本處理機制。
- 二、安置於本轄兒少安置機構之兒少、兒少監護人或家長及本轄兒少安置機構之工作人員，倘認為該兒少安置機構之服務內容、管理或處置方式等相關事項有不當或損及權益時，得提出具體事實或相關資料，以電話、電子郵件、書面、口頭告知或透過市長信箱、為民服務專線等方式，向本府提出申訴。
- 三、本府於接獲申訴時，需於2日內依申訴人所提供之聯繫方式聯繫申訴人，必要時得請求申訴人補正資料及通知相關單位協處。
- 四、針對申訴案件，本府及其他相關單位皆須遵守保密原則，以維護申訴人及案件當事人權益。
- 五、申訴案件有下列情形之一者，得不予處理：
 - (一)已進入司法訴訟程序之案件。
 - (二)申訴案件無具體內容，無法查證。
 - (三)申訴人未具姓名、住址、身份證字號、電子郵件地址、聯絡電話或經查證所留住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒或不實，經單位主管核定免予處理者。
 - (四)同一事由，經予適當處理，並已明確答復二次以上，而仍一再陳情者。
 - (五)其他特別情形經單位主管核定免予處理者。
- 六、申訴處理程序：
 - (一)申訴人以書面或電子郵件申訴時，則需於2個工作日內聯絡申請人，以確認申訴內容，並於確認申訴內容及取得相關資料後，始受理申訴。
 - (二)受理申訴日起6個工作日內完成調查，必要時得延長之，以1次為之。倘若案件特殊或複雜，無法於期限內完成調查，得經簽陳機關首長核准展期，最長以二個月為限。
 - (三)調查時如有必要，本府得成立3人以上調查小組，必要時亦得邀請專家學者加入。
 - (四)調查結果應於6個工作日內作成書面紀錄，並依申訴人提供之聯絡方式回復之。
- 七、本處理機制自發布日施行，修正時亦同。

嘉義市兒童及少年安置及教養機構
外部申訴處理流程圖



說明：

- 一、安置於本轄兒少安置機構之兒少、兒少監護人或家長及本轄兒少安置機構之工作人員，倘認為該兒少安置機構之服務內容、管理或處置方式等相關事項有不當或損及權益時，得提出具體事實或相關資料，以電話、電子郵件、書面、口頭告知或透過市長信箱、為民服務專線等方式，向本府提出申訴。
- 二、本府於接獲申訴時，需於2日內依申訴人所提供之聯繫方式聯繫申訴人，必要時得請求申訴人補正資料及通知相關單位協處。
- 三、申訴案件有下列情形之一者，得不予處理：
 - (一)已進入司法訴訟程序之案件。
 - (二)申訴案件無具體內容，無法查證。
 - (三)申訴人未具姓名、住址、身份證字號、電子郵件地址、聯絡電話或經查證所留住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒或不實，經單位主管核定免予處理者。
 - (四)同一事由，經予適當處理，並已明確答復二次以上，而仍一再陳情者。
 - (五)其他特別情形經單位主管核定免予處理者。
- 四、申訴處理程序：
 - (一)申訴人以書面或電子郵件申訴時，則需於2個工作日內聯絡申請人，以確認申訴內容，並於確認申訴內容及取得相關資料後，始受理申訴。
 - (二)受理申訴日起6個工作日內完成調查，必要時得延長之，以1次為之。倘若案件特殊或複雜，無法於期限內完成調查，得經簽陳機關首長核准展期，最長以二個月為限。
 - (三)調查時如有必要，本府得成立3人以上調查小組，必要時亦得邀請專家學者加入。
 - (四)調查結果應於6個工作日內作成書面紀錄，並依申訴人提供之聯絡方式回復之。