

## 嘉義市政府家外安置兒童及少年外部申訴處理機制

- 一、嘉義市政府(以下簡稱本府)為保障安置於兒少安置機構、寄養家庭、團體家庭、居家托育、親屬及其他適當安置處所(下稱家外安置單位)之兒童及少年(下稱安置兒少)之權益，爰訂定本處理機制。
- 二、安置兒少、家長(或監護人)以及家外安置單位相關工作人員，倘認為家外安置單位之照顧、教養、管理或處置方式顯有不當、過當或損及權益、違反兒童及少年福利與權益保障法或聯合國兒童權利公約相關規定之情事者，得提出具體事實或相關佐證，循各家外安置單位內部申訴管道提出內部申訴，或逕以電話、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，向本府提起外部申訴。
- 三、申訴案件應載明申訴人姓名、聯絡電話、通訊地址或電子郵件信箱、申訴事實及理由、期望獲得之補救與其他事項。
- 四、本府及其他相關單位對申訴案件應遵守保密原則，以維護申訴人及案件當事人權益。
- 五、申訴案件有下列情形者，不予受理：
  - (一)提供資料不完備，無法聯繫或經通知限期補正，屆期未補正致無法查證。
  - (二)偽冒身分或提供不實資料。
  - (三)申訴人無新事證而重複申訴。
  - (四)已進入司法訴訟程序之案件。
  - (五)其他經單位主管認定得免受理之情形。
- 六、申訴案件處理程序如下：
  - (一)本府自收到申訴日起5個工作日內應向申訴人確認申訴內容及取得相關資料，始受理申訴。
  - (二)自申訴案件受理日起，7個工作日內應完成調查，必要時

得延長之，並通知申訴人，延長以 1 次為限，時間以不逾 7 個工作日為原則，倘為特殊或複雜案件，得經專案簽准展期，並以兩個月為限。

(三)申訴案件之調查，本府必要時得請相關局處成立 3 人以上之調查小組，並得邀請相關專家學者加入。

(四)調查完成後，調查結果應於 7 個工作日內作成書面紀錄，並依調查結果確定處置方式後，回復申訴人及進行後續處置。

七、本處理機制自發布日施行，修正時亦同。

# 嘉義市政府家外安置兒童及少年外部申訴處理機制

## 流程圖

