

臺中市兒少家外安置單位外部申訴處理機制

109年3月3日訂定

112年11月7日修正

- 一、臺中市政府社會局(以下簡稱本局)為保障安置兒少權益，提供安置兒少對本市兒少安置及教養機構、寄養家庭、團體家庭及其他適當處所(以下簡稱家外安置單位)各項輔導、生活管理措施及其他事項之申訴管道，爰訂定本處理機制。
- 二、外部申訴提出對象為家外安置服務使用者、家長或監護人、家外安置單位工作人員或其他與家外安置單位有接觸之相關人員。
- 三、前點所列人員對於家外安置單位服務內容、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、電話、電子郵件、當面等方式，向本局提出外部申訴。惟涉及兒少保護事件則應依據「臺中市兒童及少年福利機構危機預防及緊急應變處理原則」處理。
- 四、本局接獲家外安置單位外部申訴案件時，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)依據行政程序法第 173 條規定，陳情無具體之內容或未具真實姓名或住址者，得不予處理。
 - (二)已進入司法訴訟程序之案件。
 - (三)申訴人所提供之資料不全或逾期未補件。
 - (四)申訴人要求顯不合理。
 - (五)申訴人無新事證而重複申訴。
 - (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核定不予受理。
- 七、申訴案件之處理程序：

(一)接獲申訴案件，2 個工作日內向申訴人確認申訴內容，於取得相關資料後即視為受理日；受理日起 6 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 6 個工作日為原則，特殊或複雜案件則不在此限。

(二)申訴案件之調查，本局必要時得成立 3 人以上之調查小組，並得邀請相關專家學者加入。

(三)本局依據調查結果，於 6 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)將調查結果及回復內容作成書面紀錄，並進行相關處置。

八、本處理機制自發布日施行，修正時亦同。