

## 新竹縣家外安置兒童及少年外部申訴處理流程

- 一、新竹縣政府（以下簡稱本府）為保障家外安置兒少權益，提供家外安置兒少及其家屬、監護人以及對家外安置兒少之機構、寄養家庭、親屬家庭、團體家庭、居家托育人員及其他適當處所（下稱家外安置單位）相關工作人員申訴管道，爰訂定本處理流程。
- 二、外部申訴提出對象為家外安置兒少、家屬或監護人、家外安置單位相關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兒少服務內容、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、口頭告知或 1999 為民服務專線等方式，向本府提出申訴。
- 四、本府接獲申訴案件時，須於 3 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權管範圍（得代轉相關單位）。
  - （六）其他特別情形經本府分層負責授權主管核定，不予受理。
- 七、申訴處理程序：
  - （一）受理窗口：本府社會處兒少及家庭支持科（電話：1999 為民服務專線；e-mail：10012974@hchg.gov.tw；書面寄送地址：302 新竹縣竹北市光明六路 10 號/新竹縣政府社會處兒少及家庭支持科 收）。
  - （二）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；延長調查時間以不逾 7 個工作日為原則，特殊或複雜案件不在此限。
  - （三）倘所申訴之事項為能立即改善之事項或已違反法令，則應立即要求家外安置單位改善或限期改善，則無需召開申訴處理會議，將其完成相關簽辦事宜後，於 7 個工作日內回復申訴人。
  - （四）本府為處理申訴案件，必要時得召開申訴處理會議，並於調查結果完成後 7 個工作日內召開會議：
    - 1、申訴處理會議置召集人 1 人，由科長擔任，並為會議主席；另由本府家防中心代表、主責社工及家外安置單位代表擔任小組成員，必要

時得邀請專家學者參與會議。

2、會議以不公開為原則。必要時，得通知申訴人、相對人或其關係人（保育人員、生輔人員、社工員及家長等）到會說明。

3、會議應作出具體決議事項，載明理由並提出適當處理之建議。

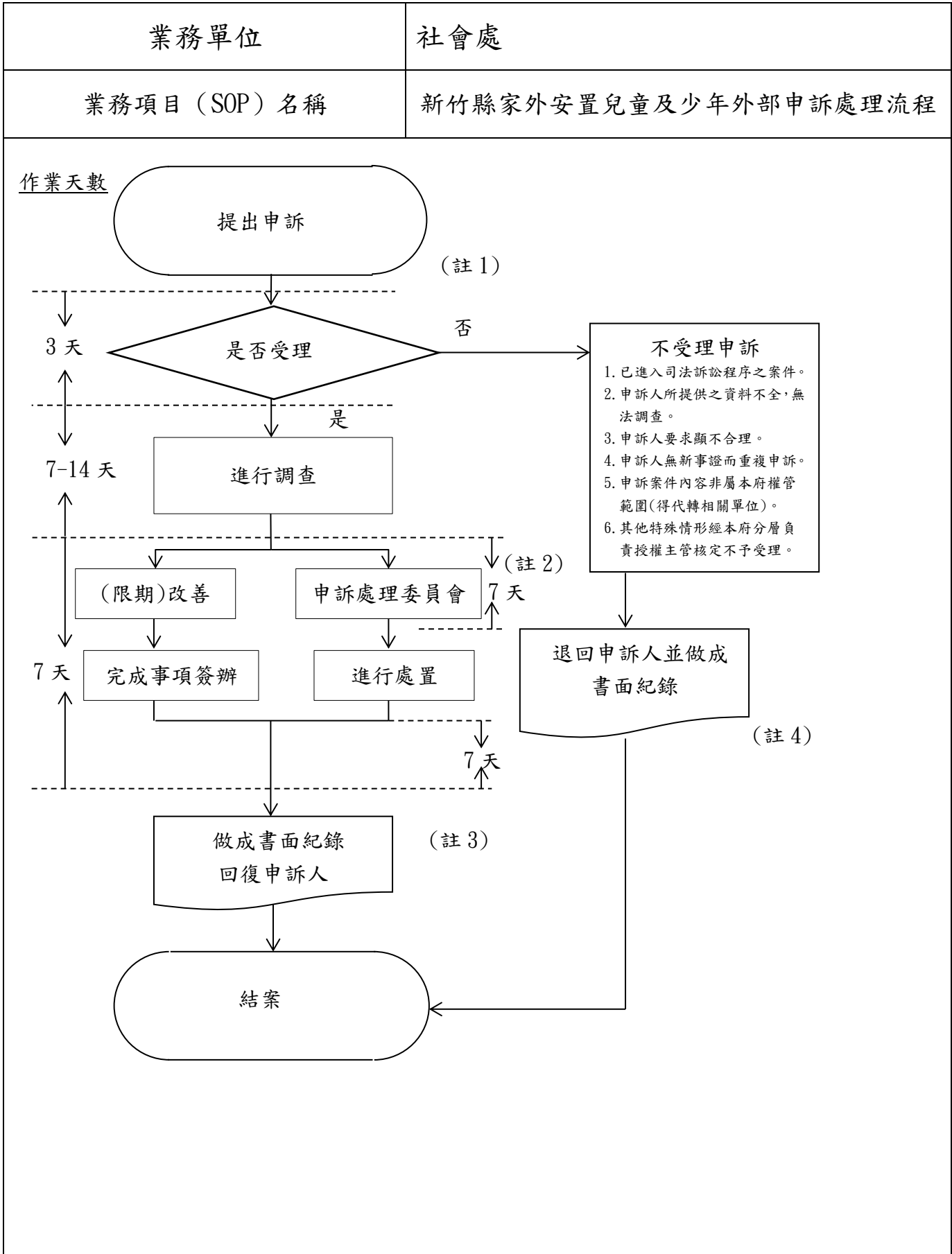
4、本會議表決及成員個別意見，應對外嚴守秘密，涉及家外安置兒少隱私之申訴案與申訴人之基本資料均應予保密。

5、本府依據會議結果進行相關處置後，於7個工作日內回復申訴人。

(五)作成書面紀錄，結案。

八、本處理流程自發布日施行，修正時亦同。

## 新竹縣家外安置兒童及少年外部申訴處理流程圖



## 新竹縣家外安置兒童及少年外部申訴處理流程說明

- 一、註1：外部申訴提出對象為家外安置兒少、家屬或監護人、家外安置單位相關工作人員或其他與家外安置單位有接觸之相關人員。
- 二、註2：調查後對處置方式有疑義或爭議時，得召開申訴處理委員會。
- 三、註3：以書面方式將處置情形回復申訴人。
- 四、註4：以書面方式敘明不受理申訴原因，退回申訴人。