

花蓮縣政府處理家外安置兒少申訴處理機制

一、花蓮縣政府(以下簡稱本府)為保障本縣家外安置兒少暨其家長、工作人員之權益，爰訂定本處理機制。

二、外部申訴提出對象為家外安置兒少、家長或監護人、機構工作人員或其他與機構有接觸之相關人員。

三、前點所列人員對於機構服務內容、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 縣民專線等方式，向本府提出外部申訴。

四、向本府提出申訴者，得以言詞或書面為之。

前項以言詞提出申訴者，本府應協助作成申訴書，並由申訴人確認無誤後簽章。

書面申訴者，應檢具申訴書(附件一)提出申請。

其他方式申訴者，本府將於接獲申訴案件時，於7日內依申訴者提供之聯繫方式向其確認申訴內容，並協助作成申訴書。

如由本府協助作成申訴書者，須請申訴人於30日內至本府簽章確認；申訴書資料不完整者，本府將於受理後10日內通知申訴人補正資料，申訴人應於接獲通知次日起30日內完成補正。

五、申訴案件有下列情形者不予受理：

- (一) 未具真實姓名或住址，偽冒身分或提供不實資料。
- (二) 已適當處理或撤回之案件，就同一原因事實重複提起申訴。
- (三) 已進入司法訴訟程序之案件。
- (四) 其他經本府認定得不予受理之情形。

六、申訴處理程序：

- (一) 經向申訴人確認申訴內容及取得完整申訴資料後即受理申訴，受理日起30日內應完成調查，必要時得予以延長，並通知申訴人，延長以1次為限，延長時間以不逾15日為原則，特殊或複雜案件不受此限，得經專案簽准展期，並以60日為限。
 - (二) 申訴提起後，於案件調查結果送達申訴人前，申訴人得撤回。申訴經撤回者，本府應終結申訴案件之調查，並以書面通知申訴人。
 - (三) 申訴案件之調查，得成立3人以上之專案小組，並邀請相關專家學者加入，得包括本府業務單位人員、法律、社會福利及社會工作相關領域之專家學者、實務工作者及兒少代表。
- 前項專案小組成員不得為申訴人本人或其配偶、前配偶、四親等內血親或三親等內姻親，現任或最近三年內曾任申

訴人申訴安置單位之職員、董(理)事、監事、顧問職及專業督導職者。

專案小組得以書面或召開會議等方式進行調查。

前項以召開會議方式進行者，應由本府社會處處長或其指定之人員擔任會議主席。

會議以不公開為原則，如有必要，得通知申訴人、相對人或案件相關人員到場說明。

(四) 本府依據調查結果，以申訴人提供之聯絡方式回復之，並進行後續處置。

(五) 依申訴調查結果辦理後續事宜：

1. 申訴有理由：依相關規定辦理或為其他適當之處置。
2. 申訴無理由：辦理結案。

(六) 作成書面紀錄，結案。

七、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。