

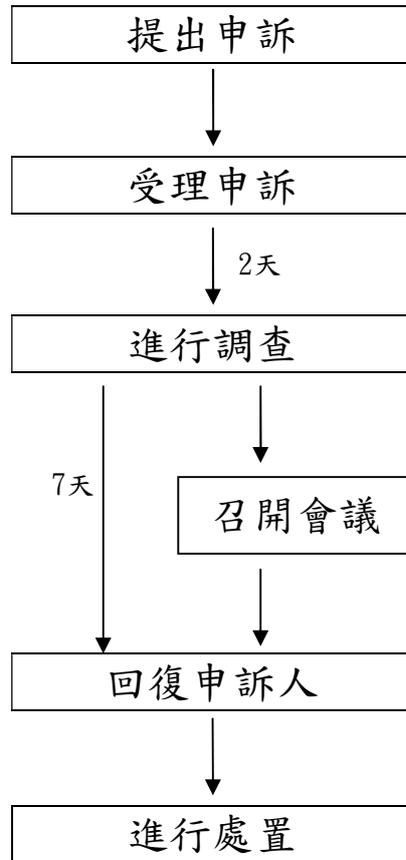
# 高雄市兒少家外安置外部申訴處理注意事項

109年7月15日高市社婦保字第10936721700 號函訂定

- 一、高雄市政府社會局(以下簡稱本局)為保障本市兒童及少年安置及教養機構(以下簡稱安置機構)及家庭式寄養(含寄養家庭及親屬安置)服務使用者及其家長、工作人員之權益，增加申訴管道多元性，爰訂定本處理注意事項。
- 二、外部申訴提出對象為機構及寄養服務使用者、家長或監護人、機構及寄養服務工作人員或其他與家外安置服務有接觸之相關人員。
- 三、前點所列人員對於家外安置服務內容、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，得以書面、電話、電子郵件、口頭告知或1999市民專線等方式，向本局提出外部申訴，本局受理窗口為婦女及保護服務科。
- 四、本局接獲外部申訴案件時，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，並通知相關單位協處。
- 五、針對外部申訴案件，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、申訴處理程序：
  - (一) 經向申訴人確認申訴內容及取得資料後即受理申訴，本局受理窗口得視申訴內容需要，進行面談或派員實地調查，作成調查報告。
  - (二) 申訴案件之調查，本局得依調查報告評估，必要時召開「兒少安置教養機構特殊事件評估處遇會議」，並依案件情形邀集安置機構、寄養服務單位、案件相關人員、內外部專家學者與主管科共同參與。
  - (三) 本局依據調查結果或召開之會議決議，於7個工作日內，以申訴人提供之聯絡方式回復之。
  - (四) 將申訴案件調查結果及回復內容作成書面紀錄，並進行相關後續處置。

# 高雄市兒少家外安置外部申訴處理作業流程

109年7月15日高市社婦保字第10936721700 號函訂定



備註：

1. 提出對象：機構及寄養服務使用者、家長或監護人、機構及寄養服務工作人員或其他與家外安置服務有接觸之相關人員
2. 提出方式：得以書面、電話、電子郵件、口頭告知或1999市民專線等方式，向本局提出
3. 受理窗口：本局婦女及保護服務科
4. 調查方式：得視申訴內容需要，進行面談或派員實地調查
5. 回復方式：以申訴人提供之聯絡方式回復之