

宜蘭縣兒少家外安置外部申訴處理注意事項

109年5月28日訂定

- 一、宜蘭縣政府社會處(以下簡稱本處)為保障本縣兒童及少年安置及教養機構(以簡稱安置機構)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專線等方式，向本處提出外部申訴，本處受理窗口為社會工作科。
- 四、本處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，本處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，本處得依調查報告評估，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)本處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。