

# 新竹市兒童及少年家外安置單位外部申訴處理機制

109年9月3日奉核

113年8月26日修訂

- 一、新竹市政府（以下簡稱本府）為保障安置兒少權益，提供安置兒少對新竹市兒童及少年安置及教養機構、寄養家庭、親屬安置、團體家庭或居家托育人員等其他適當處所（以下簡稱家外安置單位）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，爰訂定本處理機制。
- 二、外部申訴提出對象為：
  1. 安置兒少。
  2. 兒少家長、監護人或兒少委託之人。
  3. 家外安置單位工作人員或其他與安置單位有接觸之相關人員。
- 三、前項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、當面告知或1999市民專線等方式，向本府提出外部申訴。
- 四、本府接獲家外安置單位外部申訴案件時，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：
  1. 已進入司法訴訟程序之案件。
  2. 申訴人所提供之資料不全，無法調查。
  3. 申訴人要求顯不合理。
  4. 申訴人無新事證而重複申訴。
  5. 申訴內容非屬本府權管範圍且同一事由向各機關申訴者（本府得視情況代轉相關單位）。
  6. 其他特別情形經本府分層負責授權主管簽奉核可，不予受理者。

## 七、申訴處理程序：

### 1. 受理窗口：本府社會處

(1)社會工作科：寄養家庭、親屬安置及其他適當處所。

(2)婦女兒童少年福利科：兒童及少年安置及教養機構、團體家庭或居家托育人員等安置處所。

2. 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；延長時間以不逾 7 個工作日為原則，特殊或複雜案件則不在此限。

3. 申訴及再申訴案件之調查，本府必要時得成立 3 人以上之調查小組，並得邀請相關專家學者加入。

4. 本府依據調查結果，並以申訴人提供之聯絡方式回復之，並進行相關處置。

5. 作成書面紀錄，結案。

## 八、申訴管道：

### 1. 電話：

(1)1999 市民專線

(2)03-5352386

(社會工作科分機 607；婦女兒童少年福利科分機 803)

### 2. 書面及當面：

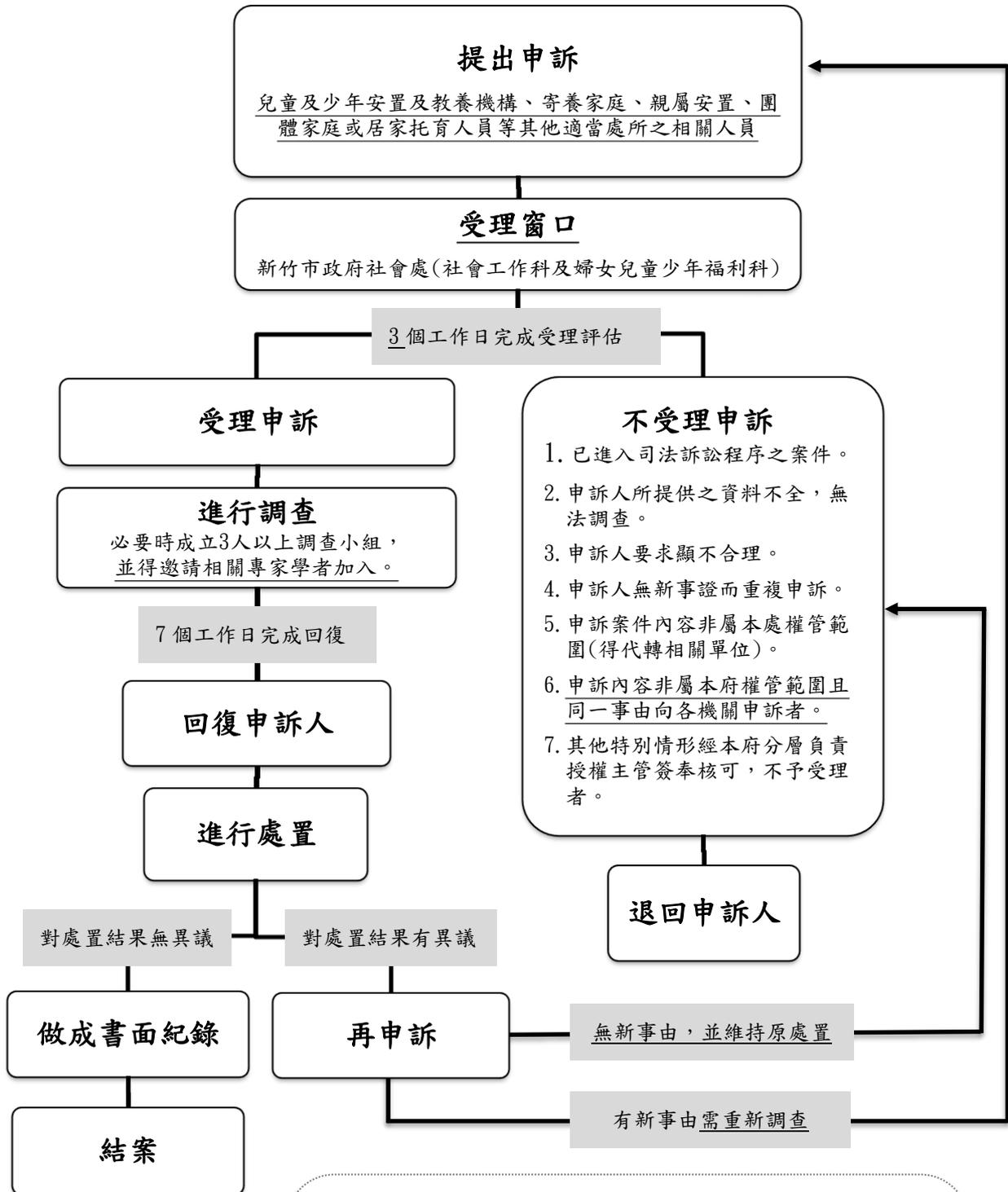
(1)請(寄)至新竹市東區中央路 241 號 5 樓(社會工作科收)

(2)請(寄)至新竹市東區中央路 241 號 8 樓(婦女兒童少年福利科收)

## 九、本處理機制自發布日施行，修正時亦同。

# 新竹市兒童及少年家外安置單位外部申訴處理流程

109年9月3日奉核  
113年8月26日修訂



## 受理窗口聯繫方式

1. 電話：03-5352386

(社會工作科分機 607；婦女兒童少年福利科分機 803)

2. 書面及當面：

(1) 新竹市東區中央路 241 號 5 樓(社會工作科收)

(2) 新竹市東區中央路 241 號 8 樓(婦女兒童少年福利科收)

## 新竹市兒童及少年家外安置單位外部申訴表

113 年 8 月 26 日修訂

申訴時間	年 月 日 時 分
聯絡方式	姓名： 電話： E-mail： 地址： 您希望收到回復方式： <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> 郵寄
事情發生時間	年 月 日 時 分
事情發生地點	
您想要申訴的內容	

新竹市政府社會處聯絡電話：03-5352386

(社會工作科分機 607；婦女兒童少年福利科分機 803)