

## 新北市兒童及少年家外安置外部申訴處理流程

109年5月26日訂定

110年11月2日修訂

一、 新北市政府社會局(以下簡稱本局)為保障安置兒少權益，提供安置兒少及其家屬、監護人以及家外安置單位相關工作人員，對安置兒少之機構、寄養家庭、團體家庭及其他適當處所(下稱家外安置單位)各項輔導、生活管理措施及其他事項之申訴管道，特訂定本流程。

一、 申訴受理對象：安置兒少及其家屬、監護人以及家外安置單位相關工作人員(含縣市政府社工員、機構及寄養單位工作人員代為申訴等人員)。

二、 申訴案件之處理程序如下：

(一)接獲申訴案件，受理人員於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。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，無法調查或逾期未補件。
3. 申訴人要求顯不合理。
4. 申訴人無新事證而重複申訴。
5. 申訴人撤回。
6. 涉及兒少保護事件，應循兒少保處理流程。
7. 申訴案件內容非屬本局權管範圍(得代轉相關單位)。
8. 其他特別情形經本局局長核可，不予受理者。

(二)申訴案件調查及處理：

1. 確認受理之申訴案件，應於7個工作日內調查完成，必要時得延長1次為限，特殊或複雜案件則不在此限，並通知申訴人。
2. 倘所申訴之事項為能立即改善之事項或以違反法令，則應立即要求機構改善或限期改善，則無需召開申訴處理小組，並將其完成相關簽辦事宜，並回復申訴人。

(一)本局為處理前項之申訴，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. 申訴小組置召集人1人，由科長兼任，並為會議主席；並由本局社會工作科代表或本府家防中心代表、主責社工及機構代表擔任小組成員，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/生輔人員、社工員、家長..等）到會說明。
3. 會議應作出成立或不成立之具體決議。決議成立之案件，應載明理由並提出適當處理之建議。
4. 本局依據會議結果，於7個工作日內確定處置方式，並以書面方式回復申訴人。
5. 本會議表決及成員個別意見，應對外嚴守秘密，涉及安置兒少隱私之申訴案與申訴人之基本資料均應予保密。

### 三、 申訴管道：

- (一) 電話：1999 市民專線
- (二) 電子郵件：請寄至 [ntpc009@ntpc.gov.tw](mailto:ntpc009@ntpc.gov.tw)
- (三) 書面：請寄至 22001 新北市板橋區中山路一段 161 號 25 樓  
                  新北市府社會局兒童少年福利科 收
- (四) 當面：請至新北市板橋區中山路一段 161 號 4 樓  
                  新北市府社會局兒童少年福利科

### 四、 本流程規定之其他事項，依相關法令規定辦理。