

法務部調查局 DNA 鑑識實驗室

抱怨處理流程說明

公告日期： 2019/04/12

壹、抱怨之定義

個人、組織或機構針對本實驗室之鑑定或相關事項（如一般行政作業、接待人員之解說…等），向本實驗室提出不滿意之表達，並期望獲得回應。

貳、抱怨處理程序

抱怨通報方式：應以滿意度調查表回函、傳真(02-2913-8599)、電子郵件(6d41@mjib.gov.tw)或其他書面方式(郵寄地址：231新北市新店區中華路74號，收件者：鑑識科學處生物鑑識科)向本實驗室提出，同時並告知姓名、所屬組織或機構(代表組織或機構抱怨)、抱怨對象、抱怨內容，以及本實驗室回應抱怨案時的聯絡方式(如電子郵件信箱、郵寄地址、電話等)；匿名或口頭方式提出抱怨，或抱怨未附具體事由、相關證明者，本實驗室不予受理。

本實驗室接獲抱怨者提出抱怨案件後，將於一個工作日內完成確認該抱怨案件資訊是否符合前述通報要求，並通知抱怨者辦理情形。

本實驗室將於三個工作日內確認抱怨案之有效性，並於一個工作日內通知抱怨者已受理其抱怨案。

本實驗室將於抱怨案受理後二十五個工作日內完成調查，並函復抱怨者調查結果。