

# 法務部調查局物理鑑識實驗室

## 抱怨處理程序說明

公告日期：109/03/11

### 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

- 一、抱怨通報方式：以滿意度調查表回復、傳真(02-29154016)、書面方式（郵寄地址：231新北市新店區中華路74號，收件者：法務部調查局鑑識科學處物理鑑識科）向本實驗室提出，同時並告知姓名、所屬組織或機(關)構(代表組織或機(關)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。
- 二、本實驗室接獲抱怨者提出抱怨案件後，將確認該抱怨案件資訊有無符合前述通報要求及是否與本實驗室活動相關，並於接獲抱怨後3個工作天內通知抱怨者是否受理。
- 三、本實驗室將於抱怨案受理後20個工作天內回復抱怨者處理結果。