

法務部調查局 DNA 鑑識實驗室

抱怨處理流程說明

公告日期：2025/08/07

壹、抱怨之定義

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：具名且附具體事由、相關證明及聯絡方式者，不拘任何形式（滿意度調查表回函、傳真、電子郵件、電話等）對本實驗室提出不滿意之表達；。

本實驗室接獲抱怨者提出抱怨案件後，將於五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，並通知抱怨者是否受理其抱怨案。

本實驗室將於接獲抱怨案四十五個工作日內完成調查，並回復抱怨者調查結果。