

法務部調查局 DNA 鑑識實驗室

抱怨處理流程說明

公告日期：2024/10/01

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：應以滿意度調查表回函、傳真、電子郵件或其他書面方式向本實驗室提出，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。