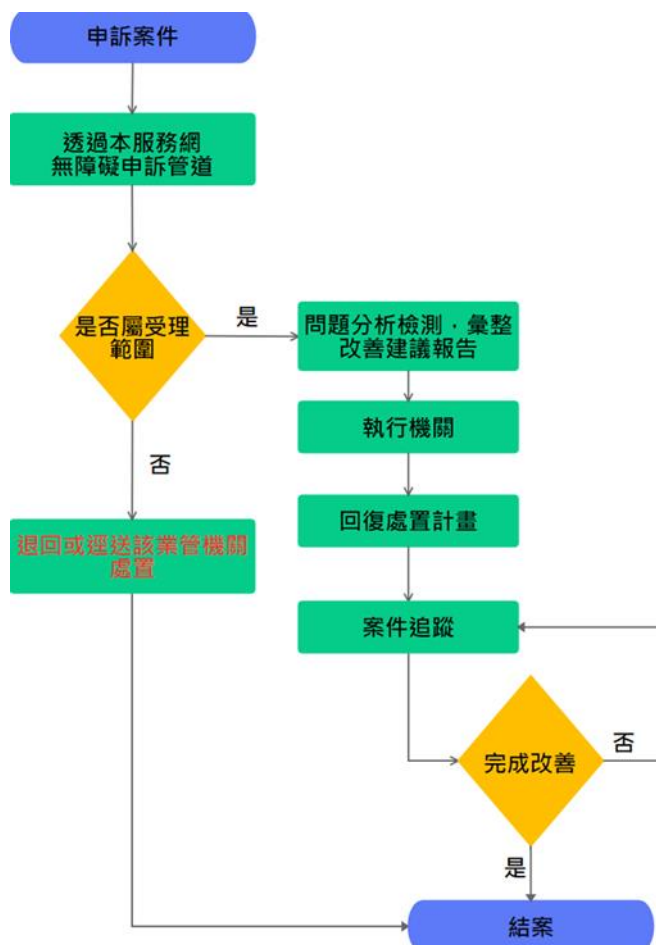


## 申訴受理範圍

凡民眾使用政府機關機構、學校網站時，發生無法從網站內容獲取完整資訊或完成操作功能等與網站無障礙設計問題有關之問題，可提出具體事項者適用。

## 案件處理流程

申訴作業流程依下圖進行



程序	步驟	步驟說明
1	申訴案件	使用者遭遇無障礙相關問題。
2	透過網站進行申訴	民眾透過無障礙服務網申訴專區進行申訴，並填寫以下相關基本資料。 (1) 姓名、電子郵件、單位、電話等聯絡資料。 (2) 申訴對象之單位名稱、網站名稱、問題網頁完整網址。

程序	步驟	步驟說明
		(3) 詳細申訴事由。 (3) 是否同意日後公開案件於申訴查詢專區。 完成後產生案件編號
3	評估受理	客服人員檢視申訴內容是否符合申訴案件範圍， (1) 若符合則登記案件並於3個工作天內聯繫申訴者通知已受理申訴案。 (2) 非屬本處理程序所定義之範圍者，將逕移該業管機關並副知申訴者。
4	分析檢測問題	依據「網站無障礙規範」之要求，進行申訴對象網站之問題分析檢測，彙整改善建議報告。
5	執行機關	報告提交國家通訊傳播委員會(以下稱主管機關)，以書面或電子郵件請申訴對象網站之負責機關(以下稱執行機關)執行因應處置計畫。
6	回復改善計畫	執行機關應將處置計畫回復主管機關
7	追蹤案件	客服人員於30天內追蹤改善情形，並以書面或電子郵件回復申訴者。若未能於期限內辦理則回復告知展延理由及辦理期限。
8	結案	改善完成者登記結案，將該案件之相關資料及處理結果歸檔公開於申訴專區。