

# 南投縣兒童及少年安置及教養機構外部申訴處理機制

中華民國 109 年 9 月 14 日府社工字第 1090212872 號函頒

- 一、南投縣政府(以下簡稱本府)為保障本縣兒童及少年安置及教養機構(以下簡稱機構)院生之權益，爰訂定本機制。
- 二、本機制提出對象為機構院生及其家長或監護人、機構工作人員或其他與機構有接觸之相關人員。
- 三、前點所列人員對於機構服務內容、管理規則、個別處置方式等相關事項，認有不當或損及自身、服務對象權益時，得提列具體事實或相關資料，以書面、電話(049-2209290)、電子郵件(dvpc@nantou.gov.tw)、口頭告知、1999 縣民專線或郵遞地址(南投市中興路 660 號)等方式，向本府提出申訴。
- 四、本府接獲申訴案件時，須於二個工作日內依申訴者提供之聯繫方式向其確認申訴內容，必要時得請申訴人補正資料，及通知相關單位協處或提供相關資料。
- 五、針對申訴案件，受理單位及相關協處單位皆須遵守保密原則，以維護當事人權益。
- 六、申訴案件有下列情形者不予受理：
  - (一)已進入司法訴訟程序之案件。
  - (二)申訴人所提供之資料不全，無法調查。
  - (三)申訴人要求顯不合理。
  - (四)申訴人無新事證而重複申訴。
  - (五)申訴案件內容非屬本府權管範圍(得代轉相關單位)。
  - (六)其他特別情形經本府核可，不予受理者。
- 七、申訴處理程序如下：
  - (一)經向申訴人確認申訴內容及取得資料後即受理申訴，受理日起六個工作日內應完成調查，必要時得延長之，並通知申訴人，延長以一次為限，時間以不逾六個工作日為原則。但特殊或複雜案件，不在此限。
  - (二)申訴案件之調查，本府必要時得成立三人以上之調查小組，並得邀請相關專家學者加入。
  - (三)本府依據調查結果，於六個工作日內確定處置方式，並以申訴人提供之聯絡方式回復之。
  - (四)作成書面紀錄，並進行相關處置。