

# 南投縣居家托育服務中心反映事件處理機制

中華民國 112 年 9 月 21 日府社工字第 1120226209 號訂定

- 一、南投縣政府(以下簡稱本府)為處理本縣居家托育服務之反映事件，爰訂定本機制。
- 二、本機制提出對象為居家托育服務中心工作人員及托育人員。
- 三、前點所列人員對於居家托育服務中心所提供服務內容、管理方式等相關事項，認有不當或損及自身、服務對象權益時，得提列具體事實及相關資料，以書面(南投市中興路 660 號)、電話(049-2247970)、電子郵件(dvpc@nantou.gov.tw)、口頭告知等方式，向本府提出反映。
- 四、本府接獲反映案件時，須於二個工作日內依反應者提供之聯繫方式向其確認反映內容，必要時得請其補正資料，及通知相關機關(單位)協處或提供相關資料。
- 五、申訴案件有下列情形者不予受理：
  - (一)所提供之資料不全，無法調查。
  - (二)反映事件要求顯不合理。
  - (三)反映事件無新事證而重複反映。
  - (四)反映案件內容非屬本府權管範圍(得代轉相關單位)。
  - (五)其他特別情形經本府認定，不予受理者。
- 六、反映事件處理程序如下：
  - (一)經向反映人確認反映內容及取得資料後即受理，受理日起七個工作日內應完成調查，必要時得延長之，並通知反映人，延長以一次為限，時間以不逾七個工作日為原則。但特殊或複雜案件，不在此限。
  - (二)本府依據調查結果，於七個工作日內回復。
  - (三)結案並作成書面紀錄。
- 七、本機制如未盡事宜，得隨時修正。