

財團法人私立台東基督教阿尼色弗兒童之家

申訴處理要點

113 年 3 月制定

- 一、本家為保障及維護院內兒少之福利與權益，對於自身權益、院童間爭議及其他事項，本家提供多元申訴管道，特設置本要點。
- 二、本要點所稱申訴事件包含下列情形：
 - (一)兒少權益事項
 - (二)院童間爭議事項
 - (三)其他事項
- 三、申訴案件得以下列方式提出：
 - (一)書函
 - (二)口頭
 - (三)家庭會議
 - (四)電話
 - (五)傳真
 - (六)院長信箱(E-mail)
 - (七)其他
- 四、申訴案件處理程序如下：
 - (一)口頭、家庭會議：工作同仁接獲申訴人表達申訴意願，應將申訴事項作成紀錄(申訴表如附件一)，向申訴人閱覽或朗讀後簽名，送交申訴受理窗口登錄申訴案件管制表(附件二)。
 - (二)電話：工作同仁接獲申訴電話後，應將申訴事項作成電話紀錄，並詳載申訴人姓名、地址、聯絡電話等資訊，將電話紀錄送交申訴受理窗口登錄管制。
 - (三)書函、傳真、院長信箱等：書面資料皆送交申訴受理窗口登錄管制。
 - (四)其他：非上述管道提出申訴者，有明確申訴人及具體申訴事實，由工作同仁製成紀錄後，送交申訴受理窗口登錄管制。
- 五、申訴案件處理程序如下：
 - (一)本家申訴受理窗口為社工組社工督導；本院對工作人員每年辦理至少 3 小時以上 CRC 課程，以提升工作人員對 CRC 了解。(友善度)(透明度)
 - (二)社工督導受理申訴案件後，應指派所屬社工並配合業務相關人員進行案件調查，調查結果應陳報副院長以上層級決議處理方式。
 - (三)申訴案件經初步處理後，申訴人認知獲得妥處並能接受結果，應於申訴表簽名具結。倘若仍無法接受處理結果，即進入再申訴程序，並由社工督導啟動該程序，並由本家申訴處理小組議決處理方式。
- 六、本家申訴處理小組（以下簡稱本小組）成員組成及運作如下：(獨立性)

(一)成員組成：

1. 召集人：由院長兼任。
2. 副召集人：由副院長兼任。
3. 院童代表 3 人：由青年會兒少或離院之兒少擔任。
4. 外部人員 3 人：由具有兒童及少年相關背景之社政、醫療、教育、司法等之專家學者擔任。
5. 內部人員 3 人：由社工督導、教保組長及財務組長擔任。

(二)本小組外部人員於任期屆滿前 1 個月內完成聘任，任期 2 年，得連任之，成員因故出缺時得重新改聘，其任期至原任期屆滿日止。(獨立性)

(三)本小組會議每年就申訴案件或其他事項定期召開一次會議。

(四)本小組組員應親自出席，不得委託他人代理出席；本小組組員為無給職，但外部人員得依規定支領出席費及交通費。

(五)本小組應有組員二分之一以上出席始得開會，院童代表及外部人員應至少各 1 人，對於申訴之審理應有出席成員三分之二以上同意始得決議。

(六)本小組接受再申訴案件之日起 7 日內應審理完畢，審理結果應以書面答復申訴人及相關人員，未能在期限內審理完畢者，應以書面說明延長理由及期間，並通知申訴人，延長以 1 次為限，時間不逾 14 日為原則，特殊或複雜案件不在此限。上開答復及說明，應依申訴人特質需求，以易懂的語言及文字為之。(及時性)(友善度)

(七)申訴人向本小組提出申訴，同一案件以 1 次為限，並得於未作成審理決議前撤回申訴，惟申訴一經撤回，不得就同一案件再提出申訴。

(八)本小組就書面資料審理申訴案件，審理會議之舉行以不公開為原則。必要時，得通知申訴人、被申訴人或關係人蒞會說明；另申訴人亦得請求蒞會說明。(保密度)

(九)本小組處理申訴案件，對於申訴人及申訴事項，非必要公開者應予保密。調查方法及事項，應盡力確保相關人員隱私。未經有關個人或群體明確同意，不應公開透露其身份。但基於有危害院童生命安全之風險或公共利益考量者，不在此限。(保密度)

七、處理申訴事件注意事項：

(一)院內兒少之申訴，於文字表達顯有困難者，得以口說或其他表達方式提出申訴，並得委由主責社工員或教保員協助代擬申訴書。(友善度)

(二)申訴書應記載申訴人之姓名、被申訴人之姓名、申訴之事實及理由、希望獲得之補救與其他事項。申訴案件所涉及之相關院童姓名或足以辨識身分之資料，應予保密。(保密度)

(三)申訴人於事件開始調查前，得申請對該事件有利害關係之員工迴避之；小組組員對申訴案件自認有利害關係時，應行迴避。本小組對於組員與申訴案件有利害關係時，應要求其迴避。(獨立性)

(四)因應申訴人需要設有輔佐人員，輔佐人員不以工作人員為限，必要時得由院童指定之外部人員擔任，包含縣市政府主責社工、心理師、醫師、司法人員、學校老師或其他專業人員。輔佐人員協助本小組與申訴人進行交流、溝通及對話，外部人員並得依規定支領出席費及交通費。(友善度)

(五)處理期間應避免對申訴案件之相關院童過多的訪談，以及權力不對等之雙方進行對質。遭詢問與申訴案件無關或令人不舒服之案件細節時，相關院童有權利拒答或以其他方式答復。處理期間及結案後，應明確禁止被申訴人運用語言、文字、暴力、網路、媒體等報復行為，威嚇、傷害該案件相關院童。(保護性)

(六)申訴人接受調查前使其了解相關權益，且應視申訴人或相關人員之身心狀況，提供法律諮詢、輔導及衛教等服務資源，使其了解自身權益，必要時主動轉介相關機構協助處理，所需費用由本家預算支應。(保護性)

八、本家同仁應依本要點執行申訴事件之處理，並依相關規定予以獎懲。(課責性)

九、本要點經本家院務會議決議後，報請院長核定實施，修正時亦同。

財團法人私立台東基督教阿尼色弗兒童之家

申訴案件處理流程

