

財團法人私立台東基督教阿尼色弗兒童之家附設南投家園

申訴處理要點

910111 制訂 1010811 修訂 1020803 修訂；107.01.01 修定；113.01.10 修訂

- 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(南投縣埔里鎮東潤路 33-2 號)
 - (二)口頭
 - (三)家庭會議
 - (四)電話、傳真(南投家園申訴電話 049-2926811；南投縣政府社勞處申訴電話 049-2209290；信箱 dvpc@nantou.gov.tw)
 - (五)院長或主任信箱(E-mail：ansf.nantou@msa.hinet.net)
 - (六)語音
 - (七)圖片、照片、繪畫
 - (八)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)電話或語音：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)圖片(含繪畫)、照片、書函、傳真、主任信箱等：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；如受理窗口為社工督導，可以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。
 - (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，調查結果應陳報主任或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。

(四)應主動告知申訴兒少，對於申訴案件受理後及受理過程及案件之辦理進度應依照兒少院生意願，先行主動向申訴人說明申訴處理及權益保障，並於過程中告知申訴案件調查與進度。

(五)如被申訴人是受理窗口社工督導時，申訴兒少可以其他管道，如私下約社工、生輔員等，進行申訴。

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：

(一)成員組成：

1. 召集人：由主任兼任。

2. 副召集人：由社工督導兼任。

3. 院童代表 4 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 2 人：由社工督導、教保組長。

(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。

(三)本小組會議就申訴案件或其他事項召開會議。

(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 30 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。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。

(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。

(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。

(十)調查結果及會議決議案件，若無申訴人同意，應對外嚴守保密原則，若內容涉及個案或群體隱私，若無相關人同意，則應確保相關內容不外洩。

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。

- (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。
 - (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。
 - (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。
 - (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。
 - (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。
- 八、本家同仁應依本要點執行申訴事件之處理，行為經調查屬實，應視情節輕重，並依相關規定予以獎懲，如申誡、記過、調職、降職、減薪…等，並予以追蹤、考核及監督，避免再度情事發生。
- 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附設南投家園
申訴意見表

案號：

我的資料 (申訴人)	姓名		性別	☐ 男 ☐ 女	出生日期	年 月 日 ()歲
	小家		分機		教育程度	☐ 國小 ☐ 國中 ☐ 高中(職)
	代理人	姓名_____ 組別/小家_____ 分機_____				
我希望有人陪我一起處理 (輔佐人)		輔佐人姓名： 職稱：				
申訴事由	被申訴人姓名		被申訴人單位		被申訴人職稱	
	事件發生時間	年 月 日 ☐ 上午 ☐ 下午 時 分				
	事件發生地點					
	事件發生過程					
相關證據		附件 1： 附件 2： 無者免填				
希望獲得的處理方式						
申訴初步處理結束時間(由社工督導填寫)： 年 月 日 申訴初步處理結果： ☐ 滿意 ☐ 不滿意 (☐ 提出再申訴)						

備註：1. 本申訴書填寫完畢後，接案人員應影印 1 份予申訴人留存，必要時得送相關人留存。

2. 本申訴之日起 30 日內審理完畢，若未能在期限內調查完畢，應將延長理由通知申訴人及相關人。

3. 本申訴書所載當事人相關資料，除有調查之必要或基於當事人安全及公共利益之考量者外，應予保密。

財團法人私立台東基督教阿尼色弗兒童之家附設南投家園

申訴案件管制表

[illegible]

財團法人私立台東基督教阿尼色弗兒童之家附設南投家園

申訴案件處理流程

