



財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會
附設南投縣私立家扶希望學園
服務對象申訴辦法

101.03.01

113.04.11 修訂

- 一、為保障財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會附設兒童及少年安置及教養機構(以下稱本會附設安置機構)服務對象權益，特制定此辦法。
- 二、本辦法所稱服務對象包括接受本會附設安置機構安置服務之兒童少年及其家長、親屬等。
- 三、申訴方式
 - (一) 製作宣導文宣發放、網際網路宣導、設置申訴管道窗口及聯繫電話並張貼於公佈欄，定期辦理兒少 CRC 相關訓練，讓所有兒少都能得知申訴權益、管道及程序資訊。
 - (二) 為能依兒少個案年齡、語言表達、閱讀理解或身心障礙類別不同，於申訴資料可以用紙本、照片、語音訊息、圖片、繪畫等方式提供，以友善、親近之方式保障兒少權益。
 - (三) 安置兒少之申訴得以下列方式為之：
 1. 電子郵件：本園申訴專用信箱為：nx.tw@ccf.org.tw
本園申訴專線為：049-2925119
亦有園長、社工督導及生輔組長信箱及手機號碼張貼於公佈欄
 2. 申訴箱：學園一館二樓走廊、二館一樓中庭走廊及二樓樓梯間設置申訴箱，學員及員工可將填寫後的申訴處理單投置申訴箱，由學園生輔員於平日下午 8 點收件。
 3. 口頭告知：申訴者可向學園社工員預約面談時間，並由社工員陪同將申訴內容記錄於申訴處理單。若被申訴者為社工員，申訴者可告知督導、組長級師長、或認輔生輔員。
 4. 兒少可於小家庭會議、大家庭會議、會談、治療或諮商等公開場合、或於私下討論中提出，亦可透過與園長、組長、督導、主責社工及生輔員、保護官或學校師長約時間提出。
 5. 南投縣政府社會及勞動處：
 - (1) 申訴專線：049-2209290。
 - (2) 申訴信箱：dvpc@nantou.gov.tw。
- 四、申訴作業
 - (一) 申訴事件及回覆意見，應在保護兒少權益情形下，應使申訴兒少感受到其隱私不受侵害。
 - (二) 申訴相關資訊應予以保密，若無當事人同意不得公開其身份與任何可辨別之申訴相關資訊。

(三) 申訴調查、處理過程應以保護當事人之隱私權及其他人格法益，並以密件處理。

(四) 處理申訴事件之所有人員，對於當事人之姓名或其他足以辨識身份之資料及當事人或團體之隱私，除有調查必要或基於公共安全之考量者外，應予保密；調查方法及調查相關事項，應盡力確保當事人隱私。

(五) 申訴兒少需要應設有輔佐人員，可由縣市主責社工、保護官、學校師長或監護人擔任，或可指定機構內兒少信任的工作人員輔佐，以協助申訴兒少與機構進行交流、溝通及對話。

五、申訴處理委員會之委員由園長、社工督導、生輔組長、社工師等至少三人擔任之，並邀請南投縣學諮中心社工或國立暨南國際大學社工系、輔諮系等相關外部公正人士一人參與，如評議委員為受申訴對象則另尋人選。

六、本園申訴處理委員會委員於新年度第一個月內由園長完成聘任，任期二年，得連任之，委員因故出缺時得另行遴聘之，其任期至原任期屆滿日止。

七、申訴案件於委員會決議前，得由申訴人或其授權代理人以書面撤回其申訴；申訴經撤回者，不得就同一事件再為申訴之。

八、申訴調查原則

(一) 申訴人於事件開始評議前，得申請對該事件有利害關係之委員迴避之；委員對申訴事件自認有利害關係時，亦主動迴避。

(二) 調查應秉持客觀、公正、專業原則，給予當事人充分陳述意見及答辯之機會。

(三) 申訴人或相對人之陳述明確，已無詢問必要者，應避免重複詢問。另調查申訴案件依申訴者之意願，進行調查與接受陳述，若申訴人無意願進一步陳述申訴內容，則本園亦將依現有資料進行討論。

(四) 處理申訴事件之所有人員，對於當事人之姓名或其他足以辨識身份之資料及當事人或團體之隱私，除有調查必要或基於公共安全之考量者外，應予保密；調查方法及調查相關事項，應盡力確保當事人隱私。

(五) 申訴者於調查過程中，得視當事人之身心狀況，主動轉介或提供心理輔導、醫療資源及法律協助。

(六) 申訴時如遇不舒服或無關之案件細節，申訴者有權利以其感到舒服之方式回答，或可拒絕回答。

九、調查結果與申覆

(一) 屬情節輕微之申訴事件由指定權責單位主管依調查結果與申訴人、申訴相對人及相關主管協談以取得妥適之處理方式，召開評議會時，得通知當事人及關係人到場說明，並得邀請具相關學識經驗者協助。

- (二) 申訴事件之處理方式由申訴處理委員繕寫調查結果於「申訴處理單」，陳予學園園長核定後再予以書面通知申訴人、申訴之相對人；申訴進度應由承辦窗口主動告知申訴人。
- (三) 申訴事件應於申訴提出起一個月內結案，調查結果應做成附理由之決議，並得做成懲戒或其他處理之建議。申訴人及申訴之相對人對申訴案之處理方式有異議者，得於7日內提出申覆，經結案後，不得就同一事由再提出申訴；但如兒少對申訴結果仍有疑義，可向本園主管機關南投縣政府或由本會社會工作處進行調查。
- (四) 調查結果及會議決議，若無申訴人同意，應對外嚴守保密原則；若內容涉及個人或群體隱私，若無相關人同意，則應確保相關內容不得外洩。
- (五) 若申訴人或相對人無法穩定或有能力閱讀書面結果，應透過口頭、圖片等任何易懂方式，協助其了解申訴結果。
- (六) 若申訴時間超過回覆期限，應告知申訴人延期原因及預計回復時間。
- (七) 應由申訴人及委員共同追蹤申訴案件進度，任一方發現若申訴時間超過回覆期限而未接獲原因，可向承辦窗口提出進度回復要求。

十、本辦法自即日起開始實施。

財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會
附設兒童及少年安置及教養機構
服務對象申訴辦法

101.03.01

- 一、為維護財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會附設兒童及少年安置及教養機構(以下稱本會附設安置機構)服務對象權益，特制定此辦法。
- 二、本辦法所稱服務對象包括接受本會附設安置機構安置服務之兒童少年及其家長、親屬等。
- 三、本會附設安置機構申訴方式包括書面申訴、電子信箱申訴、電話申訴等方式，得由本會附設安置機構至少擇一辦理。
- 四、本會附設安置機構申訴處理原則如下
 - (一)書面申訴
 1. 於兒童少年容易親近處設置申訴箱。
 2. 每日定時前往查看申訴箱。
 3. 收到申訴意見後三日至一週內予以調查、回覆。
 - (二)電子信箱申訴
 1. 本會附設安置機構應主動公告申訴受理人電子信箱。
 2. 收到申訴意見後三日至一週內予以調查、回覆。
 - (三)電話申訴
 1. 本會附設安置機構應主動公告申訴受理人電話。
 2. 申訴受理人應詳細記錄來電者申訴內容，並留存來電者聯絡方式。
 3. 收到申訴意見後三日至一週內予以調查、回覆。
- 五、申訴事件及回覆意見，應在保護個人資料情形下，予以公告週知。
- 六、依本辦法進行申訴未能獲得滿意回覆，得於本會附設安置機構內再度提出申訴，或依本會「個案申訴處理要點」提出申訴，由本會社會工作處進行調查。
- 七、本辦法自即日起開始實施。