

附錄 1：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

中華民國 101 年 03 月 01 日制定

- 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、電子信箱、電話等方式，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。

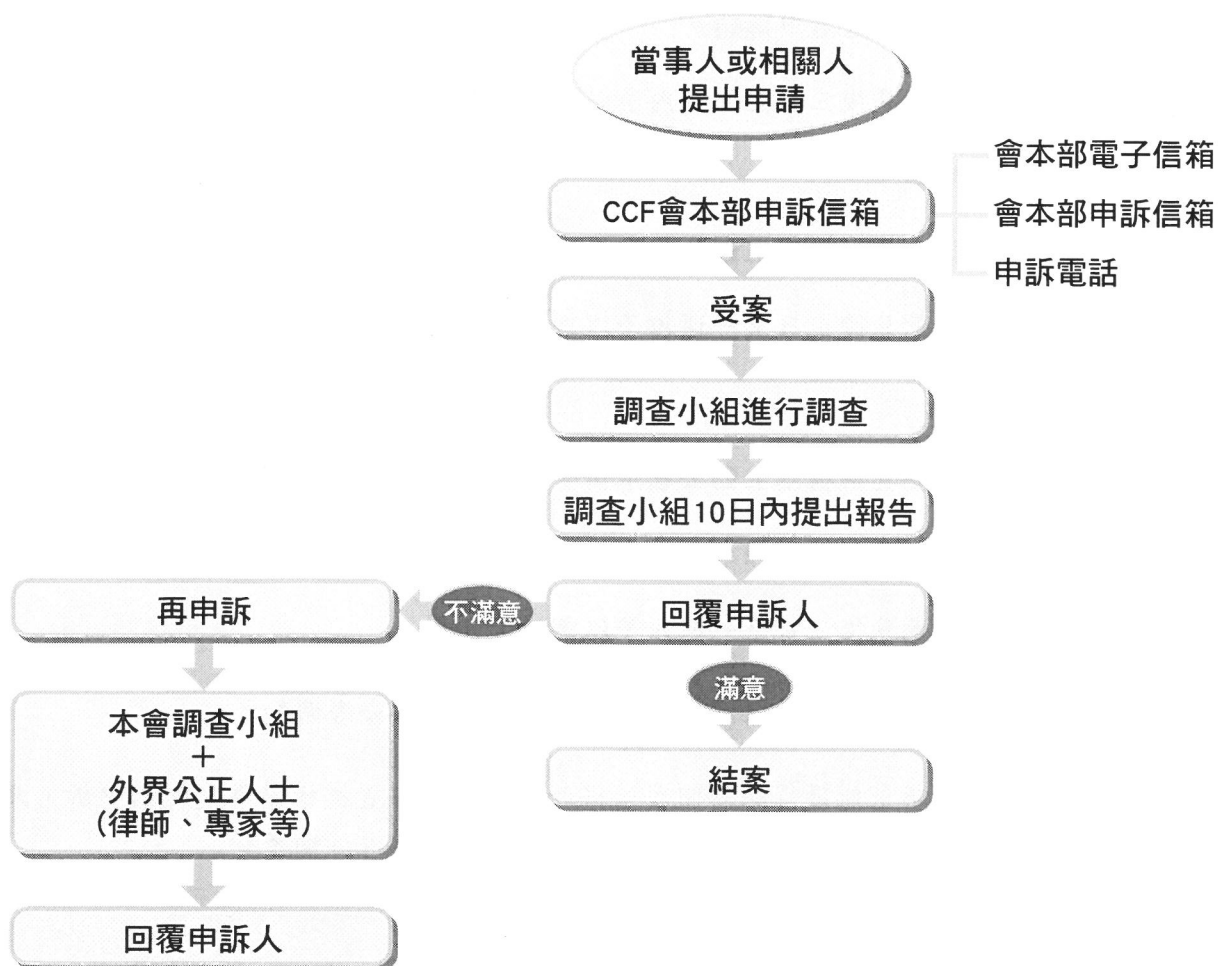
附錄 2：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會 個案申訴處理要點

91 年度第 34 次（91.09.11）行政主管會議通過實施

- 一、為保障本會服務對象之權益，提供公平之申訴管道，特制定本處理要點。
- 二、本處理方法所稱之個案，係指接受本會各項服務方案之個人、團體、或社區。
- 三、本會收到申訴單後，根據申訴案件內容，由社工處處長召集相關人員成立調查小組。
- 四、申訴對象

1. 凡接受本會服務而權益受損之服務對象或其相關人
2. 凡對本會服務方案、經辦業務、行政措施有具體興革建議者
3. 凡服務輸送過程中權益受損之機構

五、申訴流程



六、個案申請程序

1. 申訴管道：電話、信函（含傳真及電子郵件）、親自面談等方式
2. 受理申訴者：家扶基金會本部社工處
3. 應備文件
 - (1) 身份證件（身份證或戶口名簿）
 - (2) 權益受損之相關資料證明
 - (3) 個案申訴單

七、本要點經行政主管會議通過後實施，修改時亦同。

院長信箱

壹、目的：為維護院童在院生活之權益，同時教導與訓練院童使用合理的反映管道，特設立「院長信箱」，讓院童能主動反映問題，進而協助院童解決問題，與孩子們共同成長學習，提升院內的生活品質，以期增進彼此和諧關係。

貳、實施對象：於大同育幼院生活之院童

參、信箱地點：扶幼館樓梯間(一樓上二樓的樓梯間)

肆、問題反映範圍：

- 一、院內公共設施以及環境。如：恩慈家曾反映天井整理一事
- 二、重大事件。如：性騷擾、霸凌、危害個人身心安全等事
- 三、已向老師、社工、督導反映問題後，仍不滿意其處理之結果者。
- 四、有益於大同的更好想法及建議。如：增設院內規定、建議院內舉辦方案活動、添購器材器具等。

伍、問題反映之流程：

- 一、反映人撰寫問題反映之相關紙本資料後，投遞至院長信箱中。
- 二、督導定期檢視信箱，發現有問題反映之相關資料，立即向院長報告並檢視處理。
- 三、視實際狀況，如有必要，三日內會和院童做約談，旨在確認問題，並更進一步釐清問題內容以及事件始末。
- 四、視事件之大小、複雜度以及嚴重性，個別安排相關計畫處置之。
- 五、最遲於一週內，會給反映人初步的回覆以及說明。
- 六、問題處理結束後，如有必要，則會將相關內容作為宣導事項，並於同萌會做提醒。

陸、注意事項：

- 一、問題反映之方式，以紙本為主，無特殊格式，只要能說明並交代欲反映之問題即可。
- 二、反映人必須署名，不署名、匿名者，皆不受理。問題處置過程中，會恪守保密原則，以保護反映人。
- 三、如因其他因素，致使問題消失、事後知悉問題受處理或已處理完畢者，已無再提之必要，可於次日投遞取消信於院長信箱中並取消之。
- 四、視事件之複雜度、嚴重性做安排，將請督導、社工或是生輔老師共同協助處理。
- 五、問題反映之內容，不得有捏造、虛假不實、惡意偽造之情事(如：冒名他人反映問題)，如經查證屬實，將視實際狀況進行懲處。
- 六、如遲遲未收到回覆(已過一週)，則可主動於與院長有約時討論詢問之。

柒、以上規範自公佈日起實施，遇修改後執行亦同。

院長 黃劍峯

西 元 2 0 1 8 年 9 月 2 5 日 星 期 一

申訴事件分級處理辦法

II. 單純事件

(EX：吵架、口角、誹謗…)

I. 危機或保護事件

(EX：偷竊、霸凌、打架…)

III. 涉及法律議題

(EX：受不當對待、通報事件…)

24 小時內擇適當授權人員與兒少進行會談確認申訴事件內容，瞭解兒少之訴願，包括處理過程可公開程度確認；案件建檔。

24 小時內會談瞭解情狀，並完成政府通報流程。

72 小時內依兒少陳述處理之必要調查、訪談。

一週內依兒少陳述處理之必要調查、訪談。評估是否須召開申訴委員會議、兒少代表列席必要性。

再次提出申訴

不接受

結果回覆申訴人，
申訴人是否接受。

接受

依決議處理後結案

院童申訴表格

噓~這是申訴小祕密，老師們會在接收到這份申訴後
會給予你協助，也會保護你的安全。

姓名		指定輔佐人 (我需要誰的幫忙)	
被申訴人 (我要申訴的人是?)			
申訴事實 (那件事是這樣的...)	時間： 地點： 發生什麼事：		
申訴理由 (為什麼我要申訴)	(因為我覺得.../這件事影響我...)		
我希望得到的幫助?			
申訴人 具結	院童_____誠實說明上述申訴內容，如果有虛構編造或故意誹謗情事，願意接受相關法律之處分。 具結人簽名:_____		

申訴時間： 年 月 日