

財團法人台灣關愛基金會附設台北市私立關愛之子女家園
申訴制度

109 年 02 月 24 日園務會議通過

113 年 02 月 02 日園務會議修訂通過

財團法人台灣關愛基金會附設台北市私立關愛之子女家園(以下簡稱本家園)為強化勞雇合作關係，維護院童接受服務之相關權益、捐贈之個人或團體接受服務之相關權益之答覆與處理，特訂定申訴制度，以書面、口頭或網路向家園提出具體申訴。

申訴得以書面為之，包含電子郵件、郵寄信件、傳真及設置意見箱在內。書面資料應載明具體申訴事項內容、姓名、聯絡方式等。每週由社工人員檢視意見箱並處理申訴案件。

申訴及溝通的管道有下列各種方式：

1. 院童對生活照顧有其他特殊需求時，可直接向各生輔員、保母/托育員、社工人員反應，工作人員應主動溝通，以協助解決其需求。
2. 每月定期召開家庭會議及園務會議，或院童可自行填寫表單向主責社工或監護人反應生活需求與建議需改善事項，並列入紀錄。
3. 設置意見箱(3 樓出入口及 4 樓工作人員室)，供申訴使用。

4. 隨時至家園主任辦公室申訴。

5. 公務信箱(guan@hhat.org)及電話([02-2651-9773](tel:02-2651-9773))供申訴使用。

一、 本家園對院童及工作人員申訴案件，應以合法、合理、確實為原則處理，以不超過 7 日為限，再申訴可延至 14 或 30 日，必要時得視案情需要，約請申訴人面談或派員調查處理。

二、 本家園處理申訴案件，如能當場解答者由值班師生輔人員、保/托育員、社工人員或單位主管立即處理，並記載於服務紀錄，申訴人會以匿名處理；至涉其他單位業務職權部分則列入紀錄循行政體系簽辦，並將辦理情形予以口頭答復並記載於工作日志或於下次園務會議或家庭會議報告給全體院童或工作人員周知暨後續追蹤改善，並列入會議記錄。另外，若申訴案件尚需進入調查程序，為維護兒少身、心理，以不重複陳述為優先。

三、 申訴案件有下列情形之一者，不予以處理，但仍應予登記，以利查考：

- 1、 無具體內容、未具姓名或住址者。
- 2、 同一事由重複 3 次以上申訴，且經再申訴「委員會」予以處理，並以明確答覆後，仍一再申訴者。
- 3、 經查證所留姓名、住址、聯絡電話屬偽冒、匿名虛報或不實者。

4、 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已向主管機關陳情者。

四、 本家園處理申訴案件，除由有關人員協助解決外，並報告主管了解，生輔人員、保/托育員或社工人員應將申訴事項詳細紀錄，以利後續追蹤改善。

五、 申訴案件有保密之必要者，本家園應予以保密。

六、 申訴案件處理流程如流程圖。