

# 財團法人台灣關愛基金會附設高雄市私立關愛家園 申訴辦法

110年11月04日園務會議通過

113年07月09日行政會議修訂

## 一、目的：

- (一) 依兒童權益公約之第十二條尊重兒童意見、第十三條表意權，本園設立園生申訴辦法，遵照CRC的精神，讓2歲以上的園生有表意權及申訴權，以保障園生於本園成長之基本權益。
- (二) 建立申訴制度確保能有公開透明的溝通討論與處置管道，以保障雙方的權益。

## 二、對象：安置於本家園的孩子、孩子親屬與孩子相關之專業與非專業人員、關懷本園之個人或團體、志工、實習生等。

## 三、申訴方式：

- (一) 口頭申訴：申訴人直接向照顧者或家園每一位工作人員，說明申訴對象及內容，由接收到申訴之人員代為填寫申訴書。
- (二) 書面申訴：申訴人書寫文字(不限格式表單)，投入申訴箱中。
- (三) 電話、3C與信件申訴：申訴人透過電話、網路網絡(FB、Line、本園官網、E-mail等)或其他通訊軟體提出申訴。
- (四) 其他申訴方式：申訴人透過圖畫、影片、文宣或小家會議提出申訴、透過專業人員與孩子互動及觀察，發現異常時立即告知社工，由社工協助孩子進行申訴等非正式文字方式。

## 四、設置申訴箱

- (一) 本園一至四樓皆設有申訴箱，一樓辦公室、二樓用餐區、三樓廚房。
- (二) 申訴人可以書寫文字(不限格式表單)、圖畫或申訴表格等，投入申訴箱中。

## 五、申訴案件處理原則

- (一) 參與申訴案件之人員，需對申訴過程及結果還有個資，應負保密

之責。

- (二) 孩子接受調查前，需先以其能理解的方式（口頭、圖卡、影片）說明其自身權益，保障自由發聲的權利。
- (三) 申訴評議委員會調查事件之過程需以保密方式進行，依孩子個別狀況不同，調整詢問過程，孩子如覺得詢問過程或內容不舒服即可拒絕或以其他方式回答。
- (四) 孩子提出申訴時，如有需要協助，可請個管社工、監護人、心理師、早療師…等或其信任之內外部人員擔任輔佐人。
- (五) 申訴評議委員會調查及處置過程均依法辦理，不得違反公平公正原則、接受施壓或其他干涉而影響調查結果。

#### 六、申訴評議委員會成立

- (一) 申訴評議委員會置委員 5 人，任期為兩年，均為無給職，期滿得續聘之。委員因故出缺席得另行遴聘之，其任期至原任期屆滿日止。
- (二) 申訴評議委員會由家園主任 1 人、總會長官 1 人、外部專家代表 2 人及第三方公證人 1 人組成，並由家園主任擔任召集人召開會議。
- (三) 委員與申訴事件有直接利害關係者應迴避，並由家園主任另聘代理委員由其代行職務。
- (四) 受理第二次申訴，由家園主任通知董事長並同步啟動事件調查與召開會議。
- (五) 若為家園主任被投訴，由董事長代理召集人行使相關權利與義務，若為董事長被投訴，評議委員會所有委員皆應外聘。

#### 七、申訴案件處理流程

- (一) 申訴案件受理後，依程序處理，並於 7 天內回覆申訴人，如申訴人未再提出第二次申訴，則由行政組將紀錄歸檔保管。
- (二) 若申訴人對於回覆不滿意，可於收到回覆後 7 天內提出第二次申訴，由評議委員會召集人啟動事件調查及召開會議審理並做成紀錄，由行政組將紀錄歸檔保管。

- (三) 評議委員會於一個月內完成審調，評議完成後於7天內回覆申訴人，應以孩子其能理解的方式（口頭、圖卡、影片）回應並拍照紀錄，並依決議執行後續事務，由行政組將紀錄歸檔保管。
- (四) 如一個月內無法完成審調，需延長得通知申訴人，延長以一次為限，由召集人監督進度並由受理窗口主動告知申訴人審理進度。
- (五) 申訴人於評議委員會未完成審理程序前，可撤離申訴案。
- (六) 若申訴人對於評議委員會決議仍不滿意、家園不受理或申訴情節重大或涉及法律層面時，得向家園主管機關申請調解。
- (七) 申訴同一事件不得超過2次。

八、 申訴內容若有下列情形之一者，本園不予受理：

- (一) 未寫上申訴者姓名或未具體載明申訴事件。
- (二) 與家園業務無關。
- (三) 涉及不實人身攻擊者及私人恩怨。
- (四) 申訴案件已決議並紀錄之同一事件。
- (五) 申訴案件已進入訴願或訴訟程序。
- (六) 申訴案件已牴觸法令或窒礙難行。

九、 參與申訴案件之相關人員，若未能依相關規定處理申訴案件，為本園員工則依員工手冊懲處，若為聘任人員即予以解聘。

十、 本辦法經行政會議通過後實施。