

財團法人南投縣私立南投仁愛之家附設仁愛兒少家園 園童權益申訴處理要點

113.05.17 第17屆5次董監聯席會通過

- 一、財團法人南投縣私立南投仁愛之家附設仁愛兒少家園(以下簡稱本家園)為確保園童權益及隱私，落實兒童權利公約，提供其對本家各項教養、權益及園童間爭議事項之申訴管道，爰依據兒童權利公約施行法第四條特訂定本要點。
- 二、本家園園童於安置期間日常生活、教養或事件處理過程中有權益受損之事實，得由園童或其輔助人協助向本家園提起申訴。
- 三、本家園園童對於各項教養、權益及園童間爭議事項之申訴，依本家園童申訴案件處理流程(如附件)辦理；園童提出申訴，應由當事人、監護人、法定代理人或輔助人於事實發生之日起六個月內，以書面提出。前項書面申訴應由申訴人具名，並載明下列事項：
 - (一) 申訴人姓名、家別、申訴日期。
 - (二) 申訴之事實及內容。前項書面(文字或圖文)、電子郵件(通訊軟體)，但文字表達顯有困難者，得以口說或其他表達方式提出申訴，並得委由社工員或保育員代擬申訴書，申訴如由輔助人提出者，須共同具名。
- 四、本家園為處理前項之申訴，應設申訴處理小組(以下簡稱本小組)。本小組置召集人一人，由董事長兼任，並為會議主席，召集人因故無法主持會議時，得指定主任代理之；本小組置組員七至九人，由主任、秘書及園長、社工員1人、保育員1人、園童代表組成之，且單一性別不得少於三分之一，組員應親自出席，不得代理。並依園童申訴內容，得聘請專家學者與會。組員任期二年，期滿得連任；任期內出缺，由董事長指定人員遞補。本小組應有全體組員二分之一以上出席始得開會，出席組員過半數之同意始得決議，可否同數時取決於主席。本小組依法審議，不受任何干涉，知有利益衝突之情事者，應自行迴避或申請迴避。
- 五、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園童姓名或足以辨識身分之資料，應予保密。
- 六、本家園因應申訴人需要設有輔助人，輔助人不以本家園工作人員為限，必要時得由園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、護理師、司法人員、學校師長與其他專業人員。輔助人協助本小組與申訴人進行交流、溝通及對話，外部人員並得支領出席費及交通費。
- 七、申訴案件有下列各款情形之一者，得不予受理：
 - (一) 申訴人非為當事人、監護人、其法定代理人或及授權之輔助人。
 - (二) 無具體之事實內容或未具真實姓名者。
 - (三) 提起申訴逾事件發生六個月者。
 - (四) 同一事由經申訴決議確定或已撤回，再提起申訴者。

(五) 由以口頭、電話、網路通訊等方式提出申訴，逾二週未以書面補正者。

八、申訴小組對申訴案件之處理程序如下：

- (一) 社工組承辦人員接獲申訴案件應於三日內確認是否受理。不受理之申訴案件，應提本小組備查，並通知申訴人及其輔助人。
- (二) 確認受理之申訴案件，應請召集人於七日內指定組員三至五名組成專案小組，進行訪查。並應於一個月內訪查完成，必要時得延長一個月，並通知申訴人及其輔助人。
- (三) 專案小組訪查時，得訪談相關當事人，並得依法進行訪查。過程應保護當事人之隱私權，非經當事人同意，不得公開；訪查內容應予保密。
- (四) 於訪查結束後，作成訪查報告，提本小組審議。審議時，得通知當事人到場。
- (五) 審議申訴案件應作出成立或不成立之具體決議。決議成立之案件，應載明理由並提出適當處理之建議。

九、申訴小組應於申訴提出起二個月內結案，做成附帶理由之決議。未能如期結案者，應敘明延長理由及期間，簽請延長，並通知申訴人及其輔助人。

十、本家園申訴窗口由社工組派任一名負責處理申訴業務，包括申訴案件聯繫、協調、紀錄、回覆及統計分析。執行中如出現重大缺失，將依本家員工考核辦法懲處。

十一、對於申訴者應依其需求評估提供心理諮商、救護照護等服務，並提供多元化權益保障宣導方案，以確保申訴兒少於過程中獲得必要協助。無論申訴案件受理與否，或申訴者無法認同本小組作成之決議，均應提供本縣政府社勞局陳情網址做為機構外部申訴窗口。

十二、處理期間應避免對申訴案件之相關園童過多的訪談，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時，相關園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、傷害該案件相關園童。

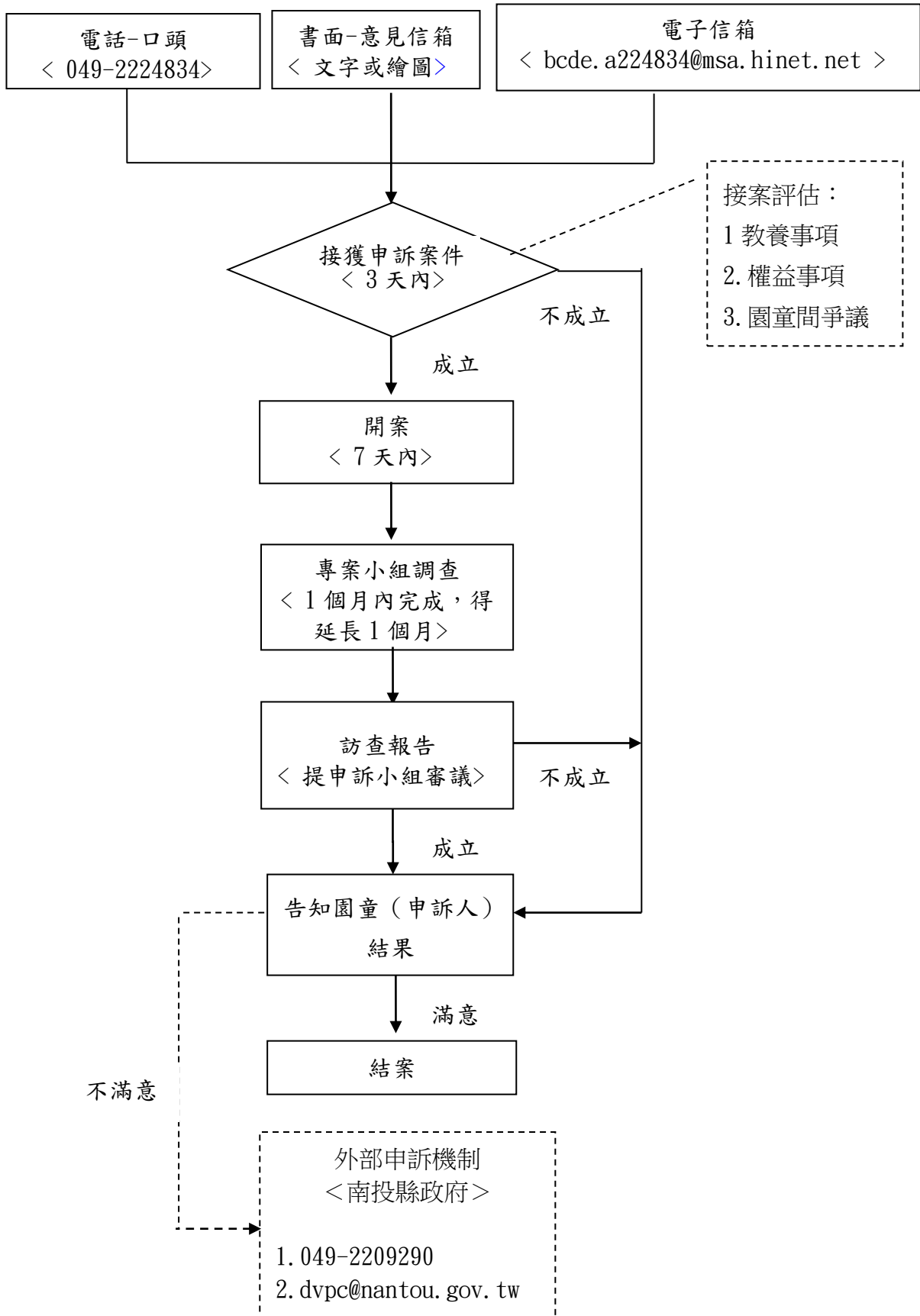
十三、本家園應視申訴人或相關人員之身心狀況，提供法律諮詢、輔導及衛教等服務資源，使其了解自身權益，必要時主動轉介相關機構協助處理，所需費用由本家園預算支應。

十四、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。

十五、本小組就書面資料審議申訴案件，審議會之舉行以不公開為原則。必要時，得通知申訴人、被申訴人或關係人到會說明，另申訴人、被申訴人亦得請求到會說明。

十六、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，不應公開透露其身分。但基於有危害園童生命安全之風險或公共利益考量者，不在此限。

十七、本要點經本家園董事會議決後實施，修正時亦同。



< 申訴流程圖 >