

衛生福利部南區兒童之家 服務對象權益申訴處理要點

97.10.23訂定

101.02.18修訂

108.09.25修訂

109.12.07修訂

109.12.24修訂

一、衛生福利部南區兒童之家(以下簡稱本家)為確保服務對象權益及隱私，落實兒童權利公約，重視服務對象表意及公共參與權益，提供服務對象權益申訴管道，爰依據兒童權利公約施行法第四條特修訂本要點。

二、本家服務對象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，得由服務對象或其輔助人協助向本家提起申訴。

三、服務對象提出申訴，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。

前項書面申訴如由輔助人提出者，須共同具名。

四、本家為處理前項之申訴，應設申訴處理小組(以下簡稱申訴小組)。

申訴小組置召集人一人，由主任兼任，並為會議主席，召集人因故無法主持會議時，得指定組員代理之；申訴小組置組員七至九人，由主任、秘書及科室主管、保育人員、服務對象代表組成之，且單一性別不得少於三分之一，組員應親自出席，不得代理。並依服務對象申訴內容，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，由主任指定人員遞補。

申訴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。

申訴小組依法審理，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。

六、申訴小組對申訴案件之處理程序如下：

- (一) 保育科承辦社工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，應提申訴小組備查，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，提申訴小組審議。審議時，應通知當事人到場。
- (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。

七、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。

八、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，或申訴者無法認同申訴處理小組作成之決議，均應提供本部社會及家庭署署長信箱及各縣市政府社會局陳情網址做為機構外部申訴窗口。

九、申訴小組所需經費由本家福利服務計畫項下相關預算支應。

十、本要點奉主任核可後發布施行，修正時亦同。