

家童申訴處理辦法

第一條 為保障家童權利，訂定家童申訴處理辦法（以下簡稱本辦法）並設置家童申訴委員會（以下簡稱本委員會）。

第二條 本家園家童對於機構生活、小家生活、機構規定、小家規定、各項權益或獎懲內容有異議者，皆可循申訴管道反映，並視處理情形決定是否提出申訴委員會裁決。

第三條 本家園家童可透過書面、口頭及其他方式提出申訴，。

一、書面：

（一）小天使信箱：由指定心輔員（註1）管理之。設置於3D樓梯轉角處。

（二）電子郵件：電子信箱 mazu980308@gmail.com。

二、口頭：家童可向家園的任一員工或是少年自治隊成員陳述權益受損事件，知悉者應在工作守則的保密原則下向社工或該組主管報備，盡力保障兒少隱私。

（一）少年自治隊成員：可直接向少年自治隊成員反映，由少年自治隊成員通報。

（二）工作人員：可直接向工作人員反映，工作人員為責任通報人員。

三、其他：運用生活評核表、權益日記或是繪畫等媒材提供不同身分別或年齡層使用。

第四條 本委員會之組成，依下列規定辦理：

一、設置委員六人，包括督導一人、行政、保育、社工組長至少二人、少年自治隊（家園家童代表）隊長及組長至少二人及外部人員一人（註2）。

二、每次會議由委員會執行秘書召集，主席由委員會召集人擔任之，委員應親自出席，不得委託他人代理出席，委員會之決議，應有全體委員會三分之二以上出席，以出席委員過半數之同意行之。

三、本會受理申訴範圍為家童權益受損及意見反映未獲適當處理，由家童本人以書面、口頭、日記、繪畫等方式提出申訴。

四、申訴提出後，由責任通報人員（註3）或本人，於次日起七日內，以申訴書（如附件一）向本會遞件（註4）。申訴應提列具體事實並檢附相關資料。送件後由心輔員於三日內受理。經受理之案件，本會應於受理後五日之內召開會議討論。申訴家童於本會未做成評議決定書（如附件二）前，得撤回申訴案。

五、本會於受理申訴書之次日起，應於七日內完成評議，必要時得予延長，並通知申訴家童，最長不得逾十四日。在評議書未完成之前，本會得決議要求暫緩執行原處分。

六、申訴家童收到評議書後，若有異議，請於收到評議書二十日內向委員會提起再申訴。（註5）

七、申訴家童就同一案件提起申訴、再申訴各以一次為原則。

八、委員會應就本會所為之評議製作紀錄。

九、所有參與成員若為申訴案相關人，應行迴避，不得參與委員會討論。

十、為維護申訴家童權益，於調查期間安排兒童專家或輔佐人（註6），協助申訴人理解調查過程、進行調查流程及面對訪談等事宜。18歲以上的家童得視案主需求安排。

第五條 二次申訴案件，交由再申訴評議委員會（以下簡稱再申評會）評議。

再申評會設置委員三人，由機構聘請與會。

一、法律、教育、兒童及少年權利、心理或輔導專家學者一人。

二、機構代表一人。

三、家園家童代表一人（少年自治隊幹部）。

第六條 所有參與申訴事件處理之成員請恪遵個案資料保密原則及保密相關工作守則，對申訴人姓名、申訴內容、申訴事項保密，調查過程亦應盡力確保相關人員隱私。

第七條 本辦法列入家童手冊並於每年兩次的家童大會宣導，使家童瞭解申訴權利、管道及程度資訊。

第八條 本辦法經幹部會議通過，報請院長核定後實施，修正時亦同。

註：

1. 此處指的心輔員為家園正職心輔員。

2. 外部人員由具兒童青少年服務專業背景，非家園在職員工。於申訴案件發生時，由心輔員邀請與會。

3. 責任通報人員：家園所有工作人員、少年自治隊成員（高中以上少年）

4. 投入小天使信箱。

5. 將文件投入小天使信箱。

6. 從家祥志工隊中遴選具教育、社會福利服務背景之人士擔任。

申訴書

申訴日期			
申 訴 人			
申訴內容			
檢附資料			
通報人		日 期	
申訴委員會	☐ 受理本案件		
	☐ 不予受理，原因：_____		

家童申訴暨評議決定書

申訴日期		受理日期	
申 訴 人		受 理 人	
通報人		輔佐人	
申訴委員會成員		會議日期	
申訴事項及期待			
會議內容			
會議評議	☐ 已於評議決定書完成前，撤回申訴案		
申訴處理 評價 (申訴人填寫)	1. 處理過程評價： 申訴處理速度： ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意，原因：_____ 處理人員態度： ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意，原因：_____ 2. 處理結果評價： ☐ 我滿意申訴處理結果。 ☐ 我不滿意申訴處理結果，但是我願意接受此結果。 ☐ 我不滿意申訴處理結果，我要向再申訴評議委員會提出申訴。(收到此評議書 20 天內繳交申訴書) ☐ 我不滿意申訴處理結果，我要改提出外部申訴。		
申 訴 人 簽 名		日 期	
呈 核			