

# 財團法人桃園市藍迪基金會附設 桃園市私立藍迪兒童之家家童申訴處理作業要點

經99年3月9日家務會議修訂  
經113年1月9日家務會議修訂

## 第一條：目的

財團法人桃園市藍迪基金會附設桃園市私立藍迪兒童之家(以下簡稱本家)為確保安置本家之家童(以下簡稱家童)權益及隱私，提供家童申訴管道，特訂定本要點。

第二條:家童安置期間，於日常生活或事件處理過程中有權益受損時，得向本家申訴委員會提起申訴。

## 第三條：申訴作業

- 一、 申訴人應填寫「申訴處理單」(如附表1)依循申訴管道申訴申訴人及申訴事項，非必要，應予保密。
- 二、 申訴之管道得以適齡適性之合宜方式，如口頭、信件、申訴單、電子郵件、電話、文字書寫、語音、相片、畫畫方式進行申訴。
- 三、 運用非文字紀錄者，受理之人員應以「申訴處理單」做成紀錄，經向申訴人朗讀或使閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。有代理人者，應於申訴處理單委託人處簽名載明關係、住居所、聯絡電話。
- 四、 本家申訴事件之受理單位為社工組，受理單位應於申訴資料送到達日起7日內開始調查。
- 五、 申訴委員會之委員，應參照下列原則處理：
  - (一)、 申訴會議成員置召集人1人，由申訴窗口任之，主任為會議主席，主任無法主持會議時，得指定組員代理之；
  - (二)、 申訴委員會置組員7人，由主任、兒少服務部門主管2人、保育/生輔人員、家童代表組成之，其中保育/生輔人員不得少2人，家童代表2人。
  - (三)、 組員應親自出席，不得代理。並依申訴內容，得聘請專家學者與會。
  - (四)、 組員任期2年，期滿得連任；任期內出缺，由主任指定人員遞補。
  - (五)、 申訴委員會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，可否同數時由主席裁決之。

- (六)、有利益衝突者，被申訴人之承辦人或申訴委員會委員應行迴避。由主任指定人員遞補。
- (七)、委員會一年召開一次定期會議，於會議彙報申訴案件處理績效，包括申訴案量、類別、處理結果以及再申訴之統計資料，並主動提供給家童會進行彙報。
- 六、倘申訴書或言詞作成之紀錄不完整，而其情形可補正者，應通知申訴人於14日內補正。逾期不補正者，申訴不予受理。
- 七、申訴案件於委員會作成決議前，得由申訴人或其授權代理人以書面撤回其申訴；申訴經撤回者，不得就同一事件再為申訴之。
- 八、申訴調查、處理過程應以保護當事人之隱私權及其他人格權益，並以密件處理。

#### 第四條：調查原則

本家調查申訴事件時，應依照下列調查原則為之：

- 一、申訴事件，應以不公開之方式為之，並保護當事人之隱私及人格權益。公開透露其身分需經事件有關個人或群體明確同意。
- 二、調查應秉持客觀、公正、專業原則，給予當事人充分陳述意見及充分表達之機會。
- 三、相關人之陳述明確，已無詢問必要者，應避免重複詢問，尤其對性騷擾之當事人員。
- 四、事件之調查，得通知當事人及關係人到場說明，並得依實際需求邀請相關學識經驗者協助。
- 五、當事人或證人有權力不對等之情形時，應避免其對質。
- 六、調查人員因調查之必要，得於不違反保密義務範圍內，另作成書面資料，交由當事人閱覽或告以要旨。
- 七、處理申訴事件之所有人員，對於當事人之姓名或其他足以辨識身份之資料，除有調查必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。
- 八、申訴於調查過程中，得視當事人之身心狀況，主動轉介或提供心理輔導及法律協助。
- 九、申訴人如有專業協助需要，可由縣市政府主責社工、手足、機構信任之工作人員陪同，已協助申訴家童與機構進行交流、溝通及對話。
- 十、對於事件申訴、調查、偵察或審理程序中，為申訴、告

訴、告發、提起訴訟、作證、提供協助或其他參與行為之人員，不得為不當之差別待遇。

十一、申訴委員會對已進入司法程序之申訴事件，得決議暫緩調查及決議。

#### 第五條：調查結果與申覆

一、申訴事件之處理方式由指定權責單位繕寫調查結果依「申訴處理單」，並需視齡適性提供申訴人及相關人報告，呈主任核定後再予續辦。

二、屬情節輕微之申訴事件由指定權責單位主管依調查結果與申訴人、申訴相對人及相關主管協談以取得妥適之處理方式。

三、申訴調查後，倘涉懲處，應召開委員會會議時，得通知當事人及關係人到場說明，並得邀請具相關學識經驗者協助。委員會應為會議之決議，以書面通知申訴人、申訴之相對人。

四、申訴委員會應於申訴提出起3個月內結案，並回復申訴處理之決議。

五、委員會若評估審理時間超過處理期限，應主動向申訴人告知延長理由及期間，亦可以委託市府主責社工，向委員會提出異議。

六、家園首長有義務追蹤申訴事件進度，並進行監督及提醒。

七、申訴人及申訴之相對人：申訴案之處理方式有異議者，得於10日內提出申覆，經結案後，不得就同一事由再提出申訴。

八、書面通知內容應包括處理結果之理由，再申訴之期限為調查通知到達次日起30日內，另再申訴機關為桃園市社會局兒少科。專線電話：03-3322101#6320

九、如果經家園內、桃園市政府申訴後，都無法協助處理問題，或是申訴的處理方式與結果不滿意時，都可以再向衛福部進行再申訴。衛生福利部處理安置兒少申訴管道

專線電話：04-2250-2898

Email: [childtalk@sfaa.gov.tw](mailto:childtalk@sfaa.gov.tw)

地址：臺中市南屯區黎明路二段503號5樓

第六條：本要點奉核後經家務會議通過後，公告實施，修訂時亦同。

密件

附表一

經99年3月9日家務會議修訂

經113年1月9日家務會議修訂

財團法人桃園市藍迪基金會附設桃園市私立藍迪兒童之家

申訴處理單

基本資料	申訴人姓名：
	申訴人身分（單選）： <input type="checkbox"/> 服務使用者 <input type="checkbox"/> 服務使用者家長（監護人）、親友 <input type="checkbox"/> 地方政府工作人員 <input type="checkbox"/> 立案機構或團體 <input type="checkbox"/> 安置單位相關工作人員： <input type="checkbox"/> 其他_____
	聯絡電話： 通訊地址： 電子郵件： 其他： 回復方式： <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> email <input type="checkbox"/> 郵寄 <input type="checkbox"/> 其他
申訴事件發生時間	
申訴事件發生地點	
申訴事件內容	（請儘量詳細說明事件經過，以及是否尋求法律途徑或其他申訴管道，如有，可檢附相關文件）
期望獲得之處理	
其他反映事項或佐證文件	

提出申訴時間：

申訴人簽名：

本單流程：社工組→申訴委員會→委員會會議(涉重大懲處時)→負責人核定