財團法人新北市私立榮光育幼院　　2024/10/28 修訂Ver0.1

院童(生)申訴流程圖

院生可透過多元管道提出申訴，如院長有約、心情分享箱、小家會議、意見信箱、申訴事件申請表等方式提出申訴，以繪畫、文字、圖片、照片等書面資料提出申訴需求；亦可透過email:gloryhome.sw@gmail.com提出。

↓

院長先行判定是否屬實且符合申訴規定?視反映事件類型，交由社工組與生輔保育人員處理。

否 → 若事件屬捏造、虛假不實、惡意偽造之情事，如經查證屬實，將予以告誡並視實際狀況進行懲處。

↓ 是

社工與保育組長訪視後，確認受理之案件，於七個工作天內調查完畢，必要時得延長一次。

↓

申訴事件是否與規定之責任通報相關

是 → 若屬於緊急事件需責任通報者，於24小時內同時通報主管機關與其他主責機關(詳參附錄五)

↓ 否

若屬於保密性質，由社工組、生輔保育組長、院長等三方組成申訴小組進行調查視實際狀況，如有必要，三個工作日內社工依申訴內容進行面談。視事件之複雜程度，個別安排相關計畫處遇之。

↓

由社工當面告知回覆申訴院生，審理結果依個別性之需求，以適合其年齡層的答覆方式予以回應。

↓

調查完之申訴案，社工予以追蹤兩周，確認申訴問題是否獲改善。