

財團法人新北市榮光育幼院院內申訴管道與流程

壹、依據

若屬於院童(生)申訴，為避免隱私性與保密性，除了非保密性得於保育會議中提出討論，其餘都由社工人員深入追蹤結果與訪視案由中人，於不違反保密原則下由社工督導、安置組長、院長三方討論即可，且勿傳播誤導。

貳、申訴範圍

一、院童(生)申訴

1. 院童(生)就學與就醫等權益受到剝奪，或未獲得妥善之生活照顧等，需要替之申訴。
2. 院童(生)本身自覺權益受損或不公平事務需要注意、對環境管理的建議等都可提出。

二、家長申訴

若院童(生)家長對於院務或院生生活適應上的有無法理解之處，本院團隊與社工都願意提供管道讓家長理解並了解院內運作，並且相信院童(生)與貴子弟可以安適的適應生活與院所。

參、申訴流程：

院長定期檢視申訴信箱，若無院長一職，由社工督導代理。視反映事件類型情況，交由社工組處理。如屬嚴重將立即通知主管及院長，並且作立即處置，若情節重大有需要則必須告知責任主管機關。

肆、申訴補救辦法

1. 若屬於院童(生)所提條件將適時作改善，並根據《兒童及少年福利與權益保障法》，以維護院童(生)權益。且由社工組與安置組雙方面配合，確保申訴事由得以解決。
2. 院長於每月開放一小家直接面談，院童(生)可以親自與院長反映任何不公之處、或其他類需要解決的事由。

伍、院生申訴信箱之處理流程

1. 為維護院生在院生活之權益，使院生能主動反映需求，院生以書面申訴之方式，投遞申訴表單至申訴箱；除申訴兒少年幼而無法書寫者，會委託生輔/保育員協助其提出申訴需求。過程中防止代表兒少表達意見者出現操縱兒少之言行。
2. 院長定期檢視申訴信箱，若無院長由社工督導代理。發現有問題反映之相關資料，交由社工組處理。
3. 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，若面談過程使申訴兒少感不適，提供其以多元媒介(例如:繪畫、書寫、遊戲等方式)使申訴院生進行答覆。並於面談中與院生說明後續處置流程會受到的保障，以協助其瞭解自身權益。
4. 視事件之大小、複雜度以及嚴重性，個別安排相關計畫處置之。若因申訴案件而有負向身心議題之申訴兒少，予以身心協助方案，如提供其諮商、法律諮詢等資源，維護其身心健康。
5. 本院確認受理之案件，於七個工作天內調查完畢，必要時得延長一次，特殊或複查之案件則不在此限。申訴後之結果，社工予以追蹤兩周，確認申訴問題是否獲改善。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。
6. 問題處理結束後，若有必要，則將相關內容作為宣導事項。

陸、院生申訴之注意事項

1. 院生可透過多元管道提出申訴，如院長有約、小家會議、申訴信箱、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；透過小家會議等團體形式會議，提供申訴流程能獲適足的支持管道、救濟辦法等相關資訊，使院生瞭解自身權益，亦在會議中鼓勵院生就生活及權益方面提出反映事項，由與會工作者直接予以回應；若有重大議題，且牽涉範圍廣大，以致於無法直接答覆

者，將提供期限予以回應。另外，各小家均放置申訴意見表，以便利性之管道受理院生之申訴案件。

院生亦可透過 email:gloryhome.sw@gmail.com 方式提出。

2. 當院生提出申訴案件，申訴院生必須署名，不署名或匿名者皆不受理。如有專業協助需求，可請其指定機構內院生信任之工作者予以輔佐，以協助申訴兒少與機構進行表述。案件處理過程中，應恪守保密原則，並對申訴人及相關證人之身份保密，並可視需要約談申訴人或相關證人提供補充說明。
3. 如因其他因素，致使問題消失、事後知悉問題受處理或已處理完畢，已無再提之必要，申訴院生可於次日投遞取消信於院長信箱中，當次反映將視同撤回取消。
4. 除了非保密性得於保育會議中提出討論，其餘皆由社工人員追蹤結果與訪視案由中人，視事件之複雜度、嚴重性，於不違反保密原則下，再決定是否由社工組、安置組長、院長等三方組成申訴小組進行調查。審理過程申訴院生及內容應予保密，過程不得與申訴院生有過多的不必要問話，避免申訴兒少遭受二次傷害等負向身心影響之機會。
5. 處理申訴案件之過程，將(未)能依規定受理申訴案件之獎懲，新增至考核機制中，對於回應院生申訴意見之工作者列入獎懲制度，依據處理表現，如：出現不當言行以致影響申訴兒少權益者，加以列入考核評估。
6. 申訴之內容，不得有捏造、虛假不實、惡意偽造之情事(如：冒名他人反映問題)，如經查證屬實，將視實際狀況進行懲處。

柒、確認審理之院生申訴案

1. 確定審理之申訴案件，與案件相關之利害關係人應行迴避；申訴處理小組之成員自認有利害關係時，亦迴避此案件。
2. 本院申訴小組之成員聘任處理流程，由院長、社工組、安置組長三方

依任期兩年組成審理小組，成員因故出缺時得另行遴選之，其任期至原任期屆滿日止。而審理委員會成員，視事件類型以專案形式辦理，得視情況新增申訴院生之主責社工、心理師擔任外部委員。

捌、申訴案件有下列情形之一者，得不予受理

1. 未填具真實姓名。
2. 同一申訴事件經答覆，追蹤滿意且接受結果後，再提出申訴。
3. 非屬本院申訴救濟範圍或超過本院服務範圍內之事項。

玖、提供院內申訴管道

- 一、電話：02-89276225
- 二、電子郵件：請寄至 gloryhome.sw@gmail.com
- 三、書面：請投入本院申訴信箱(本院大門口公佈欄旁)
- 四、當面：亦可尋求信任的任何一位工作人員協助

壹拾、提供院生新北市政府社會局申訴管道

- 一、電話：1.1999 市民專線
2.兒少科窗口(02)29603456 分機 5610
- 二、電子郵件：請寄至 ntpc009@ntpc.gov.tw
- 三、書面：請寄至 22001 新北市板橋區中山路一段 161 號 4 樓新北市政府社會局兒童少年福利科 收
- 四、當面：新北市板橋區中山路一段 161 號 4 樓新北市政府社會局兒童少年福利科

壹拾壹、提供院生衛生福利部社會及家庭署再申訴管道

(附件:衛生福利部處理家外安置兒童及少年再申訴案件作業原則)

院童(生)申訴流程圖

