



101年7月11制定
106年8月25日修訂
106年12月15日修訂
107年6月15日修訂
112年12月20日修訂

財團法人宜蘭縣私立神愛兒童之家

院生及家屬申訴制度與辦法說明

申訴制度

一、申訴緣由：

院生對機構之管教措施或其他方面有所不滿受到不當對待，感到權益被侵害，或院生於安置期間對於機構管理有意見或建議想表達時，機構依法設立申訴管道俾利供院生或家屬使用。

無論是申訴者、被指控者、申訴的對象或事項都不設限，不預設立場，院生、家長都有權利申訴，也都有可能成為被申訴的對象，務必使所有問題均有機會被揭發、討論，從而獲得適當處理。

二、申訴流程：

當院生或家屬當事人提出申訴(書面或口頭)可以藉由下列管道

(一)內部管道：

1. 意見箱：

- (1)為維繫工作人員與院生之關係，相互支持與正向鼓勵為設置此信箱之主要目的。
- (2)由督導將意見箱的信件收存受理，督導與當事者會談溝通，說明當事者的權益並尊重當事者是否提出正式申訴。

2. 小家會議：

- (1)為建立工作人員與院生之間良好的溝通管道及對話平台，機構會定期每月每個小家，由主責社工及照顧者(保育/生輔員)共同召開小家會議。
- (2)內容除日常規範例行叮嚀，也會依當月院生有特殊需求的情事彙整為議題，照顧者需要釐清是院生個別的議題或是多人的權益來設計當月議題。
- (3)照顧者需讓院生在充分安全信任的環境氛圍，提供院生在小家會議裡有充分表達意見的空間，讓院生透過言語溝通表達想法同時藉照顧者情緒支持同理及引導，已利院生及機構建立正向溝通管道。

(二)正式申訴：

1. 依據院生權益申訴委員會(特殊事件處理小組)作業規定第三、四、五及第六條辦理。

第三條：本會置主任委員一人，由院長兼任，副主任委員二人，由董事長、常務董事兼任，委員為督導、社工員4-5名、生輔員4-6名(由主任委員決定)...

第四條：本會設一名社工員代表，由委員會任命，作為受理申訴案件及統籌

相關業務，承主任委員之命處理日常事務暨處理院生權益相關事項。

第五條:兒少間須推舉出一名兒少代表為特殊事件處理小組成員之一，為期半年，每半年重新推舉一次。

第六條:在事件調查過程中應依個案個別狀況以口語表達或肢體語言形式進行交流，提供友善的調查過程，兒少若需要協助，應邀請委託單位或合適輔導人員協助陪同接受調查及表達。

2. 由社工員協助以書面或具名方式填寫申訴表格，交由申訴委員會議並調查，並提供申訴者相關法律資訊。

3. 於受理申訴5日內告知申訴人辦理進度並由督導或社工負責聯繫，提供申訴者相關制度流程或法律資訊，10日內決定案件成立與否，15日內召開申訴委員會議調查，會議決議後依調查報告給予處分建議。事件調查處理應於15日內完成為原則，若未能完成，應將延長理由及期限告知申訴兒少。

4. 審理結果應依申訴兒少個別狀況使用易懂文字及語言給予答覆；申訴信件及處理紀錄需經相關人員簽名後，建檔存查。

5. 申訴事件經調查屬實，機構應採取積極之補救及預防措施，並依兒少狀況，提供相關及適足的支持服務；涉及之相關人員依狀況提供相關資訊及輔導資源；若涉及之工作人員施行之侵害行為屬實，應給予懲處或移送相關機關調查處理。

(三)對外申訴：

申訴的對象如涉及機構主管或負責人，由申訴者自行決定若不想藉由機構申訴管道，機構應該告知可向中央或縣市主管機構提出申請。

1. 衛生福利部社家署電話：02-26531776
2. 宜蘭縣政府社會處電話：03-9328822

(四)申訴管道：機構開放多樣、方便、隱密、適於院生適用之申訴管道，俾利提供各種狀況之需要。

除上述內部管道意見箱、小家會議之外，可藉由本機構所公開對外可以使用的管道如下

1. 本院電子信箱：thehomeofgodsllove@gmail.com
2. 本院電話：03-9514652
3. 本院傳真：03-9510191
4. 通訊處：羅東郵政信箱9號
5. 本院網站：www.thehomeofgodsllove.com.tw