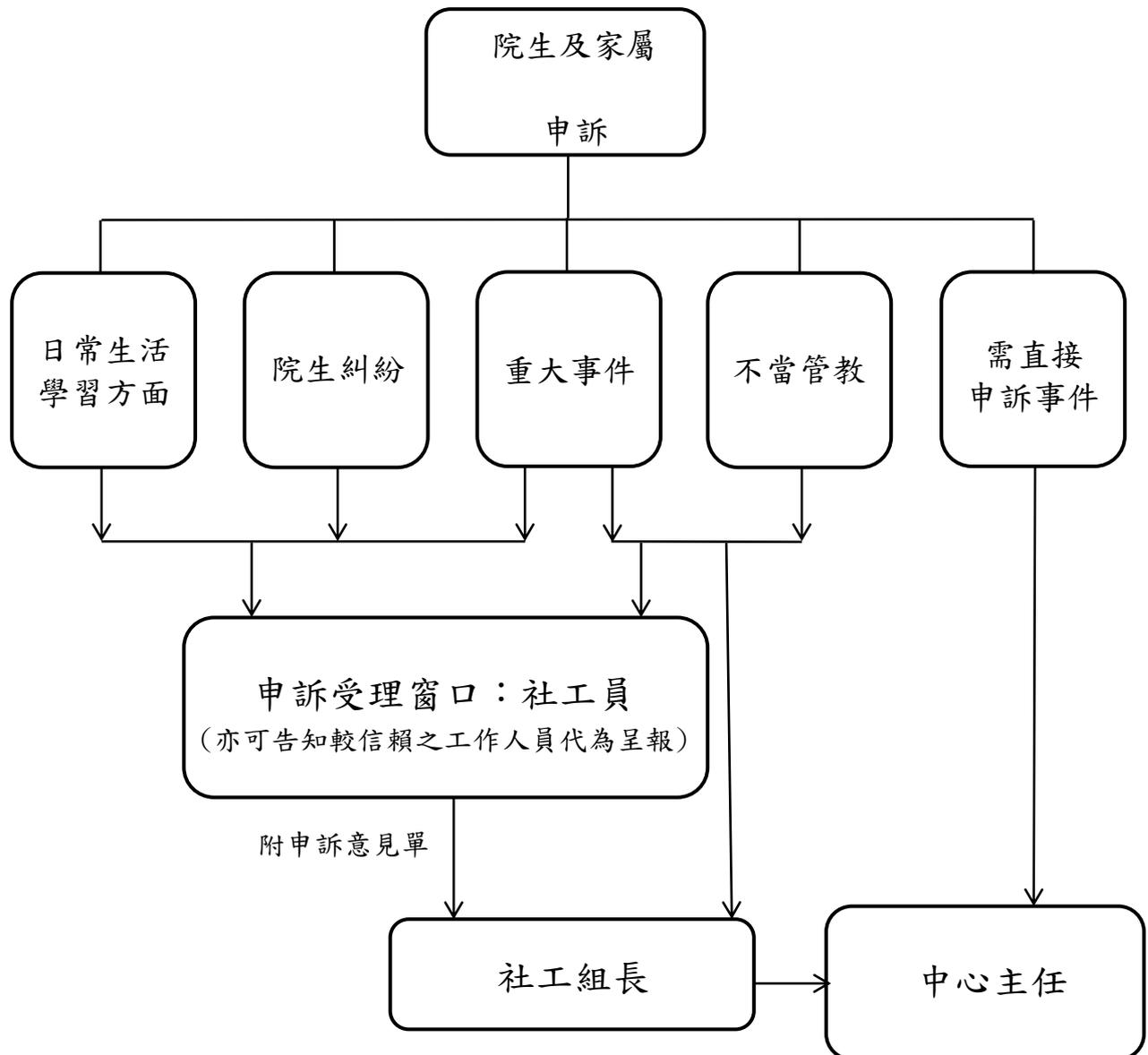


台北兒童福利中心育幼家庭院生及家屬申訴處理流程

111.04.01 專案會議訂定

113.03.12 組務會議修訂



申訴處理辦法：

- 一、院生及家屬申訴可以口頭、電話、書面或郵件（含 e-mail）方式，依上述流程向受理窗口投訴，並由受理人員代為填寫申訴意見單，向上呈報。
- 二、育幼家庭設院生申訴意見箱，由輪值社工員負責開啟，按程序處理。
- 三、對於重大事件或不當管教事件，院生及家屬可直接以口頭、書面或 e-mail（帳號：swa@tcwc.org.tw）方式，向社工組長投訴或建議。
- 四、如有重要事件需直接向中心主任投訴或建議時，可口頭、書面、電話（主任專線 02-27686550）或 e-mail（帳號：tcwcdni@gmail.com）方式行之。

- 五、 申訴案件非經申訴人明確同意，不得公開其身分，一律依據保密原則處理；若申訴人年紀較小或意思表達能力有限，得由輔佐人協助與兒少進行交流；並尊重申訴人之意見表示，保障其自由發聲之權利。
- 六、 中心為處理重大事件、不當管教或涉法之申訴案件，設立申訴審理委員會（以下簡稱申委會）。申委會置委員 5-7 人，主任及社工組長為當然委員，另遴聘中心同仁、兒少代表及外聘專業人士擔任。委員互推一人擔任召集人，主持及召開申委會，並監督處理申訴流程之進度。審理委員採一年任期制。
- 七、 委員對於申訴案有利害關係者應自行迴避，不得參與審理，並由主任另聘臨時委員暫代。審理期間依法辦理，不受任何干涉。
- 八、 申訴事件若涉及違反兒童及少年福利與權益保障法相關規定，機構應於 24 小時內通報主管機關及關懷 e 起來。
- 九、 申委會收到申訴案件後，應於一個月內作成決議，並讓申訴人知悉。如有必要延長處理期限，得向申訴人敘明理由，至多延長兩週。未能依規定處理申訴者，停止其申委會內一切職務，依相關規定進行懲處，並由召集人令委任他人代行申訴職務。
- 十、 如申訴人或被申訴人對於決議有疑義，應於 5 日內敘明理由向申委會再申訴，申委會可再議，再議之決議須於 2 週內完成，並以一次為限。
- 十一、 社工組應指派專人於每年年底彙整申訴案件、類別、處理結果及再申訴等統計資料，並開放安置兒少查詢。
- 十二、 本辦法如有未盡事宜，將依中心相關規定與兒童及少年福利與權益保障法處理。