

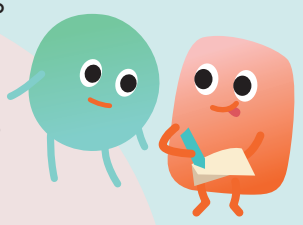


安置兒少 申訴管道

你的聲音我們都聽得到！
勇敢說出你的想法！

你可能會因家人暫時無法照顧而住在寄養家庭、團體家庭或兒少機構裡；但你還是同樣享有基本的權利，各方面的需求應該要被滿足。包括：

- **健康權**
包含飲食與醫療，每一個人的身心健康都要受到保障。
- **受教育權**
受12年國民教育、保障升學以及持續進修學習的權利。
- **休閒與文化權**
必須要有適當的休閒娛樂和興趣探索發展的空間。
- **知情與表意權**
每一項事情的安排都應該要被事先告知，你的意見也應被重視。
- **其他與大人一樣的權利**



所以如果你覺得你的這些權利沒有被滿足，
都可以透過申訴來爭取！

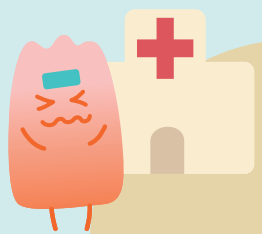


什麼情況 可以提出 申訴？

你有沒有遇過不合理的規定？
你不滿意生活空間的安排嗎？
還是和同儕相處的時候發生不愉快呢？

在日常生活中，如果有任何地方讓你感受到不愉快
或是覺得不合理的時候，都可以透過申訴來讓大家一起想辦法解決！

不合理/不愉快的地方
可能會發生在：



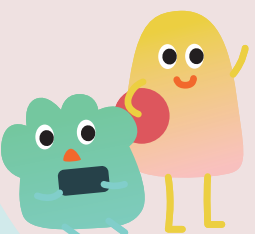
維持身心
的健康

身體健康、心理健康得到照顧。
例如：身體不舒服或心情不好時
沒有人來關心你、生病的時候也
沒有人帶你去看看醫生，或是飲食
上食物份量不夠、不夠營養。

生活規則
的訂定



在家規上或生活作息安排上的不
合理。例如：睡覺關燈時間沒有
彈性、外出時間限制等。



休閒娛樂
的規劃

休閒活動的安排不合理。例如：
休閒娛樂的時間太少、或是休閒
活動項目的安排你都沒有被事先
告知。

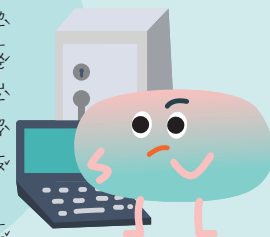
學校與工作
環境選擇



在學校適應或打工選擇時，沒有
辦法得到充分的協助。例如：適
應新學校時遇到的困難沒有人幫
助你和學校溝通，或是打工安排
時沒有討論的空間。

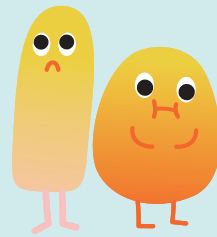
環境中的設施完善

生活環境中有設備不足、或設施
不良的問題。例如：有某些生活
用品不夠、公用
電腦太少不夠大
家使用，或是有
地方過於破舊、
設施壞掉時卻很
久沒有修理。

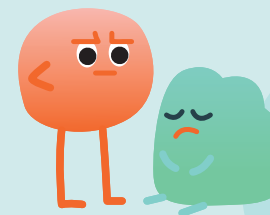


人際互動的狀態

和好朋友、師長相處
的問題。例如：有
其他人在相處上總
是對你處處針對，
或是言行上常常讓
你感到不舒服。

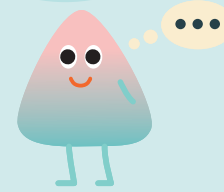


管教進行的
方式



照顧你的人是否對你有不應該的
言語或行為。例如：不適當的懲
罰、或是沒有原因的責罵。

各種其他
類型的問題



除了上面七個方面，其他在生活中
只要發現問題無法馬上被處理、
或是遲遲沒有獲得改善的時候，
都可以透過申訴來獲得協助。



衛生福利部
社會及家庭署
Social and Family Affairs Administration
Ministry of Health and Welfare



提出申訴的方法與準備

提出申訴的方式有很多種，你可以把申訴內容寫在申訴書上，然後把申訴書用郵件寄出；或是將申訴內容打成電子檔案，以電子郵件Email寄出。你更可以透過電話、或是通訊軟體等，用口頭方式來提出申訴。

申訴書	
基本資料	
申訴事件發生時間	
申訴事件發生地點	
申訴事件內容	
期望獲得的處理	

文字紀錄

申訴內容重點

把想要申訴的事情詳細回想一遍，並先簡單記錄下來，包括：

- 1 在那裡、什麼時候、發生什麼事？
- 2 在這件事情中，我遇到那些困難？
- 3 我希望能夠怎麼處理？

最後，留下你的聯絡方式，政府單位會讓你所提供的資訊在受到保護的前提下，給予你更多的協助。

口說傳遞

我跟你說喔...

怎麼了啊？

...這樣對我，真的不公平T_T

申訴方式

了解申訴的3種不同方式，讓你的申訴內容可以更容易的被了解，獲得最快、最適切協助。

1 家園與家庭內的意見表達

直接找信任的社工、生輔、老師說出你的問題

在家園內/家庭會議上說出你的意見

投遞申訴書到家園內的申訴信箱或院長信箱

小家會議

2 向地方政府申訴

用信件郵寄申訴書、或email寄送，也可以電話撥打市民專線1999，向所在地縣市政府進行申訴。



各地區地方政府申訴聯絡方式

主責社工電話

縣市政府電話

3 向衛生福利部進行再申訴

如果經過家園內、地方政府申訴後，都無法協助處理你的問題，或是申訴的處理方式與結果令你滿意的時候，都可以再向衛福部進行再申訴。

專線電話 04-2250-2898
Email childtalk@sfaa.gov.tw
地址 臺中市南屯區黎明路二段503號5樓



衛生福利部處理安置兒少申訴管道

申訴後會有些什麼處理？

不論使用什麼方式進行申訴，都會有公正的調查，並達到事件的改善！

1 申訴事件的調查

這個階段負責的政府單位會指派調查員，詢問事情發生的經過，也會視情況前往了解特定的環境設施。

2 召開會議討論事件

當申訴的事件有需要時，政府單位會邀請公正的第三方專家，成立專案小組召開會議，讓參與事件的人進一步說明。

3 調查結果與通知

完成調查後，結果會在7天內完成書面的整理，回覆給申訴人；並會對被申訴的人/事進行適當的處理，像是原先覺得不舒服的事情得到改變、生活規定改善...等。

沒辦法處理的申訴情形：

- 1 用假的名字、假裝成其他人或是提供假的內容。
- 2 再次提出已經解決的申訴，或之前決定不處理的事情。