

財團法人台北市私立非拉鐵非兒少之家

113/3/15 修訂

兒少申訴處理小組設置要點

- 一、財團法人台北市私立非拉鐵非兒少之家(以下簡稱本家)為保障兒少之福利與權益，提供其對本家各項教養、權益及兒少間爭議事項之申訴管道，特設置本家兒少申訴處理小組（以下簡稱本小組）。
- 二、本小組組員 6-7 人，由下列人員組成：
 - (一) 召集人：由本家主任兼任，處理本小組行政事務及擔任受理申訴之窗口。
 - (二) 副召集人：由本家社工兼任。
 - (三) 兒少代表 1-2 人：由本家安置中之幼兒擔任。
 - (四) 外聘人員 1 人：由具兒童及少年相關權益、福利、醫療、教育、輔導及就業等專長之學者、專家擔任。
 - (五) 內部人員 2 人：由本家主要照顧者擔任(教保組長、保育人員、助理教保員輪流擔任)。
- 三、本小組組員於任期屆滿前 1 個月內完成聘任，任期 1 年，並得連任 1 次，成員因故出缺時得重新改聘，其任期至原任期屆滿日止。
- 四、本小組組員為無給職，但外聘人員得依規定支領出席費。
- 五、本小組組員應親自出席，不得委託他人代理出席。
- 六、本小組應有組員二分之一以上出席始得開會，兒少代表及外聘人員應至少各 1 人，對於申訴之審理應有出席成員三分之二以上同意始得決議。
- 七、本家於個案會議時，以影片、圖片及口說方式向個案進行宣導，告知可向本組相關人員以面談、圖畫、口說、申訴書進行，或可將紙本投入無攝影機之行政區意見箱中，意見箱鑰匙由主任(召集人)保管，並由機構社工(副召集人)或主任(召集人)受理。兒少對於各項教養、權益及兒少間爭議事項之申訴，應依本家兒少申訴案件處理流程（附件一）辦理，針對機構社工(副召集人)無法處理或不滿意機構社工(副召集人)處理結果之案件，兒少得以申訴書（附件二）向本小組主任(召集人)提出申訴，但文字表達顯有困難者，得以口說或其他表達方式提出申訴，並得委由主要照顧者擔任(教保組長、保育人員、助理教保員)代擬申訴書。
- 八、申訴書應記載申訴人日期、姓名、被申訴人之姓名、申訴之項目、希望獲得之安排與其他事項。申訴案件所涉及之相關兒少姓名或足以辨識身分之資料，應予保密。
- 九、於事件開始調查前，得申請對該事件有利害關係之組員迴避之；小組組員對申訴案件自認有利害關係時，應行迴避。本小組對於組員與申訴案件有利害關係時，應要求其迴避。
- 十、申訴人可以面談、圖畫、口說、申訴書方式向主要照顧者(教保組長、保育人員、助理教保員)或機構社工或主任進行申訴，或可將紙本投入無攝影機

之行政區意見箱中。本小組接受申訴案件之日起 10 日內進行蒐集、調查相關資料、20 日內召開會議、30 日內應審理完畢，審理結果應以口頭及書面答復申訴人及相關人員，未能在期限內審理完畢者，應以書面說明延長理由及期間，至多 7 日內須予以回覆。上開答復及說明，應依申訴人特質需求，以易懂的語言及文字為之。

十一、 本家因應申訴人需要設有輔佐人員，輔佐人員不以本家工作人員為限，必要時得由兒少指定之外部人員擔任，包含縣市政府主責社工、醫師、護理師與其他專業人員。輔佐人員協助本小組與申訴人進行交流、溝通及對話，外部人員並得依規定支領出席費。

十二、 處理期間應避免對申訴案件之相關兒少過多的訪談，以及權力不對等之雙方進行對質。遭詢問與申訴案件無關或令人不舒服之案件細節時，相關兒少有權利拒答或以其他方式答復。處理期間及結案後，應明確禁止被申訴人運用語言、文字、暴力、網路、媒體等報復行為，威嚇、傷害該案件相關兒少。

十三、 本家應視申訴人或相關人員之身心狀況，提供法律諮詢、輔導及衛教等服務資源，使其了解自身權益，必要時主動轉介相關機構協助處理，所需費用由本家預算支應。

十四、 申訴人向本小組提出申訴，同一案件以 1 次為限，並得於未作成審理決議前撤回申訴，惟申訴一經撤回，不得就同一案件再提出申訴。

十五、 本小組就書面資料審理申訴案件，審理會議之舉行以不公開為原則。必要時，得通知申訴人、被申訴人或關係人到會說明，另申訴人亦得請求到會說明。

十六、 本小組處理申訴案件，對於申訴人及申訴事項，非必要公開者應予保密。調查方法及事項，應盡力確保相關人員隱私。未經有關個人或群體明確同意，不應公開透露其身份。但基於有危害兒少生命安全之風險或公共利益考量者，不在此限。

十七、 本小組組員若未善盡職責(時效、辦法、流程)致兒少權益受損，依相關規定究責，進行口頭約談並記錄於考績表內。

十八、 本要點經本家個案會議決議後，陳請主任核定實施，修正時亦同。

十九、 申訴管道

電話：02-2862-2332(無分機)、1999 市民專線、(02)27208889 分機 6972-6974

E-mail 信箱：a966711316@gmail.com

申訴信箱：行政區桌面意見箱