財團法人高雄市私立希恩之家

服務使用者申訴辦法

107 年 11 月訂 定

113 年 01 月修 定

113 年 07 月修 定

一、 目的：財團法人希恩之家(以下簡稱本家)為保障服務使用者權益，提供服務使用者對本家各項輔導、生活管理措施及其他事項之申訴，特設立本辦法，建立制度化之申訴管道，讓本家之服務更具公平、公正且公開透明之原則，並維護兒童之權益。

二、 適用對象：受本家之服務使用者。

三、 適用範圍：對於安置業務之服務有感權益受損或有其它之建言者。

四、 申訴管道：

(一) 口頭申訴：

1.直接向本家社工或主管說明申訴內容及對象，由社工或主管代為填寫申訴書。

2.若欲提出申訴，可由信任之輔助人員引導填寫或代為填寫申訴書。

(二) 電話申訴：07-6156915#603

(三) 書面申訴：填寫申訴書，投入申訴箱中。

(四) 申訴信箱：taiwanhishands@gmail.com

(五) 透過工作人員透過日常中透過身體語言、表情或遊戲等方式觀察兒童發現異常時應立即通報社工知悉，由安置人員協助填寫申訴書。

五、 申訴箱設立：

(一) 本家設有申訴箱，設置於二樓大廳處及二樓辦公室。

(二) 申訴人如有權益受損或有其他意見時,得填寫申訴書或其他書面資料,投遞於本家申訴箱。

(三) 申訴箱由本家行政組教保組長專責管理，並保管申訴箱鑰匙，每週一會同一名社工人員開啟申訴箱。

六、 申訴案件處理流程：

(一) 接獲申訴後，應立即交由本家主任處理。

(二) 兒童接受調查前，應以口頭或圖卡項兒童說明權益，並確保兒童發聲之權利。

(三) 申訴調查不進行過多的對兒童不必要之問話;當調查委員詢問與事件無關或令其感到不舒服之案件細節時，兒童有權利拒絕或以其他方式進行答覆。

(四) 申訴人如有專業協助需要，可請其縣市主責社工擔任輔佐人，或可指定熟悉或信任之人員輔佐。

(五) 本家受理申訴案件起，由申訴評議委員會一個月內進行審理與調查並召開評議會議，做評議紀錄，會議舉行以不公開為原則，評議結果以書面及口頭說明個別通知申訴人，相關案件資訊應嚴守秘密，以保密原則為主。

(六) 申訴人向申訴評議委員會提出申訴，同一案件以一次為限。申訴案件未作成評議決定前，得撤回申訴，申訴一經撤回，不得就同一案件再提出申訴。

(七) 回覆申訴人相關處理方式後，若申訴人不滿意，可提出二次申訴，本家受理二次申訴後應於 7 日內召開院童評議會議討論,並同步知會董事長,由申訴評議委員會開會審理與調查,並做成紀錄，個別回覆申訴人，並依紀錄執行申訴案件。

(八) 若申訴人對於申訴評議決議仍不滿意，得向本家主管機關申請協調措施。

（九）申訴人就同一事件之申訴不得超過 2 次。

（十）申訴情節重大涉及法律層面時，本家應通報主管機關處理。

（十一)提供申訴兒少或涉及之人，相關資訊及輔導資源，如特約心理師、法律諮詢及遊戲治療師等。

七、 申訴評議委員會設置

(一)委員會成員：由本家主任 1 人、組長代表 1 人、社會工作員/保育員代表 2 人、服務使用者代表 1 人、外部學者/兒童少年權利專家/心理師代表 2 人，並由主任擔任召集人召開會議，申訴案件倘涉及兒少，前項外部委員應優先由具有兒少福利經驗、心理或諮商專家擔任。委員須利益迴避；若召集人被投訴，則由董事長代理召開會議。

(二)委員任期二年，並得連任，委員因故出缺時得另行遴聘之，其任期至原任期屆滿日止。

(三)委員為無給職，但外聘委員得依規定支給出席費。

(四)委員應親自出席，不得委託代理出席。

(五)服務使用者、家屬、工作人員及相關專業人員等對本家各項輔導、生活管理措施及其他事項如有申訴，應於事件發生日起三個月內由本人以書面向教保組提出申訴，必要時得委由社工員或保育員代擬申訴書。逾期之申訴案件不予受理，但申訴人因不可抗力或不可歸責於己之事由，並提出具體證明者，不在此限。

(六)申訴書應記載申訴人之姓名、申訴之事實及理由、希望獲得之補救，格式如附件。

(七)申訴人得依其需求申請輔助人員，協助申訴過程中溝通及對話，以維護自身權益。申訴人未申請輔助人員，惟本家收受申訴書後評估申訴人能力認為有必要申請輔助人員者，應主動為其選任適當輔助人員協助之。

(八)申訴人於事件開始評議前，得申請對該事件有利害關係之委員迴避之；委員對申訴事件自認有利害關係時，知有利益衝突之情事者，應自行迴避。申請同意與否，由評議委員會共同決定之。評議委員會依法審理，不受任何干涉。

(九)評議委員會應有二分之一以上委員出席始得開會，其中外聘委員不得少於一人，對於申訴之評議應有三分之二以上出席委員同意始得決議。

(十)評議委員會會議之舉行以不公開為原則，必要時，得通知申訴人或其關係人（保育員、社工員、家長等） 到會說明，另申訴人亦得請求到會說明。

(十一)評議委員會之評議、表決及委員個別意見，應對外嚴守秘密，涉及院童隱私之申訴案與申訴人之基本資料均應予保密。

(十二)評議委員會受理申訴案件起一個月內召開會議並做成評議,評議結果以書面通知申訴人,如未能於一個月完成評議者,應書面通知申訴人並說明延長辦理之理由及期限,延長以不得超過一個月為限。

(十三)申訴人如不服評議決定，應於收到該決定書之次日起一個月內，以書面向評議委員會提出再申訴，再申訴以一次為限，其程序準用本申訴辦法之規定，若案件複雜難以如期完成，則協助申訴人向主管機關申訴。

(十四)第八、十一目所列申請迴避、會議評議通知及提起再申訴均以書面為原則，惟應視申訴人能力等評估輔以口頭說明協助之。

八、申訴內容若有下列情形之一者，則其申訴不予受理：

（一） 未寫上申訴者姓名或未具體載明申訴事件者。

（二） 與家園業務無關者。

（三） 涉及不實人身攻擊者。

（四） 申訴案件已作成審議決議，但仍就同一事實重新提起者。

（五）申訴案件已進入訴願或訴訟程序者。

（六）申訴案件有牴觸法令或窒礙難行者。

九、 申訴案件結案後，相關紀錄與後續處理回覆將由教保組社工員專責保管存檔，以利調閱，並每年彙整申訴案件統計資料，依照本本家檔案管理辦法實施。

十、 參與申訴案件之相關人員，若未能依相關規定處理申訴案件，將依本家工作規則進行懲處。

十一、 本辦法經主管會議通過後實施，修正亦同。

財團法人高雄市私立希恩之家服務使用者申訴辦法（注音版）

107年11月訂定
113年01月修定
113年07月修定

一、目的：財團法人希恩之家（以下簡稱本家）為保障服務使用者權益，提供服務使用者對本家各項輔導、生活管理措施及其他事項之申訴，特設立本辦法，建立制度化之申訴管道，讓本家服務更具公平、公正且公開透明之原則，並維護兒童之權益。

二、適用對象：受本家服務使用者。

三、適用範圍：對於安置業務之服務有感權益受損或有其它之建言者。

四、申訴管道：

（一）口頭申訴：

1. 直接向本家社工或主管說明申訴內容及對象，由社工或主管代為填寫申訴書。

2. 若欲提出申訴，可由信任之輔助人員引導填寫或代為填寫申訴書。

（二）電話申訴：來電提出申訴，由社工代為填寫申訴書。

（三）書面申訴：填寫申訴書，投入申訴箱中。

（四）電子通訊軟體申訴：以本家Facebook、E-mail等方式。

（五）透過工作人員透過日常中透過身體語言、表情或遊戲等方式觀察兒童發現異常時應立即通報社工知悉，由安置人員協助填寫申訴書。

五、申訴箱設立：

（一）本家設有申訴箱，設置於二樓大廳處及二樓辦公室。

（二）申訴人如有權益受損或有其他意見時，得填寫申訴書或其他書面資料，投遞於本家申訴箱。

（三）申訴箱由本家行政組教保組長專責管理，並保管申訴箱鑰匙，每週一會同一名社工人員開啟申訴箱。

六、申訴案件處理流程：

（一）接獲申訴後，應立即交由本家主任處理。

（二）兒童接受調查前，應以口頭或圖卡項兒童說明權益，並確保兒童發聲之權利。

（三）申訴調查不進行過多的對兒童不必要之問話；當調查委員詢問與事件無關或令其感到不舒服之案件細節時，兒童有權利拒絕或以其他方式進行答覆。

（四）申訴人如有專業協助需要，可請其縣市主責社工擔任輔佐人，或可指定熟悉或信任之人員輔佐。

（五）本家受理申訴案件起，由申訴評議委員會一個月內進行審理與調查並召開評議會議，做評議紀錄，會議舉行以不公開為原則，評議結果以書面及口頭說明個別通知申

訴人，相關案件資訊應嚴守秘密，以保密原則為主。

（六）申訴人向申訴評議委員會提出申訴，同一案件以一次為限。申訴案件未作成評議決定前，得撤回申訴，申訴一經撤回，不得就同一案件再提出申訴。

（七）回覆申訴人相關處理方式後，若申訴人不滿意，可提出二次申訴，本家受理二次申訴後應於 7 日內召開院童評議會議討論，並同步知會董事長，由申訴評議委員會開會審理與調查，並做成紀錄，個別回覆申訴人，並依紀錄執行申訴案件。

（八）若申訴人對於申訴評議決議仍不滿意，得向本家主管機關申請協調措施。

（九）申訴人就同一事件之申訴不得超過 2 次。

（十）申訴情節重大涉及法律層面時，本家應通報主管機關處理。

（十一）提供申訴兒少或涉及之人，相關資訊及輔導資源，如特約心理師、法律諮詢及遊戲治療師等。

七、 申訴評議委員會設置

（一）委員會成員：由本家主任1人、組長代表1人、社會工作員/保育員代表2人、服務使用者代表1人、外部學者/兒童少年權利專家/心理師代表2人，並由主任擔任召集人召開會議，申訴案件倘涉及兒少，前項外部委員應優先由具

有兒少福利經驗、心理或諮商專家擔任。委員須利益迴避；若召集人被投訴，則由董事長代理召開會議。

(二)委員任期二年，並得連任，委員因故出缺時得另行遴聘之，其任期至原任期屆滿日止。

(三)委員為無給職，但外聘委員得依規定支給出席費。

(四)委員應親自出席，不得委託代理出席。

(五)服務使用者、家屬、工作人員及相關專業人員等對本家各項輔導、生活管理措施及其他事項如有申訴，應於事件發生日起三個月內由本人以書面向教保組提出申訴，必要時得委由社工員或保育員代擬申訴書。逾期之申訴案件不予受理，但申訴人因不可抗力或不可歸責於己之事由，並提出具體證明者，不在此限。

(六)申訴書應記載申訴人之姓名、申訴之事實及理由、希望獲得之補救，格式如附件。

(七)申訴人得依其需求申請輔助人員，協助申訴過程中溝通及對話，以維護自身權益。申訴人未申請輔助人員，惟本家收受申訴書後評估申訴人能力認為有必要申請輔助人員者，應主動為其選任適當輔助人員協助之。

(八)申訴人於事件開始評議前，得申請對該事件有利害關係之委員迴避之；委員對申訴事件自認有利害關係時，知有利益衝突之情事者，應自行迴避。申請同意與否，由

評議委員會共同決定之。評議委員會依法審理，不受任何干涉。

（九）評議委員會應有二分之一以上委員出席始得開會，其中外聘委員不得少於一人，對於申訴之評議應有三分之二以上出席委員同意始得決議。

（十）評議委員會會議之舉行以不公開為原則，必要時，得通知申訴人或其關係人（保育員、社工員、家長等） 到會說明，另申訴人亦得請求到會說明。

（十一）評議委員會之評議、表決及委員個別意見，應對外嚴守秘密，涉及院童隱私之申訴案與申訴人之基本資料均應予保密。

（ 十二 ） 評議委員會受理申訴案件起一個月內召開會議並做成評議，評議結果以書面通知申訴人，如未能於一個月完成評議者，應書面通知申訴人並說明延長辦理之理由及期限，延長以不得超過一個月為限。

（十三）申訴人如不服評議決定 ，應於收到該決定書之次日起一個月內，以書面向評議委員會提出再申訴，再申訴以一次為限，其程序準用本申訴辦法之規定，若案件複雜以如期完成，則協助申訴人向主管機關申訴。

（十四）第八、十一目所列申請迴避、會議評議通知及提起再申訴均以書面為原則，惟應視申訴人能力等評估輔以口

頭ㄊㄡˊ說ㄕㄨㄛ明ㄇㄧㄥˊ協ㄒㄧㄝˊ助ㄓㄨˋ之ㄓ。

八ㄅㄚ、申ㄕㄣ訴ㄙㄨˋ內ㄋㄟˋ容ㄖㄨㄥˊ若ㄖㄨㄛˋ有ㄧㄡˇ下ㄒㄧㄚˋ列ㄌㄧㄝˋ情ㄑㄧㄥˊ形ㄒㄧㄥˊ之ㄓ一一者ㄓㄜˇ，則ㄗㄜˊ其ㄑㄧˊ申ㄕㄣ訴ㄙㄨˋ不ㄅㄨˋ予ㄩˇ受ㄕㄡˋ理ㄌㄧˇ：

（一一）未ㄨㄟˋ寫ㄒㄧㄝˇ上ㄕㄤˋ申ㄕㄣ訴ㄙㄨˋ者ㄓㄜˇ姓ㄒㄧㄥˋ名ㄇㄧㄥˊ或ㄏㄨㄛˋ未ㄨㄟˋ具ㄐㄩˋ體ㄊㄧˇ載ㄗㄞˇ明ㄇㄧㄥˊ申ㄕㄣ訴ㄙㄨˋ事ㄕˋ件ㄐㄧㄢˋ者ㄓㄜˇ。

（二ㄦˋ）與ㄩˇ家ㄐㄧㄚ園ㄩㄢˊ業ㄧㄝˋ務ㄨˋ無ㄨˊ關ㄍㄨㄢ者ㄓㄜˇ。

（三ㄙㄢ）涉ㄕㄜˊ及ㄐㄧˊ不ㄅㄨˋ實ㄕˊ人ㄖㄣˊ身ㄕㄣ攻ㄍㄨㄥ擊ㄐㄧˊ者ㄓㄜˇ。

（四ㄙˋ）申ㄕㄣ訴ㄙㄨˋ案ㄢˋ件ㄐㄧㄢˋ已ㄧˇ作ㄗㄨㄛˋ成ㄔㄥˊ審ㄕㄣˇ議ㄧˋ決ㄐㄩㄝˊ議ㄧˋ，但ㄉㄢˋ仍ㄖㄥˊ就ㄐㄧㄡˋ同ㄊㄨㄥˊ一一事ㄕˋ實ㄕˊ重ㄔㄨㄥˊ新ㄒㄧㄣ提ㄊㄧˊ起ㄑㄧˇ者ㄓㄜˇ。

（五ㄨˇ）申ㄕㄣ訴ㄙㄨˋ案ㄢˋ件ㄐㄧㄢˋ已ㄧˇ進ㄐㄧㄣˋ入ㄖㄨˋ訴ㄙㄨˋ願ㄩㄢˋ或ㄏㄨㄛˋ訴ㄙㄨˋ訟ㄙㄨㄥˋ程ㄔㄥˊ序ㄒㄩˋ者ㄓㄜˇ。

（六ㄌㄧㄡˋ）申ㄕㄣ訴ㄙㄨˋ案ㄢˋ件ㄐㄧㄢˋ有ㄧㄡˇ牴ㄉㄧˇ觸ㄔㄨˋ法ㄈㄚˇ令ㄌㄧㄥˋ或ㄏㄨㄛˋ窒ㄓˋ礙ㄞˋ難ㄋㄢˊ行ㄒㄧㄥˊ者ㄓㄜˇ。

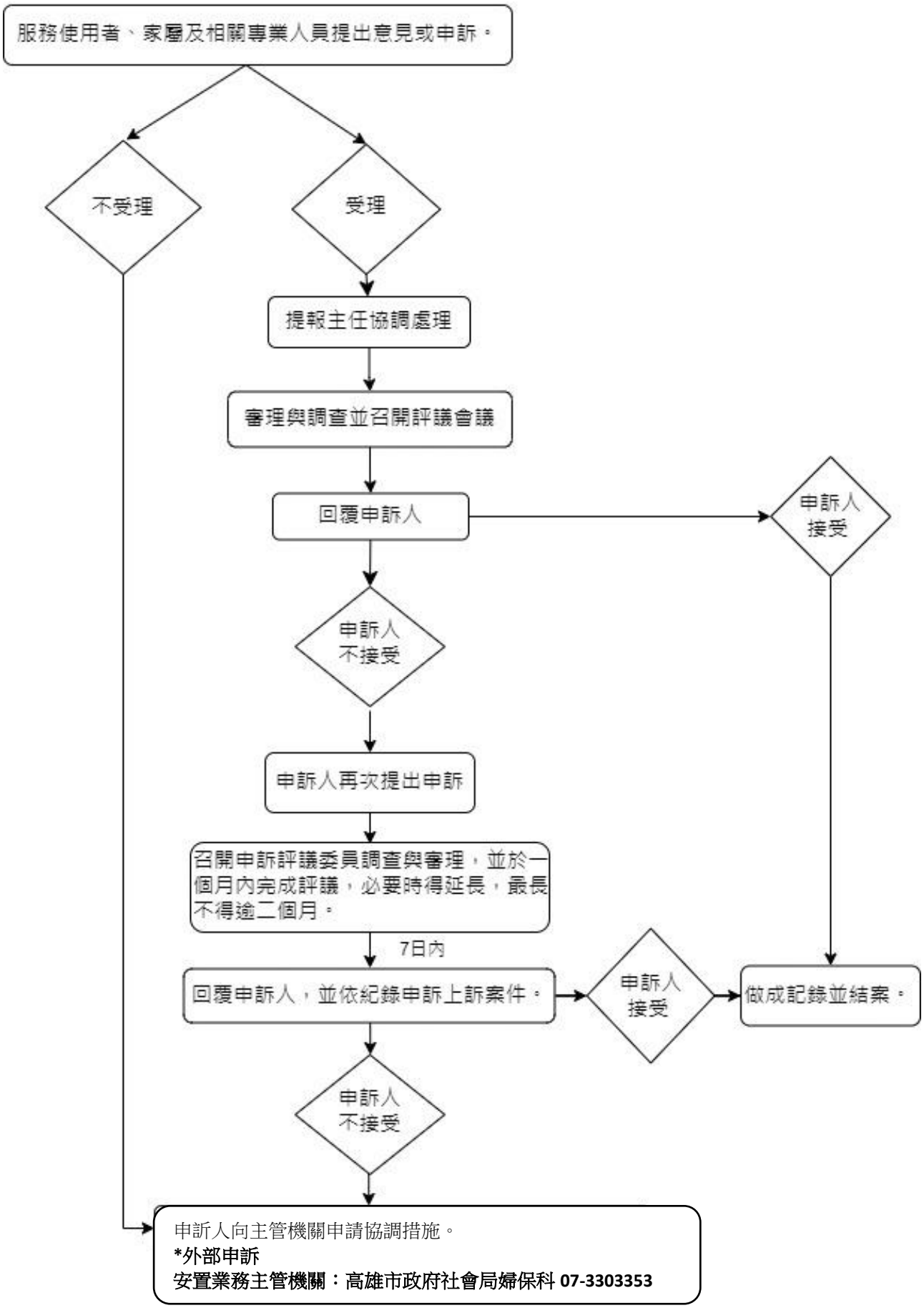
九ㄐㄧㄡˇ、申ㄕㄣ訴ㄙㄨˋ案ㄢˋ件ㄐㄧㄢˋ結ㄐㄧㄝˊ案ㄢˋ後ㄏㄡˋ，相ㄒㄧㄤ關ㄍㄨㄢ紀ㄐㄧˋ錄ㄌㄨˋ與ㄩˇ後ㄏㄡˋ續ㄒㄩˋ處ㄔㄨˋ理ㄌㄧˇ回ㄏㄨㄟˊ覆ㄈㄨˋ將ㄐㄧㄤ由ㄧㄡˊ教ㄐㄧㄠˋ保ㄅㄠˇ組ㄗㄨˇ社ㄕㄜˋ工ㄍㄨㄥ員ㄩㄢˊ專ㄓㄨㄢ責ㄗㄜˊ保ㄅㄠˇ管ㄍㄨㄢˇ存ㄘㄨㄣˊ檔ㄉㄤˋ，以ㄧˇ利ㄌㄧˋ調ㄉㄧㄠˋ閱ㄩㄝˋ，並ㄅㄧㄥˋ每ㄇㄟˇ年ㄋㄧㄢˊ彙ㄏㄨㄟˋ整ㄓㄥˇ申ㄕㄣ訴ㄙㄨˋ案ㄢˋ件ㄐㄧㄢˋ統ㄊㄨㄥˇ計ㄐㄧˋ資ㄗ料ㄌㄧㄠˋ，依一照ㄓㄠˋ本ㄅㄣˇ本ㄅㄣˇ家ㄐㄧㄚ檔ㄉㄤˋ案ㄢˋ管ㄍㄨㄢˇ理ㄌㄧˇ辦ㄅㄢˋ法ㄈㄚˇ實ㄕˊ施ㄕ。

十ㄕˊ、參ㄘㄢ與ㄩˇ申ㄕㄣ訴ㄙㄨˋ案ㄢˋ件ㄐㄧㄢˋ之ㄓ相ㄒㄧㄤ關ㄍㄨㄢ人ㄖㄣˊ員ㄩㄢˊ，若ㄖㄨㄛˋ未ㄨㄟˋ能ㄋㄥˊ依一相ㄒㄧㄤ關ㄍㄨㄢ規ㄍㄨㄟ定ㄉㄧㄥˋ處ㄔㄨˋ理ㄌㄧˇ申ㄕㄣ訴ㄙㄨˋ案ㄢˋ件ㄐㄧㄢˋ，將ㄐㄧㄤ依一本ㄅㄣˇ家ㄐㄧㄚ工ㄍㄨㄥ作ㄗㄨㄛˋ規ㄍㄨㄟ則ㄗㄜˊ進ㄐㄧㄣˋ行ㄒㄧㄥˊ懲ㄔㄥˊ處ㄔㄨˋ。

十ㄕˊ一一、本ㄅㄣˇ辦ㄅㄢˋ法ㄈㄚˇ經ㄐㄧㄥ主ㄓㄨˇ管ㄍㄨㄢˇ會ㄎㄨㄞˋ議ㄧˋ通ㄊㄨㄥ過ㄍㄨㄛˋ後ㄏㄡˋ實ㄕˊ施ㄕ，修ㄒㄧㄡ正ㄓㄥˋ亦一同ㄊㄨㄥˊ。

財團法人希恩之家

申訴處理流程



財團法人高雄市私立希恩之家

申訴處理流程

我要申訴

如果我

被處罰

同儕打架或欺負

被疏忽

告訴保母或社工

調查與審理

說明處理方式

財團法人高雄市私立希恩之家申訴書

案件編號：

我是 (申訴人)		今天是 (申訴日期/時間)	
填寫人	□ 申訴人本人 □ 協助人員：　　；與申訴人關係：		
協助我的人是 (協助人員)	申訴程序進行中，是否需要申請輔助人協助： □ 不需要 □ 需要，協助人員： □ 機構人員：社工員/保育員/院務人員 □ 社會局主責社工 □ 其他人員：		
我發生什麼事情 (申訴事實及理由)	(日期/時間/申訴理由經過) 可以用說的或畫畫的方式 □被處罰 □同儕打架或欺負		

□被ㄅㄟˋ疏ㄕㄨ忽ㄏㄨ

我ㄨㄛˇ的ㄉㄜ˙心ㄒㄧㄣ情ㄑㄧㄥˊ:

□生ㄕㄥ氣ㄑㄧˋ

□不ㄅㄨˋ喜ㄒㄧˇ歡ㄏㄨㄢ

□想ㄒㄧㄤˇ哭ㄎㄨ

□害ㄏㄞˋ怕ㄆㄚˋ

□害ㄏㄞˋ羞ㄒㄧㄡ

□其ㄑㄧˊ他ㄊㄚ

希望能幫忙我什麼 (期待獲得之補救)	 □對方道歉 □陪伴 □與對方和好 □其他：_____	
簽章	申訴人 案件調查過程進行全 程錄音錄影： □ 同意 □ 不同意	協助人員 (無協助人員本格免