

幸夫愛兒園申訴案件處理辦法

113年2月26日訂定

113年7月23日訂定

- 一、為了保障受安置園童之福祉及個人權益、維護工作人員之權益，特訂定本辦法。
- 二、凡對於本園生活日常事項、安置服務中感受到遭受權益受損或不公平對待情形，透過申訴管道多元性，可直接或間接表達感受並獲得協助。
- 三、適用對象為本園之服務使用者、家屬及相關之專業與非專業人員、團體、志工、實習生等。
- 四、申訴方式及管道：
 - (一) 口頭申訴，若安置園童欲提出申訴，可由工作人員協助填寫申訴書（附件一）。
 - (二) 書面申訴，直接填寫申訴書投入院長個別信箱、專屬保育員、社工信箱。
 - (三) 電話申訴，申訴專線為 03-9515532，由社工代為填寫申訴書。
 - (四) 電子通訊申訴，可以透過家園官網、臉書、或是專用電子信箱：sinfu.fu@msa.hinet.net 提出申訴。
 - (五) 其他申訴方式：申訴人透過小家會議提出申訴，或由專業人員與孩子互動及觀察，發現異常時立即告知社工，由社工協助孩子進行申訴。
- 五、申訴案件之處理程序：
 - (一) 受理申訴案件後，將由家園主任擔任召集人，會同相關同仁、討論回應處理機制並報告院長，將於一周內回覆申訴人。
 - (二) 若申訴人不滿意，可於收到回覆後一周內提出二次申訴，申訴後由主任召開申訴案件調查小組，並於一個月內完成事件調查，若未能完成，須將延長原因及期限告知申訴兒少，最長不得逾二個月。
 - (三) 申訴案件調查小組共 5 位、由家園主任擔任召集人、成員人員為保育或生輔員、社工或心理輔導專家、及本園兒少代表。
 - (四) 若申訴人對於申訴案件調查小組的決議仍不滿意，可向家園主管機關申請協調措施。

(五) 申訴人與受邀協助調查之個人，參與及知悉案件之人應善盡相關證據的保密及保全義務，不得洩漏案情與個人資料。

(六) 對於因為申訴而衍伸出的身心壓力，會給予陪伴就醫，及安排心理諮商協助。關於申訴兒少所涉及之人，也會提供心理支持及教養與照顧策略學習，並適時安排心理諮商，舒緩身心壓力。

六、 申訴內容或有下列情形者，則不予以受理：

(一) 未寫上申訴者姓名或未具體載明申訴事件。

(二) 與家園業務無關。

(三) 涉及不實人身攻擊者及私人恩怨。

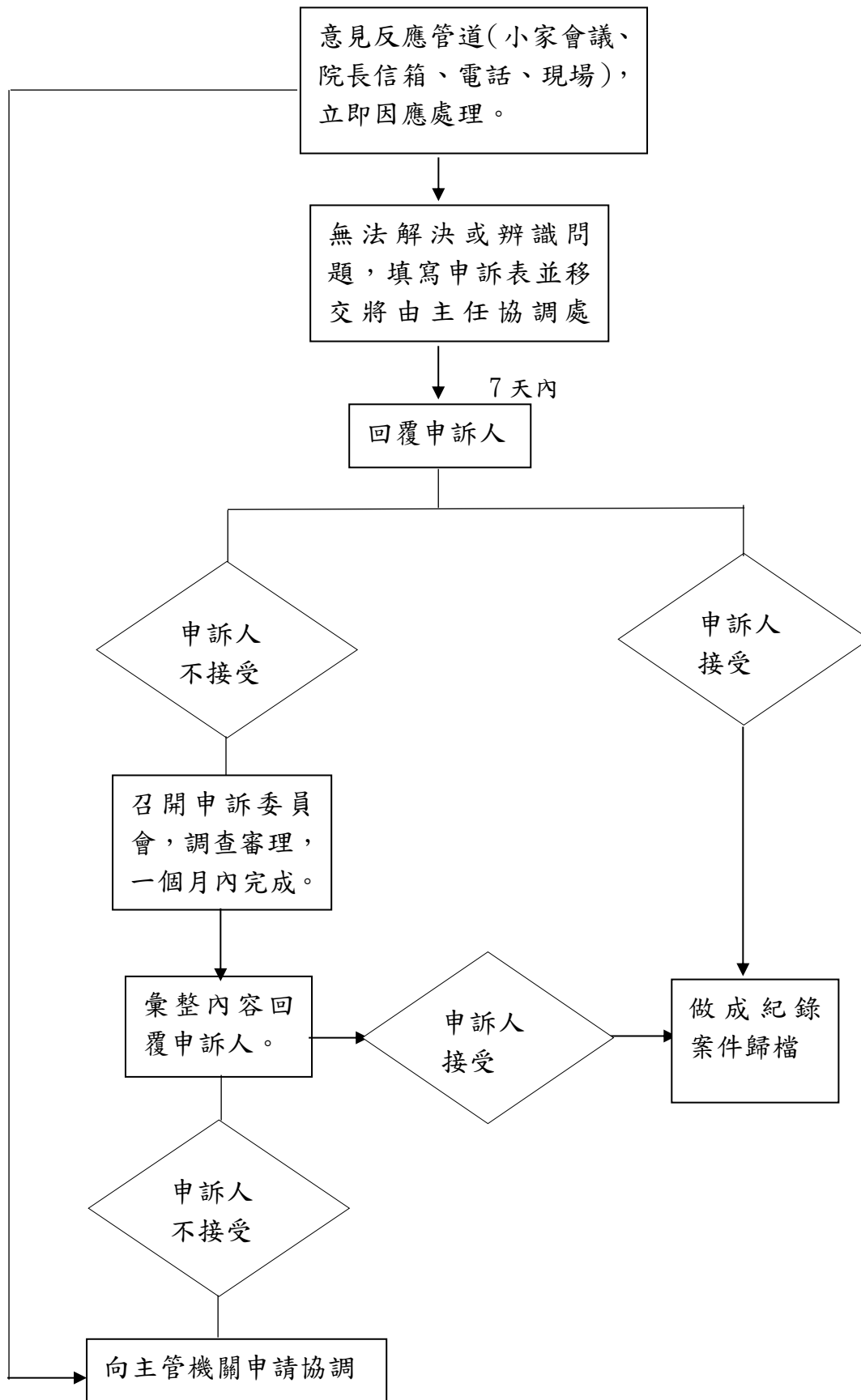
(四) 申訴案件已決議並紀錄之同一事件。

(五) 申訴案件已抵觸法令或窒礙難行者。。

七、 本申訴案件結案後，相關紀錄將保管存檔，以利調閱。

八、 本辦法經主管會議通過後實施，修正亦同。

幸夫愛兒園申訴流程



園童及家屬申訴表

日期： 年 月 日

申訴人		相對人			
發生時間		發生地點			
申訴事由：					
期望與建議：					
處理過程：					
申訴處理結果：					
追蹤紀錄：					
院長		主任		社工	

我有話要說

日期： 年 月 日

名字		投訴人	<input type="checkbox"/> 保育叔叔姨 <input type="checkbox"/> 其他孩子 <input type="checkbox"/> 其他工作人員：
時間		地點	
<p>我的感受：<input type="checkbox"/> 生氣 <input type="checkbox"/> 傷心 <input type="checkbox"/> 害怕 <input type="checkbox"/> 焦慮 <input type="checkbox"/> 其他</p> <p>事情經過：<input type="checkbox"/> 被罵 <input type="checkbox"/> 被打、被咬 <input type="checkbox"/> 物品被搶、被偷 <input type="checkbox"/> 其他</p>			
<p>希望獲得什麼幫忙：</p>			
<p>處理過程：</p>			
<p>結果：</p>			
<p>追蹤紀錄：</p>			
院長		主任	社工