

財團法人台北市愛慈社會福利基金會附設
台北市私立恩典之家寶寶照護中心
安置兒童申訴制度辦法

2024 年 12 月 12 日修訂

2024 年 3 月 14 日修訂

2024 年 2 月 16 日訂定

- 一、財團法人台北市愛慈社會福利基金會附設台北市私立恩典之家寶寶照護中心(以下簡稱本中心)為保障安置兒童之生存權及發展權等權益並有所依循，特訂定本辦法。
- 二、本中心安置服務對象皆適用本辦法。
- 三、申訴對象：本中心安置 2 歲以下兒童，申訴人主要來自第三方，包含主責社工、家屬、工作人員等皆可為兒童發聲的關係人。
- 四、本中心為保障安置兒童申訴管道與相關權益，特設置本中心申訴處理小組(以下簡稱小組)，詳見台北市私立恩典之家寶寶照護中心安置個案申訴處理小組設置要點。
- 五、當申訴人發現安置兒童於本中心發生下列情形之一時，得提出申訴：
 - (一)遭受不當對待。
 - (二)不明原因受傷。
 - (三)本中心之制度、規章、辦法、行政措施、生活照護等，有執行疏失致使損害兒童權益。
 - (四)因工作人員之行為具違法、濫權、不當對待之實，致使損害兒童權益。
 - (五)其他有提出申訴之必要情形。
 - (六)除申訴事件有惡意汙蔑他人、違法違紀行為者外，不得以任何方式阻止申訴人提出申訴。
 - (七)本中心不得因申訴人提出申訴予以歧視、脅迫或遭受任何不公平待遇。
- 六、申訴方式與管道如下：
 - (一)申訴方式
 1. 申訴人可經由書面資料、口頭陳述、電話、電子郵件或其他申訴管道，提出申訴。
 2. 針對小組無法處理、申訴人不滿意本中心申訴處理小組調查結果者，可藉由書面資料、口頭陳述、電話、電子郵件或其他申訴管道，向社會局、社家署外部單位等提出申訴。本中心並同步於公共區域公告本辦法。
 - (二)申訴管道
申訴專線電話：02-2370-3579 分機 15
申訴專用傳真：02-2331-5294
申訴專用信箱或申訴電子信箱：service@aidscares.org.tw
專責處理人員姓名或單位名稱：本中心主任
 - (三)申訴書

申訴人可藉由第六條第一項之方式提出申訴，並於申訴書(附件一)記載下列事項：

1. 申訴日期與申訴人姓名。
2. 申訴事件概述。
3. 證據附件。

七、申訴處理流程

(一)初步審理

接獲申訴事件後，受理單位應視申訴書內容進行事項調查，申訴人所申訴事件若有違反兒童及少年之權益或與兒童及少年福利與權益保障法五十三條相符，機構應於二十四小時內通報主管機關與關懷 e 起來。

(二)事件調查

1. 處理申訴事件時，由小組召集人指定調查人員進行調查。
2. 調查人員應盡速掌握並了解申訴事項內容，必要時應約談申訴人與被申訴人或相關人員。
3. 申訴事件處理未獲結果前，相關人員應絕對保密，不得對外公開。對外嚴守秘密，涉及安置兒童隱私之申訴案與申訴人基本資料應予保密。
4. 申訴事件處理中，申訴人及被申訴者有接受調查、如實答覆調查人員及提供相關資料之義務。
5. 經調查若發現申訴內容與事實不符，且為惡意誣陷者，將依本中心相關辦法及兒童及少年福利與權益保障法辦理。

(三)調查結果與處理

1. 調查人員應於接獲申訴翌日起十日內完成調查，根據調查經過與本中心相關規定擬定處遇建議，並與主管單位討論審核。
2. 調查結果核定後應以申訴答覆書(詳如附件二)回覆申訴人，由申訴人簽名確認；若申訴人不願簽名則需註記緣由。
3. 申訴答覆書一式二份，申訴人簽名後由中心與申訴人各持一份。
4. 若不服申訴事件處理者，應於收到申訴答覆書翌日起十日內向受理單位提起再申訴。

(四)結案歸檔

定期彙整申訴案件，包括申訴案量、類別、處理結果以及再申訴之統計資料，並可提供工作人員或第三方申訴人閱覽。

八、公告本辦法，並將申訴處理流程圖(如附件三)，張貼宣導於本中心公共區域。並在愛慈基金會的官網公開揭示申訴管道。於個案入住時主動告知主責社工申訴管道與流程。並在保育會議與 CRC 在職教育訓練課程時加強宣導，使工作同仁瞭解維護個案權益、申訴管道、法律資訊等，培養其相關認知能力。

九、本辦法如有未盡事宜，依本中心相關辦法及兒童及少年福利與權益保障法辦理。

十、本辦法經主管會議通過，報請執行長核定後實施，修正時亦同。

財團法人台北市愛慈社會福利基金會 附設

台北市私立恩典之家寶寶照護中心

申訴書

附件一

	姓名		服務單位	
	職稱		聯絡電話	
	與服務對象之關係			
	聯絡地址			
申訴事實內容	被申訴人姓名		服務單位	
	職稱		與被申訴人兩造關係	
	發生時間	年 月 日	<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午	時 分
	發生地點			
	發生過程			
	附件 1： 附件 2：	(無者免填)		
申訴人(或法定代理人)簽名或蓋章：				
申訴日期： 年 月 日				

備註：相關證據請黏貼於背面

財團法人台北市愛慈社會福利基金會 附設

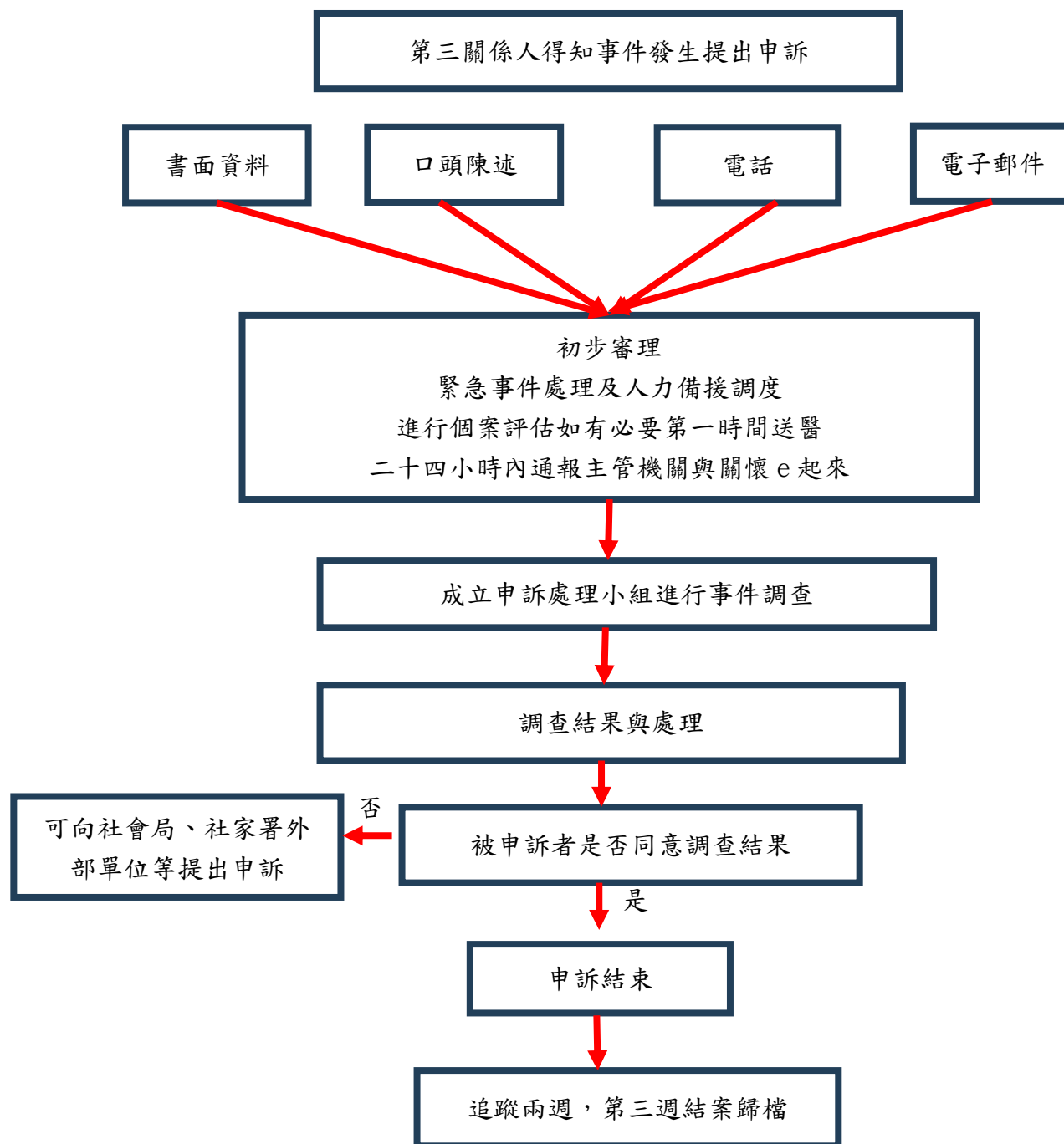
台北市私立恩典之家寶寶照護中心

申訴答覆書

附件二

受理日期		填表日期	
處理人員		申訴人	
申訴事向概述：			
調查情況：			
處理狀況：			
後續建議：			
申訴人：	副召集人：	召集人：	

財團法人台北市愛慈社會福利基金會附設
台北市私立恩典之家寶寶照護中心
安置個案申訴處理流程圖



申訴專線電話：02-2370-3579 分機 15

申訴專用傳真：02-2331-5294

申訴電子信箱：service@aidscares.org.tw

專責處理人員：寶寶照護中心主任 02-23703579 分機 15