

# 財團法人基隆市私立基督教信心社會福利慈善事業基金會

## 附設 大光兒少之家申訴案件處理流程

109.01.01 訂定

113.12.01 修訂

- 一、財團法人基隆市私立基督教信心社會福利慈善事業基金會附設大光兒少之家(以下簡稱本家)為保障院生之福利與權益，提供其對本家各項教養、權益及院生間爭議事項之申訴，特訂定本流程。
- 二、安置兒少於日常生活或事件處理過程中有權益受損之事實，安置兒少得向本局提起申訴，惟涉及兒少保護事件則應循「基隆市兒童及少年安置教養機構、方案委託單位突發或緊急事件處理暨通報流程」處理。
- 三、申訴受理對象：安置兒少（含兒少家長、監護人、兒少委託之人、縣市政府社工、家外安置單位工作人員等代為申訴）。

#### 四、申訴管道：

##### (一)內部申訴

1. 意見交流箱。
2. 電子信箱：[dkcfcf@gmail.com](mailto:dkcfcf@gmail.com)
3. 申訴申請表
4. 線上申訴表單(掃描 QR CODE)



##### (二)外部申訴(基隆市兒少安置及教養機構外部申訴處理流程)

1. 電話：1999 市民專線、(02)2428-3169 分機 212
2. 市政信箱：<https://www.klccg.gov.tw/tw/Services/Mail>
3. 書面或當面：寄至寄至基隆市中正區義一路1號 基隆市政府收。基隆市中正區義一路21號兒少處，業務窗口-廖偲粵小姐，申訴信箱：[appyh2@mail.klccg.gov.tw](mailto:appyh2@mail.klccg.gov.tw)。

#### 五、申訴案件之處理程序如下：

##### (一)接獲申訴案件，受理人員於6個工作日內依申訴者提供之聯繫方式向其確認申訴內容，必要時得請求申訴人補正資料，及通知相關單位協處或提供相關資料。申訴案件有下列情形者不予處理：

1. 依據行政程序法第173條規定，陳情無具體之內容或未具真實姓名或住址者，得不予處理。
2. 已進入司法訴訟程序之案件。
3. 申訴人所提供之資料不全或逾期未補件。
4. 申訴人無新事證而重複申訴。
5. 申訴人撤回。

##### (二)申訴案件調查及處理：

1. 本家院生對於各項教養、權益及院生間爭議事項之申訴，應依本家申訴案件處理流程(附件一)辦理，針對無法處理或不滿意處理結果之案件，申訴人得以申訴書再次提出申訴，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，並得委由社工員或生輔員代擬申訴書。
2. 申訴書應記載申訴人之姓名、被申訴人之姓名、申訴之事實及理由、希望獲得之補救與其他事項。申訴案件所涉及之相關院生姓名或足以辨識身分之資料，應予保密。
3. 確認受理之申訴案件，應於10個工作日內調查完成，必要時得延長1次

為限，特殊或複雜案件則不在此限，並通知申訴人。

4. 倘所申訴之事項為能立即改善之事項或已違反法令，則應立即要求家外安置單位改善或限期改善，則無需召開申訴處理小組會議討論，並將改善處理情形完成簽辦機關首長程序後回復申訴人；申訴人如不能接受回復處理結果，可逕向衛生福利部進行再申訴。

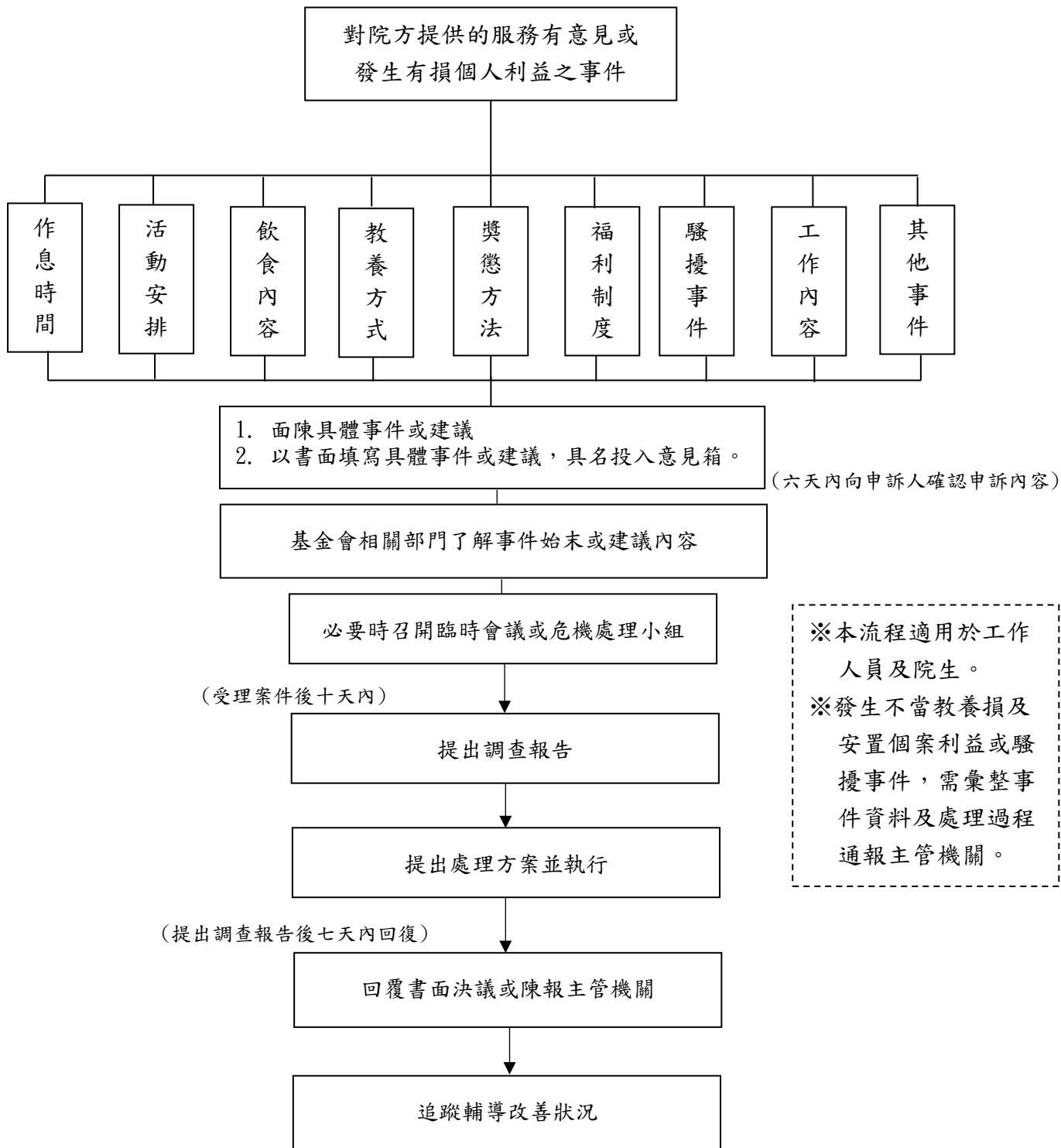
(三)為處理前項之申訴，得組成申訴處理小組召開申訴處理會議：

1. 申訴小組置召集人1人，由主任兼任，並為會議主席；並由主責社工及家外安置單位代表擔任小組成員，必要時得邀請相關單位及專家學者參與會議。申訴人於事件開始調查前，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。
2. 會議以不公開為原則。必要時，得通知申訴人、相對人或其關係人（保育/生輔人員、社工員、家長…等）到會說明。
3. 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，必要時得由院生指定之外部人員擔任，包含縣市政府主責社工、心理師、醫師、護理師、司法人員、學校師長與其他專業人員。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及交通費。
4. 處理期間應避免對申訴案件之相關院生過多的訪談，以及權利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，相關院生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。
5. 會議應作出成立或不成立之具體決議。決議成立之案件，應載明理由並提出適當處理之建議。
6. 小組接受申訴案件之日起10個工作日內應審理完畢，必要時得延長1次為限，特殊或複雜案件則不在此限。審理結果應以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。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。
7. 會議表決及成員個別意見，應對外嚴守秘密，涉及安置兒少隱私之申訴案與申訴人之基本資料均應予保密。
8. 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。但基於有危害院生生命安全之風險或公共利益考量者，不在此限。

六、本要點經本家依相關法令規定辦理並於院務會議決議後，陳請主任核定實施，修正時亦同。

財團法人基隆市私立基督教信心社會福利慈善事業基金會  
附設 大光兒少之家申訴案件處理流程圖

112.12.31 修訂



財團法人基隆市私立基督教信心社會福利慈善事業基金會

附設大光兒少之家 申訴書

本人提出以下意見 申訴 (請勾選一項)  
內容：(如有需要協助填寫，可連絡當值職員)

---

---

---

\*若屬投訴事件，應以參考處理投訴的守則及程序，請參閱有關文件或向當值職員查詢。

填表人姓名：\_\_\_\_\_ 填表日期：\_\_\_\_\_

聯絡電話：\_\_\_\_\_

聯絡地址：\_\_\_\_\_

..... (後續處理專用) .....

已經/未曾與填表人作初步面談或電話聯絡。

轉主任或部門主管/填表人滿意院方處理及解釋，故無需跟進。

經手人姓名及簽署：\_\_\_\_\_ 辦理日期：\_\_\_\_\_

主任姓名及簽署：\_\_\_\_\_ 辦理日期：\_\_\_\_\_

## 大光兒少之家院生申訴書

你的名子是？		填寫的日期及時間	
填寫人	<input type="checkbox"/> 申訴人本人 <input type="checkbox"/> 協助申訴人員；與申訴人關係 <input type="checkbox"/> 其他院生 <input type="checkbox"/> 機構工作人員		
輔助人員	進行申訴程序時，是否需要輔助人員協助陪同： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，輔助人員： <input type="checkbox"/> 主責社工 <input type="checkbox"/> 機構人員：社工員/生輔員/心理師(3選1) <input type="checkbox"/> 其他人員：		
申訴事件描述	<input type="checkbox"/> 與機構院生相關  <input type="checkbox"/> 與機構工作人員相關		
希望如何解決？			
簽章	申訴人		輔助人員(無輔助人員可免簽章)
	調查過程是否同意全程錄音錄影： <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意		

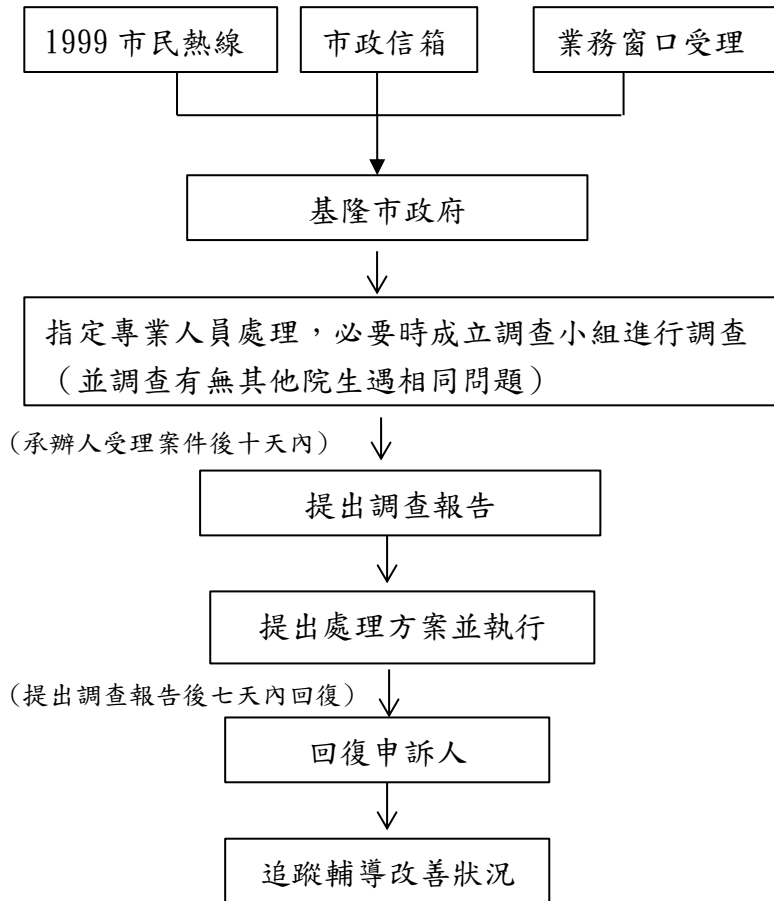
※填寫完畢後將申訴書投入小家信箱或交給社工，即可完成申請程序。

※收到申訴書後，6 天內會有社工與你聯繫，協助處理你的訴求。

## 基隆市兒少安置及教養機構外部申訴處理流程

109年5月版

為提升院生福利與權益，增加申訴管道多元性，如有相關議題可透過以下管道向基隆市政府反應，由市府協處理。



- 1999 市民熱線：撥打 1999
- 市政信箱：<https://www.klcg.gov.tw/tw/Services/Mail>
- 業務窗口受理：

業務窗口：兒少處 廖偲粵小姐

申訴電話:02-2428-3169 分機 212

申訴電子信箱：appyh2@mail.klcg.gov.tw

# 大光兒少之家內外部申訴管道



## 內部申訴

1. 意見交流箱
2. 電子信箱:dkcfcf@gmail.com
3. 申訴申請表(放置各小家)
4. 線上申訴表單(掃描 QR CODE)



## 外部申訴

1. 電話:1999 市民專線、(02)24283169 分機 212
2. 市政信箱:<https://www.klccg.gov.tw/tw/Services/Mail>
3. 書面:寄至基隆市中正區義一路 1 號 基隆市政府收。
4. 當面:至基隆市中正區義一路 21 號兒少處，業務窗口-廖恩粵小姐，申訴信箱: [appyh2@mail.klccg.gov.tw](mailto:appyh2@mail.klccg.gov.tw)