

# 金門縣大同之家兒少申訴處理原則

113 年 7 月 1 日大事字字第 1130001619 號函陳報縣府修正

- 一、金門縣大同之家(以下簡稱本家)，為提供兒少意見申訴管道，確保其權益及穩私，特訂定本注意事項，並定期對兒少進行宣導。
- 二、本家依兒少個案年齡、語言表達、閱讀理解或身心障礙類別不同，提供兒少多元且友善之申訴管道：
  - (一) 口頭：直接以口頭或於家庭會議向工作人員反映。
  - (二) 電話：以電話 082-311236 向工作人員反映。
  - (三) 書信：以書信向工作人員反映。(可參附件一格式)
  - (四) 意見箱：直接在意見箱投訴意見反映。(機構每日派員巡視意見箱)
  - (五) 其他語音訊息：如以 line 訊息向工作人員反映。
  - (六) 非語言訊息：如以遊戲、身體語言、臉部表情及繪畫等方式向工作人員反映。
  - (七) 其他多元申訴管道：如以照片、圖片傳 line 或 email 向工作人員反映。
  - (八) 外部申訴：兒少及相關人員可利用以下專線或信箱進行申訴  
金門縣縣民服務專線：1999  
金門縣政府社會處婦幼社工科：082-318823#67589  
意見信箱：nina1102@mail.kinmen.gov.tw  
衛生福利部專線：04-2250-2898、02-2653-1017。  
意見信箱：childtalk@sfaa.gov.tw。
- 三、受理申訴案件後，申訴窗口應於三個工作日內回覆申訴者處理進度。
- 四、本家為處理前項之申訴案件考量其獨立與公正性，依案件程度進行分流，由申訴窗口評估嚴重案件成立申訴小組，輕微案件由組內自行調查及處理；前揭申訴小組之成立如下說明：
  - (一) 申訴小組設置成員應至少 3 人(含召集人)，申訴小組成員由本家聘(派)兼之。
  - (二) 若小組成員、承辦人為事件當事人則需迴避，成員應親自出席，不得代理之。
  - (三) 申訴案件必要時(如具爭議性或案件涉及主管職務等)邀請外部專家學者共同參與申訴小組會議。
  - (四) 成員性別應無明顯差異，任一性別不得低於全體成員人數之三分之一。

(五) 因應申訴兒少需求設置輔佐人員，可由本家專業人員或專家學者協助進行交流、溝通與釐清案情。

(六) 申訴小組依兒童權利公約精神審理，不受任何干涉。

五、申訴案件有下列各款情事之一者，不予受理。

(一) 進入司法或社政通報之案件。

(二) 同一事由經申訴決定確定或已撤回後，無新事證再提起申訴者。

六、申訴處理程序：

(一) 經受理之申訴案件，申訴小組於七個工作日內應完成調查；必要時得予以延長，延長以一次為限，以十五個工作日為原則，並將延長理由以易懂書面及語言告知申訴人；若因案情複雜、特殊，得經專案簽准展期，並以三十個工作日為限。

(二) 申訴兒少接受調查前，有相關輔導措施並以易懂文字及語言使其瞭解自身權益與面臨狀況，利於兒少參與及表達意見。申訴兒少學習能力尚未成熟或有特殊情形無法適當表達意見者，應聘請輔佐人員協助進行交流、對話與溝通。

(三) 申訴小組於調查過程中應保護當事人之隱私權，並於調查結束後，製作調查報告，提至申訴小組會議審議。

(四) 審議申訴案件應作出具體決議，應載明理由並提出適當之建議；因涉及兒少隱私，其申訴案件內容與當事人之資料均應保密。

(五) 審理結果以兒少易懂的文字及語言答復；倘若申訴者對於申訴結果不滿意，可於七個工作日內再次向本家提出申訴或進行外部申訴。

七、申訴案件之調查處理原則如下：

(一) 兒少接受調查前，應協助其瞭解自身權益；調查過程應具有保密性與隱私性。

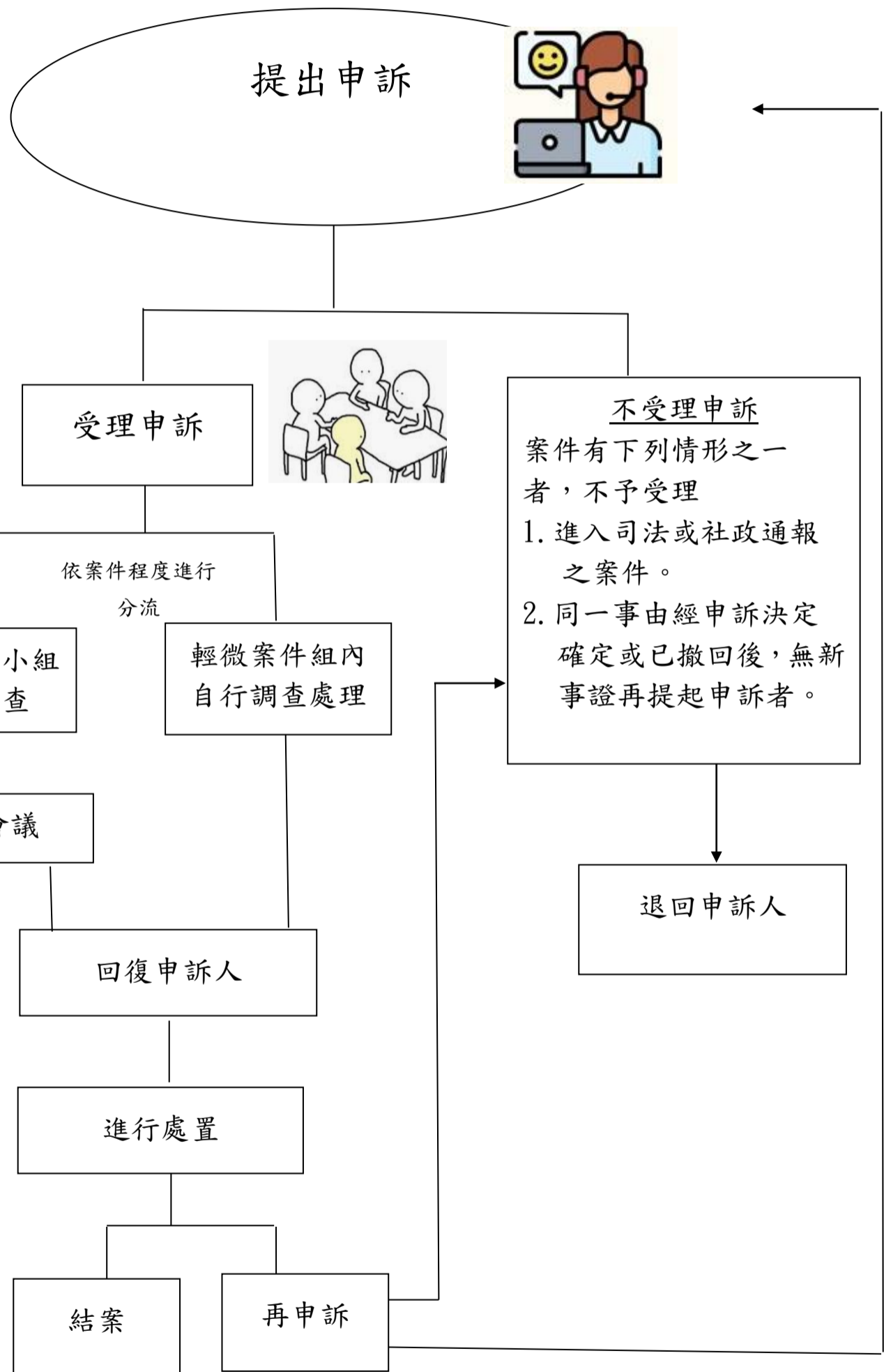
(二) 為確保兒少處於安全和受尊重之環境，調查過程中保障其自由發聲權利，避免對申訴人進行不必要的問話。

(三) 針對申訴人或涉及之人提供輔導資源與支持、可運用之相關權利與救濟管道。

(四) 當申訴小組成員詢問與事件無關或令其感到不舒服之案件細節時，兒少有權利或以其他方式進行答復，保護兒少免於報復、羞辱或二次傷害等負面影響身心健康發展。

- 八、 機構工作人員定期接受兒童權利公約相關課程訓練，以充實兒少表意權與申訴權之專業知能，維護兒少權益。
- 九、 定期彙整申訴案件統計表，包括申訴案量、類別、處理結果及再申訴之統計資料，並公告之。
- 十、 對於(未)能依相關規定處理申訴案件者，得依情節輕重依公務員相關法令予以獎懲。
- 十一、 申訴小組所需經費在本家計畫項下相關預算支應。
- 十二、 本注意事項經奉主任核准後發布施行，修正時亦同。

# 金門縣大同之家-兒少申訴處理流程



3 個工作天

7 個工作天

外部申訴管道

※金門縣縣民服務專線：1999

※金門縣政府社會處婦幼社工科：  
(082)318823#67589

※意見信箱：  
nina1102@mail.kinmen.gov.tw

衛生福利部專線：  
電話：04-2250-2898、02-2653-1017。

意見信箱：childtalk@sfaa.gov.tw

附件一

金門縣大同之家申訴單		
申訴人		
一、申訴事項類別		
<input type="checkbox"/> 生活家規	<input type="checkbox"/> 教養方式	<input type="checkbox"/> 人際關係
<input type="checkbox"/> 休閒娛樂	<input type="checkbox"/> 就學就業	<input type="checkbox"/> 健康醫療
<input type="checkbox"/> 設施設備	<input type="checkbox"/> 其他：	
二、申訴事件發生時間：		
三、申訴事件發生地點：		
四、申訴事件內容：		
五、期待獲得之補救、結果：		
中華民國 年 月 日		