衛生福利部中區兒童之家家童申訴處理小組設置要點

1. 衛生福利部中區兒童之家(以下簡稱本家)為保障家童之福利與權益，提供其對本家各項教養、權益及家童間爭議事項之申訴管道，特設置本家家童申訴處理小組（以下簡稱本小組）。
2. 本小組置組員11人，由下列人員組成：
3. 召集人：由本家主任兼任。
4. 副召集人：由本家秘書兼任。
5. 家童代表3人：由本家安置中之兒童及少年擔任。
6. 外聘人員3人：由具兒童及少年相關權益、福利、醫療、教育、輔導及就業等專長之學者、專家擔任。
7. 內部人員3人：由本家社會工作科科長、保育科科長、行政室室主任兼任。
8. 本小組置執行秘書1人，由本家保育科及社會工作科之社會工作員輪流兼任，處理本小組行政事務及擔任受理申訴之窗口。
9. 本小組組員於任期屆滿前1個月內完成聘任，任期1年，得連任之，成員因故出缺時得重新改聘，其任期至原任期屆滿日止。
10. 本小組組員為無給職，但外聘人員得依規定支領出席費及交通費。
11. 本小組組員應親自出席，不得委託他人代理出席。
12. 本小組應有組員二分之一以上出席始得開會，家童代表及外聘人員應至少各1人，對於申訴之審理應有出席成員三分之二以上同意始得決議。
13. 本家家童對於各項教養、權益及家童間爭議事項之申訴，應依本家家童申訴案件處理流程（附件一）辦理，針對科長無法處理或不滿意科長處理結果之案件，家童得以申訴書（附件二）向本小組執行秘書提出申訴，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，並得委由社工員或保育員代擬申訴書。
14. 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家童姓名或足以辨識身分之資料，應予保密。
15. 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。
16. 本小組接受申訴案件之日起30日內應審理完畢，審理結果應以書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為之。
17. 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，必要時得由家童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。
18. 處理期間應避免對申訴案件之相關家童過多的訪談，以及權力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，相關家童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、傷害該案件相關家童。
19. 本家應視申訴人或相關人員之身心狀況，提供法律諮詢、輔導及衛教等服務資源，使其了解自身權益，必要時主動轉介相關機構協助處理，所需費用由本家預算支應。
20. 申訴人向本小組提出申訴，同一案件以1次為限，並得於未作成審理決議前撤回申訴，惟申訴一經撤回，不得就同一案件再提出申訴。
21. 本小組就書面資料審理申訴案件，審理會議之舉行以不公開為原則。必要時，得通知申訴人、被申訴人或關係人到會說明，另申訴人亦得請求到會說明。
22. 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。但基於有危害家童生命安全之風險或公共利益考量者，不在此限。
23. 本小組組員若未善盡職責致家童權益受損，依相關規定究責。若確依規定處理申訴案件，依相關規定獎勵。
24. 本要點經本家家務會議決議後，陳請主任核定實施，修正時亦同。