

一、本機構為就維護院生權益之申訴或他人不當侵害機構利益之等事項有所依循，訂定本辦法。
本機構所有院生皆適用本辦法。

二、本機構院生於在機構期間發生下列情形之一者，得提出申訴：

申訴事項：

- (一)遭受機構不當或不公平待遇者。
- (二)機構之制度、規章法或行政措施，有未事宜或行疏失，致損害院生權益者
- (三)機構其他院生有不當對待行為，致侵犯個人隱私、生存、健康、平等權益者。
- (四)主管決策或業務執行有損害院生人身自由或個人尊嚴者。
- (五)涉及違反兒童及少年保障權益法性或其他社會工作倫理之情事者。

三、院生申訴及檢舉方式與管道如下：

受理方式

提出方式得採書面、郵件(包含電子郵件)、口頭或電話，向機構主任或主管機關提出。

- (一)內部：機構主任、意見箱、申訴單
- (二)外部：主管機關、電話、電子郵件

四、受理原則

匿(冒)名申訴及檢舉皆不予受理，惟受理單位或人員應視案件性質與當事人所處之情境，對當事人身分採取絕對保密措施，以防當事人遭受二度傷害之可能

五、受理單位

院生申訴及檢舉事件，以向機構主管提出為原則，但若該主管無法或怠於處理者，則可直接向主管機關(基隆市政府社會處婦幼救助科)提出申訴。

六、院生申訴(檢舉)書

院生應以書面、郵件(包含電子郵件)、口頭或電話任一管道向受理單位(人員)提出，最後皆應以院生申訴(檢舉)書為之，並於院生申訴書上

詳載下列事項：

- (一)申訴人姓名或聯絡電話等相關資料。
- (二)申訴事由或檢舉事實。
- (三)檢附足以證明事實之相關文件。
- (四)填表日期。

七、院生申訴處理流程如下：

一、初步審理

接獲申訴時，受理單位先確認申訴書所載內容是否清楚具體，若申訴事件有下列情形之一者，得不經調查且不予受(處)理。

- (一)匿名或冒名者。
- (二)非屬本辦法所訂事項，而應由司法機關審理者。
- (三)申訴已無實益者。
- (四)對已決定或已撤回之申訴事件，就同一原因事實重行提起申訴者。

除前項第1款之事由外，就申訴事項，均應予以回覆。

二、事實調查

- (一)處理申訴事件時，由受理單位主管自行擔任或指定調查人員進行事實調查。
- (二)調查人員應盡速約談申訴人，了解申訴詳細內容，必要時應約談申訴人或其他相關人員，以確認事實經過。
- (三)凡受理申訴或再申訴之事件理未結果前，申訴人及負處理申訴事件人員，絕對保密，不得對外公開。
- (四)申訴人與相關人員在處理申訴事件中，有接受調查、忠實答覆調查人員之詢問及提供相關資料之義務。
- (五)經調查後，發現申訴內容與事實不符，且為惡意攻擊誣陷者，不列入申訴人保障範圍，申訴人或其他利害關係人就申訴事件提出司法之告發或訴訟者，應即通知調查人員，對於屬司法機關之有關申訴事件，應於其程序終結前停止調查，司法機關判決確定後，行調查之。

八、調查作業與時間

- (一)調查人員應於受理申訴事件之翌日起算十日內完成調查，必要時得延長一次，並填寫院生申訴表(附件一)，據調查事實之經過與機構相關處置建議，並會簽基金會轉呈執行長核定。
- (二)調查結果核定後，以申訴答覆書回覆申訴人，並由申訴人簽名確認，如申訴人不願簽名，由受理單位人員記明理由於申訴答覆書上。
- (三)申訴答覆書(附件二)一式二份，由申訴人在文件上簽名認後，機構與申訴人各持一份存查。
- (四)若不服申訴處理意見者，得於收到申訴答覆書之翌日起算三十日內，向機構提起再申訴。
- (五)調查人員或調查小組如無法於第三十日內完成調查，於得再延長三十日，但以一次為限。
- (六)申訴事件若提起再申訴，由調查小組進行審查。
- (七)申訴處理小組，由主任兼任，並為會議出席，並由主責社工或機構社工擔任小組成員，必要時邀請相關單位或專家學者參與會議。小組成員對申訴案件自認有利害關係時，應行迴避，必要時得通知申訴人、相對人其關係人(保育員/生輔人員、社工員、家長…等)到會說明。

八、調查義務範圍

申訴(檢舉)人及負責處理申訴(檢舉)事件之相關人員，應絕對保密，不得對外公開。

若因故意過失致案情外流，將依程度之輕重情節依相關規定懲處。

任何人不得因院生提出申訴，以歧視、逼迫或任何不公平待遇，如有違反，經查證屬實，依相關規定懲

九、本辦法未規定者，依法令及本機構相關規定辦理。

十、本要點經機構主任核准後公布施行，修正時同。

十一、本辦法於110年1月1日公布施行。