



財團法人高雄市私立小天使家園

服務使用者申訴辦法

103年6月19日制訂
104年4月24日修訂
106年12月1日修訂
109年12月30日修訂
110年12月31日修訂
111年5月修訂

- 一、目的：為使本家園服務對象對於服務過程有意見或有感權益受損時得以反應，特設立本辦法，建立制度化之申訴管道，讓小天使家園之服務更具公平、公正且公開透明之原則，並維護服務使用者之權益。
- 二、適用對象：本家園之服務使用者、家屬及相關專業人員。
- 三、適用範圍：
 - (一)對於收養業務的服務，諮商、評估、服務期、親職課程、審查、媒親、試養期、法院送件、收費等服務過程，有感權益受損或有其他之建言者。
 - (二)對於出養業務之服務，如諮商、評估、服務、媒親、法院送件等服務過程，有感權益受損者或有其他建言者。
 - (三)對於安置業務之服務有感權益受損或有其它之建言者。
 - (四)對於家園非上述業務之服務有感權益受損或有其它之建言者。
- 四、申訴管道：
 - (一)口頭申訴：
 - 1.若家童欲提出申訴，由工作人員引導填寫或代為填寫易讀版家童申訴書。
 - 2.家園服務使用者或家童重要關係人若向家園工作人員提出口頭申訴，則由工作人員代為填寫申訴書。
 - (二)電話申訴：來電提出申訴，由工作人員代為填寫申訴書。
 - (三)電子通訊軟體申訴：以 Facebook、Line、家園官網、E-mail 或其他通訊軟體提出申訴。
 - (四)書面申訴：填寫申訴書，投入申訴箱中。
- 五、申訴箱設立：
 - (一)本家園設有申訴箱，設置於一樓大廳處及二樓電梯口。
 - (二)申訴人如有權益受損，或有其他意見時，得填寫申訴書或其他書面資料，投遞於本家園申訴箱。
 - (三)申訴箱由本家園行政組人事人員專責管理，並保管申訴箱鑰匙，每週擇一日會同一名社工人員開啟申訴箱。

六、申訴案件處理流程：

- (一) 接獲申訴後，應立即交由家園主管處理。
- (二) 家園受理申訴案件後，由家園主管會同各組組長討論回應與處理機制。
- (三) 回覆申訴人相關處理方式後，若申訴人不滿意，可提出二次申訴，家園受理二次申訴後應於 7 日內召開評議委員會討論，由評議委員開會審理與調查，並做成紀錄，回覆申訴人，並依紀錄執行申訴案件。
- (四) 若申訴人對於評議委員會決議仍不滿意，得向家園主管機關申請協調措施。
- (五) 申訴人就同一事件之申訴不得超過 2 次。
- (六) 申訴情節重大涉及法律層面時，家園應通報主管機關處理。

七、申訴評議委員會：

受理二次申訴後，應於 7 日內召開申訴評議委員會，並同步知會董事長，委員會成員為 5 位，由家園主管 1 人、組長 2 人、外部專家代表 1 人及第三方公證人 1 人組成，並由家園主管擔任召集人召開會議，委員須利益迴避；若召集人被投訴，則由董事長代理召開會議。

八、申訴內容若有下列情形之一者，則其申訴不予受理：

- (一) 未寫上申訴者姓名者。
- (二) 與家園業務無關者。
- (三) 涉及不實人身攻擊。
- (四) 未具體載明申訴事件者。

九、申訴案件結案後，相關紀錄與後續處理回覆將由行政組人事人員專責保管存檔，以利調閱，依照本家園檔案管理辦法實施。

十、本辦法經主管會議通過後實施，修正亦同。

申訴案件處理流程

