

財團法人台灣省私立台灣國際

兒童村-村童申訴處理辦法

101年9月10日訂定

113年4月16日修訂

第1條 目的

為保障兒童權益、提供兒童對各項輔導及生活管理措施有意見之申訴管道，特制定本辦法。

第2條 申訴範圍

本村村童，安置期間發生下列情事，並能證明者，得提出申訴：

1. 機構管理問題：包括對待人員不當、安全管理不善等。
 2. 人際間衝突：如內部欺凌、衝突問題等。
 3. 機構環境問題：如衛生環境、食物品質等。
 4. 健康與安全問題：包括疾病爆發、意外傷害等。
 5. 心理健康問題：涉及到心理輔導、精神健康支持等。
 6. 遭受性騷擾及性侵害之情事者。
- 每個事件都需要根據具體情況進行評估和處理。

第3條 性騷擾及性侵害定義

本要點所稱之性騷擾、性侵害，除依刑法、民法及性侵害犯罪防治法之規定外，凡本村員工對村童或村童間發生下列行為時，均屬之：

1. 以明示或暗示之方式，從事不受歡迎之性接近、性要求、或其他具有性意味之言語或肢體行為者，影響他人生活權益者。
2. 以脅迫、恐嚇、暴力強迫、藥劑或催眠等方法，使他人不能抗拒而遂行其他接觸意圖或行為者。

第4條 適用對象

本辦法適用對象以本村村童為主。

第5條 申訴方式

申訴之提出以口頭、電話、書面或網路(表一：村童申訴書)提出，並附加證明是向以一個人或數人聯合具名方式，向教保組長、社工組長、村長提出申訴。匿名之申訴者，概不予受理。

第6條 申訴處理程序

1. 接到村童申訴後，依所涉業務指派相關人員受理，受理人應於申訴日起一個月內處理完畢，如有需要得邀請調查小組協助共同處理，並紀錄處理過程及結果存檔，以申述答覆書(口頭、電話、書面或網路)回覆申訴者處理情形。
2. 申訴人收到申述答覆書，若對處理意見不滿意，應於收到申訴答覆書之次日起一個月內以口頭或書面提出異議，檢具理由及確切證據供參考。受理人得視案情邀請申訴人及關係人說明，各相關人員均不得拒絕，如有需要得邀請調查小組協助共同處理，並於村童再申訴日起一個月內處理完畢，檢具紀錄處理過程及結果存檔，填具申訴答覆書室當面告知申訴人。

第7條 受理人及調查小組之規定

1. 村長指派受理人時，應迴避與申訴事件有關之人員。
2. 調查小組由村長、教保組長、社工組長及社工員、保育員組成。對申訴案件有偏頗之慮者，應迴避擔任小組成員。

第8條 性騷擾防治措施

1. 本中心應不定期舉辦工作人員人員性侵害防治專業訓練，宣導並強化其服務對象性侵害之辨識能力，定期舉辦性侵害自我保護訓練。辦理本項教育或訓練，應以實務性之課程為主，理論性課程為輔。
2. 本村應不定期舉辦村童性侵害防治宣導，強化村童性騷擾及性侵害之認識，並提升自我保護能力。

第9條 被申訴人之懲戒措施

1. 視被申訴人之行為之情節輕重，依本村之村規、家規處理。
2. 如涉及民事或刑事罪行，得交付司法機關處理。

第10條 申訴處理人員之權限與注意事項

申訴受理人員及調查小組就行政體系之授權範圍對申訴是由予處理，應秉諸公正、務實及誠信之精神，詳細收資、分析，盡速處理完畢。應具備專業知識和敏感度，尊重受申訴者及被申訴者之隱私和權利，並且嚴格遵守相關的法律法規和道德準則，確保調查過程公正、準確、防止對申訴者造成二次傷害。

第11條 相關人員義務

1. 申訴人於申訴處理程序中，有接受查詢、忠實答覆詢問及提供相關資料之義務。
2. 凡受理申訴或再申訴事件，處理未獲結果前，申訴人及負責處理申訴事件人員，應絕對保密，不得對外公開。
3. 被申訴人有配合調查之義務。
4. 被申訴人對申訴人不得有脅迫、恐嚇或其他報復行動，如有上述行為依法處理之。
5. 應保障申訴人自由發聲權利，防止代表申訴者表達意見者操縱申訴者。
6. 應讓申訴者及被申訴者在接受調查前，使其了解自身權益。
7. 對於申訴者或所涉及之人(如同儕、照顧者...等)應提供相關資訊或輔導資源。

第12條 分層級處理區分

1. 輕微申訴：指涉及較輕微或較普遍之問題，例如日常生活中之小摩擦、誤解或較不滿意，通常可以在機構內部迅速解決，不會對兒童及少年的安全健康和健康造成明顯。EX：玩具被搶走、零食被拿走...

等。

2. 中等申訴：涉及一些較嚴重的問題，例如對待不當、衝突問題、輕微的身體虐待、言語霸凌或心理虐待等，可能需要進行較深入的調查和處理，被申訴人需被約談，以確保保護申訴人的權益受到保護。
3. 重大申訴：指涉及嚴重的安全或健康問題，如性虐待、嚴重身體虐待、極端的心理虐待、自殺行為等，這些事件通常需要立即採取行動，並向主要負責社會局或主管機關報告。

根據申訴的嚴重性，機構可以適當地採取措施，包括內部調查、提供支持服務、開展培訓以改善機構文化和程序，以及向相關社會局及主管機關報告。

第13條 績效與獎懲制度

應定期彙整申訴案件處理績效，對於及時、有效處理申訴案件之相關人員予以獎勵，例如表揚、獎金或其他福利；對於未能之在規定期間內受理案件或處理不當之相關人員施加相應懲罰，包括警告、罰款、降職或其他方式行政處分。

第14條 本辦法經村長核可後實施，修訂時亦同。