

三、申訴、性侵害、性騷擾

衛生福利部澎湖老人之家員工申訴處理要點

111年4月20日訂定

- 一、本家為保障員工權益，加強意見溝通，增進機關內部和諧，特訂定本要點。
- 二、本要點之適用對象為本家全體員工（含技工、工友、司機、約聘僱人員及臨時人員）。
- 三、本家員工對於機關所為之管理措施或有關工作條件之處置認為不當，致影響其權益者，得依本要點提起申訴。
員工提起申訴，應於前項之管理措施或處置達到之次日起三十日內為之。
公務人員申訴事件處理程及時效，依公務人員保障法之規定辦理。
- 四、申訴應以書面為之，載明下列事項，由申訴人或其代理人簽名或蓋章：（如附表）
 - （一）申訴人之姓名、出生年月日、性別、住居所、國民身分證統一編號、職稱。有代理人者，其姓名、出生年月日、性別、職業、住居所或事務所、國民身分證統一編號。
 - （二）請求事項。
 - （三）事實及理由。
 - （四）證據。
 - （五）管理措施或有關工作條件之處置達到之年月日。
 - （六）提起之年月日。申訴意見信箱置於本院行政大樓1樓員工簽到處，申訴電話：06-9217056-171。
- 五、本家對申訴事件，應於收受申訴書之次日起三十日內，就請求事項詳備理由函復，必要時得延長十日，並通知申訴人或代理人。
- 六、本家員工申訴依人員屬性由人事單位/行政室收件，依申訴內容，請主管科室答復，得視需要擇期開會討論員工申訴案件。主管科室於會議決議後7日內作成評議書送交人事單位/行政室函轉申訴人或代理人。
- 七、本要點自公布日施行，修正時亦同。

衛生福利部澎湖老人之家員工申訴書

姓名 身分證字號 職稱		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生 年月日	年 月 日
住 居 所					
代理人姓名 身分證字號		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生 年月日	年 月 日
住 居 所					
請 求 事 項					
事 實 及 理 由					
證 據					
原管理措施或工作條件處置達到日期				年 月 日	
申 訴 人 (簽名或蓋章)				申 訴 日 期	年 月 日

衛生福利部澎湖老人之家民眾抱怨處理程序

101年2月8日家務會議通過

102年6月11日家務會議通過

- 一、民眾抱怨界定及範圍為本家院民生與其家屬及民眾之抱怨。
- 二、權責單位應針對民眾抱怨狀況以下列方式指派專人妥適處理：
 - (一) 以言詞為之，則派員聆聽，收受有關資料，並製作紀錄；現場若遇有突發狀況，於必要時，該管主管人員應即時安撫疏處之，並通知警察人員至現場協助有關安全維護事宜。
 - (二) 若係以電話投訴，應予製作電話紀錄。
 - (三) 若係以電子郵件或信件（傳真）為之，則應另訂相關規定處理之。
- 三、收受後，應予登記、區分、統計及列管。
- 四、遇有非屬收受單位權責者，則逕移該管單位處理；事涉二個單位以上時，收受單位應主動協調有關單位處理。
- 五、收受單位得視案情需要訪談相關人員或派員實地調查處理。
- 六、收受單位應將抱怨之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依規定逐級陳核後以正式公文或電子郵件答復民眾，並副知有關單位。
- 七、收受單位應以「案」為單元建立檔案。

衛生福利部澎湖老人之家處理人民陳情案件作業規定

101年2月8日家務會議通過

102年6月11日家務會議通過

- 一、衛生福利部澎湖老人之家（以下簡稱本家）為加強為民服務工作，有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 二、本家受理人民陳情案件，除檢舉政風貪瀆及依請願法、訴願法、行政程序法及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」已有規定應依其規定外，悉依本作業規定辦理。
- 三、本家受理人民陳情案件，係指一般民眾對於本家行政興革之建議；行政法令之查詢；行政違失之舉發；行政權益之維護，以下列方式向本家提出之具體陳述：
 - （一）書面陳情：包含函轉公文、信函、陳情紀錄表、傳真、電子郵件等。
 - （二）言詞陳情：包含電話或面談等。
- 四、人民陳情案件應具明陳情人姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件，連絡電話、住址、傳真或電子郵件及具體陳述事項等相關資料，依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定，有下列情形之一者，本家除予登記備查外，可不予處理：
 - （一）無具體內容、未具姓名或住址者。
 - （二）同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
 - （三）經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件地址係屬偽冒、匿名虛報或不實者。
 - （四）非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。
- 五、人民陳情管道：
 - （一）郵遞信箱：澎湖縣馬公市光華里3鄰123號。
 - （二）首長信箱（意見箱）：設置於行政大樓一樓。
 - （三）陳情專線：06-9217056
 - （四）電子郵件信箱：o9217056@ms62.hinet.net 或進入本家網站

[http:// www.pheh.gov.tw/](http://www.pheh.gov.tw/)點選民意信箱。

(五) 受理面談單位：行政室（澎湖縣馬公市光華里三鄰一二三號，本家行政大樓一樓入門左轉）。

- 六、書面陳情如函轉公文、信函、傳真、陳情紀錄表等案件，由收發人員以正式公文掛號登錄，於函件加蓋「人民陳情案件」戳記由秘書分文後，先交行政室研考編號列管，並影印乙份為管制考核依據，再交業務承辦人員依限期辦理。
- 七、電子郵件之受理由行政室專人每日定時查收郵件，對於陳情案件，應先行簡復受理，並列印郵件送交收發人員辦理收文登記列管。
- 八、電話口述或面談之言詞陳情，應由行政室受理，填寫「人民陳情案件紀錄表」（如附件一），並向陳情人朗讀或使之閱覽（面談之陳情應請陳情人簽名或蓋章）確認後，送交收發人員辦理收文登記列管。
- 九、業務單位處理人民陳情案件應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎辦理。除填具「陳情案件處理經過報告表」（如附件二），併同陳情文件等相關資料，依公文處理程序逐級陳核後，迅速以公文函復（或電子郵件或其他方式回復）陳情人，並副知有關單位。
- 十、處理人民陳情案件，如係本家業務職掌權責範圍，以不超過七日為限，其內容涉及其他機關業務範圍者，以不超過三十日為限，因故未能於上述期限內辦結者，應簽請核准延長，並將辦理情形及延期理由以書面先行告知陳情人。
- 十一、人民陳情案件有保密之必要者，承辦人員應嚴加保密，加強維護陳情人之權益。
- 十二、人民陳情案件之辦結，承辦人員須將「陳情案件處理經過報告表」影本及回復函文(或電子郵件)副本交予行政室研考，以憑辦理結案銷號。
- 十三、人民陳情案件之函復應隨附「人民陳情案件處理情形意見調查表」（如附件三），作為本家改進參考。
- 十四、本家院民之陳情案件，另依本家相關作業規定辦理。
- 十五、本作業規定應併同人民陳情案件紀錄表及人民陳情案件處理情形意見調查表，張貼於單位網站並設置於本家大門入口以為宣導並供

民眾取閱與填具投寄。

十六、人民陳情案件之處理，得視辦理績效列為平時考核依據，並按情節輕重，依相關規定專案簽請獎懲。

十七、人民陳情案件處理流程如附件四。

十八、電子郵件回復稿如附件五。

十九、本作業規定經本家家主任核定後實施，修正時亦同。

衛生福利部澎湖老人之家人民陳情案件紀錄表

密件 非密件

陳情人 資 料	姓 名		聯絡電話	
	身份證件 號 碼		傳 真	
	聯絡地址			
	電子信箱			
陳 情 時 間	中華民國 年 月 日 時 分			
陳 情 方 式	<input type="checkbox"/> 電話口述 <input type="checkbox"/> 面談			
陳 情 性 質	<input type="checkbox"/> 行政興革之建議 <input type="checkbox"/> 行政法令之查詢 <input type="checkbox"/> 行政違失之舉 <input type="checkbox"/> 行政權益之維護 <input type="checkbox"/> 其他			
陳 訴 事 項	<div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> 陳情人： (簽章) 紀錄人： </div>			

衛生福利部澎湖老人之家人民陳情案件處理經過報告

壹、收文列管文號：

貳、處理經過：

參、回復方式：函復 電子郵件回復 其他：

衛生福利部澎湖老人之家 人民陳情案件處理情形意見調查表

您好！本問卷是想瞭解您對本家處理人民陳情案件的感受，您的答覆，將由本家作整體性統計分析，以做為改進參考，謝謝您的支持！

衛生福利部澎湖老人之家 敬上

1. 請問您本次提出陳情的時間： ____年 ____月 ____日

※下列問題請勾選作答

2. 請問您是用哪一種方式陳情？

- (1) 書信 (2) 電話 (3) 傳真 (4) 親自到機關陳情
 (5) 電子郵件 (6) 其他 (請說明_____)

3. 請問您是多久後 (不含郵寄時間及例假日) 收到本家的正式答覆？ (答(4)者續答第 3.1 題)

- (1) 10 天內 (2) 11 至 20 天 (3) 21 至 30 天 (4) 31 天以上
 (5) 忘記了

3.1 請問本家是否先行以電話或公文告知本案未能於一個月內辦結的理由？

- (1) 是 (2) 否

4. 請問您是否一次向好幾個機關陳情？ (1) 是 (2) 否

5. 請問您的問題解決了嗎？

- (1) 完全解決 (2) 部分解決 (3) 完全沒有解決 (4) 建議提供參考
 (5) 不知道 (6) 其他 (請說明_____)

6. 請問您對於本家的答覆內容滿意嗎？ (答(4)、(5)者請續答第 6.1 題)

- (1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 尚可 (4) 不滿意 (5) 很不滿意
 (6) 沒意見 (7) 不知道 (8) 其他 (請說明_____)

6.1 請問您不滿意的理由是什麼？ (可複選)

- (1) 問題根本沒有解決 (2) 處理態度不佳 (3) 處理時效太慢
 (4) 答覆內容為制式例稿，欠缺誠意 (5) 曲解法令或引用法令錯誤
 (6) 答覆內容與實際處理情形不符 (7) 相關單位推諉責任
 (8) 處理結果與期望相差太遠
 (9) 其他 (請說明_____)

7. 就本案而言，您以前是否曾向本家相關機關陳情過？ (答(1)者請續答第 7.1、7.2 題)

- (1) 是 (2) 否

7.1 請問您為什麼針對同一問題再來陳情？ (可複選)

- (1) 事情根本沒有處理 (2) 處理結果與期望相差太遠
 (3) 各機關互相推卸責任 (4) 處理機關官樣文章，沒有誠意
 (5) 與更高層反應比較有效果 (6) 案情另有新發展
 (7) 另有更佳處理途徑 (8) 事關社會大眾權益，多陳情幾次，以獲重視

(9) 其他 (請說明_____)

7.2 請問您之前是用哪一種方式來陳情? (可複選)

- (1) 書信 (2) 電話 (3) 傳真 (4) 親自到機關陳情
 (5) 其他 (請說明_____)

8. 請問爾後如有其他問題時, 您是否會透過陳情方式爭取您的權益?

- (1) 是 (2) 否

9. 請填答以下個人基本資料:

9.1 性別: (1) 男 (2) 女

9.2 年齡: (1) 20 歲以下 (2) 21-29 歲 (3) 30-39 歲 (4) 40-49 歲
 (5) 50-59 歲 (6) 60 歲以上

9.3 教育程度: (1) 小學及以下 (2) 初中、國中 (3) 高中、高職 (4) 專科
 (5) 大學、研究所及以上

9.4 職業: (1) 中小學教師 (2) 高中教師、大專院校教授

(3) 公務人員、警察 (4) 軍人

(5) 民營、工商機構主管 (6) 勞動工人、工頭、領班

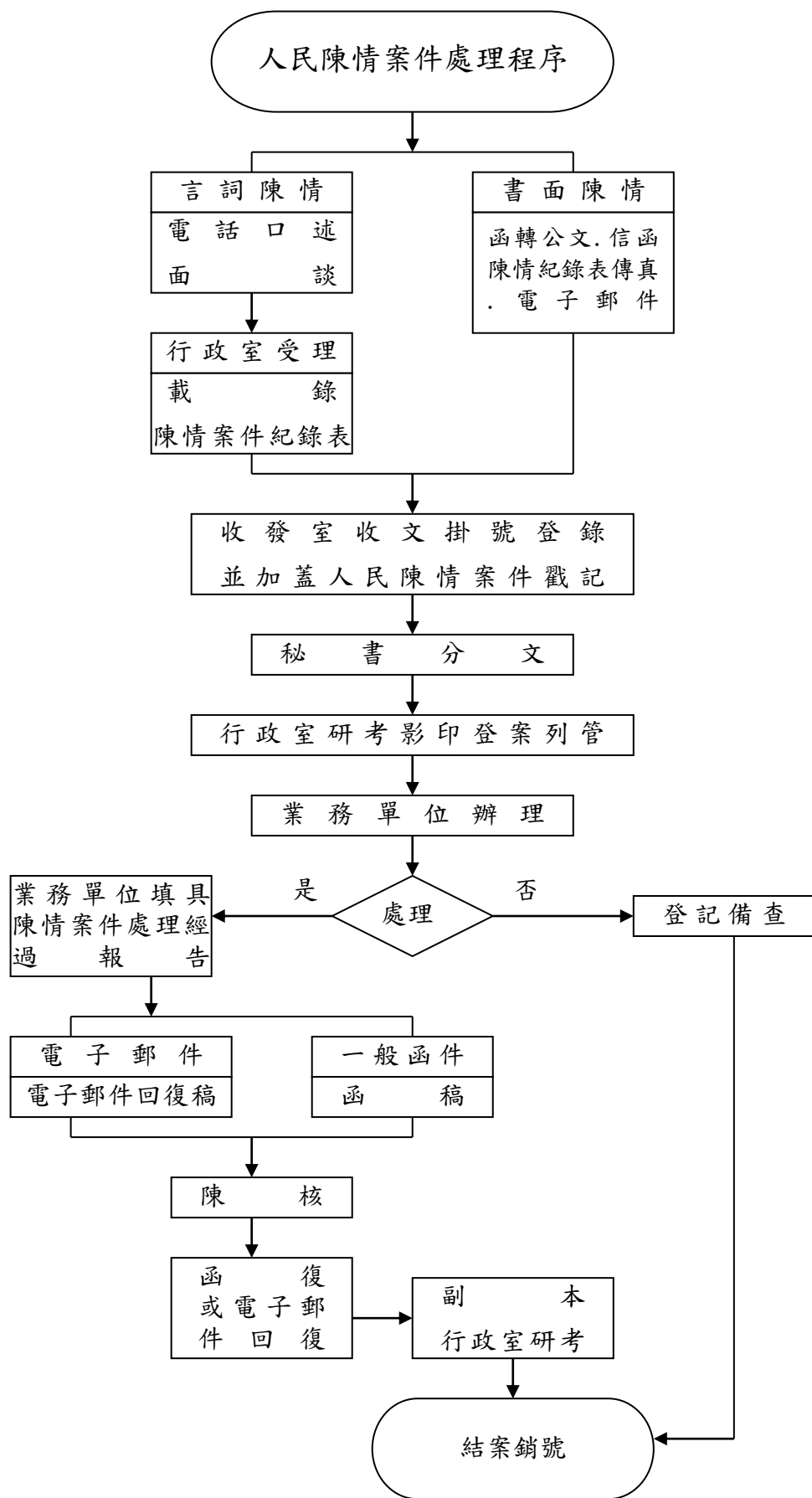
(7) 家管、無業、退休人員 (8) 自由業 (醫生、律師、會計師、代

書等) (9) 農林漁牧鹽礦業從業人員 (10) 其他 (請說明_____)

T0: 880 澎湖縣馬公市光華里 3 鄰 123 號

衛生福利部澎湖老人之家 收

衛生福利部澎湖老人之家人民陳情案件處理流程圖



衛生福利部澎湖老人之家人民陳情案件電子郵件回復稿

第一層決行

機關地址：澎湖縣馬公市光華里三鄰一二三號

電子郵件：

承辦單位：

收文日期：中華民國九十一年○月○○日

收文字號：○○○○號

受文者：○○○

速別：最速件

密等及解密條件：

發送日期：中華民國九十一年○月○○日

附件：

回復內容：

正本：○○○ (E-mail：○○○○○○○○)

副本：本家行政室 (研考 o9217056@ms62.hinet.net)

主管

秘書

承辦人

衛生福利部澎湖老人之家院生及家屬意見申訴處理要點

98年5月7日家務會議通過

107年5月15日家務會議修正通過

109年12月18日家務會議修正通過

- 一、衛生福利部澎湖老人之家(以下簡稱本家)為提供院生及家屬意見申訴管道，確保其權益及隱私，特訂定本要點。
- 二、藉由生活座談會、家庭會議、家庭訪問、懇親會、本家網站或製作文宣等各種途徑宣導，讓所有院生及家屬得知申訴權利、管道及程序資訊。本家申訴管道含：外部申訴管道及內部申訴管道：
 - (一) 外部申訴管道：
 1. 澎湖縣政府社會處主責社工員聯絡電話 06-9274400-394)。
 2. 社家署兒少福利組權益發展科 04 -22502868
 3. 社家署兒少福利組安置輔導科 04-22502898
 - (二) 內部申訴管道：
 1. 書面：滿意度問卷調查、意見箱、電子信箱。
 2. 言詞：直接向輔導人員反應、生活座談會、家庭會議、懇親會、電話反應等。
 - (三) 當院生或家屬對意見處理結果不滿意時，得向申訴處理委員會提起申訴。
- 三、提出申訴，應由當事人於事實發生之日起6個月內，以書面提出。前項書面申訴應由申訴人簽名或蓋章，並載明下列事項：
 - (一) 申訴人姓名、身份(院生或家屬)、身分證字號、申訴日期。
 - (二) 申訴之事實及內容。
- 四、本家為處理前項之申訴案件，應設申訴處理委員會。
 - (一) 申訴處理委員會置委員7-9人(含召集人)，其中由院生互為票選2人為當然委員、主任遴聘本家員工5人，及邀請專家學者、學校老師或院生家屬1-2人組成之。
召集人由委員互推之，並為會議主席。召集人因故無法主持會議時，得指定委員代理之。
委員應親自出席，不得委託他人代理。
 - (二) 委員性別，應無明顯差異，任一性別不得低於全體委員人數三分之一。

委員任期2年，連選得連任，任期內出缺，院生委員進行補選，員工委員

由主任指定人員遞補。繼任委員任期至原任期屆滿之日止。

申訴處理委員會應有全體委員二分之一以上出席始得開會，出席委員過半數之同意始得決議，可否同數時取決於主席。

五、申訴處理委員會應設置單一窗口指派專人承辦受理申訴業務。服務兒少工作人員需定期接受 CRC 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。

六、申訴案件有下列各款情形之一者，不予受理：

(一) 申訴人未經由申訴管道先行表達意見者。

(二) 申訴人未提出書面或言詞表達者，及無具體之申訴事實內容或未具真實姓名者。

(三) 提起申訴逾申訴期限者（6 個月內）。

(四) 申訴人非為原意見申訴當事人或受害人。

(五) 同一事由經申訴決定確定或已撤回後，再提起申訴者。

七、申訴處理委員會對申訴案件之處理程序如下：

(一) 接獲申訴案件，受理人員於 3 日內確認是否受理。不受理之申訴案件，應提申訴處理委員會備查，並通知申訴人。

(二) 確認受理之申訴案件，應請召集人於 7 日內指定 3 人至 5 人委員組成專案小組，進行調查。並應於 30 日內完成調查；未能於規定期限內辦結者，得簽請核准延長一個月，並將延長理由以書面面告知申訴人。

(三) 申訴人（院生）接受調查前，有相關輔導使其瞭解自身權益，並應以兒少易懂的文字及語言直接告知，使其瞭解所面臨的狀況，利於參與及自由表達意見。申訴人學習能力尚未成熟或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。

(四) 專案小組調查時，得訪談相關當事人。調查過程應保護當事人之隱私權。並於調查結束後，作成調查報告，提申訴處理委員會審議。

(五) 申訴處理委員會審議時，應預先通知當事人得到場說明。

(六) 審議申訴案件應作出成立或不成立之具體決議。決議成立之案件，應載明理由並提出適當處理之建議。

八、申訴處理委員會對申訴案件之處理原則如下：

(一) 申訴處理委員會委員處理申訴案件應確保申訴人隱私不受侵害，不應公開透露與案件相關訊息，並使申訴人感受其隱私受到保護。

(二) 避免對申訴人進行不必要的問話，需確保申訴人處於安全和受尊重之環境，並得提供相關資訊與身心理輔導協助。

(三) 承辦人或申訴處理委員會委員個人與申訴案件有利益衝突者，應予迴避。

九、申訴處理委員會應於申訴提出起 3 個月內結案，做成附理由之決議。

十、每年度彙整申訴案件處理績效統計表 1 次，並接受院生查詢。申訴案件之處理，得視辦理績效列為平時考核依據，並按情節輕重，依相關規定專案簽請獎懲。

十一、申訴處理委員會所需經費由本家福利服務計畫項下相關預算支應。

十二、本要點奉主任核可後發布施行，修正時亦同。

兒童及少年安置及教養機構性侵害事件處理原則

中華民國 101 年 5 月 25 日內政部內授童第 1010840260 號函頒修正

- 一、為協助兒童及少年安置及教養機構(以下簡稱機構)處理機構內性侵害事件，特訂定本處理原則。
- 二、主管機關及機構應定期舉辦或派員參與機構工作人員性侵害防治專業訓練。

前項性侵害防治專業訓練，應以實務性課程為主，理論性課程為輔。
- 三、機構應強化其服務對象性侵害之識別能力，定期或視服務對象需求狀況舉辦性侵害自我保護訓練。

前項自我保護訓練，應依性侵害犯罪防治法第七條規定性侵害防治教育課程辦理。
- 四、機構應建立機構外部監督機制，適時聘用外部督導，以協助預防並察覺機構內性侵害或相關虐待等事件。

機構無外聘督導者，主管機關應適時提供相關資源，必要時得提供專業意見。
- 五、主管機關應將機構對於性侵害事件之預防及處理納入兒童及少年福利機構之評鑑項目，並積極督導所屬機構建立性侵害事件之標準處理流程。
- 六、機構任用或聘僱相關工作人員時，應依兒童及少年福利與權益保障法第八十一條規定，主動查證是否有該條所列不得擔任負責人或工作人員之情事，並請員工遵守倫理守則，且得簽署有關員工不得對兒童及少年性侵害或有其他虐待情事等約定。

機構應依性侵害犯罪加害人登記報到查訪及查閱辦法規定，將工作人員列冊送主管機關查閱有無性侵害犯罪加害人登記資料，並送教育主管機關查閱是否有疑似性侵害或性騷擾所致之不適任教師之情形。

機構招募志願服務人員認有必要時，得依性侵害犯罪加害人登記報到查訪及查閱辦法規定，向目的事業主管機關申請核轉所在地直轄市、縣(市)主管機關查閱有無性侵害犯罪加害人登記資料。
- 七、機構工作人員或其他人員發現機構內，疑似有兒童及少年遭受性侵害，應逕依兒童及少年福利與權益保障法第五十三條規定，於二十四小時內通報當地家庭暴力暨性侵害防治中心與機構主管機關，不須經機構主管同意。

前項主管機關接獲前項通報後，得評估個案需要，依性別平等教育法及相關法規，請兒童及少年當事人學校協助後續教育輔導事宜。

八、機構內主管人員、醫事人員、社會工作人員、保育人員及其他執行兒童及少年福利之人員，知悉兒童及少年有疑似被性侵害情形而未通報直轄市、縣(市)主管機關者，除依兒童及少年福利與權益保障法第一百條規定處罰外，並應負行政責任。

九、主管機關及機構處理疑似性侵害事件過程，應妥予保密並維護兒童及少年當事人名譽及隱私權，對於通報人之身分資料亦應予保密。主管機關並應與機構建立信任關係，達成疑似性侵害事件不公開處理之協議。

十、主管機關接獲通報機構發生疑似性侵害事件，應指定專業人員處理或成立危機評估處遇小組，小組成員得包括專家、機構之主管機關人員、性侵害防治中心人員及案主之個案管理人員（包括委託安置之主管機關）及機構相關人員等。但疑似加害人為機構主管或其他工作人員時，該主管及工作人員應予迴避，以確保機構處理性侵害事件之客觀及公平性。

十一、機構於三個月內發生二以上性侵害事件時，應由主管機關召開專案督導會議，並得邀請專家學者提供諮詢及輔導等協助。

十二、機構內遇有疑似性侵害事件，參考下列處遇模式辦理：

（一）機構知悉疑似性侵害事件應即通報，並由性侵害防治中心協助評估處遇或協調機構工作人員進行晤談，提出晤談報告，並記錄事件之發生過程與原因，涉入人員不宜過多，以避免造成機構之不安。

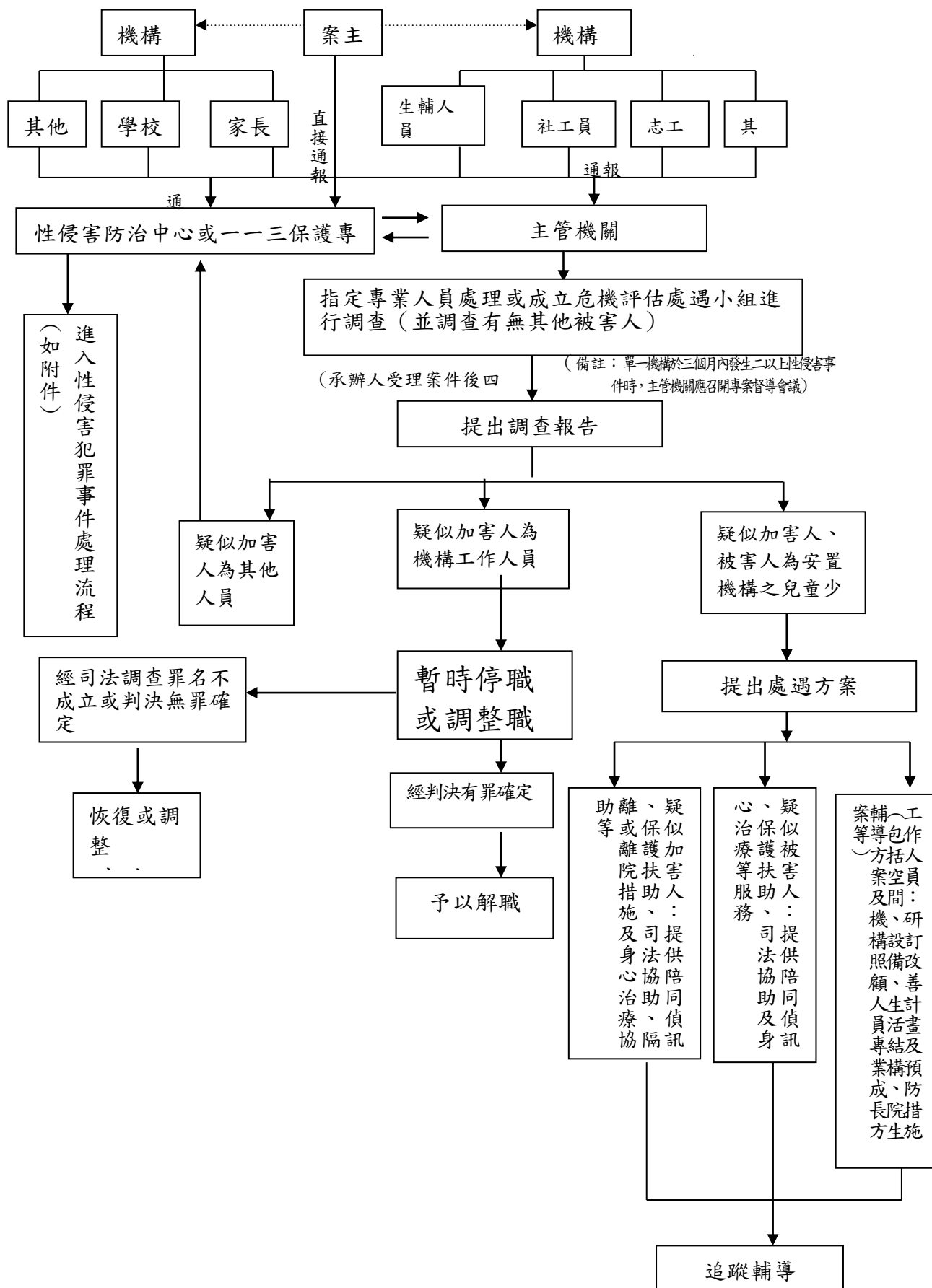
（二）主管機關介入或完成通報程序期間，各單位應緊急會商，針對相關問題取得共識，並建立統一窗口對外發言。

（三）事件發生初期，機構得視需要提供機構內兒童及少年相關輔導。

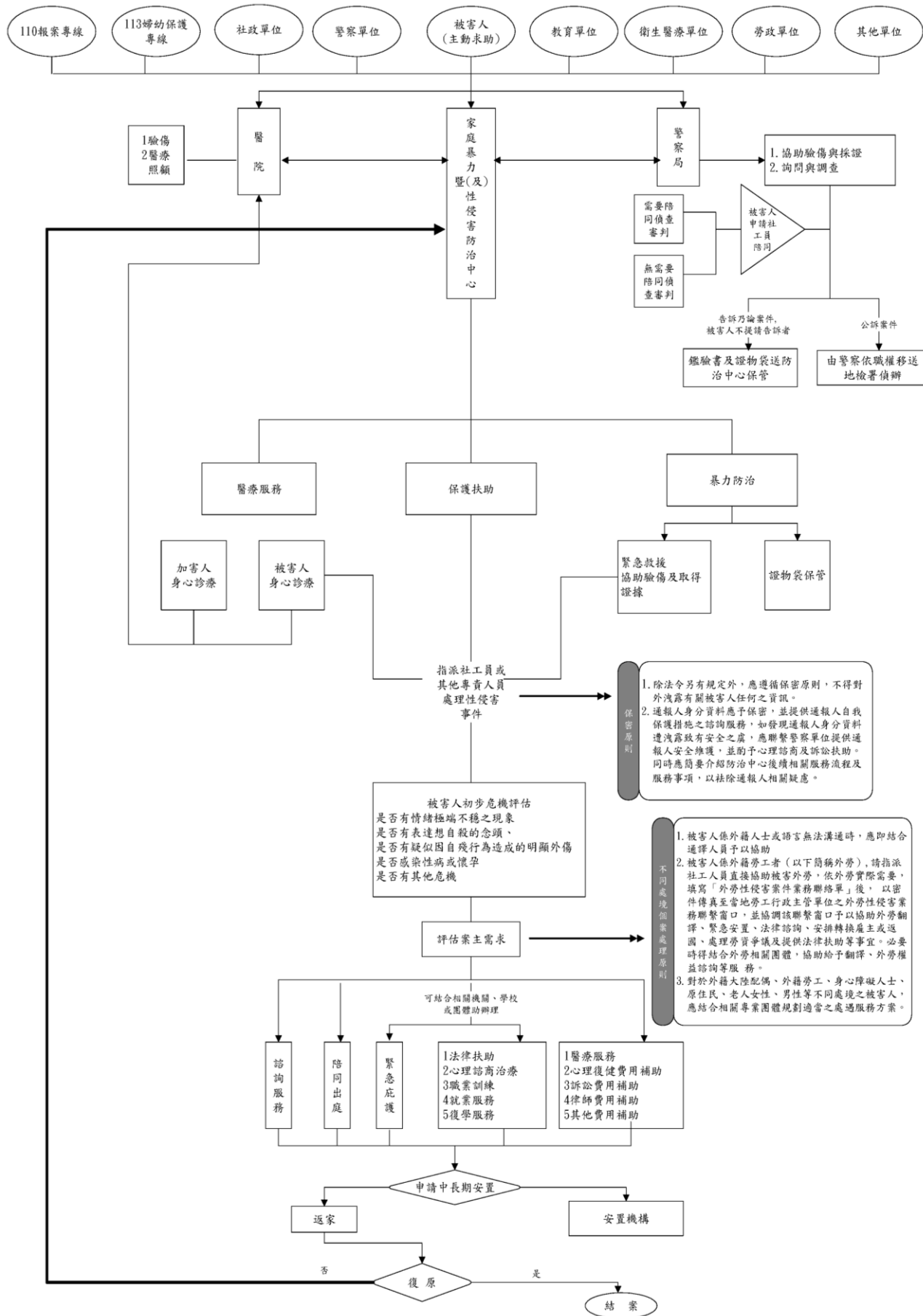
（四）兒童及少年當事人於復原期間，機構得視案情與專家進行討論，並依個案之個別狀況進行個別或團體之輔導。

兒童及少年安置及教養機構性侵害事件處理流程

中華民國 101 年 5 月 25 日 內政部 內授童第 1010840260 號 函 頒 修正



性侵害防治中心受理性侵害事件處理流程



衛生福利部澎湖老人之家疑似性侵害事件處理要點

106年11月份家務會議通過

106年11月14日澎老人字第1060006877號函訂定

- 一、衛生福利部澎湖老人之家（以下簡稱本家）為處理本家院民（生）、工作人員、家屬或其他在本家從事工作、服務之人員間疑似性侵害事件，特訂定本處理要點。
- 二、本家應定期舉辦或派員參與機構工作人員性侵害防治專業訓練。前項性侵害防治專業訓練，應以實務性之課程為主，理論性之課程為輔。
- 三、本家應強化院民（生）對性侵害之識別能力，定期舉辦性侵害自我保護訓練。前項自我保護訓練，得併第二點規定辦理。
- 四、本家疑似性侵害事件處理流程，如附件。
- 五、本家僱用之工作人員，應遵守本家之工作守則，包括不得對院民（生）有性侵害或有其他相關情事等之約定。僱用專職、兼職人員或招募志願服務人員，應向目的事業主管機關申請核轉所在地直轄市、縣（市）主管機關查閱應徵者或應從事服務者有無性侵害犯罪加害人登記資料，或要求應徵者應向警察機關申請刑事紀錄證明。
- 六、本家主管、工作人員及其他執行業務之人員，發現機構內有疑似性侵害犯罪情事，應於二十四小時內通報澎湖縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心，並向家主任報告；如疑似遭受性侵害為院民（生）並應向衛生福利部通報。
- 七、本家主管、工作人員及其他執行業務之人員，知悉有院民（生）疑似被性侵害情形而未通報衛生福利部及澎湖縣政府家庭暴力及性侵害防治中心者，應負行政責任。
- 八、本家處理疑似性侵害案件過程，應妥予保密並維護被害人名譽及隱私權；對於通報人之身分資料亦應予保密。
- 九、本家發生疑似性侵害事件，應指定專人處理或成立危機處理小組，小組成員由家主任指定，得包括專家、社工人員、及本家相關人員等，惟疑似加害人為本家主管或其他工作人員時，該主管或工作人員應予迴避，以確保本家處理性侵害案件之客觀及公平性。危機處理小組置幹事一人，由家主任就本家職員指派之。
- 十、機構內遇有疑似性侵害案件，依下列處遇模式辦理：
 - （一）知悉疑似性侵害事件應即通報，並由家庭暴力及性侵害防治中心協助評

估處遇或協調本家進行晤談提出調查報告。

(二) 完成通報程序期間，內部單位應緊急會商，針對法律問題取得共識，並建立統一窗口對外發言。

(三) 事件發生初期，對於被害案主以協助其居住上安全感及穩定性為優先，並得視需要提供機構內院民（生）相關輔導，全力防止性侵害事件之效應與蔓延。

(四) 被害案主復原期間，得視案情與專家進行討論，依個案之個別狀況進行個別或團體之輔導或治療。

十一、當事人有輔導、醫療等需要者，得協助轉介至專業輔導或醫療機構。

十二、本家應採取追蹤、考核及監督，確保懲戒或處理措施有效執行，並避免相同事件或報復情事發生。

衛生福利部澎湖老人之家院生性侵害事件處理要點

98年5月7日家務會議通過

98年5月11日澎老教字第0980000885號函訂定

107年5月15日家務會議修正通過

- 一、依據101年5月25日內政部內授童第1010840260號函頒「兒童及少年安置及教養機構性侵害事件處理原則」訂定本要點。
- 二、本家為維護院生不受性侵害之威脅，建立安全和諧的生活環境，特訂定本要點。
- 三、本要點所稱之性侵害，除依刑法、民法及性侵害犯罪防治法之規定外，凡本家同仁對院生或院生之間發生以脅迫、恫嚇、暴力強迫、藥劑或催眠等方法，以強行手段使他人不能抗拒而遂行其行為，侵害了個人對身體之控制權及自主權，均屬之。
- 四、特設立性侵害事件申訴處理委員會（以下稱委員會），由秘書任召集人、其他各科室主管及主責社工員、主責輔導員兼任委員，共同處理本家院生申訴案件。
- 五、遭遇性侵害之院生，可向任一工作人員提出申訴，受理（或發現）疑似性侵害事件之工作人員應逕依兒童及少年福利與權益保障法第五十三條規定，於二十四小時內通報家庭暴力暨性侵害防治中心與主管機關；並即時轉請委員會處理，委員會為處理申訴案件，得指定專人協助案卷整理，避免非相關人員涉知以維院生權益。
- 六、申訴案件可依申訴者意願以正式或非正式方式提出，並按下列規定處理：
 - （一）非正式申訴案件，應協助申訴者及被申訴者協調以解決問題，且於20個工作日內處理完成，必要時應求助專業諮商人員介入輔導。
 - （二）正式申訴案件則依本家院生性侵害事件處理流程（參見流程圖）處理。
- 七、案件處理過程應秉持以下原則：
 - （一）保密：單一處理窗口、不得任意對外發表言論；資料採密件處理。
 - （二）保護：未成年人之調查應有監護人或陪同人員在場；不得有任何形式之威脅及報復行為。

(三) 迴避：案件相關人不得介入調查。

八、本家應強化服務對象對性侵害之識別能力，定期或視服務對象需求狀況舉辦性侵害自我保護訓練。

九、機構任用或聘僱相關工作人員時，應依兒童及少年福利與權益保障法第八十一條規定，主動查證是否有該條所列不得擔任負責人或工作人員之情事，並請員工遵守專業倫理守則，及不定期實施訓練，宣導性侵害之防治處理與相關規定，提升工作人員正確的觀念。

十、本要點經鈞長核可後實施，修正時亦同。

衛生福利部澎湖老人之家性騷擾防治申訴調查及懲處處理要點

98年4月9日澎湖老人之家家務會議通過
98年4月15日澎老人字第0980000716號函訂定
102年4月17日澎湖老人之家家務會議修訂
102年4月22日澎老人字第1020001009號函修訂公布
102年6月份家務會議修訂通過
102年9月份家務會議修訂通過
102年9月23日澎老人字第1020002241號函修訂公布
105年2月份家務會議修訂通過
105年2月26日澎老人字第1050000440號函修訂公布
106年5月份家務會議修訂通過
106年5月18日澎老人字第1060005820號函修訂公布
109年10月份家務會議修訂通過
109年11月5日澎老人字第1090007542號函修訂公布
112年3月6日澎老人字第1126060027號函修訂發布

- 一、衛生福利部澎湖老人之家（以下簡稱本家）為防制及處理性騷擾事件，提供本家員工、承攬人員及求職者免受性騷擾之工作環境及保護被害人之權益，特依性別工作平等法第13條、32條、性騷擾防治法第7條以及勞動部頒布「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」之相關規定訂定本要點。
- 二、本家性騷擾事件之處理，除法令另有規定外，依本要點之規定辦理。
- 三、本要點適用本家員工或服務對象互相間（合同性或異性間）所發生之性騷擾事件。
性騷擾之行為人如非本家員工或申訴人如為承攬人員，本家應依法提供被害人行使權利之法律協助。
本機關首長涉及性別工作平等法之性騷擾事件者，申訴人應向衛生福利部提出申訴，其處理程序依衛生福利部性騷擾防治措施及申訴案件處理要點規定辦理。
- 四、本要點所定性騷擾，指下列情形之一：
 - （一）員工於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性、或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現。
 - （二）各級主管或有管理監督權者利用其工作上的權利、機會或方法對屬員或求職者為明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或進用、分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件。
 - （三）以脅迫、恫嚇、暴力脅迫、藥劑或催眠等方法，使他人不能抗拒而遂行其性接觸意圖或行為者。如涉及違反兒童及少年福利法、兒童及少年性交易防治條例、性侵害犯罪防治法及其細則，應同時依規定通報社政主管機關。
- 五、本家應採行適當措施，建立友善之工作環境，提升性別平權觀念，保護員工及在本家接受服務之人員不受性騷擾之威脅。
為強化工作人員對性騷擾案件的認識及處遇能力，每年均應辦理有關「性騷擾防治相關教育」之在職訓練，教導工作人員如何辨識疑似性騷擾個案及所產生的異樣行為等，以期能及時介入輔導，避免其身心遭受到更大的傷害。
- 六、本家受理性騷擾申訴之專責單位為人事機構，專線電話：06-9217903、傳

真：06-9217905、電子郵件信箱：ph171@phsch.mohw.gov.tw，俾知有性騷擾事件發生時，立即處理並檢討防治措施。

七、本家應設立性騷擾事件申訴處理小組（以下簡稱小組），以保密方式處理申訴，並確保雙方當事人之隱私權。小組置委員 7 人至 9 人，其中 1 人為主任委員，由家主任指定秘書兼任，並為會議主席，主席因故無法主持會議時，得指定委員代理之；其餘委員由家主任就本機關職員、社會公正人士及專家學者聘（派）兼任之，其中女性委員不得少於二分之一，社會公正人士及專家學者不得少於三分之一。

委員任期二年，期滿得續聘（派），任期內出缺時，繼任委員任期至原任期屆滿之日止。

小組置執行秘書一人，幹事若干人，由家主任就本機關職員遴派兼任之。小組應有全體委員二分之一以上出席始得開會，有出席委員過半數之同意始得作成決議，可否同數時，取決於主席。

承攬人員如遭受本家員工性騷擾時，本家將受理申訴並與承攬事業單位共同調查，將結果通知承攬事業單位及當事人。

八、性騷擾事件之申訴，被害人、法定代理人、直系血親或配偶得於法定期限內，向行為人所屬機關小組為之。如代表本家行使管理權或代表本家處理有關受僱者事務之人為性騷擾行為人時，被害人除可依本家內部管道申訴外，亦得向地方主管機關提出申訴。

前項申訴，應以書面為之，必要時並得以言詞、電話、傳真、電子郵件等方式提出，但應於 5 日內以書面補正。以言詞為申訴者，受理人員應作紀錄，經向申訴人朗讀或交其閱覽，確認內容無誤後，由其簽名或蓋章。

申訴應載明下列事項，並由申訴人簽名蓋章：

（一）申訴人（及法定代理人）姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號、服務機關、職稱、住居所、聯絡電話及申訴年、月、日。

（二）申訴事實發生日期、內容、相關事證或人證。

（三）請求事項。

（四）有委任代理人者，應檢附委任書，並載明其姓名、國民身分證統一編號、住居所、聯絡電話。

九、申訴人於小組作成決定前，得以書面撤回其申訴；其經撤回者，不得就同一事由再為申訴。

十、小組評議程序如下：

（一）受理之申訴案件，主任委員應於 3 日內指派 3 人以上之委員組成專案分組進行調查。

（二）專案分組調查過程應保護當事人之隱私權及其他人格法益，調查結束後，並應作成調查報告書，提小組評議。

（三）申訴案件之調查，得通知當事人及關係人到場說明，必要時並得邀請具相關學識經驗者協助。

（四）小組應為附理由之決議，並得對性騷擾員工作成懲處或其他處理之建議；如經證實有誣告之事實者，亦應對申訴人為適當之懲處建議。

（五）前項性騷擾或誣告之事實，涉及刑事責任，且非屬告訴乃論之罪者，應報請機關首長移送司法機關處理。

（六）申訴決議應以書面通知申訴人、申訴相對人，並移請相關單位依規定辦理。

（七）申訴案件應自受理之日起 2 個月內結案，必要時得延長 1

個月，延長以一次為限，並應通知當事人。

十一、申訴案件有下列各款情形之一者，應決議不予受理：

- (一) 申訴不符規定程式而無法通知補正，或經通知補正逾期不補正者。
- (二) 提起申訴逾申訴期限者。
- (三) 申訴人非性騷擾事件之被害人或其法定代理人者。
- (四) 同一事由經申訴決議確定或已撤回後，再提起申訴者。
- (五) 對不屬性騷擾範圍之事件，提起申訴者。
- (六) 申復案件經結案後，就同一事由再提出申訴者。

十二、參與性騷擾申訴案件之處理、調查、評議人員，對於申訴案件內容應予保密，違反者，主任委員應即終止其參與，並得視其情節，報請本家主任依法懲處或解除其聘（派）任。

十三、參與性騷擾申訴案件之處理、調查、評議人員，有下列各款情形之一，應自行迴避：

- (一) 本人或其配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親或曾有此關係者為事件之當事人時。
- (二) 本人或其配偶、前配偶，就該事件與當事人有共同權利人或共同義務人之關係者。
- (三) 現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者。
- (四) 於該事件，曾為證人、鑑定人者。

前項人員應迴避而不自行迴避或有其他具體事實，足認其執行職務有偏頗之虞者，當事人得以書面舉其原因及事實，向申調小組申請迴避。

十四、性騷擾案件已進入司法程序，或已移送監察院調查或公務員懲戒委員會審議者，經申訴人同意後，得決議暫緩調查及評議，其期間不受第 10 點及第 15 點規定之限制。

十五、申訴人及相對人對申訴案之決議有異議者，得於收受決議書翌日起 20 日內提出申復。但申復之事由發生在後或知悉在後者，自知悉時起算。申復應以書面並敘述理由，連同原申訴決議書影本，向小組為之。小組認申復無理由者，應維持原申訴決議；有理由者，應變更原申訴決議，並通知申復人、申復之相對人及相關單位。

申復處理程序除另有規定外，準用申訴程序之規定。

十六、本家各級主管不得因員工提出申訴或協助他人申訴，而予以解職、調職或為其他不利之處理，如經查明屬實，應視情節予以必要之處分。

十七、小組對於申訴案件應追蹤列管，確保申訴決議有效執行，並避免有相同事件或報復情事之發生。

十八、本家認為當事人有輔導、醫療之必要時，得協助轉介至專業輔導或醫療機構。

十九、小組委員均為無給職。但撰寫調查報告書，得支領撰稿費，非本家之兼職委員出席會議時並得支領出席費。

二十、小組所需經費由本家相關預算下支應。

二十一、本要點奉本家主任核定後發布施行。

本要點第 8 點第 1 項後段自 109 年 11 月 1 日施行。

衛生福利部澎湖老人之家禁止工作場所性騷擾之書面聲明

109年10月份家務會議修訂通過

衛生福利部澎湖老人之家（以下簡稱本家）依據性別工作平等法第十三條，以及勞動部所訂定「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」第四條之規定，特頒布此一禁止工作場所性騷擾之面書聲明，並訂定處理此類事件之申訴程序，以提供本家所有員工、承攬人員免於性騷擾侵擾之工作環境。為維護此一承諾，本家特以書面加以聲明，絕不容忍任何本家之管理階層主管、員工同仁（包括求職者）、承攬人員、服務對象及第三者等，從事或遭受下列之性騷擾行為。本聲明所稱之性騷擾行為，是指性別工作平等法第十二條所規定者，包括：

- (1)各級主管（或有管理監督權者）對所屬（或求職者）所為明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更，或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調或獎懲之交換條件。
- (2)任何人（包括服務對象或第三者）在員工執行職務時，以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對她（他）造成敵意性、脅迫或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾她（或他）人格尊嚴、人身自由或影響她（或他）工作表現。

上述這些行為包括具有性意涵、性暗示及與性（或性特徵）有關之言語或動作；展示具有性意涵或性誘惑之圖片、文字及視覺資料，以及不當之肢體碰觸等。

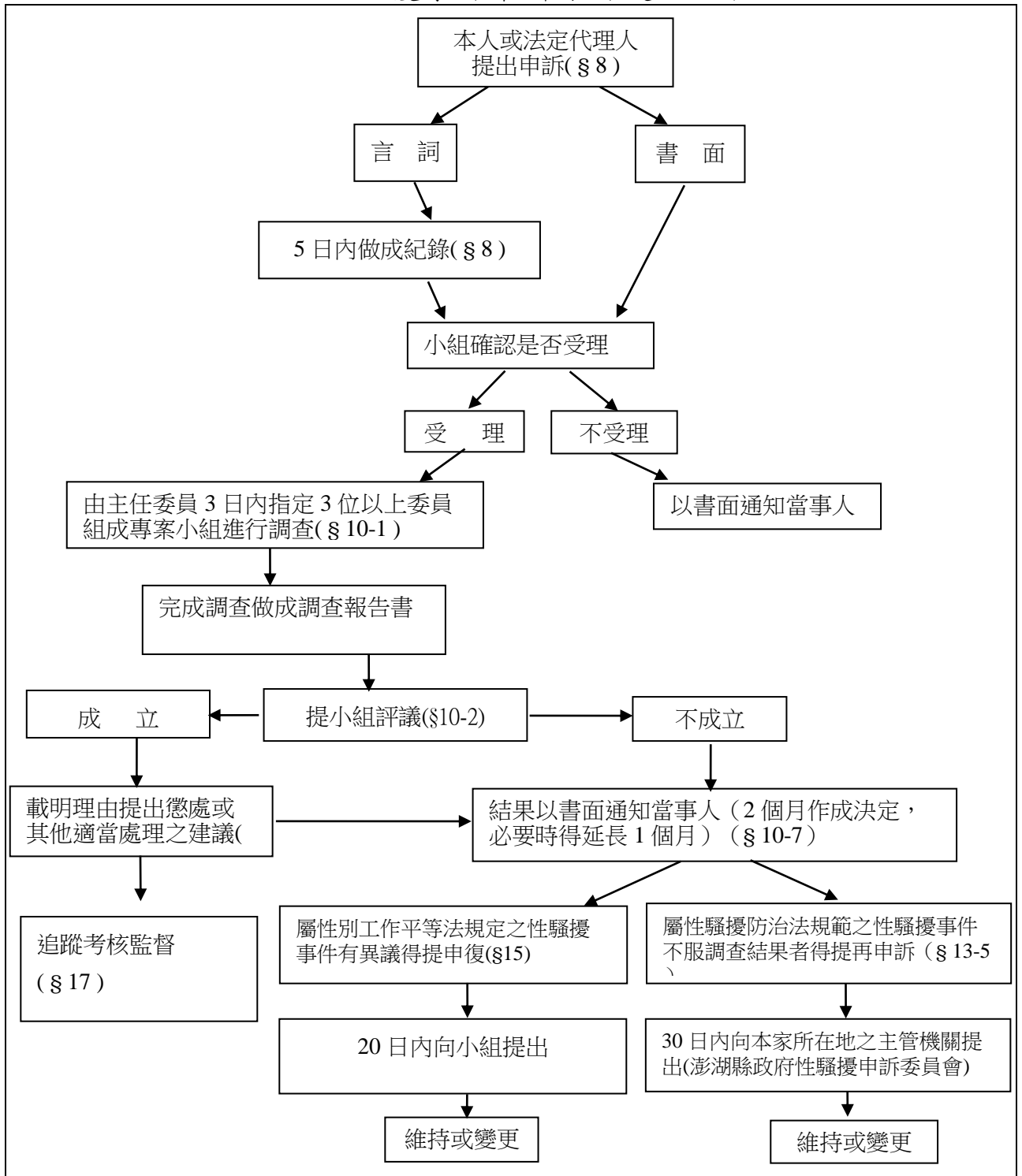
承攬人員遭受本聲明所稱之性騷擾行為時，依本家所制定之性騷擾及疑似性侵害防治申訴調查及懲處處理要點之相關規定辦理。

本家所有員工、承攬人員均有責任協助確保一免於性騷擾之工作環境，如果妳（或你）感覺到遭到上述行為之侵害，或目睹及聽聞這類事件發生，應立刻通知本家人事機構，以便依據本家所制定之性騷擾及疑似性侵害防治申訴調查及懲處處理要點之相關規定，做出合適之處理。本家絕對禁止對通報此類事件者、提出此類申訴者及協助性騷擾申訴或調查者，有任何報復之行為。

本家將對此類事件之申訴進行深入而迅速之調查，並對申訴者、申訴內容及處理結果儘可能採取保密措施。性騷擾行為如經調查屬實（包括誣告之情形），本家將採取合宜之措施來處理，包括對加害人加以懲處，必要時甚至逕行解僱。

為加強所有員工、承攬人員對此類事件之認知與瞭解，本家將定期舉辦相關之講習及訓練課程，員工、承攬人員對此類課程均有參加之義務，無故拒不參加者，將依曠職方式受理。為確定本家所有員工、承攬人員均已詳閱此份書面聲明，並瞭解其內容，請在所附表格中親自簽名。

性騷擾事件申訴案件處理流程



衛生福利部澎湖老人之家院生性騷擾事件處理要點

107年5月15日家務會議通過

- 一、衛生福利部澎湖老人之家（以下簡稱本家）為防治及處理院生性騷擾事件，依據「兒童及少年福利與權益保障法」、「性別平等教育法」及「兒童及少年性交易防治條例」等相關規定訂定本要點。
- 二、本要點所稱性騷擾，係指以帶有性暗示的「言語」或「動作」針對被騷擾對象，強迫受害者配合，引起對方的不悅感、影響他人之人格尊嚴，被騷擾對象不限於性別。
- 三、本要點所稱性騷擾事件係指一方為機構內人員，一方為院生者；或雙方皆為院生者。
- 四、為推動性騷擾防治教育，採取以下措施：
 - （一）不定期實施院生性騷擾防治之教育訓練，合理規劃性別平權及防治相關課程，並於集會、廣播及生活場所顯著之處公開揭示，加強宣導性騷擾防治措施及申訴管道。
 - （二）不定期檢視整體空間安全，照明設施是否充足，繪製危險地圖，加強走動式管理，防治性騷擾事件發生。
 - （三）工作人員在執行輔導、訓練、照顧工作時，與院生之互動應僅守專業倫理之份際。
 - （四）鼓勵相關工作人員在職進修，參加機構內、外性騷擾事件處置研習。
- 五、性騷擾事件之申請人或檢舉人得以書面申請調查；其以言詞為之者，應作成紀錄，經向申請人或檢舉人朗讀或使閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。

前項書面或言詞作成之紀錄，應載明下列事項：

 - （一）申請人或檢舉人姓名、身分證明文件字號、服務或就學之單位及職稱、住居所、聯絡電話及申請調查日期。
 - （二）申請人委任代理人代為申請調查者，應檢附委任書，並載明其姓名、身分證明文件字號、住居所、聯絡電話。
 - （三）申請調查之事實內容及其相關證據。

申訴書或言詞作成之紀錄不合前項規定，而其情形可補正者，應通知申訴人於十四日內補正。
- 六、本家受理院生性騷擾事件，其處理分工暨程序如下：
 - （一）申訴之管道：特設立性騷擾事件處理委員會（以下稱委員會由秘書任召集人、其他各科室主管兼任委員，共同處理本家院生申訴案件。

(二) 遭遇性騷擾之院生，可向任一工作人員提出申訴，由受理人轉請委員會處理。委員會為處理申訴案件，得指定專人協助案卷整理，避免非相關人員涉知以維相關人員之權益。

七、性騷擾之申訴有下列情形之一，應不予受理：

- (一) 申訴書或言詞作成之紀錄，未於前款所定期限內補正。
- (二) 同一事件已調查完畢，並將調查結果函復當事人者。
- (三) 申訴經撤回者，就同一事由再為申訴。
- (四) 受理中之案件就同一事實再提申訴。
- (五) 提出申訴時已逾申訴時效。

本家受理性騷擾申訴時，應於申訴二十日內以書面通知當事人。

八、性騷擾事件之申訴調查，相關調查人員具有行政程序法第三十二條、第三十三條應迴避之情形時，應依規自行辦理迴避，其不自行迴避者，應命其迴避。

八、性騷擾申訴事件應自接獲申訴或移送申訴案件到達七日內開始調查，並於二個月內調查完成，必要時得延長一個月，並書面通知當事人。

九、委員會作成決議前，申訴人得以書面撤回其申訴；申訴經撤回者，不得就同一事由再為申訴。

十、調查本要點案件時，應依下列調查原則：

- (一) 性騷擾事件之調查，以不公開之方式為之，並保護當事人之隱私及人格法益。
- (二) 性騷擾事件之調查應秉持客觀、公正、專業原則，並給予當事人充分陳述意見及答辯之機會。
- (三) 被害人之陳述明確，已無詢問必要者，應避免重複詢問。
- (四) 性騷擾事件之調查，得通知當事人及關係人到場說明，並得邀請相關學識經驗者協助。
- (五) 性騷擾事件之當事人或證人有權力不對等之情形時，應避免其對質。
- (六) 調查人員因調查之必要，得於不違反保密義務範圍內另作成書面資料，交由當事人閱覽或告以要旨。
- (七) 處理性騷擾事件之所有人員，對於事件當事人及申訴內容資料，除有調查必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。
- (八) 性騷擾事件調查過程中，得視當事人之身心狀況，主動轉介或提供心理輔導及法律協助。
- (九) 對於在性騷擾事件申訴、調查、偵查或審理程序中，為申訴、告訴、告發、提起訴訟、作證、提供協助或其他參與行為之人，不得為不當之差

別待遇。

- 十一、本家處理性騷擾申訴事件之所有人員，對於當事人之姓名或其他足以辨識身分之資料，除有調查之必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。
- 十二、性騷擾防治法之性騷擾事件調查及處理結果應以書面通知當事人。
前項書面通知內容應包括處理結果之理由。
- 十三、申訴人及相對人對申訴案之決議有異議者，得於收受決議書翌日起 20 日內提出申覆。但申覆之事由發生在後或知悉在後者，自知悉時起算。申覆應以書面並敘述理由，連同原申訴決議書影本，向小組為之。小組認申覆無理由者，應維持原申訴決議；有理由者，應變更原申訴決議，並通知申覆人、申覆之相對人及相關單位。
申覆處理程序除另有規定外，準用申訴程序之規定。
- 十四、性騷擾行為經調查屬實，本家應依相關法令規定為適當處置，已進入司法程序，或已移送監察院調查或公務員懲戒委員會審議者，小組得決議暫緩調查及評議。
- 十五、委員會小組對案件應追蹤輔導，確保申訴決議有效執行，並避免相同事件或報復情事之發生。
- 十六、本要點奉本家主任核定後實施，修正時亦同。

衛生福利部澎湖老人之家院生霸凌事件處理要點

101年2月家務會議通過

107年5月15家務會議修正通過

壹、依據：

為營造健康友善生活環境，防制霸凌事件發生，建立有效之預防機制及處理與通報等相關事宜，並依據教育部頒發「各級學校防制校園霸凌執行計畫」設置本要點。

貳、目的：

- 一、積極處理團體暴力、霸凌事件，維護團體秩序。
- 二、透過理性管道，保障院生權益，促進團體和諧。
- 三、揚善止惡、賞罰公正，發揮民主法治精神。

參、執行策略：

- 一、教育宣導：透過完善宣導，分層強化工作人員與院生對於霸凌行為之認知與辨識處理能力。並積極辦理課程，著重於院生法治、品格、人權、生命及性別平等教育，培養院生尊重他人與友愛待人之良好處事態度。
- 二、發現處置：循發現、處理、追蹤等階段，成立霸凌防制小組之任務編組。
- 三、輔導介入：啟動輔導機制，如屬情節嚴重個案，應即通報主管教育或警政單位協助處理。

肆、霸凌防制因應小組成員：

- 一、召集人：秘書。
- 二、行政人員代表：少教科科長、社工科科長。
- 三、輔導人員代表：輔導員、社工員、心理輔導員。
- 四、家長：霸凌、受害及旁觀院生家長。
- 五、院生代表。
- 六、列席人員：與事件相關人員。

伍、霸凌之成立應符合下列要件：

- 一、具有欺負行為。
- 二、具有故意傷害的意圖。
- 三、造成生理或心理的傷害。
- 四、雙方勢力（地位）不對等。
- 五、其他經本家霸凌防制小組討論後認定者。

陸、實施方式：

- 一、霸凌事件防制小組之召開，由少教科彙整個案，陳請召集人核准召開。
。
- 二、防制小組審議霸凌事件時，應秉持求證、確認、評估之原則，瞭解事實經過，並給予當事人或家長及事件關係人陳述意見之機會。
- 三、經防制小組求證、確認、評估後，屬重大霸凌事件者應通報主管教育或警政單位處理，情節較輕者啟動輔導機制，查無事實則以結案處理。
。
- 四、經防制小組求證、確認、評估後之事件，應依本家「少年教養科霸凌事件處理流程表」辦理。

柒、本要點經家務會議通過後實施，修正時亦同。