

財團法人犯罪被害人保護協會

申訴處理作業要點

法務部 113 年 9 月 6 日法保字第 11305508950 號函核定

- 一、財團法人犯罪被害人保護協會(以下稱本會)及所屬分會(以下稱分會)為處理犯罪被害人或家屬申訴事件，保障其權益，提升保護服務品質，依據犯罪被害人權益保障法(以下稱本法)第九十六條規定，特訂定本要點。
- 二、犯罪被害人或家屬對於下列分會人員提供之服務，認為有違反法令或不當者，得向分會提出申訴：
 - (一) 專任人員。
 - (二) 經分會指派提供服務之外部專業人員。
 - (三) 保護志工。
 - (四) 以人力派遣或依政府相關規定申請進用之臨時人力，或至分會修習校外實習課程之大專校院學生。
- 三、分會人員處理申訴事件而有下列各款情形之一者，應自行迴避：
 - (一) 第四點第二項紀錄之人為申訴人所申訴之對象。
 - (二) 主責調查人員與申訴人或申訴之對象有利害關係或親屬關係。
 - (三) 有具體事實足認對於申訴事件處理有偏頗之虞者。本會知悉分會處理申訴事件之人員，有前項各款情形之一者，應命其迴避。
申訴人知悉分會處理申訴事件之人員，有第一項各款情形之一者，得向本會申請命其迴避。
- 四、申訴得以言詞、書面或電子郵件，陳明下列事項：
 - (一) 申訴人姓名、住居所、電話。
 - (二) 有法定代理人或申訴代理人者，其姓名、住居所、電話。
 - (三) 申訴之對象、事實、理由及證據。
 - (四) 申訴之年、月、日。

前項申訴以言詞提出者，分會專任人員應依其口述意旨作成申訴紀錄。
申訴人委任代理人提出申訴者，應檢具委任書。

五、分會受理申訴事件後，應於三個工作日內，將申訴資料以電子郵件向本會報備並取得列管編號。

申訴人所申訴之事實，係申訴之對象於他分會服務期間發生者，受理申訴之分會於完成前項程序後，由本會發交他分會處理。

本會受理申訴事件，應依申訴人所申訴之對象及事實，發交適當分會處理。

六、分會處理申訴事件，應於受理申訴日起三十日內作成決定，必要時得延長之，延長期間以三十日為限。

前項延長，以一次為限，分會應於期限屆滿前檢附理由陳報本會核准。經本會核准延長處理之申訴事件，分會應以書面通知申訴人。

七、申訴事件有下列情形之一者，得不予處理：

(一) 申訴人不具名或未指明申訴事由。

(二) 申訴人不配合調查或不提供相關佐證資料。

(三) 同一申訴事由，經分會予以適當處理並已明確回覆。但申訴人提出新事實或新證據足證有重行調查之必要，不在此限。

(四) 同一申訴事件經撤回或申訴事實發生已逾二年。

(五) 關於犯罪被害補償金之決定或覆議決定。

(六) 申訴事由屬其他機關（構）或團體之權責。

申訴人申訴之對象已離職、解除合作關係、解聘、改派或終止實習者，得另予處理。

第一項之不予處理或前項之另予處理，分會應陳報本會備查。

八、對第二點各款之人員申訴，由分會主任擔任主責調查人員。但第二點第一款之人員為分會主任時，由本會指派適當之人擔任主責調查人員。

前項主責調查人員，本會認有第三點第一項第二款或第三款情形者，得指定其他適當之人擔任。

九、申訴事件之調查，應秉持下列原則：

(一) 客觀、公正及專業。

(二) 給予申訴人及申訴之對象陳述意見及答辯之機會。

(三) 因辦理申訴事件所獲得或知悉之資料，其保管、使用、處理，應依個人資料保護法、政府資訊公開法及檔案法之相關規定辦理。

(四) 申訴人與申訴之對象有權力不對等之情形者，應避免其對質。

十、主責調查人員認為申訴事件之重要內容不明確或有疑義者，得通知申訴人於一定期間內以言詞、書面或電子郵件補陳之。

申訴人對於所申訴內容，主動再行以言詞、書面或電子郵件向分會補充事實、理由及證據時，除申訴事件已作成決定外，不得拒絕。

分會收受前項補充之內容，應即時送交主責調查人員。

十一、主責調查人員認有必要時，得依申訴內容所涉事項，向本會諮詢，或邀請相關專門學識之學者、專家協助調查或提供專業諮詢意見。

前項協助調查或諮詢採會議形式者，支給所邀請之學者、專家出席費新臺幣二千元，並得視往返地點，參照本會「專兼任人員國內出差旅費支給標準」支給交通補助費。

前項支給，每次以二名為限。

十二、申訴事件調查期間，主責調查人員得依申訴人之請求，或視申訴內容所涉事項，暫時停止申訴之對象對於申訴人提供服務。

前項暫時停止提供服務，對申訴人之權益產生影響者，分會應安排由其他工作人員接續提供服務。

十三、申訴事件調查結束後，主責調查人員應將調查結果作成申訴調查報告，並陳報本會備查。

分會就前項申訴調查報告之行政陳核程序，應迴避申訴人申訴之對象核章。

分會應依經本會備查之申訴調查報告內容載明事實及理由，將申訴之決定及作成之處分分別以書面通知申訴人及申訴之對象並副知本會；其係不予處理決定者，得不記載事實。

十四、分會依申訴事件調查結果，認第二點第一款人員提供之服務有違反法令或不當者，視情節輕重，作成下列處分：

(一) 勸導、協調及督促改善。

(二) 申誡、記過、記大過或降級。

(三) 終止契約。

前項第一款及第二款之處分，分會得輔以調整職務、工作內容或負責業務。

第一項第二款及第三款之處分，分會應提報本會人事甄審暨考績委員會決議。

十五、分會依申訴事件調查結果，認第二點第二款人員提供之服務有違反法令或不當者，視情節輕重，作成下列處分：

(一) 勸導、協調及督促改善。

(二) 停止派案三個月至二年。

(三) 解除合作關係。

第二點第二款人員提供之服務違反法令或不當之情節，依法律有懲戒或罰則規定者，得向權責機關舉發。

十六、分會依申訴事件調查結果，認第二點第三款人員提供之服務有違反法令或不當者，視情節輕重，作成下列處分：

(一) 勸導、協調及督促改善。

(二) 定三個月至一年期間暫停於分會之志願服務工作。

(三) 不予續聘或解聘。

除有前項第三款後段所定處分之情形外，分會得輔以調整志願服務工作內容。

十七、分會依申訴事件調查結果，認第二點第四款人員提供之服務有違反法令或不當者，視情節輕重，予以勸導、協調及督促改善，或依契約改派適任勞工或終止實習。

十八、申訴人不服申訴決定者，得於收受通知後三十日內，向本會提出再申訴。

申訴人誤向分會提出再申訴者，以該分會收受之日，視為提出再申訴之日。

前項收受之分會，應於三個工作日內，將再申訴資料逕送本會處理。

分會未於第六點第一項所定期間內作成決定者，申訴人得於期間屆滿

後三十日內，向本會提出再申訴。

十九、本會處理再申訴事件，由本會執行長親自或指定副執行長或組長擔任主責調查人員。

二十、再申訴事件調查結束後，主責調查人員應將調查結果作成再申訴調查報告，並由本會執行長核定；執行長擔任主責調查人員者，由本會董事長核定。

再申訴無理由者，本會應為駁回之決定；再申訴有理由者，本會應為有理由之決定，並得作成處分或變更處分。

二十一、再申訴之決定，本會應依經本會核定之再申訴調查報告內容載明事實及理由，將再申訴之決定及作成之處分分別以書面通知申訴人及申訴之對象並副知原處理之分會。

再申訴之決定，申訴人不得聲明不服。

二十二、本要點第三點、第四點、第六點至第七點、第九點至第十二點、第十四點至第十七點規定，於再申訴準用之。

二十三、第二點各款人員不服分會作成之申訴決定或第十四點至第十七點之處分，得於收受申訴決定或處分通知後三十日內，向本會聲明異議。申訴之對象未依前項規定聲明異議，而本會認再申訴為有理由而變更申訴決定時，申訴之對象得依前項規定聲明異議。

二十四、聲明異議事件，由本會執行長指定本會副執行長或組長一人處理。異議審查之範圍，以申訴決定、處分及異議人聲明異議時主張之事實為限。

為處理異議事件，本會得要求原處理之分會及異議人提供相關資料。

二十五、本會處理聲明異議事件，應於聲明異議期間屆滿後十個工作日內作成決定；惟申訴人提出再申訴者，得併再申訴作成決定，不受前述期間限制。

二十六、本會認聲明異議無理由者，維持申訴決定及處分；其認聲明異議有理由者，得撤銷或變更申訴決定或處分。

異議之決定，本會應以書面通知申訴人及異議人並副知原處理之分會。

異議之決定，異議人不得聲明不服。

申訴人未依第十八點第一項規定提出再申訴，而本會認申訴之對象聲明異議為有理由而變更申訴決定時，申訴人得依第十八點第一項規定提出再申訴。

二十七、本會或分會不得因申訴人提出申訴或再申訴，而於本法權益保障或本會保護服務規定之提供，有差別或歧視對待。

二十八、本會全球資訊網及相關保護服務文宣，應主動揭示申訴之方式及相關規定。

二十九、本要點經董事會通過，報請法務部核定後實施；修正時，亦同。