

衛生福利部第2屆中央兒少代表團大會暨部會座談會

中央兒少代表團提案(三)

案由	關於校園申訴案件管道新增與修正一案提請討論。
兒少代表	王怡晴、沈佑芯、林冠妤、林颯萱、林洋、林櫻子、唐若庭、曹家菱、曹詠晴、莊廷緯、陳盈蓁、陳楷薪、黃詠翔、黃煥城、黃筱彤、楊洵然、廖芯霈、廖康佑、聞英佐、趙苡杉、劉萬祐、蔡宜珊、鄭宇昇、鄭玟欣、鄭茗、鄭詠恩、盧淑恩、蕭丞竣、謝秉辰（依姓氏筆劃排序）
說明	<p>一、有關於署長信箱為普遍學生較為知曉之申訴管道，但實用上有出現使用不順暢、資料表達不明確（申訴管道進入之文字較小，使民眾無法在第一時間就找到所要點選的地方）等問題。網頁設計無法明確使有需求之民眾知曉該點選何處進入申訴管道，因而造成使用上的困擾與不便，故建議國教署改善。</p> <p>二、在我國若學生遇到可申訴之事件，多不知曉可以如何提起申訴，且大多會向家長求助，但此行為易因學生不願告知家長、部分申訴事件聯絡學生時會以信件的方式寄到家長之信箱、家長認為此事無須申訴等因素而無法申訴或是被阻擋，導致學生無法得到協助，故望相關單位改善。</p> <p>三、若發生申訴事件需要找尋申訴管道，多為透過成人與政府，而我們所製作的表單中收到了多位兒少反應透過署長信箱等管道無法及時得到回覆與幫助，故能新增地方政府兒少代表之申訴信箱或平台，令兒少代表得以收集兒少所需得到之協助也可使兒少代表代其追蹤相關進度。</p>
辦法	一、鑒於署長信箱網頁設計不明確而導致的使用上的困擾，故建議國教署可仿台北單一陳情系統，設計出更為易懂之網頁予民眾使用。

	<p>二、鑒於以上說明，故望相關部門能增加教導學生可如何提起申訴等課程、講座，讓學生得以知曉該如何提起申訴。另外對於申訴事件基於保密原則，故其後續相關之聯絡僅告知申訴人即可，無須額外通知非申訴人者。</p> <p>三、鑒於以上說明，望能新增地方政府兒少代表申訴信箱，以便兒少代表收集該地兒少所需之協助與問題，也得以令兒少代表追蹤求助之兒少相關事務之進度。</p>
<p>研處 意見</p>	<p>教育部</p> <p>一、有關本部國教署署長信箱網頁設計不明確一案，說明如下：</p> <p>(一)本部國教署為加強為民服務，有效處理人民「陳情」案件，爰設置「署長信箱」以利民眾對於機關行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，向各機關提出之具體陳情，現行本部國教署之「署長信箱」可自國教署官方網站首頁直接連結，並有查詢辦理進度之功能。</p> <p>(二)至是否仿臺北單一陳情系統，設計更為易懂之網頁供民眾使用一節，本部國教署將於內部研議後，納入未來網站改版之參考。</p> <p>二、針對本部國教署執行申訴及再申訴制度之推廣一節，說明如下：</p> <p>(一)111年5月26日以臺教國署學字第1110067662號函，請各校將學生申訴制度納入學生手冊並於學校網站首頁明顯標示，同時宣導本部國教署於「學生事務資訊網」建置「高級中等學校學生申訴再申訴專區」等資訊。</p> <div data-bbox="1155 1742 1394 1984" style="text-align: right;">  </div>

(二)製作「高級中等學校學生申訴及再申訴制度宣導影片」，放至網路上供各校於集會時間實施推廣使用，且於 111 學年度辦理三場次學生申訴及再申訴研習，以提升學校承辦人員知能，俾維學生權益。

三、本部國教署持續協助學生了解提出申訴之課程、講座，並對於申訴事件區確實依據「高級中等學校學生申訴及再申訴評議委員會組織及運作辦法」第 13、15、35、37 條等所訂定之保密規定辦理。

衛生福利部

關於辦法三「設置地方政府兒少代表申訴信箱」1 節，本部評估認為：

一、CRC 資訊網已經公布申訴途徑，包含以下三類：

1. 人權申訴機制：人民如發現政府機關及其人員有違法或失職行為，或侵害及違反人權之情形者，均得詳述事實及檢附有關資料，向監察院或監察委員提出陳情或檢舉。
2. 一般申訴機制：依行政程序法第 168 條規定，人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，得向主管機關陳情。各機關設置人民陳情管道通常為民意信箱或機關首長信箱。
3. 特殊申訴機制：按兒少特殊處境或特定申訴事由之法定申訴機制，包含矯正教育、家外安置、消除種族歧視、適當資訊獲取、教育權益事務、勞動權益、醫療衛生、健康與適當生活水準等領域。

兒少所需協助之個案性問題，仍有（教育部國教署）署長信箱以外管道可供申訴。

二、申訴在性質上屬行政機關自我審查糾正之途徑，就申訴案情進行查證，並採取適當之行政措施。爰此，現行各地方政府聘任兒少代表參與地方兒少福利與權益促進會表達兒少觀點，惟兒少代表並非屬公務人員或接受政府委託，尚不宜由兒少代表對外及設置「兒少代表申訴信箱」。

決議	<p>一、關於教育部國民及學前教育署署長信箱版面設計意見，請教育部納入未來網站改版之參考。</p> <p>二、至於個案查處過程，請教育部研議警示、提醒或其他保護申訴或陳情學生權益之機制。</p> <p>三、請衛生福利部社會及家庭署研議設置網站提供廣泛兒少自行表達意見管道之可行性。</p> <div data-bbox="1161 577 1394 808" style="text-align: right;"></div> <p style="text-align: center;">※與會人員發言摘要公告於 CRC 資訊網</p>
備註	<p>依據 112 年 12 月 25 日行政院兒童及少年福利與權益推動小組第五屆第 4 次會議決議，本案由衛生福利部與教育部自行管考，並邀請該提案之兒少代表參與推動。</p>