

## 申訴案件處理原則

106.1.1 製表

- 一、本原則依據兒童及少年福利權益保障法、居家式托育服務提供者登記及管理辦法等立法目的以及居家托育管理實施原則據以施行。
- 二、以兒童及少年權利最佳利益為依歸。
- 三、申訴類別：
  - (一) 托育契約: 違約爭議、費用給付、休假認定……等。
  - (二) 托育照顧: 違反法規、不當照顧、照顧疏失……等。
  - (三) 托育溝通: 保育觀念、教養方式、逾時接送……等。
  - (四) 其他
- 四、須訂定申訴案件處理流程並據以執行。
- 五、申訴案件之受理，應以書面為之。
- 六、申訴表單與處理紀錄須詳實記錄清楚人. 事. 時. 地. 物。
- 七、應以支持. 同理. 傾聽. 關懷之態度受理申訴案件。
- 八、釐清申訴人期待與申訴處理限制，必要時須請申訴人檢附相關證據。
- 九、適時提供申訴人所需資源連結與轉介。
- 十、申訴人認為該案件未獲妥適處理時，得為下列行為：
  - (一) 向社會處申請爭議協調。
  - (二) 向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。
  - (三) 向直轄市、縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。
  - (四) 向法院提起司法訴訟。