

花蓮縣政府社會處重大保護案件通報處理流程作業要點

- 一、為周延因應本縣接獲重大保護案件之處理流程，爰透過緊急通報、即時派員處理、成立緊急處理小組等措施，並藉由整合跨科資源、快速傳遞資訊、發揮團隊效能，即時反應個案需求及維護個案權益，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱重大保護案件，係指發生於花蓮縣轄內，並符合下列狀況之一者：
 - (一) 兒虐（含遭他人施暴）、家暴或性侵致死或重傷之保護個案。
 - (二) 媒體關注之保護個案。
 - (三) 其他涉及身心障礙者權益保障法及老人福利法致死、重傷之保護個案。
- 三、本要點通報來源如下：
 - (一) 一一三保護專線。
 - (二) 網絡單位。
 - (三) 媒體報導。
 - (四) 民意代表。
 - (五) 衛福部保護司。
 - (六) 社會處各科科長以上之主管。
 - (七) 其他。
- 四、業務主責科如下：
 - (一) 家內成員間施虐案件、婦女庇護處所案件，由花蓮縣政府（以下簡稱本府）社會處社會工作科主責。
 - (二) 身障及老人疏忽案件、身障及老人機構重大案件，由本府社會處社會福利科主責。
 - (三) 兒少機構、寄養家庭及居家托育人員對兒少施虐案件或重大案件，由本府社會處婦幼科主責。
- 五、業務主責科知悉或接獲重大保護案件應以下各款規定辦理：
 - (一) 緊急通報：
 1. 口頭報告：接獲本要點第三點通報來源通報後，即通知主責科科長，並由科長立即呈報社會處副處長及處長。
 2. 書面報告：主責社工填寫「通報單」，上班日所發生之案件應於當日下午下班前陳核至社會處處長；假日所發生之案件應於次一上班日補填報。

(二) 派員處理：

- 1.人力指派：主責科科長視狀況，指派至少二名人力至現場處理，所指派之人員不限主責科人力，並視狀況由本府社會處科長層級以上之主管到場致意。
- 2.現場工作分配：由一名人員主責案件調查；另一名人員負責定時與科聯繫窗口回報現場瞭解及處理狀況。
- 3.不對外發言：受指派處理之人員不對外發言，如有必要發言時，應聯繫緊急處理小組發言。

(三) 由社會處副處長或處長指示成立緊急處理小組：

- 1.成立處理小組：主責科接獲處長或副處長指示四小時內處成立緊急處理小組。
- 2.小組成員：由副處長或處長擔任小組召集人，主責科科長、督導、社工或業務承辦及至少一名協辦社工為小組成員。
- 3.確立聯繫窗口：於小組內指派一人為專人負責聯繫窗口。隨時整理案件訊息，科長適時向副處長及處長說明。
- 4.設立聯繫專線：如為重大社會關注案件時，需淨空一線電話供現場人員回報。
- 5.處理重點：依瞭解及處理狀況，研商案件處理及對媒體回應方向。
- 6.新聞稿：媒體可能報導時，由督導或協辦社工書面提供案件說明及處理情形，並彙整新聞稿陳核處長後，後由專員寄送採訪媒體/本府行政暨研考處新聞科。
- 7.對外發言制度：視案件發展過程，由處長或副處長或主責科科長對外發言或發布新聞稿。

六、本要點所需經費由本府社會處支應；所需書表格式，依中央主管機關所定格式，如為中央規定之重大案件，直接填寫中央規定之「重大兒少保護事件通報表」、「重大家暴事件通報表」或「重大性侵害事件通報表」陳核，並依相關規定於時效內召開專案會議，進行後續評估檢討。

七、本要點流程圖如附件。