

調 查 報 告

壹、調查案由：據訴，衛生福利部(下稱衛福部)自民國(下同)107年建置「社福人員勞動申訴及溝通平臺(下稱社福勞動申訴平臺)」，應於受理後60日內將辦理情形函復申訴人，詎113年度申訴案件疑多數逾期未有查察結果，損及社福人員勞動權益等情案。

貳、調查意見：

本案緣衛福部於113年12月30日邀集勞動部、各直轄市及縣(市)政府(下稱地方政府)社會局(處)、各社會工作人員職業工會(下稱社工工會)等相關單位，召開「113年度研商社福人員勞動權益保障策進會議」，並公布該部社福勞動申訴平臺於113年度共受理27件申訴案件(含112年度續追案1案)。依該部社福人員申訴平臺相關規定，應於受理申訴後2個月內回復處理結果，惟實際執行情形顯著落後。以113年度受理之27件申訴案件為例，有超過半數案件查處進度延宕，至今已逾半年仍無結果，部分案件甚至接近1年仍未獲回覆，嚴重影響申訴制度之效能，並損及申訴人之權益。

本案經調閱衛福部、勞動部等機關卷證資料，並於114年10月21日詢問相關機關人員，嗣經機關於同年12月底將約詢後之補充說明及相關卷證資料送達本院¹後，業已調查完成，調查意見如下：

一、衛福部為保障社福人員勞動權益，自107年建置社福勞動申訴平臺，並依其制定之案件办理流程規定，不論受檢舉單位是否領有政府經費、或是否請勞動主管

¹ 本院114年11月14日函詢衛福部有3件辦理期間將近2年之申訴案件(即序號2、3、4)是否已結案；衛福部同年12月19日函復本院：「因案情具一定複雜性，相關資料尚待進一步彙整釐清，本部將再另函復」；迄115年1月20日始函復到院。

機關協助處理，案件處理時限均為60日。然而，113年度受理之27案中，僅10案於60日內辦結；其餘逾60日辦結之案件中，5案辦理期間顯著延宕，分別長達346日(約1年)、377日(逾1年)、642日(約1年9個月，近2年)，明顯超出合理期間。進一步檢視流程，發現勞動主管機關雖偶有逾期，多仍屬合理；相較之下，社政主管機關處理時間明顯過長，為延誤主要來源，並嚴重影響民眾對政府即時回應及保障權益之期待。衛福部以「社會福利職場勞動爭議案件涉及多重主管機關及複雜事實」為由，認為案件辦理時間較長屬合理；惟經本院檢視並請衛福部確認，113年度受理之延宕案件皆非「難以認定之困難案件」，卻仍有辦理期間逾1年甚至近2年之情形。當申訴制度無法於合理期間內發揮救濟功能，且中央主管機關對案件進度掌握不力，致民眾須於1年以上才能得知案件結果時，已難以信賴政府行政作為之公平性與效率，進而動搖政府施政基礎及整體公信力，衛福部核有怠失。

- (一)衛福部為保障社福人員的勞動權益，自107年3月起於社會及家庭署(下稱社家署)全球資訊網建置「社福勞動申訴平臺」，提供勞動相關爭議之申訴管道。該平臺目的在暢通社福人員對薪資未全額給付、工時爭議、勞動權益受損等事項之申訴管道，並透過透明化的公共事務參與機制，改善社會福利機構及團體相關專業人力之執業環境與工作條件，持續蒐集及反映基層從業人員之意見與建議。該部於同年8月24日制訂「社福人員勞動申訴案件办理流程圖(下稱申訴處理流程圖)」，作為處理流程之依據。
- (二)依衛福部修訂之申訴處理流程圖，未領有政府經費之受申訴單位，其案件由勞動主管機關於60日內書面通知勞工，副知衛福部後即結案；至於領有政府

經費者，雖由勞動主管機關於30日內先行處理並配合受補助機關回覆衛福部，再由衛福部續處。惟衛福部明確表示：「不論是否領有政府經費，案件處理時限均為60日²」；該部並補充113年度受理27件社福人員勞動申訴案件中，僅有4件未領政府經費，餘23件均領有政府委託或補助³。

(三)然而，113年度共受理27件社福人員勞動申訴案件，僅10案於限期內完成，另17案逾越法定處理期限60日。依衛福部提供資料顯示，有10案辦理期程超過120日，其中有5件案件分別辦理346日(序號27)、377日(序號8)及642日(序號2、3、4)；明顯超出「合理行政期間」的社會期待。

表1 113年度受理之27案之處理時間

處理時間		序號	總計
於60日內辦結		1、6、11、13、17、19、20、22、23、25	10案
逾60日始辦結	61日~120日	9、10、12、14、21、24	6案
	121日~180日	5、7、15、16、18、26	6案
	180日以上	8(377日)、27(346日) 2、3、4(均為642日)	5案

資料來源：衛福部函復；本案自行整理。

(四)衛福部到院接受詢問時表示，若改以「申訴人具體訴求問題是否獲得解決」作為案件是否完成之認定基準，據此主張逾期案件僅餘8件⁴，並表示序號27之申訴人所提具體訴求，已於60日期間內獲得處理並完成回應；惟該部亦不否認，序號2、3、4、8等案之申訴人訴求，未能於60日期間內獲得處理並完

² 衛福部表示：「無論是否為補助案件處理期限無異(皆為60日)，未影響案件效率及申訴人權益」。

³ 衛福部表示：「領有政府補助或補助經費之案件計23件(排除序號13、22、24及25)」。

⁴ 衛福部表示：「逾期8件序號為2、3、4、7、8、12、15、26；由職業工會代為申訴之案件序號為7、15」。

成回應。

(五)然查，若以法定申訴處理期限60日，並以實際行政程序完結時間為準觀之，上開案件之整體辦理期程仍顯著逾越合理行政期間，爰就下列5案逐案說明。

1、序號27，被申訴單位為社團法人桃園市○○○○○
○協會(下稱A法人)，領有政府委託或補助經費，本件係新竹市政府(社會處)委託辦理之方案，中央主管單位為衛福部保護服務司。

本案自提出申訴起至結案，共耗時346日。案件處理顯示：勞動法令部分由勞政機關於申訴提出後約1.5個月完成裁處；社政主管機關回復及衛福部內部作業延宕⁵，致案件最終結案明顯超出合理行政期間。

(1) 高雄市社工工會於112年9月18日於平臺申訴A法人，略以：A法人所僱社工甲於110年間依法申請特別休假，被要求必須交付新臺幣(下同)6,155元予職務代理人；A法人未提供薪資條、加班僅能選擇補休等。經媒體公開報導後⁶，高雄市社工工會接獲同樣是A法人所僱社工乙向該會表示，A法人確實有要求所僱社工請假時必須交付職代費用，遂再於112年9月25日、26日於平臺補充申訴事由及事證。

(2) 高雄社工工會指出，政府委託案內容理應包含所僱社工每月應可申請2,000元加班費，但A法人不允許社工申請；A法人疑以社工名義申請

⁵ 地方社政主管機關於收文約2個月後回復衛福部；衛福部在收到地方社政主管機關函文後，雖於5日內即函復陳述人，內部作業歷經232日始再函請新竹市政府補充說明，最終自收到地方函文起，經過276日方完成結案；依衛福部提供之113年12月30日會議議程資料，本案結案日期及辦理天數欄位填寫「113年7月19日(298日)、113年8月29日(346日)」。

⁶ 中國時報112年9月22日報導「社工請特休被要求回捐薪資 勞檢釐清是否違反《勞基法》」，資料來源：<https://www.ctwant.com/article/285488/>。

加班費，卻未支付給社工。依A法人所僱社工陳訴，A法人曾向政府申請修繕機構照明設備經費，但實際上亦未修繕。以上均要求主管機關詳查。

(3) 衛福部依修訂後申訴處理流程，將涉嫌違反勞動法令部分函轉勞動部職業安全衛生署(下稱職安署)，職安署再交新竹市政府勞工處⁷查處。勞動法令部分於約1.5個月內完成查核並裁處，包括未全額給付工資、未提供薪資明細及延長工時未依規定等情事，相關裁處⁸已函復衛福部⁹。

(4) 依衛福部提供之113年12月30日會議議程資料，本案為「已結案」；但結案日期「113年7月19日」，辦理天數「298日」。經比對衛福部提供資料，發現係在中央社政主管機關之處理階段，未能依申訴處理流程即時結案，致案件處理明顯延宕：

〈1〉衛福部於112年9月20日、10月11日將案件函轉新竹市政府(社會處)，副知新竹市政府勞工處。經查，該府社會處於翌(21)日即通知該府勞工處派員協助聯合稽查，並於112年11月27日首次函復衛福部¹⁰；該部亦於同年月

⁷ 新竹市政府勞工處於114年1月1日組織編制更名為勞工及青年處，是日起簡稱為勞青處。

⁸ 新竹市政府於112年10月30日以府勞動字第1120164286號裁處書裁罰在案，並於112年11月3日公布於勞動部違反勞動法令事業單位(雇主)查詢系統。

⁹ 經勞動部確認，衛福部112年9月20日發文勞動部職安署及新竹市政府(由該府社會處收文)，副本抄送新竹市政府勞工處：(1)職安署於同年月21日收文、23日函轉新竹市政府勞工處，該府勞工處於同年月26日收文；(2)新竹市政府社會處於同年月21日收文、同日函轉請勞工處派員並完成聯合稽查。衛福部再於112年10月11日補充事證予職安署，職安署於同日收文、13日函轉新竹市政府勞工處；該府勞工處於同年月17日收文，於同年12月11日函復衛福部及職安署。

¹⁰ 依衛福部資料，新竹市政府社會處函復該部日期分別為112年11月27日、113年1月3日、同年4月1日、同年6月26日。

30日回復申訴人¹¹，惟當時並未併同結案。

〈2〉經衛福部確認，本件並非屬難以認定之困難案件；然而，該部並未於112年11月30日即結案，而是直到113年7月19日再函請新竹市政府(社會處)說明¹²，最終於113年8月29日才結案。自社福人員於112年9月18日提出申訴起，至113年8月29日止，共346日。

(5) 衛福部於114年12月19日函復本院，表示該部業依新竹市政府(社會處)112年11月27日函，於同年月30日函復高雄市社工工會，爰結案日期應修正為112年11月30日。後續僅為該部督導新竹市政府相關精進作為，暫無涉申訴人與申訴事項之疑義。

2、序號8，被申訴單位為社團法人嘉義縣○○○○○
○協會(下稱B法人)，領有政府委託或補助經費，中央主管單位為衛福部社家署，地方主管機關為嘉義縣政府(社會局)：

本案自提出申訴起至結案，共耗時377日。案件處理顯示：勞動法令部分由勞政機關於申訴提出後約2個月完成初步查核；社政主管機關回復及衛福部內部作業延宕，致案件最終結案明顯超出合理行政期間¹³。

¹¹ 衛福部於114年12月19日函向本院表示：「查本案新竹市政府第1次函復日期為112年11月27日，本部後於112年11月30日函復高雄社工工會。查新竹市政府112年11月27日函復內容，業針對申請特休被要求交付職代費用、未發給薪資明細、不能申請加班費、社工於入職時交付印鑑予機構、申請修繕機構照明設備疑義等逐項說明，本部以此函隨文影復予該工會知悉」。

¹² 衛福部於114年2月7日函向本院表示：「本部於112年11月30日依新竹市政府調查結果回覆社福人員在案。後續並再就相關爭點進行釐明並追蹤其檢討改善計畫執行情形，爰於113年7月19日再將整體改善本案自提出申訴起至結案，共耗時377日。案件處理顯示：勞動法令部分由勞政機關於申訴提出後約2個月完成初步查核；社政主管機關回復及衛福部內部作業延宕，致案件最終結案明顯超出合理行政期間。情形函復辦理」。

¹³ 地方社政主管機關於收文約3個月後回復衛福部；衛福部在收到地方社政主管機關函文後，內部作業歷時256日方完成結案。

- (1) 本案社福人員於112年12月16日透過衛福部社福勞動申訴平臺提出申訴。
- (2) 衛福部依修訂後申訴處理流程，將涉嫌違反勞動法令部分於113年1月19日函轉勞動部勞工保險局(下稱勞保局)及職安署協處；勞動基準部分再交嘉義縣政府勞工暨青年發展處(下稱勞青處)查處。勞動法令部分於約2個月內完成查核並裁處，包括未全額給付工資、未依規定投保及退保、延長工時未依規定等情事，相關裁處並函復衛福部¹⁴。
- (3) 本案調查發現，衛福部對於案件實際辦理進度及結案時點的說明存在前後不一致之情形：
 - 〈1〉依衛福部113年12月30日會議議程資料，本案查察情形欄位略以，B法人未全額給付工資、未為所屬勞工辦理投保、退保手續違反勞動基準法(下稱勞基法)、勞工職業災害保險及保護法等規定裁處在案，惟結案狀態欄位仍列為「查察中」。
 - 〈2〉衛福部於114年2月7日補充本件未能如期完成之理由，略以：「另本案調查過程發現B法人薪資匯款紀錄與縣府印領清冊金額有不一致情形，又B法人補正資料不齊全，因須逐筆資料核對，調查過程費時，爰未能於60日辦理結案」，並計算處理天數為376日¹⁵。
 - 〈3〉衛福部於114年6月19日函復更新案件辦理情

¹⁴ 經勞動部確認，衛福部113年1月19日係同時發文勞動部職安署及勞保局：(1)職安署於同年2月23日收文、25日函轉嘉義縣政府(勞青處)，嘉義縣政府(勞青處)於同年2月30日收文，同年2月23日函復衛福部；(2)勞保局於113年1月24日收文，同年3月26日函復衛福部。勞動部補充本件歷時62日才函復衛福部之原因，除因適逢春節假期(113年2月8日起至同月14日止，共計7日)，尚有因投保單位(即B法人)提供資料不完整，等待補正，始查處完成。

¹⁵ 依衛福部114年6月19日函，衛福部於113年12月27日結案，爰自社福人員於112年12月16日提出申訴起，至113年12月27日止，共377日。

形時，改稱嘉義縣政府（社會局）已於113年4月15日函復該部，而衛福部亦已於113年12月27日函復陳訴人並完成結案；縱先不論衛福部於收到地方社政主管機關函文後，內部作業歷時256日始回復申訴人，其最新說法¹⁶明顯與先前回復內容不一致。

(4) 再經比對衛福部提供資料，發現中央及地方社政主管體系之處理階段，未能依申訴處理流程即時辦理，導致案件處理明顯延宕：

〈1〉依112年修訂之申訴處理流程圖，衛福部應是同日(113年1月19日)將案件函轉各級委託或補助機關；本件B法人之委託或補助機關為嘉義縣政府(社會局)。依衛福部資料，該府社會局於113年4月15日函復衛福部，實際辦理已將近3個月。

〈2〉經衛福部確認，本件並非屬難以認定之困難案件，依112年修訂之申訴處理流程圖，應於收文後5日內回復申訴人；惟衛福部直到113年12月27日才函復陳訴人，同日結案。自社福人員於112年12月16日提出申訴起，至113年12月27日止，共377日；縱使依衛福部所稱，因系統通知信功能異常，該部於113年1月11日始受理陳情案件¹⁷，惟至113年12月27日止，仍計351日。

3、序號2、3、4，被申訴單位為社團法人臺東縣○○○
○○會(下稱C法人)，領有政府委託或補助經費

¹⁶ 衛福部114年6月19日函表示衛福部於113年12月27日函復陳訴人並完成結案；換言之，本案調查前，序號8即已結案。

¹⁷ 依衛福部說明，序號8之申訴案延遲受理原因係因系統通知信(mail server)排程功能異常致延誤，有詳細功能異常報修紀錄為憑。

¹⁸，中央主管單位為衛福部社家署，地方主管機關為臺東縣政府：

本案自提出申訴起至最終確認結案¹⁹，共耗時642日(約1年9個月)，案件處理顯示：勞動法令部分由勞政機關於申訴提出後約2個月完成初步查核；社政主管機關查核及衛福部內部作業延宕，致案件實質結案明顯超出合理行政期間²⁰。

- (1) 依衛福部提供資料：C法人所僱多位社工於112年10月18日²¹、11月11日、同月14日及15日於平臺申訴C法人；申訴情節略以：「未申報調整勞退提繳工資」、「未依規定投保」、「延長工時」²²，以及「申領相關補助經費核銷不實」等。
- (2) 衛福部依修訂後申訴處理流程，將涉嫌違反勞動相關法令部分於112年11月23日函轉勞動部勞保局及職安署協處。勞動基準部分再經職安署交下臺東縣政府社會處²³查處。勞動法令部

¹⁸ 衛福部社家署運用公益彩券回饋金補助(下稱公彩補助)臺東縣政府辦理110年至112年「身心障礙者嚴重情緒行為正向支持整合計畫」，該府委託C法人承接辦理；另110年至112年核定C法人申請推展社會福利補助(下稱社福補助)辦理「身心障礙者日間作業設施服務計畫」；此外，C法人亦有辦理臺東縣3處社區照顧關懷據點，3處據點均有接受衛福部社家署之長照服務發展基金之部分獎助。

¹⁹ 本案調查過程中，均未明確獲悉結案。本院明確以114年11月14日函向衛福部確認本件(即序號2、3、4)是否已結案，但衛福部以同年12月19日函復本院「因案情具一定複雜性，相關資料尚待進一步彙整釐清，本部將再另案函復」；直到本院於約詢後致電向衛福部承辦人確認，始知本件(即序號2、3、4)於114年8月14日正式結案。

²⁰ 高雄社工工會秘書長於114年1月2日接受媒體訪問時即指出，該案自112年11月11日起提出申訴，至其受訪當時已逾1年，當事人就補助經費核銷及申領不實等事項，仍未收到任何處理結果。

²¹ 衛福部社福人員申訴平臺113年受理申訴案件之統計區間為112年11月1日起至113年10月31日止。因此，112年10月18日之申訴案係計入112年受理申訴案件；112年11月11日、同月14日及15日之申訴案則係計入113年受理申訴案件，分別為序號2、3、4。

²² 中時新聞網114年1月2日報導「申訴300天無果 社工：對制度失望」，資料來源：<https://tw.news.yahoo.com/%E7%94%B3%E8%A8%B4300%E5%A4%A9%E7%84%A1%E6%9E%9C-%E7%A4%BE%E5%B7%A5-%E5%B0%8D%E5%88%B6%E5%BA%A6%E5%A4%B1%E6%9C%9B-201000987.html>。

²³ 依臺東縣政府組織自治條例第6條規定略以，臺東縣政府設社會處，掌理社會行政、社會福利、社會保險、勞工行政、社會救助、社會工作、合作行政、勞資關係、勞動條件、勞工

分於約2個月內完成查核並裁處，並函復衛福部²⁴。在社政部分，臺東縣政府社政單位雖於112年12月21日即函復衛福部²⁵，但直到114年8月7日衛福部第4次向本院查復案件處理情形，仍未就申訴人提出的問題完成回復或結案，處理進度明顯遲滯。

- (3) 再經比對衛福部所提供相關資料，發現本案於中央及地方社政主管體系之處理階段，雖依申訴處理流程仍列為「查察中」，惟於涉勞動法令部分完成查處後，社政相關事項之處理未能同步推進，亦未見明確之進度控管或結案時程，致案件整體辦理期間顯著拉長，具體情形如下：
- 〈1〉依衛福部113年12月30日會議議程資料所載，本案已確認C法人有未依法置備勞工出勤紀錄及工資清冊、未經勞資會議同意即延長工時、延長工時超過法定上限、未給予例假休息、未覈實申報調整勞退提繳工資、未依薪資分級表規定投保等違反勞動相關法令之情事，並已依法裁處在案，顯示涉勞動法令部分之查處程序業已完成。
- 〈2〉惟本案社政部分，實質僅涉及補助經費核銷及申領不實之疑義，並經衛福部確認「非屬難以認定之困難案件」。然臺東縣政府分別於112年12月21日、113年3月21日及113年9月13日3次函復查察情形，仍有多處事實未

福利、就業輔導及勞工安全衛生、婦幼福利等事項。雖該處同時兼管社政與勞政業務，但在本調查意見撰寫過程中依實務功能以「勞政單位」、「社政單位」稱之。

²⁴ 經勞動部確認，衛福部112年11月23日係同時發文勞動部職安署及勞保局：(1)職安署於同年月27日收文、28日函轉臺東縣政府社會處(勞政單位)，勞政單位於同年12月4日收文，同年月8日函復衛福部；(2)勞保局於112年11月28日收文，113年2月5日函復衛福部。

²⁵ 經衛福部確認，本件並非屬難以認定之困難案件，依112年修訂之流程圖，應於收文後5日內回復申訴人。

能釐清，致該機關函文反覆往返、久未完成查核；社家署於地方多次函復仍未釐清爭點後，主要仍以函請補充說明及提報輔導改善計畫為處理方式²⁶，未就該補助經費核銷疑義設定明確完成期限或採取更積極之督導作為，致社政部分之查察長期停滯。

〈3〉另據衛福部114年6月19日函，該部於案件後期始多次與臺東縣政府討論案情，並逐筆檢視C法人111年至112年度辦理3處據點之補助經費核銷資料，並於113年12月18日及114年4月10日兩度函請縣府就補助經費核銷疑義續行查復；臺東縣政府分別於114年1月21日及同年5月4日回復略以，經查紙本核銷憑證資料，未發現違法情事，衛福部並稱刻正依申訴處理流程辦理最終調查。然而，本案自112年11月11日提出申訴，迄衛福部「114年6月19日」函所稱「最終調查」，已歷時1年半。

〈4〉本案於114年10月約詢衛福部，並於約詢後正式函請說明本件在補助經費核銷與實際申領落差之調查作為及結果、是否查明不實核銷，衛福部是否依規停止補助或依契約辦理、是否移送司法偵辦、臺東縣政府在核銷不實部分之查核與處理情形等，及「是否已結案」；但衛福部於114年12月函復本院時，

²⁶ 依衛福部113年12月30日會議議程資料，於案件處理天數情形表之備註欄位略以：「臺東縣政府前分別於112/12/21、113/3/21及113/9/13函復本部查察情形，函復內容皆有多處尚待釐清，社家署復函請該府補充說明並提報輔導改善計畫，現仍未果」；於辦理情形表之查察情形欄位略以：「該府社會處(社)於112/12/21、113/3/21函復本部查察情形，其所復內容尚有待釐清處，社家署復5/13函請該府補充說明並提報輔導改善計畫，惟該府113/9/13函復之補充說明仍有未清，本部函請該府再次說明」。

稱「因案情具有一定複雜性，相關資料尚待進一步彙整釐清，本部將再另案函復」。

〈5〉依衛福部115年1月20日函，該部於114年8月14日函復本件4位陳情人所申訴事項之調查結果。

(六)衛福部對案件長期延宕之回應未具說服力，亦未提出具體改善作為：

- 1、綜觀前揭案件，衛福部對案件長期延宕之回應仍未具足說服力，也缺乏具體改善作為。該部以「案情複雜、辦理時程較長」及「申訴案件多屬當事人不愉快經歷，不宜重複回憶」為理由回應，並表示暫無簡化程序或縮短整體辦理時程之規劃。然而，衛福部既已建置社福勞動申訴平臺，並公告案件處理時限為60日，即應遵循並落實自訂標準；若置之不理，將有違行政一貫性與誠信原則。
- 2、另查，部分案件因地方政府查處能量不足或經驗缺乏而停滯，中央主管機關卻僅以退文或函催方式因應，未主動介入或提供專業支援。陳情人亦建議，逾期案件應設置明確停損點，由中央主動介入，並召集專家協助處理；惟迄今仍未見衛福部在制度上有所修正。上述情形顯示申訴制度難以發揮即時救濟功能，並損及民眾對政府行政回應的信賴與整體公信力。
- 3、即便是衛福部115年1月20日函復說明C法人之處理情形，仍主張「因本案申訴項目尚涉及疑有經費核銷不實情事，本部多次與臺東縣政府社會處(社政單位)聯絡釐清以瞭解案情，並逐筆詳細比對核銷資料，因資料量龐大，且本於毋枉毋縱態度，詳予核對，故調查費時甚久，特予說明」。

(七)綜上，衛福部以「社會福利職場勞動爭議案件涉及多重主管機關及複雜事實」為由，認為案件辦理時間較長屬合理；惟經本院檢視並請衛福部確認，113年度受理之延宕案件皆非「難以認定之困難案件」，卻仍有辦理期間逾1年甚至近2年之情形。當申訴制度無法於合理期間內發揮救濟功能，且中央主管機關對案件處理進度掌握不力，致民眾須等待1年以上才能得知案件結果時，已難以信賴政府行政作為之公平性與效率，進而動搖政府施政基礎及整體公信力，衛福部核有怠失。

二、經本院調查發現，衛福部雖已建置社福勞動申訴平臺，作為受理社福人員於職場中遭遇勞動權益受損情形之申訴管道；惟該平臺於受理案件後，就涉及勞動法令部分，實際仍僅依權責函轉勞動主管機關依法查處，其處理方式與勞工透過勞動部民意信箱、1955勞工諮詢申訴專線、各地方縣市政府1999服務專線，或逕向地方勞動主管機關提出檢舉者，於實質運作上並無顯著差異。因此，社福勞動申訴平臺並非另行建立勞動申訴管道。申訴人若僅涉及勞動法令問題，可直接透過既有勞政管道申訴反而更為迅速；爰該平臺的核心功能，在於作為社政主管機關掌握社會福利機構運作、保障社福人員權益及監督政府補助或委託經費使用的重要管理工具。然而，衛福部尚未建立將申訴查處結果制度化連結於補助審查、委託評選、履約管理及風險控管之機制，致部分機構即便屢遭申訴，或查有違反勞動法令、薪資未全額給付等情事，仍可持續承接政府委託或領取補助經費，未能作為有效警示、篩選或風險控管之參考，衛福部有必要積極檢討並強化制度化管管理。

(一)社福勞動申訴平臺雖以社福人員為對象設置勞動權益申訴窗口，惟衛福部並未具實質查處權限，相關案件仍須回歸既有勞動申訴體系辦理；平臺僅為行政轉介與流程。

- 1、衛福部已設置社福勞動申訴平臺，作為社福人員反映職場勞動權益受損之正式管道，並訂有案件受理流程及辦理時限。
- 2、若申訴涉及勞動法令，衛福部會依權責函轉勞動主管機關查處，因此實際查處權限仍由勞動機關行使。其處理程序與勞工直接透過勞動部民意信箱、1955勞工諮詢申訴專線(下稱1955專線)、各地方政府1999服務專線，或逕向地方勞動主管機關提出檢舉者，於實質上並無顯著差異。
- 3、申訴人若直接向既有勞政管道申訴，可免經衛福部平臺的行政轉介流程，通常能更快獲知處理結果。

(二)依衛福部申訴案办理流程圖可知，該平臺的設計核心並非單純用於處理勞動法令案件，其主要功能尚有：協助社政主管機關掌握社會福利機構運作、保障社福人員權益，並監督政府補助或委託經費的使用。

- 1、依衛福部申訴案办理流程圖，衛福部社福勞動申訴平臺的設置，除了受理勞動法令相關申訴，核心功能還包括：用人單位如涉違反政府採購法或採購(委託/委辦)契約的案件，應依契約規定辦理；涉違反衛福部或地方政府相關補助要點的案件，應依各該獎懲規定辦理；涉詐領薪資或費用之委辦或補助的案件，應移送司法機關偵辦。
- 2、然而，調查發現該平臺似未能有效發揮監督政府補助或委託經費的使用及風險控管功能之情形：

部分機構即便屢遭申訴或查有違法情事，仍可持續承接政府補助或委託案件。申訴查核期間，案件耗時或未達違法認定，也未有暫行性管理或風險因應措施，導致違規行為可能重複發生，影響社福人員權益及政府資源使用。

3、以典型案例說明：

- (1) A法人：申訴指出未全額給付薪資、未提供薪資明細、延長工時未依規定²⁷，以及疑以社工名義申請加班費未給付，並申領修繕補助未實際執行，涉虛報或不當使用薪資及補助經費²⁸。衛福部無法確認虛報或補助經費部分情事，但表示A法人違反與新竹市政府簽訂之勞務採購契約，依契約扣除違約金200元²⁹。然而，A法人於110至115年間持續承接政府公彩補助，未曾中斷，多為延續性社福服務方案，顯示現行制度未能將違規查核結果即時反映於補助管理。
- (2) B法人：申訴指出未全額給付工資、未辦理投保及退保手續。嘉義縣政府調查確認違規，並分別裁處各2萬元³⁰；勞動部資料亦顯示B法人多次重複違規³¹，缺乏改善意圖。雖B法人於113

²⁷ 經新竹市政府(勞青處)調查後，確定A法人有未全額給付工資、未提供薪資明細及延長工時未依規定等情事，於112年10月依法裁處6萬元；另查勞動部違反勞動法令事業單位(雇主)查詢系統，A法人於112年12月亦為桃園市政府以其未依規定訂定或核備工作規則，裁處2萬元。

²⁸ 依衛福部說明內容，無法確認A法人遭控有虛報或不當使用薪資及補助經費部分情事之調查結果；僅能確認新竹市政府已逐項說明，衛福部亦將該府原函照轉高雄市社工工會。

²⁹ 衛福部表示，本件並未涉及該部補助款，故無「衛福部推展社會福利補助作業要點」適用之情形，爰未將A法人列入不予補助名單。

³⁰ 經嘉義縣政府勞青處及勞動部勞保局調查後，確定B法人有未全額給付工資、未為所屬勞工辦理投保、退保手續等情事；勞動部勞保局113年3月26日勞局費字第11301805002號函以B法人未為所屬勞工辦理投保、退保手續，違反勞工職業災害保險及保護法第12條規定，裁處2萬元；嘉義縣政府113年6月6日府勞資字第1130138716號函以B法人未將工資全額給付予勞工，違反勞基法第22條第2項規定，裁處2萬元。

³¹ 勞動部勞保局114年11月14日勞局費字第11401811652號函以B法人未為所屬勞工辦理投保、退保手續，違反勞工職業災害保險及保護法第12條規定，裁處2萬元；嘉義縣政府114年5月29日府勞資字第1140137014號函以B法人未將工資全額給付予勞工，違反勞基法第22條第2項規定，裁處3萬元；嘉義縣政府114年8月28日府勞資字第1140226589號函以B法人未給予休假日加倍工資，違反勞基法第39條規定，裁處2萬元；嘉義縣政府114年8月28日府勞資字第11402265891號函以B法人未依規定訂定或核備工作規則，違反勞基法第70條規定，裁處2萬元；勞動部114年10月7日勞職授字第1140254699號函公布B法人未採取預防性措施以防止不法侵害，違反職安法第6條第2項規定，惟未公布裁處金額。

至114年間補助案量略減³²，但仍持續承接政府補助，且減少原因多為原計畫結束³³，而非因申訴或查核結果受管制，顯示制度未能即時將查核結果納入補助審查。

- (3) C法人：申訴指出未經社工同意使用私章於薪資文件、要求以現金繳費及家人名義開立捐款收據，並疑有補助經費核銷不實。衛福部調查確認多項勞動法令違規，裁處19萬5,000元³⁴；4名陳訴人中3名申請勞資調解成立並獲補償。C法人於110至112年間固定承接補助案³⁵，113至114年間未再有新案，多因原計畫結束³⁶，而非查核結果管制，顯示制度對補助案持續監控及違規連動仍有檢討空間。

- 4、綜合前述，衛福部雖已設置社福勞動申訴平臺，惟尚未建立將申訴查處結果制度化連結於補助審查、委託評選、履約管理及風險控管之機制，致部分機構即便屢遭申訴，或經查證有違反勞動法令、薪資未全額給付，甚至涉有人事費核銷不實等情形，仍得持續承接政府委託或補助案件。

³² B法人113年僅有嘉義縣政府社福補助辦理「113年度身心障礙者社區樂活補給站計畫」1筆100餘萬元，114年為嘉義縣政府公彩補助辦理「安心溫馨服務~~厚植精神病友及家屬團體量能計畫」1筆121餘萬元。

³³ B法人自109年起至112年間穩定接受嘉義縣政府社福補助辦理「身心障礙者社區日間作業設施服務計畫」，從未間斷；惟查該計畫最後1筆停留於112年度。

³⁴ 依衛福部113年12月30日會議議程資料所載，違反勞工退休金條例第15條第2項及勞工職業災害保險及保護法第17條規定，分別裁處5,000元及2萬元，共計2萬5,000元；違反勞基法第23條第2項(未置備勞工工資清冊)、第30條第5項(未置備勞工出勤紀錄)、第32條第1項(未經同意延長工時)、第32條第2項(超時工作)及第36條第1項(未給予例假休息)，分別裁處2萬元、9萬元、2萬元、2萬元及2萬元，共計17萬元。惟與勞動部違反勞動法令事業單位(雇主)查詢結果略有出入，公開資料中未見原先認列之超時違規事實，反而新增雇主有違反性別平等工作法規定(臺東縣政府114年2月10日府社勞字第1140027408號函以C法人違反性別平等工作法第21條規定，以同法第37條規定裁處2萬元)。

³⁵ 分別是社福補助之「身心障礙者社區日間作業設施服務計畫」及公彩補助之「自閉症患者個人情緒支持及個別化行為輔導計畫」。

³⁶ 查以「身心障礙者社區日間作業設施服務計畫」及「自閉症患者個人情緒支持及個別化行為輔導計畫」為計畫名稱之最後1筆均停留於112年度。

另於申訴查核期間，不論案件查處曠日費時、尚未作成結論，或最終未認定違法，現行制度均未設有任何暫行性管理或風險因應措施，致機構於調查期間仍可不受限制接受政府新案委託或補助，顯示平臺所蒐集之資訊未能即時轉化為管理或風險控管工具，進而影響社福人員權益保障及政府資源之正當使用，實有檢討並建立完整制度化連動機制之必要。

- (三)調查過程中，本院發現平臺運作存在以下問題：一是若申訴案件查無違法，卻需長期等待結案，容易使民眾對政府行政效率及資源運用信賴下降，感受平臺僅是「登錄系統」而非實質保障工具；二是若查有違法，機構在查察期間仍可承接政府委託案或領取補助款，使違規行為無法立即受到約束，甚至可能重複侵害勞工權益或挪用補助款。
- (四)本院調查發現，申訴案件查核效率低與查核結果不符民眾期待，與現行流程及權責分工密切相關。依衛福部申訴處理流程圖，當社福人員向平臺提出申訴，案件會先由衛福部主管該平臺之社會救助及社工司（下稱社工司）受理，再依權管派案予各業務單位及所屬機關，並再函請各地方政府辦理。由此可見，主責案件進度回應之單位，與涉及社會福利機構補助核給、委託履約及後續管理之實質權限單位，並不相同。鑑於社工司與其他業務單位及所屬機關，在組織上屬於平行單位，並不具有直接管轄或指揮監督權，申訴案件的查核及後續處理，實際上須仰賴各司署及地方政府依法履行職責。此一權責分工與平行架構，使案件執行時效及結果可能受到個別機關資源、程序及查核方式影響，進而導致申訴查核耗時或查核結果不一致，也反映出制度尚

未有效將申訴查處結果納入補助審查、委託評選及履約管理。

- (五) 綜上，衛福部尚未建立將申訴查處結果制度化連結於補助審查、委託評選、履約管理及風險控管之機制，致部分機構即便屢遭申訴，或查有違反勞動法令、薪資未全額給付等情事，仍得持續承接政府委託或領取補助經費，未能作為有效警示、篩選或風險控管之參考，顯示衛福部有必要積極檢討並強化制度化管理。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一，函請衛福部、嘉義縣政府(社會局)及臺東縣政府(社會處社政主管)確實檢討改進見復。
- 二、調查意見二，函請衛福部確實檢討改進見復。
- 三、調查意見，函復高雄市社會工作人員職業工會。
- 四、調查案由、調查意見、處理辦法及簡報，經委員會討論通過，並將其中涉及個人資料等應予保密之內容，依規定遮隱處理後，上網公布。

調查委員：王幼玲委員

王美玉委員

中 華 民 國 1 1 5 年 3 月 1 8 日

案 名：社福勞動申訴平臺逾期未處理案。

關鍵字：社福人員、申訴平臺、勞動權益、逾期未處理、積案。