



衛福部 社福勞動申訴平臺 逾期未處理案

調查委員：王幼玲委員、王美玉委員

- 107年，全臺社工工會於4月2日社工日前夕，公布「2018台灣社工工作服務產業勞動權益調查」，發現社工人員普遍有**低薪、強迫回捐、超時工作沒有加班費**等問題。

近貧救赤貧？ 社工勞動權益調查 六都中高雄市最慘

2018-04-02



社工過勞？ 陳新皓：社福外包 社工如拋棄式人力

2017-04-24



➤ 本院提出調查報告，調查意見一略以：

衛福部於107年3月底建置「社福人員勞動申訴及溝通平臺」期望透過鼓勵吹哨並讓社工人員主動申訴違反勞動法令事件，惟：

透過平臺申訴後，確實查證有薪資未全額給付情形者鳳毛麟角；又**透過該平臺申訴之處理時間較長**、要求具名檢舉始受理等，都使該平臺與制度無法發揮預期效益。

- 114年1月，高雄市社工工會秘書長指出，社福人員勞動申訴及溝通平台在113年共受理27件申訴案，有2案查處超過300天，例如台東縣多位申訴人在112年11月提出申訴，至今超過1年，仍未收到結果。



工會秘書長直言，「案件拖300多天很誇張」，並指出拖案狀況經常發生，導致很多社福人員對制度感到失望、無奈，覺得申訴也沒用，漸漸不想使用平台。

衛福部自訂申訴案辦理
流程規定，表示：
「**無論是否為補助案件**
辦理期限皆為
60日」

涉及勞動法令部分，
實係依權責函轉勞動主管機
關依法查處；再由**衛福部彙**
整回復給申訴人，所以：
是勞政延宕了嗎？

調查發現： 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。



調查意見一

衛福部認證並非困難案件
但每件卻都要查很久



調查意見一

經衛福部確認均非屬
「難以認定之困難案件」

社福勞動申訴平臺113年度受理27案中，
僅10案於60日內辦結；其餘案件均逾期。

其中5案辦理期間 長達346日(約1年)、
377日(逾1年)及642日(約1年9個月，近2年)，
明顯超出合理期間。

- ✓ 申訴案件長期未能於合理期間內處理完畢，中央主管機關亦未有效掌握辦理進度。
- ✓ 致民眾需逾1年始知結果，已影響行政救濟功能與政府公信力。



以A法人為例

地方主管機關：**新竹市政府**

辦理**346日**

衛福部內部作業歷經**232日**
始再函請新竹市政府補充說明

社工提出申訴

112/09/18

地方勞政函復
衛福部

112/12/11

地方社政函復
衛福部

112/11/27

衛福部函復
申訴人

112/11/30

理論上應已結案

但當時並未結案



衛福部再函請
地方社政說明

113/07/19

衛福部
登錄結案

113/08/29



以B法人為例

地方主管機關：**嘉義縣政府**

辦理**377**日

社工提出申訴

112/12/16

地方勞政函復
衛福部

113/02/23
113/03/26

地方社政函復
衛福部



衛福部函復
申訴人

113/12/27

嘉義縣社會局 自社工提出申訴
辦理將近 **4**個月

衛福部內部作業歷經
256日始回復申訴人

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 衛福部113年12月30日會議議程資料：**查察中**。
- ② 衛福部114年2月7日補充本件未能如期完成之理由，並計算**處理天數為376日**。
- ③ 衛福部114年6月19日卻改稱嘉義縣政府已於**113年4月15日**函復該部。



辦理642日

以C法人為例

地方主管機關：臺東縣政府

社工提出申訴

112/10/18

、11/11、11/14、
11/15

臺東縣社會處

雖然很快就回復衛福部
但衛福部都覺得仍有疑慮
公文往返、來來回回，

花了564天

地方勞政函復
衛福部

112/12/08
113/02/05

地方社政函復
衛福部

112/12/21
、113/03/21、09/13
、114/01/21、05/04

未發現違法

衛福部稱
最終調查
114/06/19

衛福部函復
申訴人

114/08/14



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：

有違行政一貫性與誠信原則

- ✓ 衛福部以「案情複雜」及「避免當事人反覆回憶」為由說明
- ✓ 但未提出縮短時程或簡化程序之改善措施
- ✓ 與申訴平臺公告 **60日處理期限** 不符

迄115/01/20
仍稱案情複雜、
有待釐清

未主動介入或提供專業支援

- 部分件因地方政府查處能量不足而停滯
- 中央多以 **退文或函催** 因應
- 迄未建立 **逾期案件中央介入機制**



調查意見二

就算有違法,也要查很久才能確定,
而且頂多罰200元,



調查意見二

社福勞動申訴平臺的**核心功能**，
理應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，衛福部並未將申訴查處結果，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。
- ✓ 致部分機構即便屢經申訴，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。



以A法人為例

辦理**346**日

社工申訴A法人有：

1. 未全額給付薪資、未提供薪資明細、延長工時未依規定。
2. 疑以社工名義申請加班費未給付、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。

均經勞政主管機關確認，依法裁罰各2萬元，共6萬元。

但表示A法人違反與新竹市政府簽訂之勞務採購契約，

依契約扣除違金 **200**元。

衛福部無法確認虛報或補助經費部分情事。

A法人之補助未受影響：

於110至115年間均持續承接政府公益彩券回饋金補助，**未曾中斷**，多為延續性社福服務方案。



以B法人為例

辦理377日

社工申訴B法人有：

均經勞政主管機關確認，
依法裁罰各2萬元，共4萬元。

未全額給付工資、未
辦理投保及退保手續。

依勞動部公開資料，B法人於前述被裁罰後，
後續再有同樣違規情事被重複裁罰，
總違法紀錄高達6~7條，包含職場霸凌。

B法人之補助未受影響：

於113至114年間補助案
量略減，但仍持續承
接政府補助，且減少
原因多為原計畫結束，
而非因申訴或查核結
果受管制。



以C法人為例

辦理642日

社工申訴C法人有：

勞政主管機關多項勞動法令
違規，裁處19萬5,000元。

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。

C法人之補助未受影響：

於110至112年間固定承接
補助案，113至114年間未
再有新案，多因原計畫結
束，而非查核結果管制。



總結來說，本案調查發現
平臺運作存在以下問題：

- 一. 若**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. 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。

申訴案件
查核效率低

查核結果
不符民眾期待

社福人員

社會救助及社工司

保護服務司

社會及家庭署

例如：辦理超過340天的A法人案

例如：辦理超過370天的B法人案、超過640天的C法人案

地方政府

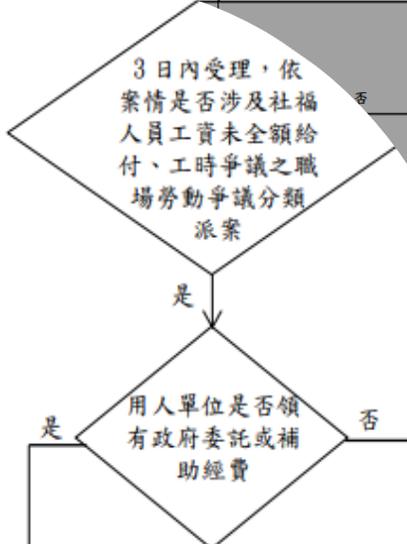
負責平臺的社工司，對主責補助及管理的保護司、社家署並不具有直接管轄或指揮權。

因此，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。

衛生福利部社福人員勞動申訴案件办理流程圖

107年8月24日衛部社字第1071362717號函訂定
109年3月27日衛部社字第1091360110號函修正
112年6月30日衛部社字第1121362223號函修正

社福人員勞動申訴及溝通平臺
書面(含：電子郵件、郵寄、傳真等)
言詞(含：電話、面洽陳情等)



機關應辦理
違反勞基法之案件，協請勞關依規定辦理。
採購法或採購契約，依採購(委託/辦理。
部推展社會福業要點或直轄補助要點之要點相關獎
用之委證明

依據「行政院及所屬各機關處人民陳情案件處理辦法」... 處或移主處查明妥處，並函知...



處理辦法1/2

- 衛福部受理社福人員申訴案件，有案件超過1年、接近2年才結案，該部卻未思具體改進作為。而對於地方政府未能依限並妥為處理時，中央僅以退文或函催方式，未主動介入，亦未掌握案件進度。
- **調查意見一**，函請衛生福利部、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。



處理辦法2/2

- 調查意見二，函請衛生福利部確實檢討改進見復。
- 調查意見，函復高雄市社會工作人員職業工會。
- 調查案由、調查意見及處理辦法，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。