

衛生福利部澎湖老人之家 日間照顧中心服務契約書

本契約於中華民國 年 月 日提供家屬或簽約者攜回審閱。
(契約審閱期間至少為五日) 審閱者簽名：_____

簽約前注意事項：

- (一) 服務使用者之家屬或簽約人在為服務使用者辦理使用衛生福利部澎湖老人之家日間照顧中心(以下簡稱本中心)服務時，有權將契約書攜回詳細審視，並應有至少五日之契約審閱期，依消費者保護法第十一條規定，長照機構與簽約者簽約前，應提供三十日以內合理期間，供簽約者審閱全部條款內容，惟簽約者仍得主張該等條款有效，本契約之審閱期間訂為五日應屬合理期限，但簽約者要求更長時(但限於三十日以內)，長照機構亦應同意之。
- (二) 本中心是團體生活，長輩使用服務前須提供三個月內體檢文件。體檢項目至少包含：胸部 X 光檢查、血液常規及生化檢查、尿液檢查、糞便檢查，供長照機構審核是否符合服務使用條件，請家屬收到檢查報告後需將影本交給本中心評估是否適合收托。
- (三) 本中心營運時間為一般上班日早上 8 點至下午 5 點 30 分，長輩得依生活作息個別需求自行使用服務。當日接受服務起至服務滿 4 小時(含)，皆視為已完成半日服務=半日 1 給(支)付單位。當日接受服務超過 4 小時起至服務滿 8 小時(含)，即視為已完成 1 全日服務=1 日 1 給(支)付單位。當日服務時間均包含使用交通接送時間。當日服務期間如有特殊需求或狀況，不受限半日或全日服務之限制。
- (四) 若有使用本中心交通接送服務，至雙方同意之指定地點接送，當長輩搭上交通車當下，照顧責任即歸屬於本中心，回程接送至指定定點下車後，照顧責任歸屬即回歸家屬(或簽約人)。提供交通接駁時間原則上為上午 08 點至 10 點、下午 4 點至 5 點 30 分，若因路線調整將會協調接駁時間，敬請見諒。
- (五) 本中心應告知簽約者或使用者有關本契約一切之權利義務事項，並提供契約條款、肖像權意願書(如附件一)、個資授權書(如附件二)、藥物託管同意書(附件七)及交通接送同意書(附件八)之文件。
- (六) 如使用者無法表達意願時，由簽約者代為簽署，使用者委託簽約者之同意書如附件三。
- (七) 臨時住宿服務變動契約或其附件，簽約者與長照機構雙方應於變動處簽名。
- (八) 請使用者、家屬或簽約者，務必遵守本中心照顧機構的相關規定。
- (九) 本中心提供衛生福利部澎湖老人之家處理人民陳情案件作業規定(如附件六)及長照機構提供服務所在地主管機關申訴專線：長期照顧管理中心 06-9272162 或 1966、澎湖縣政府社會處 06-9275900、或陳情專線：縣內直撥 1999，外縣市請撥打 06-9274400。

衛生福利部澎湖老人之家日間照顧契約書

立契約當事人：

衛生福利部澎湖老人之家日間照顧中心(以下簡稱甲方)，受照顧者_____以下簡稱乙方)，委託人_____ (以下簡稱丙方)，乙丙雙方關係為_____，日間照顧事宜經甲、丙雙方(或甲、乙、丙三方；或甲、乙雙方同意)，依本契約條款履行並簽立條款如下：

第一條 (雙方當事人給付義務)

甲方提供坐落於澎湖縣馬公市光華里 123 號宗教醫務大樓(日間照顧中心)，並依第三條所定服務項目及內容提供社區式長照服務，簽約者依第六條所定服務費用繳費，供使用者預計自____年____月____日起使用服務。

第二條 (契約期限)

- 一、定期契約：本契約期間自簽訂之日起至____年____月____日為止。
- 二、不定期限契約：本契約自簽訂之日起生效。

第三條 (服務項目及內容)

甲方提供使用者長期照顧服務法(以下稱長服法)第十一條之社區式長照服務或第十三條第一項第三款之喘息服務，其項目如下：

- 一、方案一：長照機構提供政府補助之服務(如各縣市長期照顧管理中心核定之照顧計畫)；其收費標準依據政府主管機關(衛生福利部)最新函文公告「長期照顧服務及給付辦法」(以下稱長照給付辦法)規定。
- 二、方案二：長照機構提供自費服務，應載明其服務項目、數量及其他內容(如附件四)；其收費標準，由提供服務所在地主管機關依長服法第三十五條核定。

採第一項方案一之使用者於接受主管機關再次評估後，如依其結果致補助之額度與內容有變更者，長照機構應與簽約者變更契約或其附件。本中心應提供服務之時間：

日間照顧：營業時間為每週一至週五 08：00 至 17：30。不含國定假日，如遇國定假日或颱風等特殊狀況或其他因素，經行政院人事行政總處宣布停班暫停服務。

(一)全日服務時間：08:00 至 17:30。

(二)半日服務時間：上半日為 8:00 至 12:00、下半日為 12:00 至 17:30。

(三)延長收托服務時間：17:30 至 19:00。

(四)服務時間均含使用交通接送時間；當日服務期間如有特殊需求或狀況，不受限半日或全日服務之限制。

第四條(廣告內容)

甲方應確保廣告內容之真實，對乙方及丙方所負之義務不得低於廣

告之內容，廣告視為契約內容之一部分。

第五條(許可立案等相關資訊之揭示與提供)

甲方應將設立許可證明、投保公共意外責任險證明文件、收費標準、服務項目、服務使用須知，與長照機構提供服務所在地主管機關所設之陳情、申訴、調處及爭議處理機制之資訊，揭示於機構內明顯處所，並主動提供乙方及丙方參閱。

第六條(服務費用收取及繳納)

丙方應繳納長期照顧費及其他費用，其數額及繳費方式如下：

一、服務費用：

長期照顧費：

1、方案一：按照顧計畫內照顧組合之項目及使用頻率，在核定額度內之每月使用之部分負擔為新臺幣_____元(依據使用者之福利身分別)；超出核定額度或因可歸責於簽約者或使用者事由，致不符長照給付辦法之費用或服務，依方案二收費。

2、方案二：依第三條服務項目及內容之方案二計算費用，尤長照中心評估等級之每日全日/半日收費。本款長期照顧費，包括照顧服務費、膳食費，惟不含第七條所定自行負擔費用。其計費數額及內容如下：

日間照顧、小規模多機能

照顧服務費(含膳食費)：使用項目、頻率及費用如附件四。

延長收托費：每半時新臺幣 100 元，未滿半小時者，以半小時計，逾半小時以上未滿一小時者，以一小時計。

(三)服務未遇處理費：乙方因故需臨時取消服務時，應於服務時間一日前通知甲方。但有緊急情況者，不在此限；乙方或丙方未於服務時間一日前通知取消服務，甲方得向丙方收服務未遇處理費新臺幣 100 元。

(四)其他費用：使用項目、頻率及費用如附件四。

二、丙方應於每月 5 日前繳納前月長期照顧費及其他費用(限繳日期如遇假日則順延至假日後的第1個上班日)。繳費方式依以下方式，簽約者繳費後，甲方應開立收據予簽約者：

(一) 由甲方提供乙方收費袋繳交費用。

(二) 由乙方或丙方親自至長照機構繳交費用。

前項長期照顧費及其他費用於服務提供過程有臨時增減之情形，依實際增減結果收費；如有預收款項於次月退款或收取費用時扣抵。如有所疑義，可採親洽、電洽、書面知會等方式，向甲方進行諮詢。

第七條(自行負擔費用)

簽約者應為使用者負擔下列費用：

一、個人日用品、營養品、紙尿褲、看護墊、醫療耗材及其他消耗

品。(請乙方自備提供，甲方不經手代購行為。)

二、外送就醫或住院期間所需醫療、交通費用及僱請看護人員之費用。

三、其他因丙方原因所生之費用。

第八條 (使用者隱私權之保密)

甲方及其提供服務之人員對於因業務而知悉或持有他人之秘密，非依法律規定，不得洩漏，但長照機構依法應通報或提供相關資料者，不在此限。

第九條 (禁止不正當利益行為)

甲方及其提供服務之人員不得向乙方、丙方或其家屬有不當推銷、借貸、金錢、財物或利益往來之行為。

第十條 (服務費用調整)

一、定期契約

(一) 依據長照給付辦法收取服務費用者，應依該辦法收取，不得調整費用。

(二) 非依據長照給付辦法收取服務費用者，甲方調整收費標準，應報長照機構提供服務所在地主管機關核定；甲方於契約期限內調整收費標準，非經丙方同意，不得調整本契約所定之服務費用。

二、不定期契約

(一) 依據長照給付辦法收取服務費用者，應依該辦法收取，不得調整費用。

(二) 非依據長照給付辦法收取服務費用者，甲方調整收費標準，應報長照機構提供服務所在地主管機關核定後通知丙方；甲方應於調整費用前二個月通知丙方，丙方應於一個月內回復是否同意。丙方不同意調整收費或未依限表示同意者，依第十九條第二項第四款及第二十條第二項第五款辦理。

第十一條 (安全保障)

為維護使用者安全，甲方得於機構內適當之公共區域設置錄影(音)監視器，並應告知乙方及丙方。

第十二條 (緊急事故處理流程)

甲方應訂定急、重、傷病或其他緊急事故處理流程，於簽訂本契約時交付乙方或丙方收執，並懸掛或張貼於明顯處所。

乙方接受服務時發生急、重、傷病或其他緊急事故時，甲方負有依前項處理流程之作為義務。

甲方違反前二項義務致乙方受有損害時，應負賠償責任。丙方受有其他損害，另得請求賠償。

第十三條（緊急聯絡人之指定）

乙方發生急、重、傷病或其他緊急事故之服務事項，應通知丙方指定之緊急聯絡人_____（緊急事故處理同意書如附件五）。緊急聯絡人經甲方通知後未及時回復、處理，或無法聯絡，甲方應依當時情形為必要之處置（如乙方須緊急送醫時，逕送距離甲方最近或由救護車逕送合適之醫療機構），緊急聯絡人、丙方或使用者無正當理由者，不得提出異議。

第十四條（毀損設施及設施變更之處理）

乙方或丙方擅自變更使用或毀損甲方所提供之設施，甲方因修復或為其他必要處置所生之費用或其他損害，甲方得檢附單據向簽約者請求賠償。

乙方或丙方經甲方同意變更使用其所提供之設備，或另行增設新設施，其費用應由丙方負擔。

於契約期滿或終止時，除契約另有約定外，丙方應恢復原狀；但該等經變更或新增之設施非毀損不能分離或分離需費過鉅者，其所有權歸甲方，丙方不得拆除及請求賠償。

第十五條（契約終止）

乙方應於約定開始使用服務日或契約生效日起5日內使用服務。如無正當理由屆期仍未使用服務者，甲方得終止契約。

丙方得在不違反乙方意思或最佳利益下，自乙方使用服務之日起三十日內主動終止契約，甲方不得拒絕，丙方應依乙方實際使用服務日數支付服務費用。

甲方應乙方或丙方之特殊請求而為提供服務之購置，如因前二項契約終止而受有損害，得請求丙方賠償。

甲方除經許可停業或歇業，或有第十一條、第十九條所定情形之一，不得終止契約；契約終止時，甲方應通知丙方或依法應負照顧之人，並通知提供服務所在地主管機關或社區整合型服務中心備查。

第十六條（長照機構提前終止契約）

丙方於訂立契約時，以詐術使長照機構誤信使用者符合接受服務條件，或為其他虛偽之意思表示，使甲方誤信而有受損害之虞者，甲方得終止契約；如因此造成甲方之損害，甲方得請求簽約者賠償。

乙方接受服務後有下列情形之一者，甲方得終止契約：

- 一、乙方失蹤逾二個月或搬離甲方特約服務區域。
- 二、健康狀況改變，致不符合接受服務條件。
- 三、丙方積欠第六條服務費用達一個月之總額，經長照機構一個月催告，屆期仍未繳費。

四、丙方不同意依第十條第二款第二目規定調整收費或未依限表示同意。

乙方接受服務後有下列情形之一者，甲方得先暫停服務且通知提供服務所在地主管機關或社區整合型服務中心，並採取必要之措施或處置，經相當時間仍未改善時，亦得終止契約：

一、乙方或丙方或其家屬要求甲方從事本契約約定以外不合理之服務，且經說明仍不接受者。

二、乙方入住住宿式機構、住院、出國。

三、乙方失聯逾一個月。

四、乙方或丙方或其家屬之性騷擾、言語重大侮辱或其他不當行為，致長照機構提供服務人員之生命、身體、自由、財產、人格等法益有受重大損害之虞。

五、故意毀損甲方之設備或物品，情節重大。

六、違反甲方使用設備規定，致妨礙公共安全或衛生，情節重大。

七、經常與其他使用者發生嚴重爭執或干擾他人，經甲方協調勸解仍未改善，致影響服務提供。

前項第四款使用者因障礙或疾病致不能辨識其行為時，甲方應優先通知丙方或家屬送醫療單位採適當處置。

甲方依第一項至第三項規定提前終止本契約，應通知丙方或依法應負照顧之人知悉，並通知地方主管機關或社區整合型服務中心備查。

第十七條(簽約者提前終止契約)

乙方或丙方者應於一個月前通知長照機構終止契約，但有下列情形之一者，得逕行通知終止契約：

一、長照機構於訂立契約時為虛偽之意思表示，使簽約者誤信而有受損害之虞。

二、長照機構提供服務之人員對簽約者、使用者或其家屬實施暴行或有重大侮辱。

三、長照機構提供服務之人員或其他使用者罹患法定傳染病，有傳染之虞。但長照機構已依中央衛生主管機關之規定將該提供服務之人員或使用者送醫診治，或採取必要之隔離或防護措施，不在此限。

四、長照機構停業或歇業前，未於二個月前通知簽約者。

五、長照機構提供使用者居住或生活之處所，有危害使用者之安全或健康，或有危害之虞。

簽約者或使用者因前項契約終止所致損害，得向長照機構請求損害賠償。

第十八條(契約終止時費用之結算)

契約終止時，丙方應於契約終止當日起七個工作日內，繳交乙方依第六條長期照顧費及其他費用。

第十九條(遷出長照機構及遺留物品之處理)

丙方應於約定遷出日，協助使用者騰空遷出甲方。如未依限遷出者，

甲方得按遲延遷出日數向丙方請求相當於長期照顧費之損害賠償。乙方遷出機構後所遺留之物品，甲方應妥為保管，並應通知乙方、丙方或其指定之人於接獲通知二十日以內(不得少於三十日)取回。屆期仍未取回時，長照機構得妥適處理。

前項通知方式，不限於紙本書面，另亦包含當事人之文書、信函、電傳、電報或其他類似方式之通訊。

第二十條(爭議處理)

若乙方或丙方與甲方產生糾紛，應於雙方合意下以澎湖縣(市)主管機關所訂定之陳情、申訴及調處機制處理。

長照機構有長服法第五十九條第一項第一款「因管理之明顯疏失，情節重大，致接受長照服務者傷亡」及第二款「所屬之長照人員提供長照服務，違反本法規定，且情節重大，並可歸責於該機構」之情形之一者，所衍生之爭議，依該條第二項規定之爭議處理機制辦理。

第二十一條(法院管轄)

乙方、丙方及甲方雙方因本契約涉訟時，同意以澎湖地方法院為第一審管轄法院。但不排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九管轄法院之適用。

第二十二條(附件及服務規定之效力)

乙方或丙方及甲方依本契約所定附件經乙方或丙方審閱後，視為契約之一部分，與契約有同一效力。

第二十三條(契約協議補充)

本契約未盡事宜，悉依相關法令處理，並得由乙方或丙方及甲方隨時協議補充之。

第二十四條(契約書之收執)

本契約書一式三份，經丙方及甲方及緊急聯絡人簽名或蓋章後生效，各執一份為憑。如送法院公證，其所需費用除另有約定外，由簽約者及長照機構雙方平均分擔。

簽約者姓名：

使用者本人 家屬，關係_____ 其他_____

國民身分證統一編號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

行動電話：

傳真號碼(如無，可不填寫)：

電子郵件信箱(如無，可不填寫)：

長照機構名稱：衛生福利部澎湖老人之家

機構負責人：莊華州

機構負責人國民身分證字號：X120094203

長照機構統一編號：96403001

機構地址：澎湖馬公市光華里 123 號

電話：(06)9217056

電子郵件信箱：ph111@phsch.mohw.gov.tw

網址：<https://phsch.mohw.gov.tw/home>

服務使用者姓名：

國民身分證字號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

緊急聯絡人姓名：

國民身分證字號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

行動電話：

傳真號碼(如無，可不填寫)：

電子郵件信箱(如無，可不填寫)：

中華民國 年 月 日

附件一：肖像權意願書

衛生福利部澎湖老人之家日間照顧 肖像授權意願書

本人_____ 同意 不同意貴機構得以拍攝記錄服務對象_____，並同意授權由貴機構使用服務對象非涉及隱私部位之肖像，基於非營利目的得以影像存檔、公告欄、紙本文宣、網站等管道公開發表或展示。

前項所為公開發表，貴機構應以服務對象個人形象為優先考量，且不得發表於非正當或違反社會風俗之管道，倘有明顯不利於服務對象情事，簽署人得以立即終止貴機構使用其肖像權。

簽署人簽章：

與服務對象關係：

聯絡方式：

中華民國 年 月 日

附件二：個人資料授權同意書

本同意書說明衛生福利部澎湖老人之家日間照顧將如何處理本表單所蒐集到的所有個人資料。當您勾選「我同意」並簽署本同意書時，表示您已閱讀、瞭解並同意接受本同意書之所有內容及其後修改變更規定。若您有法定代理人，應於您的法定代理人閱讀、瞭解並同意本同意書之所有內容及其後修改變更規定後，方得使用本服務，但若您已接受本服務，視為您已取得法定代理人之同意，並遵守以下所有規範。

一、基本資料之蒐集、更新及保管

- (一)蒐集您的個人資料在中華民國「個人資料保護法」與相關法令之規範下，蒐集、處理及利用您的個人資料。
- (二)請於申請時提供您本人正確、最新及完整的個人資料。
- (三)因執行業務所蒐集您的個人資料包括姓名、身分證字號、性別、生日、血型、戶籍地址、通訊地址、電話等。
- (四)若您的個人資料有任何異動，請主動申請更正，使其保持正確、最新及完整。
- (五)若您提供錯誤、不實、不完整或具誤導性的資料，將可能導致損失相關權益。

二、蒐集個人資料之目的

- (一)為「提供長期照顧服務」之業務，需蒐集您的個人資料。
- (二)當您的個人資料使用方式與當初本機構蒐集的目的不同時，我們會在使用前先徵求您的書面同意，您可以拒絕。
- (三)本機構利用您的個人資料期間為即日起至服務中止日止，利用地區為台灣地區。

三、基本資料之保密

本機構如違反「個人資料保護法」規定或因天災、事變或其他不可抗力所致者，致您的個人資料被竊取、洩漏、竄改、遭其他侵害者，將於查明後以電話、信函、電子郵件或網站公告等方法，擇適當方式通知您。

四、同意書之效力

- (一)當您勾選「我同意」並簽署本同意書時，即表示您已閱讀、瞭解並同意本同意書之所有內容。
- (二)您自本同意書取得的任何建議或資訊，無論是書面或口頭形式，除非本同意書條款有明確規定，均不構成本同意條款以外之任何保證。

五、準據法與管轄法院

本同意書之解釋與適用，以及本同意書有關之爭議，均應依照中華民國法律予以處理，並以_____法院為管轄法院。

已閱讀並接受上述同意書內容。服務使用者或簽約者簽名（請親簽）_____

年 月 日

附件三：使用者委託簽約者同意書

使用者_____同意委託簽約者_____與貴機構衛生福利部澎湖老人之家簽定「社區式服務類長期照顧服務契約書」一案，特立此書為憑。

此致

衛生福利部澎湖老人之家機構

簽約者： (簽名或蓋章)

國民身分證統一編號：

戶籍地址：

聯絡地址：

電話：

服務使用者： (簽名或蓋章)

國民身分證統一編號：

戶籍地址：

聯絡地址：

電話：

附件四：服務項目、時間、頻率及費用(限團體家屋外之社區式服務使用)

一、日間照顧服務/家庭托顧服務。開始時間：____年____月____日

服務項目 (等級/半 或全日)	單價 (元)	部分負 擔費用 (元)	服務時 間	服務頻率 (次/週或 次/月)	費用總計 (元/週或元/ 月)	備註
1.						
2.						

備註:個案如失能等級長照中心複評後有異動，部分負擔費用會因異動後調整。或個案家屬服務後要更改服務頻率時，參考費用如下。

給付額度 CMS 等級	超出補助後自費		一般戶部分 負擔比率 16%		中低收戶部分 負擔比率 5%		低收入戶部分 負擔比率 0%	
	半日	全日	半日	全日	半日	全日	半日	全日
2 級	340	675	54	108	17	33	0	0
3 級	420	840	67	134	21	42	0	0
4 級	460	920	73	147	23	46	0	0
5 級	525	1,045	84	167	26	52	0	0
6 級	565	1,130	90	180	28	56	0	0
7 級	605	1,210	96	193	30	60	0	0
8 級	645	1,285	103	205	32	64	0	0
喘息服務	625	1250	100	200	31	62	0	0
交通接送	100		16		5		0	
協助沐浴	200		32		10		0	

二、服務項目：社區式交通接送服務。開始時間：____年____月____日

單價(元)	部分負擔費用 (元)	服務頻率(次/ 週或次/月)	費用總計 (元/週或元/月)	備註
100 元	16 元			一般戶 16%
100 元	5 元			中低收入戶 5%
100 元	0 元			低收入戶 0%

三、服務項目：社區式協助沐浴。開始時間：____年____月____日

單價(元)	部分負擔費用(元)	服務頻率(次/週或次/月)	費用總計(元/週或元/月)	備註
200元	32元			一般戶 16%
200元	10元			中低收入戶 5%
200元	0元			低收入戶 0%

四、服務項目：社區式晚餐。開始時間：____年____月____日

單價(元)	部分負擔費用(元)	服務頻率(次/週或次/月)	費用總計(元/週或元/月)	備註
150元	24元			一般戶 16%
150元	7元			中低收入戶 5%
150元	0元			低收入戶 0%

五、其他：如日間照顧中心喘息、小規模多機能服務-夜間喘息服務/小規模多機能臨時住宿服務等。開始時間：____年____月____日

服務項目	單價(元)	部分負擔費用(元)	服務時間	服務頻率(次/週或次/月)	費用總計(元/週或元/月)	備註
1.						
2.						

附件五：緊急事故處理同意書

簽約者_____就服務使用者_____於貴機構（長照機構名稱：衛生福利部澎湖老人之家，地址：澎湖馬公市光華里123號）接受服務期間，因發生急、重、傷病或其他必要之長期照顧應通知事項，同意緊急聯絡人如經貴機構通知後未及時處理者，貴機構應辦理下列事項：

服務使用者須緊急送醫時，由救護車逕送合適之醫療機構。

一、
二、

立同意書人： (簽名或蓋章)

國民身分證統一編號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

第一緊急聯絡人： (簽名或蓋章)

國民身分證統一編號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

第二緊急聯絡人： (簽名或蓋章)

國民身分證統一編號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

中華民國 年 月 日

衛生福利部澎湖老人之家處理人民陳情案件作業規定

101年2月8日家務會議通過

102年6月11日家務會議通過

- 一、衛生福利部澎湖老人之家（以下簡稱本家）為加強為民服務工作，有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 二、本家受理人民陳情案件，除檢舉政風貪瀆及依請願法、訴願法、行政程序法及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」已有規定應依其規定外，悉依本作業規定辦理。
- 三、本家受理人民陳情案件，係指一般民眾對於本家行政興革之建議；行政法令之查詢；行政違失之舉發；行政權益之維護，以下列方式向本家提出之具體陳述：
 - （一）書面陳情：包含函轉公文、信函、陳情紀錄表、傳真、電子郵件等。
 - （二）言詞陳情：包含電話或面談等。
- 四、人民陳情案件應具明陳情人姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件，連絡電話、住址、傳真或電子郵件及具體陳述事項等相關資料，依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定，有下列情形之一者，本家除予登記備查外，可不予處理：
 - （一）無具體內容、未具姓名或住址者。
 - （二）同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
 - （三）經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件地址係屬偽冒、匿名虛報或不實者。
 - （四）非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。
- 五、人民陳情管道：
 - （一）郵遞信箱：澎湖縣馬公市光華里3鄰123號。
 - （二）首長信箱（意見箱）：設置於行政大樓一樓。
 - （三）陳情專線：06-9217056
 - （四）電子郵件信箱：o9217056@ms62.hinet.net 或進入本家網站

[http:// www.pheh.gov.tw/](http://www.pheh.gov.tw/)點選民意信箱。

(五) 受理面談單位：行政室（澎湖縣馬公市光華里三鄰一二三號，本家行政大樓一樓入門左轉）。

- 六、書面陳情如函轉公文、信函、傳真、陳情紀錄表等案件，由收發人員以正式公文掛號登錄，於函件加蓋「人民陳情案件」戳記由秘書分文後，先交行政室研考編號列管，並影印乙份為管制考核依據，再交業務承辦人員依限期辦理。
- 七、電子郵件之受理由行政室專人每日定時查收郵件，對於陳情案件，應先行簡復受理，並列印郵件送交收發人員辦理收文登記列管。
- 八、電話口述或面談之言詞陳情，應由行政室受理，填寫「人民陳情案件紀錄表」（如附件一），並向陳情人朗讀或使之閱覽（面談之陳情應請陳情人簽名或蓋章）確認後，送交收發人員辦理收文登記列管。
- 九、業務單位處理人民陳情案件應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎辦理。除填具「陳情案件處理經過報告表」（如附件二），併同陳情文件等相關資料，依公文處理程序逐級陳核後，迅速以公文函復（或電子郵件或其他方式回復）陳情人，並副知有關單位。
- 十、處理人民陳情案件，如係本家業務職掌權責範圍，以不超過七日為限，其內容涉及其他機關業務範圍者，以不超過三十日為限，因故未能於上述期限內辦結者，應簽請核准延長，並將辦理情形及延期理由以書面先行告知陳情人。
- 十一、人民陳情案件有保密之必要者，承辦人員應嚴加保密，加強維護陳情人之權益。
- 十二、人民陳情案件之辦結，承辦人員須將「陳情案件處理經過報告表」影本及回復函文(或電子郵件)副本交予行政室研考，以憑辦理結案銷號。
- 十三、人民陳情案件之函復應隨附「人民陳情案件處理情形意見調查表」（如附件三），作為本家改進參考。
- 十四、本家院民之陳情案件，另依本家相關作業規定辦理。
- 十五、本作業規定應併同人民陳情案件紀錄表及人民陳情案件處理情形意見調查表，張貼於單位網站並設置於本家大門入口以為宣導並供

民眾取閱與填具投寄。

十六、人民陳情案件之處理，得視辦理績效列為平時考核依據，並按情節輕重，依相關規定專案簽請獎懲。

十七、人民陳情案件處理流程如附件四。

十八、電子郵件回復稿如附件五。

十九、本作業規定經本家家主任核定後實施，修正時亦同。

附件七：衛生福利部澎湖老人之家日間照顧中心院民藥物托管同意書

本人_____為受照顧人_____之家屬，因受照顧者接受 貴家照顧，依照醫囑須於受托期間用藥，本人同意將受照顧人之藥物委託 貴家代為保管，並依醫囑交由受照顧者服用，並保證無下列情形，若有下列情事而導致受照顧人身體不適或產生危及生命之意外情形，概由受照顧者家屬自行負責，與 貴家無涉，特立本書為憑。

■家屬隱瞞或未告知受照顧者實際病情而引發之危險，造成受照顧者和他人疾病或傷害。

■家屬提供非經合格醫療院所或合格醫生開立之處方藥物。

此致

衛生福利部澎湖老人之家

立 據 人：

身 分 證 字 號：

與受照顧者關係：

中 華 民 國

年

月

日

附件八:衛生福利部澎湖老人之家日間照顧中心個案交通接送同意書

本人_____為受照顧者_____之家屬，因照顧者於貴家接受日間照顧，並因家屬工作及時間問題委請貴家提供交通接送服務，本人同意將受照顧者接送至指定接送地點，並自行指派專人負責其安危，若有走失或發生意外事件，導致產生危及生命之意外情形，概由受照顧者家屬自行負責，與貴家無涉，特立本書為憑。

此致

衛生福利部澎湖老人之家

立 據 人 ：

身 分 證 字 號 ：

與受照顧者關係 ；

中 華 民 國

年

月

日