



家庭托兒者問答：向發牌局上訴和投訴 2006 年六月

1. 當投訴調查完畢之後，我會預期什麼？

在調查完畢之後，發牌分析員將在表格 LIC 809 做一個報告；此表格是家庭托兒者對發牌局在訪查設施之後的發現，第一次有機會可表示同或不同意。

如發牌分析員在調查家長或他人提出的投訴，報告將用以下三種類型其中一種，來為發現定類：

(一) 可證實者，意指發牌分析員決定家庭托兒者有違反法律或規則之指責是正確的；

(二) 無法結論，意指發牌分析員無法決定或證明家庭托兒者有違反法律或規則之指責是正確的；

(三) 於理無據，意指發牌分析員發現指責是不實的。¹

所有經可證實或無法結請之報告，均成為家庭托兒者發牌檔案的部份，可供公眾查閱。於理無據的報告將存放在發牌者的保密檔案內，意指公共是不可查閱的。

如發牌分析員在查訪時發現問題，分

析員將發出告票或作民事處分。如違規嚴重或重複，分析員可提出「行政行動」例如暫時停牌或撤銷牌照。

2. 如家庭托兒者不同意發牌局的行動，家庭托兒者可以做些什麼？

家庭托兒者如不同意發牌局的行動，可有多個選擇。它們是：

- 提出投訴；
- 對告票，處分，或調查報告向發牌局上訴；
- 上訴，如發牌局所採取的行動是行政行動。

3. 投訴和上訴有什麼不同？

家庭托兒者有權就不適當應用或執行發牌局規則，和任何爭議議題之評審，提出投訴。如無告票，處分，或行政行動，但家庭托兒者仍然認為發牌局有些地方做錯時，家庭托兒者應使用投訴程序。例如，如家庭托兒者相信發牌局不正當的使用規則，或因為與發牌分析員個性衝突而被發現事實不存在之缺失時，托兒者可以向發牌局投訴。發牌局不可以因為托兒者提出投訴而歧視托兒者。²

家庭托兒者可以就任何針對他們之告票或處分，提出上訴。此包括發出有違發牌局規則之告票，以及托兒者認為投訴調查報告之「無法結論」發現，是「於理無據」的。

4. 上訴是否有截止日期？

是的，你必須在收到告票的十天內對告票或民事處分提出上訴。³托兒者如錯過此日期可能無機會上訴，即使她認為發牌局採取的行動是錯誤的。

5. 我可以在什麼地方找到投訴或上訴之協助？

發牌權益促進者可以協助與發牌局有爭議的家庭托兒者。發牌權益促進者的角色與發牌分析員不同；雖然權益促進者在發牌局工作，他們的責任是幫助解決糾紛。如要聯絡發牌權益促進者，請致電 Betsy Rutana, 510-622-2623。

向發牌局提出上訴或投訴時，找一名律師幫助是好主意。托兒法律中心不代表家庭托兒者提出上訴或投訴，但家庭托兒者可以致電本縣的律師公會律師轉介服務，尋找律師。請查看電話簿或瀏覽加州律師公會的網頁，找出他們的電話號碼。

上訴行政行動

6. 告票或民事處分的上訴程序是什麼？

告票或民事處分的上訴行動，涉及以下四個步驟。在每個步驟之中，家庭托兒者如不同意所作的決定，他或她可以向下一個步驟上訴。

- 向**發牌計劃經理**上訴。家庭托兒者第一步是向發牌分析員的主管寫信，說明為什麼你不同意分析員的結論。主管在評審信件之後，將通知托兒者將採取什麼行動。
- 向**地區經理**或縣級相等級別者上訴。
- 向**計劃管理人**上訴。
- 向**副主任**上訴。副主任在沙加緬度工作。這是告票或民事處分行政上訴的最後一級。⁴

7. 在我的上訴信件中我應寫些什麼？

- 重要的是寫上訴信件時，小心和深思熟慮，並應包括以下的資料：
- 清楚指出信件是一封上訴信；
- 說明發牌局針對家庭托兒者的行動是什麼。如可能，附上一份任何告票，報告，或其他與上訴有關通知的副本（不是原件）；
- 說明托兒者認為應用之情況和論點。包括任何可能有助的文件之副本（不是原件）；
- 說明托兒者認為有詮釋錯誤或應用不當之規則；
- 說明托兒者認為發牌分析員或其他人沒有考慮足夠之任何因

素。

8. 如我對告票或民事處分提出上訴，我是否有要求聽訊的權利？

不。民事處分和告票之上訴程序是有限的，你並無要求舉行聽訊的權利。在每級的上訴中，必須用書面提出。此外，做出決定者發牌局的僱員。發牌局副主任的決定是最後的。托兒者有權要求和地區辦事處管理人會面討論任何發牌的議題，以及在提出通知下，帶任何人出席會議。此非正式的會議並非聽訊，所以地區辦事處管理人不會發出一個正式的決定。⁵

9. 是否可用證據針對我？

家庭托兒者提供給發牌局的證據，包括在上訴過程中提出之證據，以後可以被用來針對托兒者。所以，重要的是家庭托兒者在上訴信和在任何非正式的會議中，避免承認他們曾有犯罪或提供指出他們可能曾有犯罪的資料（「自控」）。

上訴行政行動

10. 上訴行政行動和上訴告票及民事處分有何不同？

發牌局的行政行動包括暫停牌照，撤銷牌照，和否決牌照，比告票和民事處分更為嚴重。因為行政行動嚴重，受到行政行動針對的家庭托兒者，比收到民事處分或告票的家庭托兒者有更多的權利和保護。⁶

當發牌局採取行政行動針對家庭托兒者有權要求在行政法官前舉行全面的行政聽訊，該法官是由加州行政法辦事處聘用的。⁷發牌局將由其內部律師代表。⁸

11. 上訴行政行動的截止日期是什麼時候？

上訴行政行動的截止日期，應為在發牌局寄出行動通知給托兒者日期之後的十五（15）天內。⁹行動通知是一份法律表格，指出發牌局正向收到通知的家庭托兒者採取行政行動。

12. 上訴行政行動，我是否應向律師諮詢？

在上訴行政行動時，由一名幹練的律師代表家庭托兒者是一個好主意。托兒者並無免費任命一名律師代表他們上訴之權利，而他們亦可選擇自己代表自己。

托兒法律中心在投訴和上訴案件中不代表家庭托兒者。家庭托兒者可以致電州律師公會律師轉介服務處尋找律師。你可以從電話簿或瀏覽加州律師公會的網頁 www.calbar.ca.gov 查找他們的電話。

13. 我如何知道發牌局已採取針對我的行政行動？

家庭托兒者有權收到提供以下資料的行動通知：

- 發牌局已採取或正在採取之行動的性質；
- 此行動的法律根據；和
- 家庭托兒者有什麼可以維護他或她之步驟。¹⁰

14. 在我收到行政行動通知時，我可以做什麼？

如你認為行動是不正對，你可以上訴。如要上訴，收到行政行動通知的家庭托兒者必須在發牌局發出行政行動通知日期的十五天內提出上訴。¹¹

15. 什麼是辯護通知？

辯護通知開始了上訴程序。它應提供以下的資料：

- 一份通知發牌局托兒者要求聽訊之聲明；
- 對任何針對托兒者之指控的異議，包括參照發牌局可能違反的法律；和
- 作出辯論。
- 如有需要要求一名傳譯員。¹²

16. 在呈交辯護通知之後將會發生什麼？

在呈交辯護通知之後，家庭托兒者有權取得聽訊。家庭托兒者和發牌局在聽訊中均擁有某些權利：

- 發牌局可以修改指控。然後給予家庭托兒者回應之機

會；¹³

- 家庭托兒者和發牌局均有權在聽訊之前提出調查事實之書面要求。調查事實是讓每方從對方取得持有的資料，確保他們在聽訊時能充份展示其案件。¹⁴調查事實必須在某個時間內完成；
- 雙方均可取得法庭令要求涉及方，證人出庭和出示文件（稱為「傳召」），並可要求在聽訊之前錄取對方的證供¹⁵。證供的作用，在取得無法或將不會出席聽訊的證人的資料；
- 可能會在聽訊前舉行一個會議，探索和解，準備協定（協議），澄清問題，或解決其他問題之可能性；¹⁶
- 在聽訊中，證人如無法出席，可用其書面宣誓書或聲明作為證據。家庭托兒者必須在聽訊之前至少十天寄出或送交宣誓書到發牌局。¹⁷
- 家庭托兒者將會在聽訊之前至少十天收到聽訊通知。¹⁸

17. 什麼人主持聽訊？

聽訊由一名在此案之前未曾擔任任何角色之不偏私的行政法法官主持。¹⁹這是一個正式的行政聽訊，但沒有民事審訊案件之正式，雖然方式相同。

18. 如我不講英語呢？

聽訊用英文舉行。如有人不明白或不

講英語，和要求語言協助，則發牌局必須提供一名傳譯員。²⁰如在聽訊時需要傳譯員，在提出上訴時同時要求傳譯員是好主意。

19. 聽訊之時間安排怎樣？

在收到辯護通知之後，有嚴格安排聽訊時間之規定，要看托兒者的牌照是否已告暫停而定。

- 如牌照仍未暫停，聽訊應在收到辯護通知之後的九十（90）天內舉行。²¹
- 如牌照已告暫停，則聽訊應儘快舉行，應在收到辯護通知之後不遲於三十（30）天內舉行。臨時暫時停牌仍然有效，直至聽訊是告完畢和做出決定為止。²²

20. 在聽訊中可接受什麼證據？

所有有關的證據均可被接受，包括一些在正規法庭不會接受的傳聞類型。²³如有人作證說「我的頭傷痛」，此說法並非傳聞。但如有人說「湯說，「我的頭傷痛」，」則在重複時湯的說法是傳聞。

行政聽訊中通常准予傳聞，但只能支援一些其他不是傳聞的證據時可用，例如目睹聲明。發現事實一般不能只根據傳聞。

即使行政聽訊接受證據之規則與法庭

不同，重要的是能適當反對事實發現是否有效有紀錄在案，就像法庭審訊一樣。所以在這些聽訊中由一名律師代表是好主意的原因之一。

聽訊接受十二（12）歲以下被指為案件受害者在法庭外所作之證人聲明，除非以缺乏可信性而及時提出反對。²⁴

證人例如兒童，如果脆弱和在家庭托兒者前作證可能會感到威脅者，可以在家庭托兒者不在場下作證。托兒者將有機會通過閉路電視看到證人作證，和向證人反詰。

21. 在發牌局聽訊中，提供證據責任是什麼？

發牌局必須有優勢的證據來證明其指責。²⁵這是一個法律名詞，意指整體的證據必須支援發牌局之指稱，即使只有一點點。發牌局有責任提供證據；無規定家庭托兒者需證明發牌局是錯誤的。

22. 什麼人可出席發牌局聽訊？

以下是一些可以出席聽訊的人士：

- 家庭托兒者本人；
- 家庭托兒者代表。²⁶雖然無此規定，但找律師代表是好主意；
- 傳譯員，如有需要以及在辯論通知上有提出要求；
- 發牌局的律師，和任何來自發牌局將會在聽訊中作證

- 者；
- 證人。²⁷

雖然其他人可以出席聽訊，行政法官有權請不屬此案的任何人離場。²⁸

23. 我在聽訊中有什麼權利？

每方均有以下的權利：

- 提出證據；
- 傳召和質詢證人；
- 向反方證反詰；和
- 反駁針對他或她的證據。²⁹

24. 如何及在什麼時候做出決定？

在呈交案件之後，行政法官將於三十（30）天內準備一個決定建議。發牌局然後有機會接受或改變決定。³⁰因此，發牌局對案件之決定有相當之控制權力。在發牌局收到行政法官的決定建議之後的三十天，發牌局必須以公共紀錄方式就決定存檔，並發給每一方及其律師。³¹決定通常在發出或寄給家庭托兒者之後三十天生效。³²在發牌局或家庭托兒者的要求下，行政法官可能重新考慮決定。³³

25. 否決或撤銷托兒者牌照會有什麼影響？

家庭托兒者如就否決或撤銷牌照提出上訴，然後在上訴中敗訴，需要等聽訊決定之後一年，才可以再申請牌照。³⁴如托兒者決定不堅持到底，行政法官將仍然做出一個決定；即使在該

情況下，托兒者仍須等候一年才可以重新申請牌照。

當然，無保證托兒者再申請牌照時一定獲准。當發牌局認為其有強力的根據時，即使在一年之後，亦有可能不准予發新牌的申請。所以，如家庭托兒者不同意發牌局採取的行動，重要的是上訴，和在上訴時使案件對己有力有利。

26. 如我在行政聽訊中敗訴，我有什麼選擇？

如家庭托兒者敗訴，他或她尚有一個選擇：上法庭。家庭托兒者有權在要求重新考慮的三十天期限最後一天前入稟法院，即使托兒者沒有要求做重新考慮。³⁵如家庭托兒者在郵寄決定後的十（10）天要求一份行政聽訊的轉錄本，則入稟要求法庭命令之時限可延長至發出轉錄本之後的三十（30）天。

27. 在法庭會發生什麼事？

當案件交法庭審訊後，不可以再提出新的證據。法庭只按以前在行政聽訊中提出的證據做決定。這也是另一個原因，有意上訴的家庭托兒者需要在行政聽訊中有適當的代表。評審的法庭一般研究行政法官在應用法律時是否有出錯，以及是否有足夠的證據支持決定建議。評審法庭不願猜度行政法庭對證人之可信性之決定。同樣地，評審法庭不大會改變發牌局選擇法律准予之處分，不論其結果有多嚴

厲。

上法庭時最好有律師代表。需要上法庭上訴行政聽訊負面決定之家庭托兒者，並無權利可得到免費為其指派一名律師。托兒法律中心在投訴和上訴中不代表家庭托兒者。家庭托兒者可

以致電本地的律師公會律師轉介服務找律師。你可以在電話簿或瀏覽加州律師公會網址 www.ca.bar.ca.gov 查找電話號碼。

詳情可瀏覽托兒法律中心網頁：
www.childcarelaw.org

此文件的目的是提供所述專題的一般資料。以 2006 年六月為準，相信內容是正確和準確的，但法律經常改變。此文件之提供，並非作法律或其他專業顧問用途。如你需要法律顧問，你應向尋找幹練律師的服務。

¹ DSS Evaluator Manual (DSS 評估者手冊) §3-2635，做出決定：投訴是否於理無據，無法結論或可予證明 (Making the Determination: Is the Complaint Unfounded, Inconclusive or Substantiated?) (Transmittal No. 03RM-08, Aug. 2003)，頁 50-52。

² 加州健康和安全法 (CAL. HEALTH & SAFETY CODE) §1596.842(c), 1597.56 (發牌局發現); CAL. CODE REGS. Tit. 22 §102403 (托兒者投訴)。並參看，表格 LIC 9058，申請人/持牌者權利，指出可根據發牌局僱員行為不適當而提出投訴。

³ 加州健康和安全法 §1596.842(b); 表格 LIC 9058，申請人/持牌者權利。

⁴ 加州健康和安全法 §1596.842(b); 表格 LIC 9058，申請人/持牌者權利。

⁵ 加州健康和安全法 §1596.842(b)(2); 表格 LIC 9058，申請人/持牌者權利。

⁶ 加州健康和安全法 §1596.842(b)(3); 表格 LIC 9058，申請人/持牌者權利。

⁷ 加州政府法 (CAL GOV'T CODES) §11502。

⁸ 參看，DSS 評估者手冊 §1-0030，詞彙表 (Transmittal No. 03RM-14, Dec. 2003)，頁 6，(<http://cclid.ca.gov/res/pdf/03RM-14ENFORCEMENT.pdf>)

⁹ CAL. CODE REGS. Tit. 22, §102401(c) (否決牌照)

¹⁰ 加州政府法 §11503, 11507

¹¹ 加州政府法 §11506(b)

¹² 同上，§11506, 11435.20

¹³ 同上，§11507

¹⁴ 同上，§11507.6, 7

¹⁵ 同上，§11507.6, 11511

¹⁶ 同上，§11511.5

¹⁷ 同上，§11514

¹⁸ 同上，§11509

¹⁹ 同上，§11512

²⁰ 同上，§11435.20

²¹ 加州健康和安全法，§1596.887(c)

²² 加州健康和安全法，§1596.886; CAL. CODE REGS. tit. 22, §102402(c),(d)

²³ 加州政府法，§11513(c)

²⁴ 加州健康和安全法，§1596.8872

²⁵ 同上，§1596.889

²⁶ 同上，§1596.842(b)(3)

²⁷ 同上，§1596.8871

²⁸ 同上，§1596.8871(c)

²⁹ 加州政府法，§11513(b)

-
- ³⁰ 同上，§11517(c)(2)
³¹ 同上，§11517(c)
³² 同上，§11519(a)
³³ 同上，§11521
³⁴ 加州健康和安全法§1596.851(b)(1)
³⁵ 加州政府法§11523