

臺灣高雄地方法院辦理 108 年度單一窗口 聯合服務業務志願服務工作者招募計畫

一、依據

司法院訂頒「法院辦理招募單一窗口聯合服務業務志願服務工作者作業要點」、本院「單一窗口聯合服務業務志願服務計畫」及「志工面試遴選辦法」。

二、招募

(一) 辦理時間：108 年 12 月。

(二) 本院本年度招募單一窗口聯合服務業務志願服務工作者（以下簡稱志工）之種類及人數：

便民禮民志工：錄取 35 名、備取 15 名。

(三) 志工招募事宜由書記處銜院長之命令召集相關單位辦理之，並由訴訟輔導科承辦相關事宜。

(四) 志工資格：

便民禮民志工除應具備下列條件外，並以每週可到院服務五班（半天為一班）者，優先遴選之：

1. 20 歲以上，身心健康、行動方便、素行良好、具服務熱忱與能力者。

2. 通曉國、台語、客語或外語，具書寫能力者。

(五) 遴選方式

便民禮民志工：經面試合格擇優錄取，先行試用，完成教育訓練後錄用。

三、訓練

本院遴選之志工，於完成下列訓練後，發給志願服務紀錄冊：

(一) 基礎教育訓練：12 小時。

(二) 特殊教育訓練：10 小時，得依個別需求另增加課程項目。

(三) 前二款教育訓練由本院訴訟輔導科辦理，或囑託有關單位代為辦理第一款教育訓練，無故不參加訓練或未完成訓練者，不予錄用。

四、管理、運用

- (一) 志工每次服務時間為半日，週一至週五，分上、下午兩個時段計算，每日上午 9：00~12：00；下午 2：00~17：00，如有需要，得由本院機動調整服務時段，但每一時段均應服勤滿三小時。
- (二) 志工服務地點為本院院本部、高雄簡易庭、鳳山簡易庭、公證處及民事執行處。
- (三) 志工參與服務工作時，應服從本院各級長官之指導。
- (四) 志工之行政管理及協調聯繫事宜，由訴訟輔導科擔任。
- (五) 志工應穿著本院製發之背心，並按執勤時間出勤、簽到及簽退。
- (六) 志工應遵守志工倫理守則，成立志願服務團隊，選出自治幹部，負責代班、協調及聯繫等事宜。
- (七) 本院應建立志工之個人服務檔案，以建立完整服務資訊。
- (八) 本院應為志工辦理意外事故保險，必要時並得補助交通及誤餐費。辦理便民、禮民業務志工每人每日不得逾越新台幣肆佰元。

五、志工服務內容

便民禮民志工：

- (一) 接受民眾詢問，並詳為解答服務。
- (二) 引導民眾至各承辦單位辦公室。
- (三) 引導民眾辦理報到或至法庭開庭。
- (四) 指導民眾使用觸摸式電腦查詢系統。
- (五) 協助售狀、影印及案件有關股別、案號之查詢。
- (六) 扶助老弱殘障及幼兒事項。
- (七) 其他民眾詢問事項，給予適當指導或協助。如無理，應報告服勤單位主管或訴訟輔導科科長處理。單位主管、科長不在時，應報告其他長官處理之。
- (八) 其他便民服務事項或臨時交辦事項。

六、輔導、考核

- (一) 本院應提供志工必要之服務資料，隨時予以指導、協助，並視業務需要不定期舉辦志工研習。
- (二) 志工之督導考核由訴訟輔導科負責，其他志工實際服勤單位主管應負責志工平時督導考核，並將考核資料送訴訟輔導科彙整。
- (三) 本院應定期考核志工及團隊之服務績效。對服務績優者，予以公開表揚，頒發獎金或獎品（狀、牌）等適當獎勵。如有下列各款情形之一者，得由訴訟輔導科報請院長核准，按情節輕重，分別予以規勸、警告或停止其志工服務：
 - 1 無故未依執勤時間出勤服務，一個月達二次以上者。
 - 2 因住居所遷移或其他事由致不能執行職務者。
 - 3 行為不良、言語不當、服務態度欠佳，有損司法信譽，或其他不適任之情形者。
- (四) 志工於本院服務年資滿一年，服務時數達 150 小時者，得向訴訟輔導科申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。
- (五) 志工於司法院所屬各級法院服務滿 1500 小時以上，且持有志願服務績效證明書者，得填具申請獎勵事蹟表，檢同相關證明文件，於每年一月底前向本院提出申請，由本院審查後陳報司法院，依下列規定予以獎勵：
 - 1 服務時數達 1500 小時以上者，頒授志願服務績效銅牌獎及得獎證書。
 - 2 服務時數達 2000 小時以上者，頒授志願服務績效銀牌獎及得獎證書。
 - 3 服務時數達 2500 小時以上者，頒授志願服務績效金牌獎及得獎證書。

七、本計畫奉院長核定後實施。