

臺灣士林地方法院辦理單一窗口聯合服務業務志願服務工作者招募計畫

一、依據

- (一)志願服務法第七條。
- (二)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第三點。
- (三)法院訴訟輔導科為民服務實施要點第五點。
- (四)臺灣士林地方法院志願服務人員管理要點。

二、招募

(一)遴選辦法

以發布新聞、公開遴選、同仁推薦、通知退休人員或其他方式擇一或併行辦理訂定登記期間，指定期日加以面談遴選，其對法院業務熟悉者得優先遴用。

(二)遴選對象

身心健康、品行端正、有耐心、愛心、主動積極、具服務熱忱、生活安定有充裕時間者，並分下列情形：

1. 司法志工

年齡 25 歲以上，70 歲以下，通曉國、臺語或其他方言，具有書寫能力之高中以上學歷人士。但曾任本院員工退休，有意願加入本院司法志工行列者，由訴訟輔導科負責辦理，並得請相關科室主管協助審查通過後，報請院長核可後遴用。

2. 訴輔志工

- (1)現就讀國內大學法律系三年級以上或法律研究所之學生。
- (2)法院退休人員，具訴訟輔導能力者。
- (3)其他具有法律專業知識之社會人士。

3. 志工之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及服務項目等事宜，由訴訟輔導科負責辦理，必要時得請相關科室協助。

三、訓練

- (一)志工於參與服務工作前，應先自行上網報名參加臺北 e 大學習網站舉辦之基礎教育訓練，完成基礎教育訓練時數為六小時。
- (二)志工應於任期內完成特殊教育訓練時數為十小時。
- (三)志工於完成上開一、二項之訓練後，本院應發給志願服務證及志願服務紀念冊。

四、聘期：

聘期為一年，於實際參與服務工作滿二個月，且績效良好者，由本院發給聘用公函。志工於任期屆滿前需再經本院遴選委員會重新審查後，得在期滿後續聘。

五、管理、運用

- (一)設隊長、副隊長各一人，由志工推舉並得連任，隊長出缺時，由副隊長遞補。隊長負責團隊之行政管理、排班表、協調聯繫、籌辦活動等隊務，副隊長襄助隊長處理隊務。
- (二)司法志工依本院業務需求分設服務組、回證組、引導組、協辦組，由隊長、副隊長協調各組分別推派組長、副組長各一人，綜理各組事務。
- (三)遵守事項

1. 本於便民、禮民服務宗旨，以愛心、耐心為民眾服務，不隨意評論法院是非，但得

向隊長反應相關問題或為善意建議。

- 2.排班表由隊長、副隊長協調排定，應檢送訴訟輔導科科長核定後存查。
- 3.應依排定時間親自參與服務工作，按時出勤並應於簽到、退簿簽名。遇有臨時調班需求者，應自行安排代班人員，並向隊長或所屬組長報告調班情形。
- 4.參與服務工作時，應著本院製發之背心、佩戴識別證，穿著整齊，儀容端莊，尊重民眾隱私，不向無關人員透露職務上所知個人資料，且不得作為談笑資料。
- 5.服務現場遇有特殊狀況，除陳報本院請訴訟輔導科人員協助處理外，並得於志工工作日誌簿記錄說明之。
- 6.不得利用志工身分，在機關內外從事與志願服務無關之活動，更嚴禁關說或打探案情。
- 7.不接受或索取當事人、民眾所給予之任何酬勞或饋贈，不關說案件，不介紹律師。
- 8.因住居所遷移或其他事由致不能執行職務者，得請辭志願服務工作，但應於二週前告知隊長，並繳回識別證、志願服務證及背心等公物。

六、輔導、考核

志工之考核由訴訟輔導科科長偕同隊長辦理，並由實際服務單位主管負責平時考核，隊長應將考核資料彙整後陳報訴訟輔導科科長送核。

考核資料得為本院遴選委員會審酌是否續聘、解聘志工之參考依據。

(一)獎勵

- 1.隊長應定期籌備舉辦團隊年度聯誼活動，並將舉辦之活動事項向本院陳報備查。
- 2.依據平時考核成績，於志工座談會公開表揚，發給獎狀或獎品以資鼓勵。
 - (1)服務獎：熱心服務，且全年出勤缺席未超過五次。
 - (2)全勤獎：熱心服務，且全年出勤未缺勤。
 - (3)愛心獎：熱心服務，且有具體服務民眾表揚事蹟者。
 - (4)特別獎：熱心服務，情節特殊足堪獎勵者。
- 3.定期考核團隊各組之服務績效，對績效優越之組別，於志工座談會公開表揚，並給予適當獎勵。

(二)考核

- 1.遇有下列各目情形之一者，由隊長或組長建請訴訟輔導科科長報請本院核准，依其情節輕重分別處以規勸、警告、解聘等處分，解聘時應收回識別證、志願服務證、背心等公物並註銷證號。
 - (1)志工應遵守值勤班表所定時間出勤，無故未依值勤時間出勤服務，於二個月內達三次以上或連續未參與服務達二個月以上者。
 - (2)不服本院長官之指導，認不適擔任本院志工者。
 - (3)言行有損法院形象、服務態度欠佳、破壞團體和諧情節重大者。
 - (4)因工作疏失或妨礙業務之執行，予以提醒告誡後，再有類似情形而情節重大者。
 - (5)利用服務場地或假藉本院名義，伺機謀取利益，從事不法或不正當之行為者。
- 2.志工於執行服務工作時，因故意或重大過失不法侵害他人權利，致本院依法應負損害賠償責任時，本院於賠償後，得對該行為人求償。

七、服務項目

(一)訴訟輔導志工

1. 輔導有關訴訟、少年保護、強制執行、破產、消費者債務清理、調解、公證、提存、登記及其他非訟事件等進行之手續。
2. 輔導上訴、聲請檢察官上訴、抗告、再審、聲請及聲明異議之手續。
3. 輔導繳納裁判費、差旅費及其他費用。
4. 輔導報到、遞狀、聲請定期、延展期日、閱覽卷宗等手續。
5. 答復有關訴訟及非訟事件程序之詢問。
6. 答復當事人有關裁判主文及案件進行情形之詢問。
7. 輔導辦理具保、責付、撤銷羈押、撤銷通緝、撤銷收容、撤銷管收等手續。
8. 輔導辦理發還刑事保證金、贓證物款及其他依法應辦退庫發還款項。
9. 輔導請領裁判書類正本、裁判確定證明書及其他應送達或發還之文書。
10. 洽辦法律扶助。
11. 輔導洽辦視訊諮詢。
12. 宣導法律常識。
13. 代接電話時如遇有民眾所詢問題無法回答者，應轉由本院訴訟輔導科人員處理。
14. 其他便民服務事項。

(二) 司法志工

1. 服務組(即服務中心)
 - (1) 引導洽公民眾至承辦單位。
 - (2) 指導民眾使用電腦查詢系統。
 - (3) 協助引導來院參觀之學生及團體至集合地點。
 - (4) 接受民眾詢問或引導至訴訟輔導科辦理該管服務之事項。
 - (5) 協助為民服務中心及本院行政公共空間內整潔及民眾洽公現場秩序。
 - (6) 宣導各類司法服務事項。
 - (7) 洽公民眾(老弱、殘障)之扶持。
 - (8) 其他親民服務性工作。
2. 回證組(即回證中心)
 - (1) 處理每日郵局送至本院送達書郵包之拆封及取出後送達證書分類。
 - (2) 全院院區送達證書之分類、分股，並將分類好之送達證書上架，以利各科取回。
 - (3) 每日服勤志工應互相協助，由拆信、初分、細分、上架之分工並迅速將回證分類完畢。
3. 引導組(即法庭、調解室引導報到)
 - (1) 辦理工庭(調解室)報到，引導民眾至法庭(調解室)外等候開庭(調解)。
 - (2) 親切詢問報到民眾之應報到處所及時間，再核對應報到人之身分，於報到單蓋章後，引導民眾至等候處所，俟開庭(調解)時間屆至，再將報到單送交法庭(調解室)內承辦人員。
4. 協辦組(即協助各科室相關業務)
 - (1) 協助訂卷、綁卷、編頁、登簿、歸檔。
 - (2) 各股回證分類、順號。
 - (3) 其他各科室相關業務。

八、本招募計畫奉院長核定後實施。