

監察院 111 年度受理人民陳情、親民禮民服務台暨古蹟導覽業務 志願服務工作者招募計畫

一、目的

為深化服務功能，提升處理人民到院陳情業務之行政效率及樹立機關親民形象，招募深具服務熱忱之社會人士組成志工隊，協助本院受理人民陳情、為民服務、古蹟導覽及各項業務說明宣導工作。

二、服務項目

（一）受理人民陳情志工

- 1、協助、引導民眾領取號碼牌。
- 2、協助、引導民眾憑號碼牌辦理陳情案件登記。
- 3、協助、輔導民眾填寫陳情書。
- 4、協助、引導民眾遞送陳情書等事項。
- 5、協助民眾瞭解本院職權行使範圍。
- 6、協助受理民眾各項諮詢及說明相關法律常識。
- 7、對老弱、行動不便民眾之扶持。
- 8、其他親民、便民服務事項。

（二）親民禮民服務台志工

- 1、核對來訪人員身分。
- 2、協助、引導來訪人員辦理會客登記。
- 3、協助、引導來訪人員填寫會客登記簿冊。
- 4、協助、引導來訪人員辦理換證及會客。
- 5、協助、引導參加本院會議或活動之貴賓進入會場。
- 6、協助處理民眾各項諮詢。
- 7、對老弱、行動不便民眾之扶持。
- 8、其他親民、便民服務事項。

（三）古蹟導覽志工

- 1、協助院區開放參觀導覽解說事宜。
- 2、協助民眾對本院職權及院區建築特色之各項諮詢。
- 3、其他特殊專案活動時，配合支援導覽解說服務。

三、服務時間及地點

（一）受理人民陳情志工

- 1、服務時間為星期一至星期五上午 8 時 30 分至 12 時，下午 1 時 30 分至 5 時，以上、下午分次輪值，每次以

- 2 名（上午 8 時 30 分至 11 時 30 分、9 時至 12 時；下午 1 時 30 分至 4 時 30 分、2 時至 5 時）志工為原則。
- 2、本院受理大批民眾到院陳情或遇其他急要業務時，得增加志工人數或洽商志工延長服務時間。
- 3、服務地點：本院陳情受理中心。

（二）親民禮民服務台志工

- 1、服務時間：星期一至星期五上午 8 時至 12 時，下午 1 時 30 分至 5 時，以上、下午分次輪值，每次以 1 名志工服務 3 小時（上午 8 時至 11 時、9 時至 12 時；下午 1 時 30 分至 4 時 30 分、2 時至 5 時）為原則。
- 2、服務地點：本院 1 樓服務台。

（三）古蹟導覽志工

- 1、服務時間：
- （1）星期一至星期四上午 9 時至 12 時、下午 2 時至 5 時，視機關、學校或團體預約情形，安排導覽解說服務。
- （2）星期五上午 9 時至 12 時、下午 2 時至 5 時，各安排 1 名導覽志工輪值，協助院區導覽解說服務。如遇團體預約參觀時，視參觀人數多寡增加古蹟導覽志工人力。
- 2、服務地點：本院院區。

四、服務守則

- （一）志工依排定之服務時間準時前往服務地點值勤，並按時簽到、簽退及逐日填載服務日誌簿。有事不克值勤時，請事先調班，並告知志工隊長；服務中需先行離去者，請告知本院志工督導人員。
- （二）志工服務時，服裝儀容整潔合宜，並著本院製發之服務背心、佩帶服務證。
- （三）志工服務態度應和藹可親，言詞懇切。
- （四）志工服務時，運用本院所提供之資源及設施，請妥善保管使用。
- （五）不得利用志工身分從事營利行為。
- （六）不得利用志工服務向受服務者收取報酬或其他不正利益。
- （七）不得關說、假藉機關名義或其他損及本院或志工服務隊形象之言行。

(八) 協助受理人民陳情及各項業務宣導時，應尊重陳情人之權利及個人隱私，不得擅自洩露，不得逕代陳情人繕寫陳情書（陳情人倘無法書寫或有特殊情事者不在此限，惟應依陳情人意旨填寫並請陳情人簽名或按印確認）或介紹律師。民眾諮詢陳情案件進度時，應於受理後速洽陳情受理中心人員辦理。

(九) 志工服務時，應遵守下列原則：

1. 尊重：人人生而有尊嚴，亦有被尊重的權利，尊重每人不同特質，應給予尊嚴及個人自主性的尊重，包括自我選擇及決定的權利。
2. 平等與不歧視：人人生而平等，不應以一個人的特徵（例如：性別、種族、年齡、身心障礙...等）而對其歧視或給予差別性之待遇。
3. 尊重多元性：尊重每個人的多元性及差異性，尊重身心障礙者是人類多元性的一種，享有公平機會參與社會之公民、政治、經濟、社會及文化領域。
4. 尊重兒童，保障身心障礙者兒童權利，並給予支持和協助。

五、招募、甄選、聘任

(一) 招募方式

由本院監察業務處視實際需要，採公開方式對外招募，招募訊息應張貼於本院網站或其他適當管道，供公眾周知。

(二) 招募對象

志工就下列條件之一者遴選之：

1、受理人民陳情志工

- (1) 具有法律專業知識、心理輔導專長之社會人士。
- (2) 公教退休人員，瞭解受理陳情業務及運作流程者。
- (3) 年滿 25 歲以上，身心健康、品行端正、充滿耐心與愛心、主動積極、富有服務熱誠，並具相關法律常識、心理輔導及協助受理陳情能力者。
- (4) 通曉國語、閩南語或其他語言，具書寫能力者。

2、親民禮民服務台志工

- (1) 20 歲以上，身心健康，素行良好，有耐心、愛心，具服務熱忱與能力。
- (2) 通曉國語、閩南語或其他語言，具書寫能力者。

3、古蹟導覽志工

- (1) 瞭解監察職權運作，對歷史文化、古蹟建築有興趣，且能勝任相關導覽解說工作之各界人士。
- (2) 除國語外，通曉第二語言，如閩南語、客語、英語、日語或其他語言者尤佳。

(三) 遴選方式

由申請人填具「監察院志願服務人員申請表」送交本院，經甄選面試合格擇優遴選，獲選人員並須完成教育訓練。

(四) 聘期

- 1、自本院聘任日起至 112 年 12 月 31 日止，由本院發給志工服務證。
- 2、期滿經本院審核服務優良者，得視本院次年度招募需求續聘之。

(五) 勸告、解聘

志工服務態度不佳，本院得隨時予以勸告。除自動辭任者由志工自行繳回或本院逕予收回志工服務證外，志工有下列情事之一者，監察業務處、綜合業務處得簽具事由陳報院長核定後予以解聘，並收回志工服務證。

- 1、違反志願服務法或志工守則情節重大者。
- 2、無故未按時出勤達 5 次以上，影響服務績效者。
- 3、服務態度不佳，經本院勸告後仍再犯且情節重大者。
- 4、其他嚴重不適任情事者。

六、訓練

- (一) 志工應參加本院安排之志工基礎訓練及特殊教育訓練講習，以充實服務知能，提升服務品質。
- (二) 本院志工基礎教育訓練為 12 小時、特殊教育訓練為 10 小時，並得依個別需求增加課程項目。
- (三) 志工訓練完成後，發給志工服務證、志願服務紀錄冊。

七、管理、運用

- (一) 志工之行政管理及協調聯繫事宜，由監察業務處人員負責辦理。
- (二) 受理人民陳情、親民禮民服務台志工及古蹟導覽志工應加入本院志工服務隊。
- (三) 受理人民陳情及親民禮民服務台志工應服務事務由監察業

務處督導負責；古蹟導覽志工由綜合業務處人員負責督導，並為必要之協助。

（四）本院應為志工辦理意外事故保險，必要時得補助交通費及誤餐費。

（五）本院辦理各項講座，得視講授內容提供志工參與。

八、輔導、考核

（一）本院應定期考核志工之服務績效。

（二）志工於本院服務年資滿 1 年，服務時數達 150 小時以上者，得向本院申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。

（三）志工於本院服務成效卓著者，由本院頒發獎狀公開表揚。

九、本召募計畫未規定事項，依「志願服務法」等相關規定辦理。

十、本召募計畫奉核定後實施。