

# 法律扶助基金會志工應注意事項與規定

## 一、本會志工享有之權利：

1. 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
2. 本會對志工應一視同仁，並尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
3. 依據工作之性質與特點，確保志工在適當之安全條件下從事工作。
4. 獲得從事服務之完整資訊。
5. 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。
6. 於從事志願服務事項時，享有意外事故保險之權利。
7. 志願服務滿一定時數，發給志願服務證明書。

## 二、本會志工應負之義務：

行政上：

1. 遵守以下志工倫理守則之規定：
  - (1) 不可將個案內容及隱私對外宣揚。
  - (2) 未經允許，不可私自帶走志願服務單位之物品。
  - (3) 願付出所餘助人，不貪求名利。
  - (4) 願配合志願服務單位，遵守規則，不惹事生非。
  - (5) 願熱心待人，學習成長，肯定自我。
  - (6) 願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉違法行為。
2. 遵守本會志願服務管理要點所訂之規章。
3. 參與本會為志願服務人員所提供之教育訓練。
4. 妥善使用及保管本會所提供予志工之物品（例如：服務證、背心等）。

## 三、服務上應注意事項：

1. 服務時，應尊重受服務者之權利。
2. 對因服務而取得及獲知之訊息，應保守秘密。
3. 不得接受受服務者之報酬。
4. 妥善保管志工運用單位提供之可利用資源或資訊。
5. 接電話時，應保持親切、和善、耐心之態度，並遵守本會「電話禮貌注意事項」之相關規定。

## 四、志工服務項目：接待/櫃檯/紀錄/評議/行政

服務項目	服務事項說明	注意事項
接待	<b>一、外場：</b> 1. 接待申請人並確認其姓名及是否有預約，安排申請人至櫃檯登記資料。 2. 如申請人數過多，請接待其進入會議室等待休息，記得幫申請人倒一杯水喔！ 3. 如有找基金會董事長、秘書長、會長或工作人員者，請詢問其姓名後，通知工作人員。	1. 接待人員應注意態度親切，不得為差別之待遇。 2. 安排申請人於櫃檯登記基本資料時，應以預約者為優先。 3. 應觀摩學習櫃檯人員如何詢問申請人資料及製作申請書。 4. 內場人員應隨時注意審查室狀況。 5. 如需要調卷，請填寫調卷條或依分會之規定

	<p><b>二、內場：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接待律師及實習律師（記錄人員）進入審查室就定位（請詢問律師是否須要茶水或咖啡）。</li> <li>2. 如申請人已有前案，請協助調卷。 申請書登錄完畢後，連同申請書帶領申請人進入審查室與律師面談。</li> <li>3. 律師審查案件完畢後，如有資料須影印或有案件概述單列印時，請協助索取。</li> <li>4. 當有三位律師審查完畢後，請協助律師移駕至審查室進行案件評議，並協助影印案件概述單，供律師評議時參閱。</li> <li>5. 評議開始前，請通知工作人員進入審查室擔任紀錄。</li> <li>6. 審查完成後請協助收拾清理審查室桌面。</li> </ol>	<p>辦理。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. 如需用餐，請至分會辦公室。</li> </ol>
--	---	---

服務項目	服務事項說明	注意事項
------	--------	------

<p><b>審 查 室 紀 錄</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提醒律師應就申請人「資力」及「案情部分」加以詢問。</li> <li>2. 案情部份請律師確認申請人的請求為何，並紀錄於案件概述單內。</li> <li>3. 一人多案而必須再增加新案號時，請通知櫃檯人員另外製作申請書，並將案件內容輸入於新案號內。</li> <li>4. 審查完畢後，協助律師影印案件證據資料及索取列印之案件概述單。</li> <li>5. 案件概述單列印後，須請申請人簽名。</li> <li>6. 案件概述單影印部分請銷毀。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 除非律師主動告知，否則不可告知申請人律師的大名。</li> <li>2. 請將案情記錄於本會的業務系統內。</li> <li>3. 如有不明瞭的法律用語，請適時的詢問律師。</li> <li>4. 案情部份的記錄，應儘可能詳實記錄。</li> <li>5. 請提醒律師詢問案件有無法定期間、管轄法院為何及有無指定律師。</li> <li>6. 記錄人員於所有案件審查結束後，請提醒接待人員評議的進行。</li> </ol>
---	--	---

服務項目	服務事項說明	注意事項
------	--------	------

<p><b>協 助 評 議</b></p>	<p>協助評議程序之進行，如：影印資料、拿審查表請律師簽名、發律師便當。</p>	<p>如評議時間超過用餐時間，請協助律師便當發放。</p>
-----------------------------------	--	-------------------------------

服務項目	服務事項說明	注意事項
------	--------	------

<p><b>行 政</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助完成工作人員交辦之事項。如輸入案件。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 文書作業不求迅速，但求正確，並於工作完成時，向工作人員回報處理結果。</li> </ol>
-----------------------	---	---

<p><b>作 業</b></p>	<p>2. 資料、整理文件、幫忙調卷或歸卷…等。</p> <p>3. 協助接聽電話。主要有：</p> <p>(1) 詢問電話： 告知本會提供的服務為何，請其準備相關申請文件後，來電預約時間。</p> <p>(2) 找承辦人： 請轉承辦人接聽，如承辦人不在，請留下對方姓名、電話，請承辦人回電。</p> <p>(3) 協助電話聯絡申請人或律師。</p>	<p>2. 如發現有任何問題，請隨時詢問工作人員。</p> <p>3. 接聽電話需注意電話禮儀。</p> <p>『電話禮貌注意事項』：</p> <p>(1) 接聽電話時，應先說『法律扶助基金會(○○分會) 您好，很高興為您服務』。</p> <p>(2) 與民眾接話時，言詞力求清晰扼要，聲音要溫雅有禮，並應以懇切之話語表達。</p> <p>(3) 接聽電話態度須誠懇、真摯，以「對」、「好」或「是」來表達並注意聽其陳述，另少說「我」表示禮貌，多說「您」表示關懷對方。</p> <p>(4) 替其他同事留話，應立即記下對方姓名、交待事項及接聽電話時間，並應確實交給受話之同事。</p> <p>(5) 接到責難或批評性的電話時，應委婉解說，並向其表示歉意或謝意，不可與發話人爭辯，應予尊重，如不接受其意見，須耐心聽完，再委婉說明不能接受的理由。</p>
<p><b>服務項目</b></p>	<p><b>服務事項說明</b></p>	<p><b>注意事項</b></p>
<p><b>櫃 檯</b></p>	<p>1. 先確定是否為申請人本人之案件(以法院之訴訟當事人為準)，若其非為申請人本人的案件，應輸入一併輸入代理人的基本資料。</p> <p>2. 一人多案，一案一申請號。</p> <p>3. 申請書輸入完畢後，列印申請書，待申請人確認資料無誤後，請其簽名即可。</p>	<p>1. 若申請人已有前申請案者，請指示接待人員協助調卷。</p> <p>2. 如申請人無法自行閱讀，請將申請書內容口頭向申請人說明後，才請申請人簽名。</p> <p>3. 請勿在櫃檯用餐，以保持整潔。</p>