



嘉義分署司法志工簡史與實務作業

◆ 法務部行政執行署嘉義分署志工 王弘振

一、緣由

嘉義分署（前身為嘉義行政執行處）於94年10月14日開始招募本分署司法志工，並成立司法志工服務團隊，以熱忱的心與和藹親切的態度，為民服務，完成所托付的工作目標。目前嘉義分署設有兩處服務窗口，一為志工服務台，一為電話總機服務台。



二、志工服務台

第一線面對面接觸義務人或民眾，協助辦理所需的事務，約有95%的業務是來繳納稅款，其他如標售土地、房屋、汽車…或文件收發、陳情案件、機關地址詢問等等，工作事項約可歸納如下：

- (1) 擔任第一線服務工作業務，樹立嘉義分署良好的形象
- (2) 報紙、雜誌、椅子等排列整理，提供給義務人或民眾使用
- (3) 協助義務人影印資料，提供給承辦人員辦理相關業務
- (4) 引導義務人到各移送機關服務台，辦理繳費事宜
- (5) 提供紙張、原子筆、計算機、訂書機…等各項便民措施
- (6) 迅速回答、處理民眾之問題及文書收件、陳情案件之指引
- (7) 以走動式管理來服務義務人或民眾
- (8) 遇到特殊情況之義務人，給與正面相關法律知識，以提昇守法的精神
- (9) 聽取民眾善意的建言，適時向機關反應，作為調整工作改進的方向與目標
- (10) 提供肢障人士或行動不便者輪椅借用服務
- (11) 其他臨時工作服務之處理

三、電話總機服務台

接聽洽公電話，即時受理諮詢，並簡單、扼要、親切的回答問題，適時轉接至業務承辦人

辦理，綜整來說，來電需求可歸納為以下幾種：

- (1) 本分署服務時間、地址及交通路線
- (2) 收到傳繳通知單應如何處理，以及繳款方式
- (3) 因經濟狀況無法一次繳納案款，該如何解決
- (4) 因搬家等因素未收到繳款通知單，該如何處理

平時就要做好事前的模擬，避免當義務人慌慌張張的來電詢問時，我們也手忙腳亂的不知所措，總機不單單只是接電話而已，對機關的業務及處理流程也必須有基本的瞭解，輕忽不得。

四、結語與心得

從中油研究員退休後，進入下一個人生，投入志工行列，服務於文化志工、司法志工及少年保護志工等不同機關領域，認真學習每項專業工作，成長自己，雖然每天有些忙碌，但是踏踏實實的過生活，充實工作能力，貢獻社會，真是莫大的享福。擔任司法志工從事電話總機服務當中，雖偶有少數惡言、惡語或辱罵的聲音，但藉此磨練我的性格，考驗工作上的適應性，本於「不生氣、無怨無悔」來回應義務人，繼續以熱忱的心，和藹親切的態度，來服務民眾社會。最後自己為自己 加油！加油！！再加油!!!



▲99. 8. 25蕭處長與志工合影