

## 國家文官學院辦理各項訓練助理輔導員實施要點

中華民國 100 年 7 月 8 日保訓會公訓字第 1000009542  
號函訂定

中華民國 101 年 4 月 16 日保訓會公訓字第 1011005273  
號函修正

中華民國 103 年 6 月 13 日保訓會公訓字第 1032160552  
號函修正

中華民國 105 年 8 月 29 日保訓會公訓字第 1050012150  
號函修正

中華民國 108 年 3 月 29 日保訓會公訓字第 1080003789  
號函修正

中華民國 114 年 3 月 3 日保訓會公訓字第 1140002730  
號函修正

- 一、目的：國家文官學院（以下簡稱本學院）為招募助理輔導員，協助辦理各項訓練，以提昇訓練品質及行政效能，特訂定本要點。
- 二、訓練班所：
  - （一）本學院及所屬中區培訓中心。
  - （二）協助本學院辦理各項訓練之機關（構）學校。
- 三、招募條件及方式：
  - （一）條件：大專畢業以上學歷，身心健康、儀容端正、品德良好，無不當素行，具服務熱忱之退休公教人員。但因招募困難，無適當人選時，訓練班所得薦送所屬退休職工充任之，並不列入候用名冊。
  - （二）方式：
    1. 候用招募：
      - （1）本學院視需用情形將相關招募訊息函送各機關、學校轉知即將退休之公教人員。
      - （2）凡有意願者，可至本學院全球資訊網及訓練資訊服務網下載報名表，填送本學院，經甄審合格後列入候用名冊。
    2. 運用需求招募：
      - （1）網路公開報名：將招募訊息公告於本學院全球資訊網，供列入候用名冊人員於報名期限內上網報名，參據報名情形及需求人數，甄選適當人員分派服務。
      - （2）個案徵詢意願：得視運用實需，由候用名冊篩選符合資格人員，並徵詢服務意願。
      - （3）其他方式招募。
- 四、為強化助理輔導員之運用，及建立專人專管、制度化之維運模式，得定期自候用名冊招募自主維運管理助理輔導員，專責辦理本學院助理輔導員維運管理事宜。

前項自主維運管理助理輔導員以具有自主維運管理經驗者優先派用。每月服務四次至八次為原則，每次服務以半日為主，全日為輔，並依第七點第二款規定補助交通及誤餐費。

#### 五、工作內容：

##### (一) 協辦下列事項：

##### 1. 關於各項訓練班務及試務工作：

- (1) 引導受訓人員準時到課。
- (2) 介紹訓練環境設施及宣導有關事項。
- (3) 隨堂記錄教學日誌，掌握上課情況，及記錄受訓人員訓練期間學習情形、生活表現等，並即時通報異常狀況。
- (4) 洽聘或接待授課講座。
- (5) 隨班參與各項訓練活動。
- (6) 教室及場地布置。
- (7) 訓練資料調查、繕校、分類、彙整及統計等。
- (8) 訓練試務核校及統計等。
- (9) 訓前受訓人員電話諮詢服務。
- (10) 其他後勤支援。

##### 2. 關於受訓人員及講座資料之整理事項。

- (二) 不涉及公權力行使與業務機密，並經簽奉核可之輔助性工作。
- (三) 其他臨時交辦事項。

#### 六、教育訓練：

##### (一) 應依志願服務法規定，接受下列教育訓練：

1. 志願服務中央主管機關所定之基礎訓練課六小時。
2. 本學院所定之助理輔導員特殊訓練課程至少六小時。

- (二) 從事前點工作前，應參加訓練班所辦理之工作講習。
- (三) 得參加本學院辦理之相關教育訓練課程。

#### 七、鼓勵措施：

- (一) 由本學院統一向當年度志工意外團體保險共同供應契約決標廠商申辦意外事故保險。
- (二) 工作半日（指上午或下午工作逾三小時者）補助交通及誤餐費二六〇元；工作全日（指上、下午工作均逾三小時者）補助交通及誤餐費四九〇元；以上費用由本學院支付。
- (三) 依課程表協助參與各項訓練活動，比照受訓人員額度支付門票。
- (四) 得依訓練班所規定使用相關設施及設備。
- (五) 薦送參加志願服務法主管機關辦理之各類志願服務獎勵活動。

#### 八、遵守事項：

- (一) 助理輔導員應簽到退。協助班務之助理輔導員，應配合各班課程表提早二十分鐘到班，準備各項工作事宜。
- (二) 遵守訓練班所服務相關規範。

- (三) 參與訓練班所辦理之相關訓練、講習、聯繫會談或其他相關之活動。
- (四) 妥善使用、保管服務證及紀錄表冊。
- (五) 因服務而取得之業務相關訊息應保守秘密。
- (六) 妥善維護訓練班所提供之資源。
- (七) 嚴守行政中立相關規範。

## 九、考核及獎懲：

### (一) 考核：

1. 協助班務之助理輔導員應依「國家文官學院班務助理輔導員服務績效考核表」(附表一)於結訓前完成自評，嗣由訓練班所輔導員及主管進行考核。
2. 非協助班務之助理輔導員應依「國家文官學院非班務助理輔導員服務績效考核表」(附表二)於服務結束當日完成自評，嗣由運用單位承辦人員及主管進行考核。
3. 前二目之考核項目包括工作表現及服務態度占總分百分之八十五，特殊表現占總分百分之十五。助理輔導員自評占加權總分百分之三十，輔導員或運用單位承辦人員考核占加權總分百分之三十，主管考核占加權總分百分之四十，經合計後區分下列五個等第：
  - (1) 特優：九十分(含)以上。
  - (2) 優等：八十五分至不滿九十分。
  - (3) 適任：七十分至不滿八十五分。
  - (4) 待觀察：六十分至不滿七十分。
  - (5) 不適任：不滿六十分。
4. 考核等第為待觀察者，當年度暫停派用；不適任者，不再派用。

### (二) 獎懲：

1. 考核特優者，享有一年二次免線上工作申請，由訓練班所預留半數召募名額，以為優先安排。
2. 於工作期間有下列情事之一者，應立即終止服務資格，收回服務證等相關證件，並停止分派工作：
  - (1) 遲到或早退逾二次。
  - (2) 違反第八點應遵守事項之規定，情節重大。
  - (3) 其他服務情形欠佳、品德不正、行為不檢或不法、不當之行為，足以影響訓練班所形象或聲譽。

附表一

國家文官學院班務助理輔導員服務績效考核表

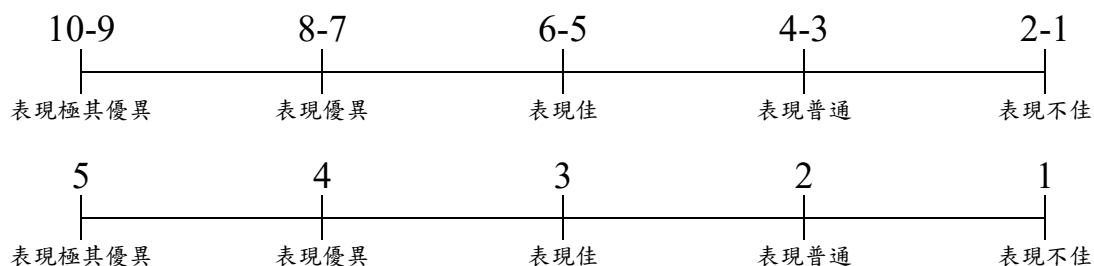
訓練班所：		班次：				
姓名：		訓期：				
應出勤日數：	請假日數：	實際出勤日數：				
同意再任 <input type="checkbox"/>	無意再任 <input type="checkbox"/>	訓練班所同意再任 <input type="checkbox"/>		訓練班所不同意再任 <input type="checkbox"/>		
項次	考核項目	考核標準內容	配分額度	助理輔導員自評	輔導員考核	主管考核
1	工作表現及服務態度(85%)	1.帶班期間出勤情形	0-10分			
		2.隨堂並詳實記錄教學日誌，掌握上課情況	0-10分			
		3.提前到勤協助接待授課講座	0-10分			
		4.引導受訓人員準時到課	0-5分			
		5.與輔導員主動溝通且配合度良好	0-5分			
		6.與受訓人員互動良好	0-5分			
		7.與訓練班所同仁互動良好	0-5分			
		8.協助督促受訓人員填答各項問卷	0-5分			
		9.教學設備準備及異常即時排除/反映	0-5分			
		10.協助教室及場地布置	0-5分			
		11.協助各項訓練資料收/發	0-5分			
		12.嚴守行政中立，恪守分際	0-5分			
		13.嚴守服務機密，並恪遵訓練機關服務規範	0-5分			
		14.具有團隊精神	0-5分			
2	特殊表現(15%)	主動關懷表現特殊受訓人員並蒐集相關資料	0-5分			
		其他重大優良事蹟有具體事證	0-10分			
各考核人員之合計分數/加權換算分數(四捨五入後取整數)				/	/	/
加權總分/考核等第(本欄位由主管填寫)				/		
建議/說明 (請註明填寫者)						
助理輔導員簽名		輔導員簽章		主管簽章		

## 填表說明：

1. 考核方式採 180 度評估模式，包括助理輔導員自評，輔導員考核及訓練班所主管考核，分別占 30%、30%及 40%，分數採各自四捨五入後整數加總計算。

2. 配分說明：

(1)



(2) 未全勤者不得給 10 分。

3. 考核項目包括「工作表現及服務態度」與「特殊表現」2 項次：

(1) 「工作表現及服務態度」占 85%：分 14 項，並詳列每項配分，考核者請依配分額度覈實給分。

(2) 「特殊表現」占 15%：分 2 項，考核者應視有無具體事蹟，依配分額度覈實給分，並檢附相關證明文件，以資證明。如無特殊表現時，本欄位則不予給分。

4. 「建議/說明」欄由助理輔導員、輔導員或訓練班所主管視考核需求填寫，並應註明填寫者。

5. 考核總分 90 分（含）以上，列「特優」；85 分至不滿 90 分，列「優等」；70 分至不滿 85 分，列「適任」；60 分至不滿 70 分，列「待觀察」；不滿 60 分，列「不適任」。考核為待觀察者，當年度暫停派用；不適任者，不再派用。

6. 考核完成後，逕送運用單位存查。所稱運用單位係指本學院及所屬中區培訓中心，運用班務助理輔導員之各單位。

## 助理輔導員服務時數取得方式說明：

由本學院助理輔導員自主維運人員協助登載服務資料於衛生福利部志願服務整合資訊系統，並以電子郵件方式將帳號、密碼傳送各助理輔導員，俾利查詢個人服務檔案及服務時數。

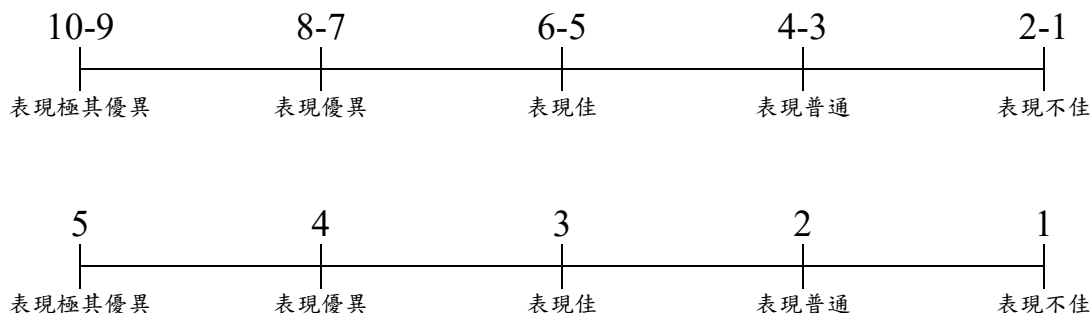
附表二

## 國家文官學院非班務助理輔導員服務績效考核表

姓名：		服務期間： 年 月 日至 年 月 日				
運用單位要求出勤日數：		實際出勤日數：				
請假日數：		再任意願： <input type="checkbox"/> 同意再任 <input type="checkbox"/> 不同意再任				
工作項目		<input type="checkbox"/> 自主維運管理 <input type="checkbox"/> 電話志工 <input type="checkbox"/> 洽課志工 <input type="checkbox"/> 其他： <input type="checkbox"/> 聯合服務櫃檯				
項次	考核項目	考核標準內容	配分 額度	非班務助理 輔導員自評	運用單位考核	
					承辦人員	主管
1	工作表現及服務態度(85%)	1. 依運用單位要求到勤	0-10分			
		2. 依限完成交付事項，圓滿達成任務	0-10分			
		3. 工作品質良好	0-10分			
		4. 對工作之推展、聯繫、協調得宜	0-10分			
		5. 熟諳工作相關規定與系統操作	0-10分			
		6. 與運用單位主動溝通且配合度良好	0-10分			
		7. 工作勤奮、積極主動、服務認真	0-10分			
		8. 嚴守行政中立，恪守分際	0-5分			
		9. 嚴守服務機密，並恪遵訓練機關服務規範	0-5分			
		10. 具有團隊精神	0-5分			
2	特殊表現(15%)	積極配合運用單位臨時需求提供勤務支援	0-5分			
		其他重大優良事蹟有具體事證	0-10分			
各考核人員之合計分數／加權換算分數(四捨五入後取整數)				/	/	/
加權總分／考核等第(本欄位由主管填寫)				/		
建議/說明 (請註明填寫者)						
非班務助理輔導員簽名		承辦人簽章		主管簽章		

### 填表說明：

1. 本表所稱運用單位係指本學院及所屬中區培訓中心，運用非班務助理輔導員之各單位。
2. 考核方式採 180 度評估模式，包括非班務助理輔導員自評，以及運用單位承辦人員考核、主管考核，分別占 30%、30%及 40%，分數採各自四捨五入後整數加總計算。
3. 配分說明：



4. 考核項目包括「工作表現及服務態度」與「特殊表現」2項次：
  - (1)「工作表現及服務態度」占 85%：分 10 項，並詳列每項配分，考核者請依配分額度覈實給分。
  - (2)「特殊表現」占 15%：分 2 項，考核者應視有無具體事蹟，依配分額度覈實給分，並檢附相關證明文件，以資證明。如無特殊表現時，本欄位則不予給分。
5. 「建議/說明」欄由非班務助理輔導員、運用單位承辦人員或主管視考核需求填寫，並應註明填寫者。
6. 考核總分 90 分（含）以上，列「特優」；85 分至不滿 90 分，列「優等」；70 分至不滿 85 分，列「適任」；60 分至不滿 70 分，列「待觀察」；不滿 60 分，列「不適任」。考核為待觀察者，當年度暫停派用；不適任者，不再派用。
7. 考核完成後，由運用單位自行存查。

### 非班務助理輔導員服務時數取得方式說明：

由本學院助理輔導員自主維運人員協助登載服務資料於衛生福利部志願服務整合資訊系統，並以電子郵件方式將帳號、密碼傳送各非班務助理輔導員，俾利查詢個人服務檔案及服務時數。