

) 相關課程，提供公務人員終身學習課程時之多樣化選項。是否有當，請公決案。

說明：

一、在社會環境快速變遷下，政府應不斷提升服務品質以符合民眾的期待，亦必須加速公務人員之學習能力。依據公務人員終身學習實施要點及行政院 96 年 7 月 11 日院授人考字 0960062703 號函規定公務人員每人每年最低學習時數 40 小時。

二、又公務人員服務守則第 10 條規定：「公務人員應培養人文關懷，尊重多元文化，落實人權保障，並秉持民主與寬容的態度體察民意，以調和族群及社會和諧」之精神。

三、爰此，建請中央各部門及相關附屬機關，廣泛開設多元族群（包含閩南、客家、原住民及新住民等）相關課程，提供公務人員終身學習課程時之多樣化選項。

提案人：陳碧涵

連署人：羅明才 魏明谷 鄭天財 盧秀燕 吳育仁

呂學樟 楊玉欣 江惠貞 蔡錦隆 陳雪生

陳鎮湘 王育敏

主席：本案作如下決定：「函請行政院研處。」請問院會，有無異議？（無）無異議，通過。

進行第十三案，請提案人吳委員育仁說明提案旨趣。

吳委員育仁：（14 時 3 分）主席、各位同仁。本院委員吳育仁、羅淑蕾、楊玉欣等 27 人，鑒於國內合法在台工作的外勞人數高達 43 萬人，為加強保障外勞基本權益，行政院勞工委員會在 2009 年 7 月設置「1955 外勞諮詢保護專線」，提供外勞、雇主免費且便捷的申訴管道，但本專線是委外經營，其內部的組織、人力性質、專業背景及運作機制是否健全？值得有關單位來正視。本席等要求行政院勞工委員會應邀集 1955 專線、各縣市政府、內政部移民署等相關單位近期月內討論分工合作方式之改善作為，以期提昇 1955 服務專線之效能。是否有當，敬請公決。

第十三案：

本院委員吳育仁、王惠美、羅淑蕾、楊玉欣等 27 人，鑒於國內合法在台工作的外勞人數高達 43 萬人，為加強保障外勞基本權益，行政院勞工委員會在 2009 年 7 月設置「1955 外勞諮詢保護專線」，提供外勞、雇主一項免費及便捷的申訴管道，但本專線是委外經營，其內部的組織、人力性質、專業背景及運作機制是否健全？和各地縣市政府與移民署的分工合作現況如何？值得有關單位正視問題。爰此，本席等提出二點建議事項，第一、勞委會應積極向各界說明本 1955 專線的實質運作情形並定期追蹤稽核；第二、1955 專線其內部人員性質與接話技巧、專業訓練、派（轉）案流程、內部控管為何？與跨部門相關單位合作分工為何？亟需釐清與正視。本席等要求勞委會應即刻邀集 1955 專線、各縣市政府、內政部移民署等外勞事務單位，於近期月內討論分工合作與運作模式之具體改善作為，以期提昇 1955 專線服務效能進而保障來電者的權益。是否有當，敬請公決。

說明：

一、鑒於國內合法在台工作的外勞人數已高達 43 萬人，為加強保障外勞基本權益以及健全外勞申訴管道，關於目前勞委會委外經營的 1955 諮詢保護專線，是否確能達到預期的實質功能，

值得有關單位正視。

二、國內於 2009 年 7 月正式啟用「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」，整合原有的 0800 外籍勞工申訴專線以及各縣市政府外勞諮詢服務中心的眾多專線電話，提供外勞單一且便於記憶的申訴諮詢窗口，按勞委會最新的統計數據可知 1955 專線自開辦以來，截至 101 年 1 月底，受理話務量高達 41 萬通，其中多為諮詢或申訴案件，顯見 1955 已然成為外勞常使用的求助專線。

三、1955 專線係由話務人員於線上快速回覆來電者所提問題，並以電子派案方式，在電腦系統上派案至各縣市勞工主管機關續處，惟日前部分縣市政府反應許多案件資料不完整致查察有困難、派案前未詳加過濾案件性質，或是外勞曾反應話務人員態度不佳，回話急促不耐等情事，再者月前亦有民眾向中國時報投書反應外勞撥打 1955 申訴卻得到怪異的答案，在在都偏離了本專線的設置目的與原先所賦予的功能。

四、綜上所述，目前外勞申訴案件已逐年攀升，但 1955 專線目前是透過勞務委外方式經營，得標廠商（程曦資訊整合股份有限公司）是否具備相當的能力，其內部的話務人員是否熟稔國內外勞管理政策與勞動法令，或者是否具備諮詢、輔導專業技巧，以上均值得各界加以檢視與關注。因此，本席等要求勞委會應於近期內邀集 1955 專線得標廠商、各縣市政府及相關部會，檢討 1955 內部事宜以及構思與跨單位的分工運作模式之具體改善作為，俾提昇 1955 專線服務效能進而保障來電者的權益。

提案人：吳育仁	王惠美	羅淑蕾	楊玉欣	
連署人：陳鎮湘	魏明谷	黃昭順	林正二	紀國棟
詹凱臣	吳育昇	江惠貞	王育敏	蔡錦隆
馬文君	翁重鈞	呂玉玲	盧嘉辰	蘇清泉
羅明才	蔡正元	徐少萍	呂學樟	陳雪生
簡東明	張嘉郡	黃文玲		

主席：本案作如下決定：「函請行政院研處。」請問院會，有無異議？（無）無異議，通過。

進行第十四案，請提案人王委員育敏說明提案旨趣。

王委員育敏：（14 時 4 分）主席、各位同仁。本院委員王育敏、吳育仁、蔣乃辛等 23 人，有鑑於便利超商已成為青少年買菸之便利管道，「菸害防制法」、「兒童及少年福利與權益保障法」雖明文訂定任何人不得供應菸品予未成年人，仍有逾三成連鎖超商違法賣菸給青少年，且六成二吸菸少年買菸時不曾遭店家拒絕。爰建請行政院衛生署督促各縣市衛政單位，將取締違法販菸行為列為重點稽查項目，尤其應針對校園附近的商店加強查察，以遏止店家賣菸予未成年人之不法情事。是否有當，敬請公決。

第十四案：

本院委員王育敏、吳育仁、蔣乃辛等 23 人，有鑑於便利超商已成為青少年買菸之便利管道，「菸害防制法」、「兒童及少年福利與權益保障法」雖明定任何人不得供應菸品予未成年人，仍有逾三成連鎖超商違法賣菸給青少年，且六成二吸菸少年買菸時不曾遭店家拒絕。爰建請行政院