

臺東市公所推行志願服務制度實施要點

中華民國 95 年 6 月 21 日臺東市公所東市行字第 0950015642 號函頒布

中華民國 107 年 8 月 22 日臺東市公所東市行字第 1070028278 號函修訂

第一條 為建立志工服務制度特依據臺東市公所（以下簡稱本所）推動志願服務團隊招募實施計畫訂定本實施要點。

第二條 志工制度實施目的：

本所為加強為民服務、擴大社會參與、落實便民禮民的目標，有效整合社會人力資源，提升服務品質，促進民眾經由參與服務機會，瞭解及認同本所，擬徵求具服務熱忱且熱心公益之人士，協助本所為民服務、施政宣導工作，擴大服務層面並紓解服務人力之不足。

第三條 志願服務制度實施原則：

- 一、志工為無給職，得依年終考核、出勤狀況及服務態度，由本所辦理獎勵事項。
- 二、為達到志工自我管理之理想，本所應主動輔導並協助志工團隊運作。
- 三、為提高志工服務品質及增進志工自我成長，本所應主動提供志工訓練及相關輔助訓練。
- 四、尊重志工之意見，本所應主動積極與志工溝通。

第四條 志工制度實施項目：

- 一、志工團隊組織。
- 二、志工徵募訓練。
- 三、志工值勤請假。
- 四、志工考核獎勵。

第五條 本要點志工工作範圍：

- 一、協助至所洽公民眾上網代為訂購車（機）票、醫療院所掛號服務、傳發 E-Mail、協助資料查詢及遞送茶水等便民服務。
- 二、提供至所洽公民眾外語及各原住民族語等之翻譯服務。
- 三、輔導民眾填寫各項申請書表。
- 四、協助服務櫃台諮詢服務。
- 五、引導民眾至各櫃台或聯繫承辦人洽辦業務。
- 六、協助民眾送件及櫃台核發文件之收件、取件之傳遞。
- 七、協助大型為民服務宣導活動。

第六條 附則

- 一、志工團隊組織實施要點另訂之。
- 二、志工徵募訓練實施要點另訂之。

- 三、志工值勤及請假實施要點另訂之。
- 四、志工考核及獎勵實施要點另訂之。
- 五、寒暑假高中（職）學生志工實施要點另訂之。
- 六、本實施綱要奉 市長核定後實施，修正時亦同。

臺東市公所志願服務團隊組織實施要點

壹、依據本實施要點依據志願服務制度實施要點第六條第一項訂定。

貳、宗旨

志工團隊以凝聚志工共識、增進自我成長、提升服務熱忱、協助本所為民服務各項業務推展為宗旨。

參、志工團之組成

- 一、志工團隊由全體正式志工組成。
- 二、志工團隊設置團隊幹部，由團隊授權志工幹部協助志工與所方聯繫及推動各項志工業務。

肆、志工團隊幹部職掌與組織

一、志工團隊幹部受本所指導，協助辦理下列工作：

- （一）志工徵募事宜。
- （二）志工訓練及自我成長事宜。
- （三）志工聯繫事宜。
- （四）志工團隊各項會議召集事宜。
- （五）與本所溝通協調事宜。
- （六）志工每月雜費補貼代金用領取清冊彙編。

二、團隊幹部組織：

- （一）設團長一人，其下分設總幹事及會計各一人，協助團長處理志工團各項團務事宜。
- （二）團隊幹部任期每屆自一月起至十二月止。

三、團隊幹部之產生及職掌：

（一）團長

1、產生方式

於每年志工團定期大會中，由志工團團員選舉之。出席人數應有志工過半數之出席，以現場出席人數過半者為當選人。當選後任期一年，連選得連任一次。如團長因故無法繼續執行任務，則由本所簽奉 市長指派。

2、職掌內容

團長負責綜理團務、召開志工大會及策劃團隊發展計畫。

3、團長資格

需曾具有志工服務經驗且具領導能力者。

(二) 總幹事及會計

1、產生方式

由團長推派，協助團長推行各項團務各項。

2、資格

需擅長文書能力及熟悉行政作業流程者。

伍、會議

志工團隊定期召開下列會議並做成記錄，會議決議經本所核定後生效。

一、志工大會

志工團隊每年12月召開志工大會，必要時得召開臨時志工大會，

均由本所相關人員列席指導。大會任務如下：

(一) 選舉團長。

(二) 報告及檢討團務。

(三) 提出建議事項。

(四) 討論其他志工業務相關提案。

二、幹部會議

志工團隊幹部定期召開會議，討論團務及提出對本所建議事項，並

由本所相關人員列席指導。

陸、本實施要點奉市長核定後實施，修正時亦同。

臺東市公所志願服務徵募訓練實施要點

壹、依據

本實施要點依據志願服務制度實施要點第六條第二項訂定。

貳、徵募

一、對象：

居住臺東市年滿十八歲以上，身心健康、品行端正，具積極、主動，高度服務熱忱之民眾為對象。

二、資格：

(一) 以熟諳為民服務流程、表達能力較強、具有外語(英、日)、客語、或各原住民族語能力者、品德禮貌較優或具高度服務熱忱、熱心公益者為擇優遴選對象。

(二) 每星期至少可服務一次以上或可配合本所需求機動服務者。

(三) 服務期間可達一年以上者。

三、徵募時間：

每年定期徵募 20-30 人。並就本所所需志工人力採定期或不定期補充徵募。

四、報名方式：

採取親自報名或通訊報名方式辦理。

五、初選：

(一) 審查資格，書面審查合格者另約時間面談。

(二) 進行面談，以確定其專長、興趣、及方便服務時段，符合本所需求者，通知參加複選。

六、複選：

(一) 舉辦職前講習，介紹本所概況、志工之工作性質、項目等事項。

(二) 職前講習結束後，發給實習志工證，進行實習試用三個月。

(三) 實習試用結束後，視其表現，決定進用與否。

(四) 經確定進用者，發給志工證，正式成為臺東市公所志工。

參、配置及服務內容

以本所需求、志工個人專長興趣及方便服務時段為依據，分配服務時段及工作內容。

肆、服務時段

依志工可前來值勤時間分為：

一、固定排班志工：每月至少值勤四次以上，每月固定排定值勤時間，此歸為固定排班志工。

二、支援志工：因應臨時活動或突發狀況之需求，臨時徵求排班值勤，服務時間則依活動或狀況而定。

伍、訓練

本所為提昇志工服務素質舉辦志工訓練，志工有義務參加訓練。訓練類別如下：

一、職前講習：於徵募複選階段舉行，目的在使有意參與志工行列者，瞭解本所市政推行宗旨、功能及運作概況，體認本所對於志工之定位及期待，俾使志工值勤發揮功能。

二、在職訓練：分為一般訓練與專業訓練二種

(一) 一般訓練：目的在以系統化的研習課程，灌輸志工服務概念及提供給全體志工有關值勤時之實用訓練，以提昇志工服務品

質。

(二) 專業訓練：依本所各課室業務內容及需要，不定期舉辦各類專業之志工訓練，以增進志工專業素養。

陸、本實施要點奉 市長核定後實施，修正時亦同。

臺東市公所志工值勤及請假實施要點

壹、依據

本實施要點依據志願服務制度實施要點第六條第三項訂定。

貳、值勤時段

配合本所上班時間，採輪班制，分為上、下午各一班。服務時間為每日上午 09：00 - 12：00、下午 14：00 - 17：00，兩個時段。每個時段原則上，安排兩位志工輪值。

參、值勤守則

- 一、志工應於規定時間簽到退。
- 二、志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤。
- 三、志工應遵守本所各項規定，並接受督導人員之指導值勤。
- 四、志工值勤時應配戴志工證、著背心，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。
- 五、志工服務時，應尊重受服務者之權利，對因服務而取得或獲知之訊息，應保守秘密。並妥善保管、運用本所所提供之資源，並不得向受服務者收取報酬。
- 六、志工應充分瞭解本身工作內容及值勤注意事項，並確實遵守。

肆、請假規定

志工因故需請假者，應依下列規定辦理：

- 一、志工應於一週前向志工團隊幹部書面請假登記並為安排其職務代理人。
- 二、志工因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應通知志工團隊幹部或其職務代理人，代辦書面請假手續，方始完成請假動作。
- 三、志工未請假且未先告知者以缺勤論。
- 四、已辦妥請假手續之志工，需於請假前（後）二個月內，補齊請假時段之值勤次數。

伍、離職志工歸隊申請

志工因故離隊而喪失臺東市公所志工任用資格後，欲申請歸隊恢復臺東市公所志工身分，需統一於本所招募志工時段提出申請歸隊。

陸、其他注意事項

一、志工非經本所同意，不得以本所志工名義對外協商、營利或從事有害本所聲譽之行為，違反者除需負必要之法律責任外，本所得視情節輕重，請志工自行離隊、或由志工團幹部決議除名。

二、志工證僅供志工本人使用，不得轉借他用。

三、志工有義務參加本所所召集之各項會議。

柒、本實施要點奉 市長核定後實施，修正時亦同。

臺東市公所志工考核及獎勵實施要點

壹、依據

實施要點依據志願服務制度實施要點第六條第四項訂定。

貳、目的

考核志工之值勤狀況，作為獎勵、續任及解職之依據。

參、考核

一、考核內容：包括志工之值勤時數、值勤表現及請假情形三部分。

二、考核方式：分為每月及年度考核等，由本所行政室主辦，必要時得請志工團隊幹部協助辦理。

（一）每月考核

1、志工每月值勤次數及到勤情況，於次月初由行政室志工業務承辦人查核、確認。

2、每月由行政室志工業務承辦人依據志工上月值勤表現，填具、彙整考核表。

（二）年度考核

每年 12 月由行政室志工業務承辦人彙整各志工之全年值勤記錄，進行考核，並做為續聘與獎勵之依據。

（三）若志工平時有特殊貢獻或不當行為事實，得由志工團幹部隨時提送行政室彙處。對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。

肆、獎勵與福利

一、獎勵：

依據年度考核結果，志工連續服務滿一年以上且表現良好者或服務時數達 100 小時以上、並符合續聘資格全年值勤次數 30 次以上者，配合本所辦理歲末業務檢討會時進行公開表揚、獎勵。

二、福利：

由本所各相關課室協同辦理優待志工下列福利事項

- (一) 本所提供服務背心、服務證及業務所需之裝備。
- (二) 本所為志工辦理團體意外保險。
- (三) 本所依年度預算提供出勤志工值班雜費補貼代金及補助來自本縣其他鄉鎮市之（臺東市以外）志工交通補助費。
- (四) 本所年度內所舉辦之研習、觀摩、不定期成長訓練課程、聯誼活動或其他活動等，視情形保留部分名額供志工參加，參加人員以值勤次數為優先考量依據。上述人員所需之經費，請各相關辦理活動課室配合辦理。
- (五) 本所志工如因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，經覈實審查後，發給志願服務績效證明書。
- (六) 上述各項優待事項如有更動或基於財政及各項考量無法提供時，由本所與志工團召集開會討論之。

伍、不續任及解聘

志工於服勤期間，如有發生下列情事者，由本所提出經志工團幹部開會決議予以無條件解聘（免任）。其行為者，不得提出異議：

- 一、違反志願服務法或相關法令影響本所聲譽或品行不端、行為不檢、重大工作過失、不當行為致民眾權益受損者。
- 二、利用服務場地賺取不當利益，經查證屬實者，或假借本所名義，滋生不良後果者。
- 三、連續二個月以上無故不到勤且未辦理請假或暫時職務者。
- 四、無故未按時出勤且未辦理請假者達五次以上，影響服務績效者。
- 五、其他不適任工作者。
- 六、評鑑結果而不予續聘者。

以上人員除收回志工服務證外，其志工團體保險證及聘書需一併繳回、撤消，並列管異動人員名單。

陸、本實施要點奉 市長核定後實施，修正時亦同。

臺東市公所寒暑假高中(職)學生志工徵募值勤實施要點

壹、依據

本實施要點依據志願服務制度實施要點第六條第五項訂定。

貳、目的

- 一、增進學生的學習層面，瞭解本所市政推行方向。
- 二、培養學生熱心公益、回饋與服務社會的態度。
- 三、增加本所寒暑假服務人力，提昇為民服務品質。

四、藉培訓之學生志工的力量，協助宣導並鼓勵其他學生參與公共政策執行的機會。

參、資格

- 一、高中以上同學，儀容端正。
- 二、具愛心、耐心、熱心、有誠意、有創意的學生。
- 三、自認能兼顧課業與志工勤務者。
- 四、能負責盡職，並愛護校譽的學生。
- 五、經家長許可與導師推薦之學生。
- 六、表達能力良好的學生。

肆、工作內容

- 一、協助民眾上網代為訂購車票、機票、醫療院所掛號服務、傳發 E-Mail 及協助資料查詢、遞送茶水等便民服務。
- 二、提供民眾外語(英、日語)、客語、及各原住民族語等之翻譯服務。
- 三、輔導民眾填寫各項申請書表。
- 四、協助服務櫃台諮詢服務。
- 五、引導民眾至各櫃台或聯繫承辦人洽辦業務。
- 六、協助民眾送件及櫃台核發文件之收件、取件之傳遞。
- 七、協助大型為民服務宣導活動。

伍、值勤時間

寒假 10 次、暑假 20 次。(每次值勤時間約 3 小時)。

陸、福利

- 一、館方提供服務背心、識別證件及所需之裝備。
- 二、本所為志工辦理團體意外保險。
- 三、本所依年度預算提供出勤志工值班雜費補貼代金。

柒、獎勵

服務情形符合規定及表現良好者，於寒(暑)假活動結束後，除發給志願服務績效證明書外，另並由本所報請學校獎勵之。

捌、本實施要點奉 市長核定後實施，修正時亦同。