

臺中市政府研究發展考核委員會服務中心志工管理要點

中華民國 106 年 5 月 15 日中市研服字第 1060006132 號函頒訂

中華民國 110 年 11 月 5 日中市研服字第 1100012770 號函修正

- 一、臺中市政府研究發展考核委員會（以下簡稱本會）為結合民間志願服務資源，提升服務中心之服務品質，特訂定本要點。
- 二、本要點之管理單位為本會為民服務組。
- 三、本會於志工服務場所成立志工隊。
前項所稱志工服務場所為臺中市政府（以下簡稱本府）新市政服務中心及陽明服務中心。
- 四、管理單位辦理事項如下：
 - （一）於各志願服務相關管理系統建置或更新本會志工各項資料。
 - （二）志工教育訓練（包含基礎訓練、特殊訓練、成長訓練、進階訓練等）及年度觀摩活動。
 - （三）志工大會。
 - （四）投保志工意外事故保險。
 - （五）推薦服務績優人員申請中央或本府之志願服務獎勵。
 - （六）協助基礎訓練期滿志工取得結業證書之登錄事宜。
 - （七）核發志願服務證及服務紀錄冊，不定期抽核服務紀錄冊之登錄情形。
 - （八）依據實際服務時數發給證明，並為符合資格之志工申請志願服務榮譽卡。
 - （九）其他管理事項。
- 五、志工招募及條件如下：
 - （一）本會得不定期公開招募志工，招募遴聘方式不限。
 - （二）本會志工應符合下列條件：
 1. 本於自由意願而不支領酬勞。
 2. 具服務熱忱與能力，且具良好服務態度。
- 六、本會志工每週服務三小時以上為原則，服務時段為機關上班日上午九時至十二時、下午一時三十分至四時三十分，各時段值勤志工人數以二人至四人為原則。時段調整與值勤人數得依服務中心需求由

本會調整之。

七、本會志工隊得不定期辦理各項活動，活動內容應事先向本會報備。

八、管理單位得指定專人擔任志工管理員。

志工值勤應配合志工管理員之管理。

九、志工服務事項如下：

- (一) 引導服務。
- (二) 協助諮詢服務。
- (三) 協助洽公民眾填寫申請書表服務。
- (四) 協助對外宣導事項。
- (五) 主動協助照應洽公之老弱婦孺、身障人士等。
- (六) 服務場所之環境整理。
- (七) 其他與市政相關或臨時交辦之服務事項。

十、志工應遵守事項如下：

- (一) 遵守志願服務法第十五條之規定。
- (二) 準時到班，並確實簽到、退。
- (三) 如有遲到、早退應填寫確實時間，請假或調班皆應覓妥代理人（以本隊隊員為限），並獲志工隊隊長（以下簡稱隊長）同意。
- (四) 值勤時應注意儀容，保持整潔，並穿著服務背心、配戴服務證，面對民眾詢問時能面帶笑容，以耐心親切服務。
- (五) 準時出席志工大會、教育訓練及相關活動，如有特殊事由未能參加者，須事先透過隊長向志工管理員請假。
- (六) 值勤時禁止喧嘩、高聲談笑影響他人，應主動服務、友善溝通、保持良好態度。對於不熟悉之法令須向本府有關人員查詢清楚後始可向民眾解說。
- (七) 特殊狀況應即時反映，保持意見溝通及改善服務品質。
- (八) 不得干預機關內部之各項管理事務。
- (九) 不得從事推銷、營利及服務事項以外之行為。
- (十) 不得利用本會志工名義，對外任意發表有關職務之談話。
- (十一) 對因服務而取得之訊息應保守秘密。
- (十二) 落實「走動式服務」，主動招呼指引民眾洽公。
- (十三) 值班時不滑手機，遇到民眾詢問應起身回復。
- (十四) 妥善使用志願服務證、志願服務紀錄冊及榮譽卡，不得偽造、變造、借予他人使用或其他不當行為。

(十五) 妥善保管本府提供之各項資源。

(十六) 退出志工隊者，應繳回志工背心、志願服務證等相關資料及物品。

十一、 志工大會與幹部會議規定如下：

(一) 志工大會：分為定期會議與臨時會議。定期會議由本會每半年召開一次；臨時會議應由二分之一以上的隊員連署，由隊長召開。

(二) 幹部會議：由隊長視隊務需要召開之。

十二、 新進志工之訓練與進用規定如下：

(一) 新進志工須通過下列教育訓練：

1. 基礎訓練：參加本會或其他目的事業主管機關舉辦之志工基礎訓練課程，時數應符合中央主管機關規定。

2. 特殊訓練：參加本會舉辦志工特殊訓練，時數應符合中央主管機關規定。

(二) 訓練合格即正式進用，並由本會發給志願服務證及值勤所需物品。

新進志工由隊長帶領介紹環境，實施勤前講習，進行實務訓練以了解工作性質。

十三、 志工聘期與志工隊組織規定如下：

(一) 志工聘期為二年，期滿經本會考核合格者得續聘之；中途聘任者，其受聘屆期與全體志工聘期屆期相同。

(二) 志工隊得互推一人為隊長，綜理隊務；隊長任期為二年，期滿得續任，續任以一次為限。隊長有重大疏失時，得經三分之二隊員連署同意，召開臨時會議改選，繼任者任期至原隊長當屆任期屆滿為止。

(三) 志工隊得依實際需求自行選任幹部。

十四、 志工每年度之值勤率應達百分之七十以上，一年至少要服務一百小時（除重大疾病或特殊情況，經本會同意保留資格者）以上。志工值勤時數納入考核機制辦理。

十五、 志工請假程序規定如下：

(一) 志工請假或調班者皆應自行覓妥代理人（以本隊隊員為限），因請假致當日值班人數不足時，由隊長進行協調；協調後仍不足時，隊長應通知志工管理員。

(二) 如因情況緊急未能事先請假時，應儘速通知隊長或志工管理員。

十六、本會設考核小組辦理考核作業，其成員由本會為民服務組組長及業務承辦員擔任，必要時得增列各該服務中心主任或本會簡任長官。

十七、志工考核應依客觀、公正之原則，核實辦理。

志工考核項目如下：

(一) 服務情形（含受考核年度之值勤時數）。

(二) 服務精神。

(三) 訓練聯誼。

(四) 服務倫理。

本會得依各年度實際值勤狀況，彈性調整考核方式與評分內容。

十八、志工以聘期年度為考核期間。

十九、聘期內各年度考核分數，為志工續聘、列入勸導名單或不予續聘之依據，規定如下：

(一) 八十分以上：續聘。

(二) 七十五分以上未滿八十分：列入勸導名單，並予以續聘一年，再行考核續聘與否。

(三) 未滿七十五分：不予續聘。

二十、本會每年得辦理一次志工獎勵，並發給獎狀或獎品，獎勵項目如下：

(一) 全勤獎：服務熱心，全年出勤未缺席者。

(二) 熱心服務獎：擔任本會志工或志工隊幹部期間，認真負責、熱心服務，積極配合隊內各項活動，足堪獎勵者。

(三) 愛心獎：連續服務三年，服務時數滿三百小時以上者，且三年內未領取本獎項者。

(四) 高齡服務標竿獎：頒獎年度十一月前，年滿六十五歲以上，且於本會志工隊服務時數累計達一千五百小時以上者。本獎項獲獎人於往後各年度不得重複領獎。

(五) 服務資深獎：於本會志工隊服務年資十年以上，且於頒獎年度內，其年資最長者獲獎；若年資最長者達二位以上，則以年紀最長者獲獎。但若具獲獎資格者仍有二位以上，則一併敘獎。本獎項獲獎人於往後各年度不得重複領獎。

(六) 特別獎：其他特殊事蹟足堪獎勵者。

二十一、志工有下列情事之一者，得予以解聘，並收回其志願服務證：

(一) 妨礙服務中心相關業務執行，情節重大者。

(二) 從事推銷、營利及服務事項以外之行為，情節重大者。

(三) 志願服務證有轉借、冒用或不當使用情事。

(四) 違反或未遵守志願服務法第十五條規定。

(五) 服務態度惡劣，經查明屬實情節重大者。

(六) 一年內未依規請假無故不到，次數累計達三次以上者。

(七) 一年內無正當理由遲到或早退，次數累計達五次以上者。

(八) 經志工大會決議解聘，並報本會核准者。但志工大會應由三分之二以上志工出席，出席過半數之決議。

(九) 其他足以影響機關聲譽或違反相關法令而情節重大者。

二十二、志工針對本會依本要點所為之獎勵、不續聘、解聘等處置措施有所不服，致影響其權益者，得於收到通知後翌日起三十日內向本會提出申訴，並以一次為限。

二十三、本要點所需經費由本會編列預算支應。