

臺中市清水區公所志願工作服務隊管理要點

中華民國 106 年 11 月 29 日清區秘字第 1060024581 號函實施

一、依據志願服務法規定辦理。

二、目的：為提昇本所服務品質，達到便民效果，並鼓勵社會大眾秉持

「施比受更有福、給比取更快樂」的理念，發揮「助人最樂、服務

最榮」的精神踴躍投入志願服務行列，以拓展社會福利工作、增進

社會祥和。

三、志願服務人員（以下稱志工）之招募：

（一）凡年滿 20 歲，身心健康，男女不拘，具有服務熱忱，並能

嚴守紀律、遵從服勤規範及值勤時間，均可報名參加。

（二）本所志工採不定期招募方式，出缺時經由本所面試，並填寫

志工人員基本資料暨志願服務同意書(如附件 1)及繳交照片

2 張。

（三）遇有志工離職（離職書如附件 2），始就其出缺招募新志工。

（四）遇有業務需要時，得擴大招募志工。

四、志工之訓練及輔導：

為提升志工服務品質，保障受服務者權益，本所應對志工辦理在職

教育訓練(含為民服務禮貌態度、應對禮儀及接洽引導等)。新進志

工由志工隊長及本所專責人員輔導值勤任務。

五、志願服務人員之組織及管理：

- (一) 志願服務隊之組織，含隊長 1 人，副隊長 1 人任期 2 年，由本所全體志工投票選舉，得連選連任，隊長、副隊長之推選由本所負責志工隊業務單位，製作選票，選舉採取一人一票之平等原則，無記名投票方式，進行隊長、副隊長的選舉，開票後，以第 1 高票候選人當選為隊長，第 2 高票候選人當選為副隊長，若發生同票數情形且影響當選狀態，則同票數者以當場抽籤決定當選人，若當選人不在場，由主席代抽。隊長負責管理值勤人員勤務，並督導志工服務態度。
- (二) 本所設專責人員，負責志工業務之推動及志願服務證、服務紀錄冊、服務績效證明書、志願服務榮譽卡之受理申請、志工服務時數之登錄等。
- (三) 建立建言管道，依案件情節逐級反映，由志工向志工隊長建言，隊長無法處理時再由隊長向本所反映。

六、志工之運用：

- (一) 由本所統籌運用管理。
- (二) 服勤時一律穿著本所志工服務背心並配戴志願服務證。
- (三) 志願服務紀錄冊由志工本人自行保管，志願服務時數每半年由本所統一登錄服勤時數，除有特殊需要，不受理個別登錄。

七、志工之考核：

志願服務人員為無給職，有下列情形之一者停止運用：

- (一) 志工主動提出停止服務申請。
- (二) 全年服勤未達 12 班次者。
- (三) 請假超過 6 個月者(特殊案例不在此限)。
- (四) 無故不到勤，全年曠職超過 3 次。
- (五) 怠忽職責、言行不當影響本所業務運作或聲譽者。

八、志工之服務時間及服務項目：

(一) 服務時間：

- 1、每次服勤除特殊情事外以不超過 3 小時為原則，每次服勤應於服務台值勤紀錄簿上簽名及記載事項。
- 2、依本所每月排定輪值表輪值，如不克服勤者，應自行或由隊長協調換班或代班。

(二) 服務項目：

- 1、引導民眾至各課室洽公。
- 2、協助攙扶老人或行動不便者。
- 3、協助服務台轉接電話。
- 4、整理雜誌、書報、文宣資料。
- 5、走動式服務。

6、其他臨時協助事項。

九、志工之福利及權利：

- (一) 每位志工由本所辦理意外保險，保險範圍以執行志工有關事項為限。
- (二) 不定期辦理志工參訪、觀摩等教育訓練活動。
- (三) 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- (四) 提供從事服務之完整資訊。
- (五) 確保在安全與衛生之條件下從事工作。
- (六) 推薦參加內政部獎勵績優志願服務人員之選拔。
- (七) 推薦參加市府獎勵績優志願服務人員及民政志工人員之選拔。

十、志工之工作守則與義務：

- (一) 遵守志願服務法之規定。
- (二) 遵守本所所訂定之規章。
- (三) 參與本所所提供之教育訓練。
- (四) 妥善使用志工服務證。
- (五) 服務時，應尊重受服務者，不得向其收取報酬。
- (六) 對因服務而獲知之訊息，應保守秘密。
- (七) 妥善保管本所所提供之各式資源。

(八) 退出志願服務隊時，應於離隊前 2 週填寫離職書，並敘明原因，辦妥離職手續。

(九) 服勤中應面帶微笑，並謹守服務禮儀要求之服務態度。

(十) 以主動積極、耐心愛心服務民眾，不從事推銷、營利、傳教等工作。

(十一) 不可假藉參與公務之名行私人之便利。

(十二) 凡涉及與公務有關之情事，不可做不利與不實之傳述。

(十三) 服勤中不得攜帶伴（如：幼兒）值班，非本所志願人員不可代班。

(十四) 值班時如遇本所同仁要求做私人性質之工作，應予拒絕。

十一、本要點陳區長核定後實施，修正時亦同。

臺中市清水區公所志願工作服務隊 志工人員基本資料暨志願服務同意書

附件 1

姓 名	
地 址	
生 日	年 月 日
電 話	(家) (手機)
現 職	
緊急聯絡 人	聯絡人： 關係：
身分證字 號	
學 歷	
經歷或工 作經驗說 明	
同意欄簽	本人同意遵守臺中市清水區公所志願工作服務隊管理辦

署	法之規範，秉持志願服務熱忱，擔任清水區公所志願服務 隊員。 同意人：(簽名)
---	--

中 華 民 國 年 月 日

臺中市清水區公所志工離職書

附件 2

姓 名	
出生年月日	
離 職 原 因	<input type="checkbox"/> 個人生涯因素 <input type="checkbox"/> 家庭因素 <input type="checkbox"/> 其它
物 品 繳 回	<input type="checkbox"/> 服務志工背心 <input type="checkbox"/> 識別證
備 註 欄	