

# 臺中市烏日區公所志願服務實施要點

中華民國 102 年 8 月 2 日烏區民字第 1020015746 號函訂定發布

中華民國 105 年 5 月 9 日烏區民字第 1050009104 號函修訂(修訂第二-六點、第八-十點，新增第七點)

中華民國 105 年 9 月 29 日烏區民字第 1050019628 號函修訂(修訂第二點)

- 一、臺中市烏日區公所（以下簡稱本所）為有效結合社會人力資源，推動民政業務志願服務工作，以提昇整體服務品質，形塑行政效能新氣象，特訂定本要點。
- 二、隊員遴選品德優良具服務熱誠、願遵守本所志願服務實施要點及其他相關規定、不支領薪資者。
  - (一)、符合並具備以上條件願為志願服務者（以下簡稱志工），檢具個人資料向本所提出入隊申請，經甄選委員會審核同意後依規辦理。
  - (二)、甄選委員會成員由本所主任秘書（兼召集人）、民政課課長、秘書室主任、視導、志願服務隊隊長、副隊長擔任之。
  - (三)、志願服務隊置隊長一人，由本所就隊員中遴選或隊員互推，綜理志工隊服務事項，並受本所指揮監督；另置副隊長一人、行政幹部若干人，由本所就隊員中遴選或隊員互推，協助隊長辦理隊員聯繫、排班輪值、文書等工作。
  - (四)、隊長、副隊長、行政幹部，任期二年，連選得連任一次。隊長、副隊長及行政幹部出缺時，得依前項規定辦理補選。補選之任期至原任期屆滿之日止。
  - (五)、隊務會議分定期會議與臨時會議二種，均由隊長擔任召集人並任主席。定期會議每年不得少於一次，臨時會議於隊長認有必要，或經隊員五分之一以上請求時召開。會議之召開，可由本所協助提供場地事宜。
  - (六)、因值勤服務而取得或獲知之個人資料或機關公務上內部訊息，有保守祕密之責。
  - (七)、志工依本所之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由本所負損害賠償責任。志工有故意或重大過失時，本所對之有求償權。

三、志工工作項目如下：

- (一)、引導服務。

- (二)、協助各項法令宣導及資料之分送。
- (三)、協助與民眾間之雙向溝通。
- (四)、協助辦理各項活動。
- (五)、其他相關諮詢及服務工作。

#### 四、志工服勤守則如下：

- (一)、志工執行服務項目時，應服從本所、志願服務隊隊長及副隊長之督導。
- (二)、志工應依排訂之志工分組及服務日程表出勤；因故無法如期出勤時應事先請假，並由現職隊員中自覓隊員代班或由志工幹部調配隊員執勤，避免缺勤造成服務空窗。以上程序完成後通知本所後視為完成請假程序。
- (三)、每月至少執勤2次(特殊原因除外)，志工無故缺勤三次以上(含未告知或未完成請假程序而不執勤者)時，視為自動辭職。
- (四)、志工服勤時應著本所服務背心，並配戴本所製作之服務證。
- (五)、民眾詢問問題時應耐心傾聽，瞭解民眾需求，以正確引導或服務。
- (六)、志工服務應持主動、積極、真誠、互信、親切之態度，並維得宜之言行舉止，避免有損形象之舉動(如服務時聚眾聊天、高聲談笑、洽辦私事或打瞌睡等)。

五、新進志工未完成基礎及民政類特殊訓練者，由本所輔導該志工完成訓練，未領有志願服務紀錄冊者，協助申請。每年至少舉辦一次志工隊員聯誼活動。服務期間享有意外事故保險。

#### 六、志工督導考核獎勵方式如下：

- (一)、本所業務主管、承辦人及志工隊幹部得隨時考核志工服勤狀況；發現缺失時應即時導正，對於服務表現優良者，得予以獎勵或表揚；並應依各項志願服務獎勵規定提報志工接受獎勵。
- (二)、對於服務卓越、有特殊功績達內政部或臺中市政府民政局等相關單位之規定者，得由本所函報表揚單位予以獎勵。

七、志工有以下情事者本所得予止聘，並收回志願服務證，且所有權利自止聘日起終止：

- (一)、因故不能繼續服務者。
- (二)、將志願服務證借予他人使用者。
- (三)、未遵守前述服勤守則或違反本所相關規定者。

(四)、言行舉止損及本所聲譽者。

(五)、值勤次數未達規定者。

(六)、除以上各項之情事外，經本所考核認定不適擔任本所志工者。

八、本所就志願服務評鑑項目準備相關資料，接受或提送評鑑。

九、有關志工訓練、講習、聯誼活動、意外事故保險所需經費由本所編列預算支應或結合社會資源辦理。

十、本實施要點於簽奉區長核定後實施，並報市府備查，如有未盡事宜，悉依志願服務法及相關法令規定辦理，並簽奉區長核定後修正之。