**臺南市政府客家事務委員會**

**客家志工隊志願服務計畫**

113年3月22日修訂

**壹、依據**

一、志願服務法暨相關規定。

二、臺南市志願服務獎勵辦法。

**貳、目的**

為發揚及推廣客家文化，延續文化復振推動成果，匯集各方有志於客家文史工作及族群發展的志願服務者之力，輔助本府客家事務委員會(以下簡稱本會)推動客家事務及服務工作，特訂定本志願服務計畫。

**參、招募對象**

一、年滿十八歲以上，具服務奉獻熱忱、信守服務職志，對客家文化、歷史有興趣，有志參與本會各項服務工作者。

二、能配合本會服務地點、時段及工作調度者。

**肆、服務地點**

臺南市客家文化會館、南瀛客家文化會館、公事客語服務據點及本會辦理客家文化推廣活動據點或場所。

**伍、服務時間**

一、固定班：每日上、下午任選一個或一個以上時段值班 (值班時間可依實際需要彈性調整)。

1. 臺南市客家文化會館（上午九時至十二時；下午二時至五時）。
2. 南瀛客家文化會館（上午九時至十二時；下午一時三十分至四時三十分）。
3. 公事客語服務據點：依各據點需求時段值班。

二、機動班：配合本會客家文化推廣相關活動。

**陸、服務項目及內容**

一、臺南市客家文化會館及南瀛客家文化會館：

1. 提供服務台諮詢服務及引導參觀動線。
2. 統計入館人數，特殊情況填寫服務紀錄。
3. 協助電話接聽及館內各項設施使用。
4. 協助館內文物維護作業。
5. 宣導本會客家文化相關活動。

二、本市公事客語服務據點：

1. 配合駐點單位提供相關公務諮詢服務。
2. 宣導本會客家文化活動資訊。

三、本會客家文化推廣相關活動：配合活動提供各項行政支援。

**柒、招募及訓練**

**一、**本會得視業務實際業務需要，不定期辦理志工招募。

二、報名表(如附表一)經本會書面審查，必要時通知面談，通過後參與志工基礎訓練及特殊訓練，始得正式成為志工，由本會核發志工證。

1. 基礎教育：六小時。參加本會或其他單位志願服務基礎訓練課程，訓練期滿且合格者。
2. 特殊訓練：三小時。參加本會辦理之相關專業訓練課程，訓練期滿，或至「e等公務園+學習平臺」完成本會指定課程及測驗，取得學習時數認證。

三、依志願服務法規定，未完成上項訓練課程，期間之服務時數與年資，於申請志工相關獎勵時不予列入計算。

**捌、志工職責**

一、志工值勤

1. 應確實簽到(退)，並填寫服務紀錄簿及登記服務人次。
2. 應配戴志工證或穿著志工服務背心，儀容應整潔端莊。

二、志工請假

1. 因故無法執勤者，應事先協請本會其他志工代班，並告知隊長。
2. 志工如有特殊原因，需連續請假三個月以上者，應向本會辦理暫停職務(如附表二)，並繳回志工證及志工服務背心。
3. 如須復職，得提出申請(如附表三)，經本會審核通過後，始可復職。

**玖、志工權利及獎勵**

一、志工服勤期間，由本會投保志工團體意外保險。

二、本志工隊志工均為無給職，但執勤時有逾用餐時間，或派任他地提供專案服務者，本會得視經費情形，酌予補助誤餐費及交通費。

三、每年依志工實際到勤時數登錄志願服務紀錄冊或發予服務時數條。

四、志工服務年資滿一年，服務時數達一百五十小時以上者，因參與表揚、升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得向本會申請發給服務績效證明書。

五、志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得由本會協助申請志願服務榮譽卡。

六、志工服務績效優良者，得由本會頒發獎狀或獎品予以獎勵；其優良事蹟符合公開表揚條件者，得由本會予以公開表揚，或邀請參加鼓勵性活動，或推薦參加其他單位之表揚活動。

**拾、志工考核**

一、本會得依「年度客家志工考核評量表」（如附表四）辦理志工考核，志工之服務態度、服務績效、團隊精神及品德皆列入考核範圍，考評結果由本會做為次年度是否續聘之依據。

二、志工有下列情形之一者，本會得解除其志工資格，並將志工證及志工服務背心收回。

1. 有不法、不當之行為，致影響本會聲譽、形象或民眾權益。
2. 不服從本會志工督導人員工作調度與輔導者。
3. 有服務情形欠佳或重大違失等不適任情事。
4. 長達一年未曾服勤且未向本會申請離隊者。

**拾壹、志工組織**

一、志工隊得設若干小隊，小隊各設置隊長一名，並得視需求設置副隊長一名，任期均為兩年一任，得連選連任。

二、隊長由本會指派或隊員投票選舉產生，承本會交付之任務，綜理隊務，並負責志工隊與本會之間各項事務的溝通協調。

三、副隊長由隊長遴選，經本會同意後任用，輔佐隊長處理隊務。

四、本會客家志工隊組織架構圖-如附表五。

**拾貳、本計畫所需經費由本會編列預算支應**

**拾參、本計未規定事項者，適用志願服務法之相關規定辦理。**

**拾肆、本計畫奉核定後實施，修正時亦同。**

附表一：客家志工報名表

附表二：暫停職務、離隊申請表

附表三：復職申請表

附表四：考核評量表

附表五：組織架構圖

**臺南市政府客家事務委員會 年度客家志工報名表**

【附表一】

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 出生年月日 |  年 月 日 | (照片) |
| 英文名字(大寫) |  | 身分證字號 |  |
| 性別 | ⬜男 ⬜女 ⬜其他 | 婚姻狀況 | ⬜未婚 ⬜已婚 |
| 通訊地址 |  |
| 電子信箱 |  |
| 聯絡電話 | 住宅： 行動電話： |
| 緊急聯絡人 | 姓名： 關係： 聯絡電話： |
| 最高學歷 | □研究所以上 □大學 □專科 □高中職 □國中 □國小及以下 |
| □畢業 □在學 校名： 科系： |
| 工作單位 | 現職：□公教人員 □工商界人士 □家管 □學生 ⬜其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_退休：□軍公教退休人員 □私人公司退休人員 |
| 志工經歷 | ⬜目前服務單位 ⬜過去服務單位\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 專長 | ⬜導覽解說 ⬜客語教學 ⬜客家擂茶 ⬜手工藝 ⬜攝影 ⬜美工 ⬜護理急救 ⬜客家美食 ⬜裁縫 ⬜藍染 ⬜其它  |
| 可服務地點 | ⬜溪南(臺南市客家文化會館；臺南市政府永華市政中心)⬜溪北(臺南市南瀛客家文化會館；臺南市政府民治市政中心) ⬜公事客語服務據點\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| 可服務時段 | 固定班 | 會館值班 | 週二 | 週三 | 週四 | 週五 | 週六 | 週日 | 不固定班 | □ 彈性會館值班□ 彈性活動支援 |
| 上午 |  |  |  |  |  |  |
| 下午 |  |  |  |  |  |  |
| 語言能力 | 國語：⬜流利 ⬜可以 ⬜少許 客語：⬜流利 ⬜可以 ⬜少許 (腔調\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)台語：⬜流利 ⬜可以 ⬜少許 英語：⬜流利 ⬜可以 ⬜少許其它  |
| 志願服務相關訓練 | ⬜無 ⬜有-基礎訓練 ⬜有-本會辦理之特殊訓練是否領有志願服務紀錄冊：⬜否 ⬜是，紀錄冊編號  |
| 自我介紹 |  |
| 臺南市政府客家事務委員會708臺南市安平區永華路二段6號4樓 電話：06-2991111#8716王小姐 傳真：06-2931703 |

**臺南市政府客家事務委員會客家志工**

【附表二】

**暫停職務、離隊申請表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 志工姓名 |  | 服務隊別 |  |
| 申請類別 | □暫停職務 (連續請假逾3個月以上者)□離隊 |
| 申請期間 | 自 年 月 日起至 年 月 日止 |
| 事由 |  |

資料審核

|  |  |
| --- | --- |
| 物品繳回登記 | 1.志願服務證 □已繳回 □未繳回，原因\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2.志工服務背心□已繳回 □未繳回，原因\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_3.其他\_\_\_\_\_\_\_\_□已繳回 □未繳回，原因\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 申請人 | 志工隊長 | 業務承辦人 | 業務主管 |
|  |  |  |  |

**臺南市政府客家事務委員會客家志工**

【附表三】

**復職申請表**

說明：如須復職，須於暫停職務一年內提出申請，經本會審核通過後，始可復職。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 志工姓名 |  | 申請日期 |  |
| 審核項目(暫停職務前服務狀況) | 符合期待 | 有待加強 | 總評 |
| 值班不遲到早退、確實簽到退，並依規定請假  |  |  | □同意復職□不予復職原因\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 服務時儀表端正，佩戴服務證及穿著志工服務背心 |  |  |
| 認真學習、接受指導並完成交付任務 |  |  |
| 服務時親切有禮，主動積極 |  |  |
| 注重團體合作及維護團體榮譽 |  |  |
| 積極參與各項活動服務 |  |  |
| 積極參與相關專業訓練 |  |  |
| 其他補充: |  |
| 申請人 | 志工隊長 | 業務承辦人 | 業務主管 |
|  |  |  |  |

**臺南市政府客家事務委員會\_\_\_\_\_年度客家志工考核評量表**

【附表四】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 志工姓名 |  | 填表日期 |  年 月 日 |
| 服勤/訓練/開會參與紀錄 | □基礎訓練\_\_\_\_小時 □特殊訓練\_\_\_\_小時 □在職訓練\_\_\_\_小時□聯繫會報\_\_\_\_次 ◆當年度服務時數\_\_\_\_\_\_小時 |
| 考核項目 | 考核內容 | 單項配分 | 評分 |
| 服務態度50% | 主動服務、親切有禮 | 10 |  |
| 認真學習、接受指導並完成交付任務 | 10 |  |
| 確實填寫服務紀錄 | 10 |  |
| 積極參與相關專業訓練 | 10 |  |
| 注重團體合作及維護團體榮譽 | 10 |  |
| 服務績效30% | 年度服務18小時以上 | 10 |  |
| 團體集會參與度(準時、出席頻率) | 10 |  |
| 服務勤惰(準時、遲到早退、缺勤) | 10 |  |
| 綜合表現20% | 積極參與本會活動及行政支援 | 10 |  |
| 積極推廣本會客家文化活動 | 10 |
| 特殊優良事蹟： | 10(加分項目) |  |
| 總評 | 業務承辦人 |
|  **總分：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_分** □同意續用 □不予續用，理由：□年度考核總分未達60分 □其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 評語： |  |
| 業務主管 |
|  |

【附表五】

**臺南市政府客家事務委員會客家志工隊**

**組織架構圖**

臺南市政府客家事務委員會

業務承辦單位

志工隊

溪南小隊

溪北小隊

隊長

隊長