

臺南市大內區公所志願服務隊服務計劃書

中華民國 109 年 05 月 22 日訂定

一、依據：依『志願服務法』第七條辦理。

二、目的：

為有效運用社會人力資源，提供民眾參與公共事務之機會，並協助推動民政業務，藉由志工之力量，提供公益性服務，促進安定、祥和之社會，以提高公共事務效能及增進社會公益。

三、服務對象：至本所洽公之民眾。

四、服務項目：服務台志工

(一) 協助服務台引導洽公民眾、電話轉接及提供諮詢等綜合為民服務。

(二) 主動招呼洽公民眾、照應老弱婦孺、身障人士等。

(三) 協助無機敏性之一般行政作業。

(四) 協助其他相關之服務工作。

五、服務時間：

(一) 每次服勤時間以4小時為原則，每週值班至少1次，每次服勤應於簽到簿上

簽名，服務時段如下：

週一至週五：上午：08:00~12:00 下午：13:00~17:00

(二) 國定假日及例假日休息，如不克服勤應知會管理單位協助換班或調班。

(三) 依排班表輪值。

六、志願服務計劃招募對象：

凡年滿18歲，身體健康、具服務熱忱、可提供固定時間服務，願意參與社會福利服務之民眾。

七、招募方式：

- (一) 以發佈官方網站訊息或臉書等管道宣傳招募。
- (二) 透過其他管道協助招募。

八、志工教育訓練：

凡經錄用參與服務之民眾，皆需參加志工基礎教育訓練（6小時）及特殊教育訓練（至少2小時）後，始可核發志願服務記錄冊，完成志工認證動作；另參與之志工亦需定期或不定期接受志工在職訓練，以充實服務時所需技巧與知能，提供更完善的服務品質。

九、志工之管理：

- (一) 用人單位負責志願服務之督導及紀錄志工之出勤、服務態度、服務項目、優良事蹟等事宜，以有效管理志工服務績效。
- (二) 對於依志願服務法完成教育訓練從事志願服務之志工，發給志願服務證及服務紀錄冊。
- (三) 學生志工之服務證明，由本所核實製發。
- (四) 志工從事服務時，應注意服裝儀容整潔，按時簽到、退，配戴志願服務證。
- (五) 志工人員依規定至指定服務地點按時簽到、退。如遇特殊事故不能執勤時，應於2天前通知公所。

(六) 定期登錄志工服務時數 (至少每半年一次)。

十、志工之運用：

志工之運用依照本服務計畫執行，非本志願服務計畫所載之服務項目或需專門證照者為之之服務項目不在此列；若本隊有新增之服務項目將另行召開會議討論。

十一、志工之輔導：

設置專人負責督導業務之推展，若志工有任何問題或困難，亦可尋專責人員討論。

十二、志工之考核：

(一) 志願服務人員於服務期間，應接受本所定期與不定期考核，以維護服務品質及案主權益，其考核項目如下：服務出勤是否達到規定每月最低服務時數、出席相關訓練及會議時數、志願服務人力服務品德、行為舉止、訓練參與等。

(二) 本所將配合志願服務運用單位或相關主管機關之考核。

十三、志願服務人員如有違反本辦法及下列情形之一者，得按情節輕重，予以勸告、警告、除名等處分：

(一) 從事或抵觸相關法令者。

(二) 假借本所志工名義招搖撞騙者。假借本所志工名義招搖撞騙者。

(三) 充當相關業務申請代書或包攬訴訟者。充當相關業務申請代書或包攬訴訟者。

(四) 以志工身分或名義介入政治，致生影響志工團體名譽或產生以志工身分或名義介入政治，致生影響志工團體名譽或產生不良後果者。不良後果者。

(五) 洩漏本機關相關機密，致生不良後果者。洩漏本機關相關機密，致生不良後果者。

(六) 妨害善良風俗或妨礙公務，有損志工之形象者。妨害善良風俗或妨礙公務，有損志工之形象者。

(七)其他足以認為有影響本所或志工形象之職業或行為者。其他足以認為有影響本所或志工形象之職業或行為者。

(八)違反志工服勤規定或有不適任情形，經運用單位主管考核不違反志工服勤規定或有不適任情形，經運用單位主管考核不佳者。

(九)涉其它刑事案件偵查終結，提起公訴者。涉其它刑事案件偵查終結，提起公訴者。

十四、本所應為志工辦理意外事故保險，其經費每年由本所支出。

十五、本計劃若有未盡之事宜，得隨時修改之。

十六、本實施計畫簽奉區長核定並函送臺南市政府民政局備查後實施，修正亦同。