

臺南市官田區公所志願服務志工招募及服務計畫

中華民國 108 年 3 月 8 日訂定

一、 依據：志願服務法。

二、 目的：為有效運用社會人力資源參與公共事務及提供民眾貢獻專業、經驗與回饋社會之管道，並提升服務品質及行政效能，發揚志願服務美德。

三、 服務項目：

(一) 公所行政庶務志工

1. 協助本所服務臺引導洽公民眾、電話轉接及提供諮詢等綜合為民服務。
2. 協助招呼及照應老弱婦孺、身障人士等。
3. 協助無機敏性之一般行政作業。
4. 協助環境清潔及綠美化。
5. 協助區公所舉辦活動之相關支援、協助、服務事項。

(二) 圖書館志工

1. 圖書加工、整理及上架。
2. 協助圖書通閱服務。
3. 協助各項活動支援及活動秩序維持。
4. 館內秩序管理、環境清潔維護等工作。
5. 讀者參考諮詢服務。
6. 導覽及說故事活動。

四、 招募對象及名額：

不分男女，凡年滿二十歲，身體健康、具有高度服務熱忱、可提供固定時間服務之民眾均可報名，各類志工原則以二十名為基準，並置隊長一名。隊長得另指派一名擔任總幹事，協助處理隊務。

五、 招募方式：

- (一) 以發佈新聞稿或官方網站訊息等管道宣傳招募。
- (二) 洽請里長及地方團體協助招募。

六、 志工教育訓練：

經錄取參與服務之志工，皆需配合本所安排參加志工基礎教育訓練及特殊教育訓練後，始可申請核發志願服務證及服務記錄冊，完成志工認證；另全體志工需配合參與本所辦理之各項在職訓練，以充實服務時所需技巧與知能，提供更完善的服務品質。

七、 志工工作時間及管理：

- (一) 志工均為無給職。
- (二) 志工由本所辦理意外事故保險。
- (三) 志工由本所各運用單位指定專責人員進行督導管理。
- (四) 志工輪值制度原則以三小時為一班；執勤時需依指定服務地點按時簽到、退，固定排班後若需請假應事先提出。
- (五) 服裝、證件應妥善保管使用，服勤時需服從指揮。
- (六) 本所各運用單位需定期統計所屬志工教育及服務時數，分別於服務紀錄冊及志願服務網站登錄，於服務年資及時數達規定標準時，協助申請核發志願服務榮譽卡。
- (七) 志工無意願或無法再續任者，經告知本所後予以停止服務工作。
- (八) 志工服務若有怠忽職責、行為不良，有損本所形象者，停止服務工作，收回服務證並註銷證號。

八、 志工之運用：

- (一) 運用志工需依照本計畫執行，非本計畫所載之服務項目或需專門證照者之服務項目不得運用。
- (二) 志工依服務項目及服務時間進行排班服務。

九、 志工之輔導：

- (一) 志工有任何問題或困難可洽詢業務專責人員討論；志工亦可循正式管道請相關主管機關進行輔導。
- (二) 定期辦理內部年度聯繫會議，建置雙向溝通管道。

十、 考核與獎勵：

- (一) 每年 12 月底以志工當年度服務表現、服務態度及出勤狀況等 3 大項目進行工作考評，由各運用單位考評後彙送區長核定，作為志工續聘之考量。
- (二) 對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，應檢附服務紀錄冊及相關證明文件向本所提出申請。
- (三) 對表現優異且有具體績效、熱心參與本所各項活動者予以致贈感謝狀，刊登榮譽榜及於公開場合進行表揚，並依志願協助推薦主管機關評審作業申請獎勵。

十一、 本計畫簽奉區長核定並函送臺南市政府民政局備查後實施，修正時亦同。