

臺南市山上區公所志願服務隊服務計劃書

中華民國 109 年 4 月 7 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：至山上區公所洽公之民眾及公所同仁

四、服務項目：

服務台志工：

- 1、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。
- 2、協助區公所舉辦活動之相關支援、協助、服務及特色推廣之宣導等事項。
- 3、協助無機敏性之一般行政作業。
- 4、協助其他相關之服務工作。

五、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。

六、招募方式：

- (一) 於本所網站宣傳招募。
- (二) 透過其他管道協助招募。

七、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。

八、志工之權利義務：

(一) 志工之權利：

- 1、接受足以擔任從事工作之教育訓練。
- 2、享有自由、尊嚴、隱私及信仰之尊重。
- 3、依據工作性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。。
- 4、獲得從事服務之完整資訊。

(二) 志工之義務：

- 1、遵守志工倫理守則之規定。
- 2、參與本所提供之教育訓練。
- 3、妥善使用志願服務證。
- 4、對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- 5、志願服務證及服務紀錄冊由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用。

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、志工之考核與獎勵：

- (一) 志願服務人員如服務達一定時數者，得依相關規定提報志願服務人力參加表揚，並由本所頒發獎狀給予鼓勵。
- (二) 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：
 - 1、從事或抵觸相關法令者。
 - 2、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。
 - 3、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。
 - 4、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。
 - 5、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。
 - 6、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。

7、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。

8、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。佳者。

9、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。

（三）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。

（四）本所將配合志願服務運用單位或相關主管機關之考核。

十一、本所應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

十二、本計劃若有未盡之事宜，得隨時修改之。

十三、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。