

臺南市府東戶政事務所志願服務管理實施要點

民國 111 年 12 月 21 日修訂

民國 113 年 07 月 04 日增訂

一、目的：

臺南市府東戶政事務所（以下簡稱本所），為結合民間資源，運用社會人士與在職戶政人員，協助本所推動各項業務，特訂定本要點。

二、本要點所稱之志願服務人員：

（一）社會人士志工：

- 1.係指年滿 20 歲具有愛心、服務熱忱、有責任感，身心健康無不良嗜好，願意無償為民眾服務、奉獻己力者，均得申請為本所志願服務工作人員（以下簡稱社會志工）。
- 2.申請者需填寫報名表，經本所面談後安排職前訓練、工作見習，即依約定服務時間，參與志願服務工作。

（二）戶所在職同仁志工：

本所在職同仁領有志工服務紀錄冊者，志願利用下班公餘時間至本所或其他單位擔任志工者。

三、志願服務隊之組織：

（一）社會人士志工：

- 1.志願服務隊由本所志工共同組成，協助推展為民服務工作。
- 2.志願服務隊隸屬本所，由課長指導服務工作之規劃推展，並指派一人輔佐負責志工服務隊人事管理及各項服務工作之實務輔導。
- 3.志願服務隊設置隊長、副隊長各一人，由隊員投票產生，隊長對外代表志願服務隊，對內反映隊員意見，綜理全隊事務，副隊長協助隊長處理隊務。

（二）戶所在職同仁志工：

由本所志工承辦員擔任幹事，負責排定本所同仁利用每日中午時段，擔任志工服勤工作。

四、志願服務隊之服務項目：

（一）社會人士志工：

- 1.分發戶籍法令宣導資料。
- 2.提供民眾戶籍法令簡易諮詢服務。
- 3.提供民眾茶水及引導服務。
- 4.協助身心障礙者申請各項戶籍登記案件之辦理服務。

- 5.協助民眾各項戶籍登記之申請服務及發放回收民眾意見調查表。
- 6.協助整理書報雜誌、服務櫃檯整潔及各課簡易資料。
- 7.其他臨時性特殊事項。

(二)戶所在職同仁志工：

- 1.於中午時段協助輪值主管引導市民洽公、接聽電話或其他臨時事項。
- 2.戶所在職同仁志工於中午時段服務時，應受當日輪值主管指揮督導。

五、教育訓練及輔導：

- (一)本所得適時配合市府辦理志工基礎訓練及特殊訓練，以提昇志工服務工作品質。
- (二)依業務需要安排志工說明會及不定期訓練。
- (三)本所得適時主動了解志工需求並分享志願服務心得，促使志工服務更趨完善。

六、志願服務時間：

(一)社會人士志工：

- 1.每星期週一至週五每天分上、下午各一班，每班由2~3位志工擔任服務工作，並得視需要酌予增減之。
- 2.每日以四小時為一時段，上午班自上午8時至12時，下午班自1時30分至5時30分，志工得任選一次或一次以上時段服務；如有其他特殊情形經本所同意者可縮短服務時間。
- 3.志工因故無法到本所服勤或須縮短勤務時間提早離開，應先向承辦人請假，並盡量自行安排其他志工代班。

(二)戶所在職同仁志工：

- 1.於每週一、三、五日排定1人戶所在職同仁志工，於中午時段(12:00~13:30)服勤，服勤時間以30分為限，若有特殊情形可延為1小時。
- 2.戶所在職同仁志工，若排定當日因故無法服勤務時，可選擇請假、補服勤(週一~週五時段)、與其他同仁換、給班。

七、志願服務隊之福利：

- (一)每年得視經費參加辦理餐會或旅遊活動。
- (二)每年辦理志工平安保險，並於人員異動時辦理加退保。
- (三)每年得視經費贈送禮品。
- (四)推薦志工參加績優志工表揚活動。

八、志工來所服務應遵守志願服務法第十五條相關規定。

九、志工之管理考核：

- (一)本所應建置志工服務隊影像名冊，並於人員異動時隨時更新。
- (二)為便於民眾識別，應一律穿著志工服務背心並佩帶識別證。
- (三)志工至本所服務應接受簽到退簿管制。
- (四)志工服務期間如有年度請假時數逾應到時數 4 分之 1 者或執行服務有重大行為損及本所形象者，視情況予以停止其服務。

十、離隊服務辦理事項：

- (一)服務期間因故離職者，經同意後繳回識別證及服務背心，辦完手續始得離隊。
- (二)隊員離隊後即喪失隊員所屬的權利與義務。

十一、志工安全注意事項

- (一)應具備「預防危險、安全第一」之基本觀念，隨時注意人身及財產安全，主動防範各種危險或意外之發生。
- (二)服務期間內，均請以簡樸為原則，不應崇尚奢華，並請注意本身之言行舉止，盡量端莊穩重，以減少無謂之困擾，避免發生危及人身或財產安全之事件。
- (三)服務期間及服務前後途中，請務必注意交通安全，避免發生交通事故致生法律糾紛。
- (四)志工在服務期間，服務單位得隨時增訂公布志工應遵守之安全注意事項或宣導相關安全防範案例，志工應充分配合。

十二、志工申訴管道

- (一)申請人向本所提報需協助處理事項。
- (二)本所收到申請案件，了解詳情後協調處理。
- (三)將處理結果回覆當事人，確認事項處理完畢並結案。
- (四)本所設置專線電話、傳真及電子信箱等提供申訴管道：
 1. 申訴專線電話：06-3351559 轉分機 56
 2. 申訴專線傳真：06-2609412
 3. 申訴電子信箱：tnecg012@mail.tainan.gov.tw

十三、本要點如有未盡事宜，得隨時修正補充之。