

臺中市大雅區公所志工隊實施要點

中華民國 100 年 1 月 19 日訂定 3 月 23 日備查

102 年 4 月 8 日修正 4 月 15 日實施

103 年 6 月 30 日增修 103.7.3 府授民行字第 1030125235 函備查實施

105 年 3 月 16 日府授民行字第 1050054103 號函修定備查實施

110 年 2 月 18 日中市民行字第 1100004171 號函修定備查實施

112 年 2 月 3 日中市民行字第 1120002663 號函修定備查實施

- 一、臺中市大雅區公所(以下簡稱本所)為推動民政業務志願服務工作，提昇本所服務品質，特依據臺中市政府 100 年 2 月 23 日府授民行字第 1000030388 號暨 105 年 3 月 16 日府授民行字第 1050054103 號函修定訂定之「臺中市政府民政業務志願服務實施要點」訂定本要點。
- 二、凡居住本市居民、品德優良具服務熱忱之民眾得向本所提出入隊申請，並經本所或隊長同意後，依規定程序接受志工隊長或幹部職前訓練，熟稔服務環境及基本服務儀後進用。
- 三、組織：
 - (一) 凡具備品德優良及服務熱忱之市民均可參加本所民政志工隊。
 - (二) 為綜理本隊隊務服務事宜，由本所就隊員中遴選或隊員互選優秀熱忱隊員擔任隊長及副隊長各 1 名，並受本所指揮監督，隊長及副隊長任期 2 年，連選得連任 1 次。
 - (三) 本隊下設 1 行政幹部及 4 分隊，由隊長就各分隊隊員中遴選優秀熱忱隊員擔任，行政幹部及分隊長任期 2 年。行政幹部協助隊長辦理隊員排班輪值、彙整出缺勤紀錄與時數，並於每季回報公所各隊員服勤時數，由本所覈實登錄。分隊長掌理分隊隊員之相關事宜。
 - (四) 隊長因辭職或因故長期請假致無法執行職務，依序由副隊

長、第 1 至第 4 分隊長代理隊長職務，如前述人員均無法代理時，由本所就隊員中遴派優秀熱忱隊員代理之。

前項代理時間至原任隊長任期屆滿之日或請假原因消滅時為止。

四、服勤地點：為本所辦公大樓服務櫃台及機關指定位置(含活動場所)。

五、工作項目如下：

- (一) 引導服務。
- (二) 協助各項法令宣導及資料之分送。
- (三) 協助與民眾間之雙向溝通。
- (四) 協助辦理各項市政宣導等活動。
- (五) 其他相關諮詢及服務工作。

六、服勤注意事項如下：

- (一) 服勤班次之編排，配合本所上班時間訂定之，其服務時段分為：

上班班次：8 時至 10 時及 10 時至 12 時。

下午班次：1 時至 3 時及 3 時至 5 時。

每班次排定 2 人服勤；隊員出勤時應於本所製訂之簽到簿與服勤紀錄簿上簽名(到)。

- (二) 隊員應依排定服務時段準時出勤。若因故無法出勤者，應於事前向分隊長或隊長請假並自覓隊員代班或請分隊長、副隊長或隊長調配隊員代班。

- (三) 未經請假，無故缺勤 3 次以上時，視為自動辭職；請假超

過3個月者，喪失隊員資格。

- (四) 因疾病、身體不適或其他不可抗力因素而長期無法服勤情形，應告知公所及行政幹部，得視情形輔導予以解任。惟因公受傷或其他正當理由經本所認可者，應事先覓妥代班志工，且經公所及行政幹部同意後，得辦理暫停服務。
- (五) 服勤時應穿著本所提供之服務背心，並佩帶本所製作之服務證。
- (六) 以愛心、耐心、熱心的態度堅守崗位，對於行動不便的洽公者給予適切協助，不得與民眾、來賓爭論或吵架，亦不得利用職務之便，索取及接受任何饋贈或從事各種交易圖利。
- (七) 志工服勤時應遵從本所及行政幹部之督導，並遇有任何疑難，得主動向本所承辦課(室)反映處理。
- (八) 遵守服務禮儀及志工倫理守則等相關規定。

志工隊成員如違反上述各款之一時，經本所勸導仍不改善者，本所得解除其志工資格。

志工因故無法繼續服務，應向本所繳回志願服務證及制服等裝備。

七、本所應輔導志工完成基礎及特殊教育訓練，由本所發給結業證書始成為正式民政志工；服務紀錄冊應檢具訓練證書影本，由本所向臺中市政府民政局提出申請。

八、本所每年至少應辦理一次志願服務隊員聯誼活動。

九、督導考核獎勵方式如下：

- (一) 區長、主任秘書、業務主管及承辦人應隨時考核志工服勤

狀況；發現缺失時應即時導正，並應依各項志工獎勵規定提報接受獎勵。

（二）對服務成績優良或有特殊功蹟之隊員每年應舉報參加市府民政局舉辦之民政志工表揚大會，予以獎勵。

十、本所應就志願服務評鑑項目準備相關資料，接受或提送評鑑。

十一、有關志工訓練、講習、聯誼活動、意外事故保險所需經費由本所編列預算支應。

十二、志工凡有怠忽職責、行為失當、對外散布不利機關言論、重大違失或遭民眾投訴等行為，有損公所名譽或產生不良後果者，經查屬實本所得予以解任。

十三、本要點簽奉區長核定並函報市府民政局備查後實施，修正時亦同。