花蓮縣瑞穗鄉公所志工服務隊招募及服務實施運用計畫

中華民國112年04月20日瑞鄉行字第1120005676號函訂定

一、 依據

依據「志願服務法」規定，以有效運用社會人力資源參與公共事務，提升服務品質及擴大服務層面為目的，並鼓勵民眾培養「助人最樂」之情操及價值觀，並結合民間資源，落實回饋社會之理念，參與本所志工服務隊之行列。

二、 目的

（一） 為貫徹志願服務法之施行，有效運用社會人力資源參與公共事務，以提升服務品質及行政效能。

（二） 為擴大社會團體及個人參與社會服務，已蔚成服務文化，並結合民間資源，提供市民貢獻智慧、經驗與回饋社會之管道，參與為民服務工作，有效推動各項鄉政建設。

三、 招募對象及名額

不分男女，凡年滿二十歲，具有高度服務熱忱，有意服務者均得報名(**附件1**)。志工隊員原則以十五名為基準，並置隊長一名。隊長得另指派一名擔任副隊長，協助處理隊務。

四、 招募方式

視年度內業務實際需要不定期辦理召募，並以張貼海報、登載本所全球資訊網或Facebook粉絲專頁等大眾傳播媒體宣傳招募。

五、 工作時間及管理

（一）服務工作輪值制度以三至四小時為一班，上下午兩班，每班次一至兩人，時間分別為上班日上午八時至十二時，下午十三時至十七時，以每人每天輪值一班方式為原則。

(二)由副隊長排定輪值表，按表輪值之成員因故無法輪值且無人代理時，應告知隊長或本所承辦人以排替代人選，惟若因其他理由，無法或無意願再續任者，經告知本所後，予以停止服務工作，其所遺之缺額，由候補人遞補之。

六、 服務地點、項目及須知

(一)服務地點：本所、觀光農業課及鄉立圖書館。

(二)服務項目

1.協助服務台諮詢服務、遞送茶水等便民服務。

2.輔導民眾填寫各項申請書表。

3.引導民眾至各櫃台或聯繫承辦人洽辦業務。

4.協助大型為民服務宣導活動。

5.協助民眾送件及櫃台核發文件之收件、取件之傳遞。

6.圖書館志工需協助讀者借書、還書等事宜。

7.其他有關服務之支援協助事項。

(三)服務須知

1. 志工人員均為無給職。

2.報到時於本所服務台簽到(**附件2**)，並應保持儀容端正，穿著志工服務背心及佩戴服務證。

3.在服務期間應表明為志工，並秉持主動、誠懇、親切、尊重、守信之態度。

4.志工不得為公權力行使及機關之內部管理。

5.志工不得從事推銷、營利、傳教或其他不當行為。

6.志工不得假服務之便，公器私用。

7.服務期間應隨時注意來訪民眾需求，主動詢問。與隊員交談應盡量保持輕聲細語，切忌大聲喧嘩，影響團隊形象。

8.志工倘有違悖紀律或不法情事時，經查核屬實後，撤銷志工資格。

七、 志工教育訓練

爲培養與提升志工服務素質、專長，舉辦志工訓練，訓練類別如下：

(一)職前訓練：「志願服務法」第九條規定，分為基礎訓練六小時與特殊訓練

六小時。內容包含了解志願服務內涵、相關法規及本所設立志工隊之宗旨。其中特殊訓練依各目的事業主管機關所訂定之課程，辦理特殊訓練，如目的事業主管機關未訂定者，再由本所視個別需求自行訂定。目前本所志工之服務項目，非屬特殊或專業之項目，故暫不訂定特殊訓練課程。

(二)在職訓練：於業務需要時不定期辦理知能訓練，俾使志工充分認識服勤工作之內容及專業技能。

(三)成長訓練：為提升素養、擴展見聞、增進身心健全發展，鼓勵志工參加志工隊成長課程之計畫。

八、 考核獎勵

(一) 本所設立**志工考核小組**執行志工服務績效之考核、獎勵與表揚。志工考核小組由隊長、志工業務承辦人、行政室室主任及秘書指派之相關人員共同組成。

1.考核：分為平時考核、年度考核及專案考核

(1)平時考核：每季考核一次，依出勤情形、服務態度、團隊精神及特殊貢獻為考核項目。

(2)年度考核：

①服勤時數每年應達三十小時以上。服勤時數不滿者，其服勤率（實際服勤時數/應服勤時數）小於二分之一者視為服勤時數不合格。服勤時數不合

格及缺勤者不進行服勤狀況考核，直接視為年度考核不通過；服勤率介於二分之一至三分之二之間者，須檢討服勤時數是否可視為合格而可進行服勤狀況考核。

②考核服勤表現分數七十分（含）以上者，考核通過；未達七十分者，考核不通過。

(3)專案考核：

志工於服務期間內違反服務要點，或不適應志工服勤，經查屬實，足以影響機關形象及團隊聲譽，經隊長、副隊長或本所人員進行輔導，仍屢勸不聽，或續有不當行為，經陳報本所，由專案考核小組進行審議，考核結果確屬重大缺失情事，通知離隊，不再進用。

2. 考核標準：出勤情形40%、服務態度35%、團隊精神20%、特殊貢獻5%。

3.獎勵：

年度內承辦人依具體事蹟推薦，經考核小組確定，陳報秘書核定後，辦理公開表揚。服務績優獎：年度內服勤狀況良好且具績效者，各獎項頒發獎狀乙紙。

(二) 志工凡是符合下列資格者得依志願服務法第十七條規定申請服務績效認證及志願服務績效證明書，另本所得依服務紀錄冊之登錄予以考核。依「志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定」，志願服務績效證明書申請規定如下：

1.志工服務年資滿一年，服務時數達一百五十小時以上者，得向本所申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。

2.因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，應檢附志願服務紀錄冊及相關證明文件向本所提出申請。

3.本所受理前項申請經審查合格後，於七日內發給志願服務績效證明書。

(三)依「衛生福利部申請志願服務榮譽卡作業指引」，志工申請志願服務榮譽卡規定如下:

1.志工服務滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具一吋半身照片兩張、服務紀錄冊影本及相關證明文件由本所陳送花蓮縣政府申請志願服務榮譽卡。

（四） 志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿前一個月，志工得檢具前點相關文件重新申請。志工依規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。

十、 輔導及權責區分:

（一） 本所指派編制內職員一名擔任輔導員，協助隊務並聯繫工作、辦理志工管理、運用及考核。

（二） 由各運用課室負責督導、連繫、協調志工參與本所各服務事項，並對志

工差勤管制、考核交行政室研考人員彙整。

十一、 經費與福利：

（一） 本計畫規定事項所需經費，由本所相關預算項下勻支。

（二） 本所於經費許可範圍內舉辦志工研習活動。

（三） 對表現優異且有具體績效，熱心參與本所各項活動者均予致贈感謝狀，並於本所公開場合及刊登榮譽榜予以表揚外，另提報其他適當場合公開頒獎表揚，以資鼓勵。

（四） 依「志願服務法」規定投保意外事故保險。

十二、 本計劃自核定後實施，修正時亦同。