

臺北市大安區戶政事務所志願服務運用計畫

94.11.11 訂定

95.01.06 修訂

96.03.12 修訂

97.04.02 修訂

97.12.02 修訂

98.01.14 修訂

103.02.07 北市安戶行字第 10330152800 號簽 修訂

104.03.19 北市安戶行字第 10430341000 號簽 修訂

一、依據：本所志工運用作業規定。

二、目的：為強化為民服務理念、善用志工專業技能、提升志工服務的風氣並建立以客為尊的戶政形象。

三、適用範圍：本所志工。

四、志工資格限定：

- (一)一般例行性志工：年滿 20 歲且具有服務熱忱經本所面談合格者。本所目前有 1 隊志工，每天 4 班、每班 1~2 人、每次服務 3 小時，合計 18 人。
- (二)支援聯合服務小組志工：年滿 20 歲且具有服務熱忱經本所面談合格者。本所目前有 3 名，每週支援 3 個時段(週二、三、四)，每次服務 3 小時。
- (三)專案性臨時(短期)志工：具外語能力或擁有服務熱忱，經本所面談合格可協助本所進行各項專案性業務例如宣導文件遞送、雙語環境、全面換證等之順利推展，原則仍以不超過 20 人為限。
- (四)學生志工：國中以上各級學校在校學生，服務時數每次以 2 至 4 小時為原則，依各受理單位需求安排時段，並提前 3 日提出申請，經本所同意後進行服務。

五、招募方式

- (一)刊登報紙、區政通報、張貼海報、本所網站及部落格等大眾傳播媒體宣導招募。
- (二)洽請熱心里、鄰長和社區協會招募。
- (三)透過志工間相互介紹招募。
- (四)利用民眾到所洽公時，由志工以服務熱忱感召而志願服務者。

六、服務項目

- (一)簡易諮詢服務。
- (二)協助民眾使用取號機並引導至休憩區等候。
- (三)協助奉茶。
- (四)協助代填書表、使用便民服務設施(如使用老花眼鏡、嬰兒車、輪椅、自

助快照機等)。

- (五) 其他服務性事項。
- (六) 協助殘障人士、老弱市民辦理各項登記。
- (七) 協助維持秩序、排解紛爭。
- (八) 所內業務或設施建議提案。
- (九) 協助本所進行專案性業務之順利推展。

七、工作時間及工作管理

(一) 工作時間

一般例行性志工以 3 小時為原則，週一至週五上午 8 時 30 分至 11 時 30 分(第 1 班);9 時至 12 時(第 2 班)、下午 13 時 30 分至 16 時 30 分(第 3 班);14 時至 17 時(第 4 班)，值勤期間應配帶識別證及穿著志工人員背心，並按時簽到(如附件 1);專案性臨時志工則須配合本所業務需求彈性工作，惟其時數每日仍以 4 小時為限。

(二) 工作管理

- 1、一般例行性志工應成立志工隊，遴選隊長、副隊長各一名，協助辦理各項志工業務。
- 2、志工工作會議視情況需要由運用單位召開，全體志工應出席參加，如有不克參加情形者，應事先向隊長請假。
- 3、專案性臨時志工為臨時性質，故原則上由業務承辦人自行負責聯絡及任務分配，並由業務課課長督導考核。
- 4、訂定志工服務手冊作為志工服務依據。

八、教育訓練方式

- (一) 本所辦理各項工作講習訓練及聯誼會，原有例行性志願服務人員得視自身需要自由參加。
- (二) 新進例行性志工人員由本所介紹環境，實施職前講習。並由志工隊長或資深志工帶領，進行實務訓練以明瞭工作性質。
- (三) 民政局不定期舉辦志工專業培訓或其它活動，請例行性志願工作人員踴躍參加。
- (四) 如遇有戶籍法令變更或政策宣導時，製作通報通知例行性志工。
- (五) 專案性臨時志工由業務課負責教育訓練。

九、志工服務規範

(一) 一般例行性志工服務守則

- 1、志工應於規定時間提早 10 分鐘親自簽到、簽退，不可委託他人代簽，且不得遲到、早退。
- 2、志工應依照配置時間、指定地點及工作項目服務，如因故須早退者，應事先向當班值勤隊友或志工業務承辦人報備後，提早簽退。
- 3、志工服務時應配戴志工證、著志工服，保持服裝儀容整潔。

- 4、志工每次執勤結束需填寫工作日誌或留言簿。
 - 5、志工服務請維持主動、積極、真誠、互信、親切之態度；請勿喧嘩、高聲談笑、聚眾聊天、打瞌睡、打架、洽辦私事，避免破壞形象，並請注意自身舉措是否得宜。
 - 6、服務時間，請勿安排朋友作陪，以免影響排定勤務之執行。
 - 7、本所召集之各項志工會議，志工不得無故缺席。
 - 8、志工於服務時，不得從事推銷、營利、傳教或其他不當行為。
 - 9、志工應充份了解並確實遵守本身工作內容及服務注意事項。
 - 10、志工應遵守本所各項規定，並接受督導人員之指導。
- (二) 專案性臨時志工服務守則：應充份了解並確實遵守本身工作內容，並接受督導人員之指導。
- (三) 志工請假規定
- 一般例行性志工因故需請假者，應依下列規定辦理：
- 1、志工須於事前覓妥代班志工，再向志工業務承辦人完成請假登記，如無法尋妥代班志工，可向志工業務承辦人或志工隊長請求協助。
 - 2、志工因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知同時段之志工或志工業務承辦人，代辦請假手續。
 - 3、志工未依上開程序完成請假手續者以缺勤論，列入年度續聘與否之參考。
專案性臨時志工因故需請假者，應事先告知業務承辦人以利重新調配人力，如未依規定辦理請假手續達 3 次者，為免影響業務推展即予解聘另覓適當人員遞補。
- (四) 志工暫停服務及離隊
- 1、連續請假超過 3 個月未達半年者，應向志工業務承辦人辦理暫停服務，繳回志工證及志工服。
 - 2、連續半年以上未能服勤者，應辦理離隊，並繳回志工證及志工服。惟因公受傷、因病或有其他正當理由經本所認可者，不在此限。
 - 3、連續 1 個月以上無故不到勤且未辦理請假或暫停服務者，視為離隊。
 - 4、全年服務未達 36 小時、年度考核成績不符合要求以及其他不適任工作，違反志工應盡之義務者，得經本所主管會議決議通知離隊。
 - 5、違反服務守則情節重大，得經本所主管會議決議通知暫停服務或離隊。

- 6、行為不端、動作乖張、重大工作過失及其他影響本所聲譽之不適任行為者，得經本所主管會議決議通知離隊。
- 7、志工離隊超過1年，如欲再回本所服務者，應重新參加招募及訓練。
- 8、專案性臨時(短期)志工於本所專案工作完成後解散。

(五) 其他

- 1、志工非經本所同意，不得以本所志工名義對外協商或從事有損害本所聲譽之行為，違反者除須負必要之法律責任外，本所得視情節輕重促請志工自行辦理離隊，或由本所逕予除名，經本所除名者，永不再晉用。
- 2、志工證及志工服僅供志工本人使用，離隊時應繳回志工承辦人。
- 3、志工應本所需求前來支援者，可採事先登記，經本所協調所需人數後，依指定時間地點提供志願服務，其累計支援之服務時數，將列入年度表揚獎勵之依據。

十、考核

- (一) 每日依據一般例行性志工勤惰簽到表之出席狀況等，由研考、秘書、各課課長就志工服務情形填寫一般例行性志工考評表(如附件2)陳核。
- (二) 每月由所內同仁於內網進行線上票選時，票選出一般例行性績優志工(如附件3)，基本分數為80分，每增加4票即得1分以此累計。
- (三) 對於績優志工或有特殊優良事蹟之志工，由主任在適當公開場合表揚。
- (四) 年度內服務成績優良，符合公開表揚條件者，得經本所推薦由市政府予以公開表揚或邀請參加鼓勵性活動，或推薦參加府外單位之表揚。

十一、志工的權利與義務

(一) 志工的權利

- 1、接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
- 2、一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- 3、依據工作之性質與特點，確保在適當的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) 志工的義務

- 1、遵守倫理守則之規定。
- 2、遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- 3、參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
- 4、妥善使用志工服務證。

- 5、服務時，應尊重受服務者之權利。
- 6、對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- 7、拒絕向受服務者收取報酬。
- 8、妥善保管志願服務單位所提供的可利用資源。

十二、志工福利與獎勵

(一) 志工福利

- 1、就所內業務或設施提出建議或提案，獲得採納者，由主任贈送精美禮品 1 份。
- 2、一般例行性志工為無給職，僅就交通、餐點費覈實補助，每班、每人、依當年度經費預算發給；專案性臨時(短期)志工因經費有限則於本所專案完成時由主任贈送精美禮品 1 份。
- 3、凡本所志工均可獲邀參加本所舉辦各項聚會或活動。
- 4、辦理志工意外保險，契約內容依據臺北市政府社會局志工團保契約內容而定，所需經費由當年度經費預算支出。

(二) 志工獎勵：考核成績優良者，荐送參加以下獎勵表揚

- 1、志願服務獎勵辦法
- 2、志願服務榮譽卡
- 3、內政部志願服務獎勵
- 4、臺北市政府金鑽獎
- 5、中華民國志願服務楷模金駝獎
- 6、臺北市熱心公益卡
- 7、臺北市政府優良長青志願服務人員獎勵
- 8、全國志願服務獎勵
- 9、臺北市志願服務貢獻獎
- 10、艾馨獎
- 11、其他

十三、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充修正之。

十四、附件

- (一) 志工值勤簽到表
- (二) 志工考評表
- (三) 優良志工票選單