

# 臺北市大安區戶政事務所志願服務運用計畫

113.4.22北市安戶字第1136003769號訂頒

一、依據：「志願服務法」、「113年度臺北市政府志願服務工作計畫」、「113年度臺北市政府民政局暨所屬機關推動高齡者參與志願服務計畫」、「臺北市政府所屬各機關訂定志願服務計畫經費統一原則」。

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：

- (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，為增加高齡志工參與率，優先錄取高齡志工。
- (二)支援聯合服務小組志工：由一般例行性志工支援。
- (三)專案性臨時(短期)志工：具外語能力或其他特殊專長，且擁有服務熱忱經本所面談合格，可協助進行各項專案性業務順利推展者，原則以不超過20人為限。
- (四)學生志工：國中以上各級學校在校學生，向本所提出申請，經同意後進行服務者。

五、招募方式

- (一)區政通報、張貼海報、本所網站、Facebook 粉絲團及部落格等大眾傳播媒體宣導招募。
- (二)延攬熟悉戶政業務之退休人員投入志願工作服務。
- (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)依燈號協助引導民眾至申辦櫃檯。
- (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)。
- (五)協助維持環境整潔。
- (六)所內業務或設施建議提案。

(七) 協助本所進行專案性業務之順利推展。

(八) 其他臨時服務性交辦事項。

## 七、志工管理

### (一) 工作時間

- 1、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分為第1班、9時至12時為第2班；下午13時30分至16時30分為第3班、14時至17時為第4班；另週一中午11時00分至14時00分為1班次、週五中午11時00分至14時00分為1班次。
- 2、支援聯合服務小組志工：以3小時為原則，依各受理單位需求安排時段。
- 3、專案性臨時志工：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。
- 4、學生志工：服務時數每次以2至6小時為原則，其中每週國中學生志工服務時數不超過12小時；高中職以上志工服務時數不超過16小時，依各受理單位需求安排時段。

### (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，並於每兩年之下半年度志工教育訓練時重新辦理遴選，連選得連任之。
- 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，應事先向志工業務承辦人請假。
- 3、專案性臨時志工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。

### (三) 請假規定

- 1、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，並列入年度續聘與否之參考。
- 2、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) 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，並繳回志工證及志工背心。
- 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背心。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、違反服務規範情節重大，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、因年齡、健康或其他因素無法參加志工意外團體傷害保險者，得通知離隊。
- 8、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。
- 9、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、志工證及志工背心僅供志工本人使用，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，依指定之時間、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。

### 八、教育訓練方式

- (一) 新進志工需完成6小時志工基礎訓練及3小時志工特殊訓練。課程內容包括本所業務簡介及工作內容說明(含實習)2小時及綜合討論1小時，並於運用新進志工3週前完成，結訓後並得申請「志願服務時數紀錄冊」。
- (二) 凡完成志工基礎訓練及志工特殊訓練，由本所核發正式志工證，成為本所正式志工。已領有志願服務紀錄冊者，得檢具相關證明文件(如結訓證書或志願服務紀錄冊)可抵6小時基礎訓練。
- (三) 本所辦理各項工作講習教育訓練或志工在職訓練，志工在職訓練每年應至少參加1次。
- (四) 本所辦理志工標竿學習，透過與其他公、私部門之相互合作或觀摩，拓展志工眼界，課程時數不限。
- (五) 新進例行性志工由本所志工業務承辦人介紹環境，並由資深志工帶領，進行實務訓練以明瞭工作性質。
- (六) 民政局不定期舉辦之志工專業培訓或其它活動，請例行性志工踴躍參加或由志工業務承辦人指派參加。
- (七) 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。
- (八) 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

- 1、志工應於規定時間準時到班並親自簽到、簽退（如附件1），不可委託他人代簽，且不得遲到、早退。
- 2、志工應依照排定之時間、地點及工作項目服務，如因故須早退者，應事先向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、穿著志工背心，保持服裝儀容整潔。
- 4、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、爭吵、打架、洽辦私事，避免破壞形象，並請注意自身舉措是否得宜。
- 5、服務時間，請勿安排朋友作陪，以免影響排定勤務之執行。
- 6、本所召集之各項志工會議，志工不得無故缺席。
- 7、志工於服務時，不得從事推銷、營利、傳教或其他不當行為。
- 8、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。
- 9、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

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，服從志工管理。

## 十、考核

- (一) 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。
- (二) 年度內服務成績優良，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。
- (三) 志工未積極參與本所舉辦之各項會議、宣導活動或違反應遵守事項，經考核具實情者，得隨時解聘、停聘或作為續聘之參考。

## 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. 志工服務滿3年且服務時數達300小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。志工持有志願服務榮譽卡，進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，得以免費。
2. 視工作需要製發志工背心、志工識別證及有關裝備。
3. 為志工辦理意外事故保險。
4. 一般例行性志工服務時酌予補助交通費及餐點費。
5. 參與所內外舉辦之相關教育訓練課程或活動。
6. 志工就所內業務或設施提出建議或提案獲採納者，由主任贈送精美禮品1份。
7. 配合年節或特殊節日贈送卡片或小禮物。
8. 其他有關法定之各項福利措施。

### (二) 志工獎勵

志工考核成績優良者，薦送參加以下獎勵表揚：

- 1、志願服務績優獎
- 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、志工經費

(一) 志工經費編列及運用依「臺北市政府所屬各機關訂定志願服務計畫經費統一原則」

辦理。

- (二)組成「志願服務計畫經費審查小組」，由秘書擔任召集人，各課課長、會計、人事為小組成員。
- (三)志工經費以當年度概算不得超過上年度法定預算數為原則，經審查通過後，循預算編列程序辦理。
- (四)志工意外保險每人最低保險金額不得低於新臺幣(下同) 10萬元，投保費以每人每年最高單價180元為限，一般例行性志工保險所需經費由當年度志工經費預算支出；如屬專案性臨時(短期)志工，則由各活動經費為志工辦理意外事故保險。
- (五)一般例行性志工之餐點及交通補助費，以每人每班次連續服務3小時以上補助150元編列；專案性臨時(短期)志工則於專案完成時贈送精美禮品1份。
- (六)本所年度內志工經費如不敷支應，經評估確有需求，並經志願服務計畫經費審查小組同意後，可由機關業務費先行支應，並依執行績效於次年度志願服務計畫再行評估增列。

十四、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充修正之。