

臺北市萬華區戶政事務所

志願服務人員服務守則

111 年 12 月 29 日修訂

一、服務時間

(一)本所志工服務輪班時間，依其意願安排輪值表，按表實施；每 3 個小時為 1 班，每週至少輪值 1 次。

(二)輪值時段

上午 08：30 至 11：30、上午 09：00 至 12：00(週一至週五)、

上午 09：30 至 12：30(週一、週三)、

中午 12：00 至下午 15：00(週一)。

中午 11：00 至下午 14：00(週二)。

下午 13：30 至 16：30、下午 14：00 至 17：00(週一至週五)、

二、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。

(五)協助民眾使用便民服務設施(如使用 AI 智慧消毒站、毛小孩的友善空間、計程車預約服務、老花眼鏡、嬰兒車、輪椅等)。

(六)協助所內活動及其他服務性事項(如整理民眾等候座椅、發送及回收民眾意見調查表、協助新人於結婚佈景區拍照等)。

(七)協助身障人士、行動不便者辦理各項登記。

(八)協助維持秩序、排解紛爭。

三、志工權利及義務

(一)依志願服務法第 14 條規定志工應有以下之權利：

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。
- 5、參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

(二)依志願服務法第 15 條規定志工應有以下之義務：

- 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、妥善保管及使用志工服務證、志願服務紀錄冊及志願服務榮譽卡。
- 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。

四、志工出勤規定

- (一)志工應於規定時間提早 5 分鐘親自簽到、簽退，不可委託他人代簽，且不得遲到、早退。
- (二)志工應依照排定時間輪值，每人於每週輪值 1 次為原則，因故無法服務者，應事先覓人代班並電告本所；如因緊急事故須早退者，應事先向值星人員或志工業務承辦人報備後，提早簽退。
- (三)志工每次執勤結束需填寫工作日誌簿。
- (四)志工服務時應配戴志工證、著志工服，保持服裝儀容整潔。
- (五)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、講電話、洽辦私事，避免破壞形象，並請注意自身舉措是否得宜。
- (六)服務時間，請勿安排朋友作陪，以免影響排定勤務之執行。
- (七)志工於服務時，不得從事推銷、營利、傳教或其他不當行為。
- (八)志工平時服務工作，不得涉及戶政業務，查閱戶籍資料或檔存資料。
- (九)志工於本所服務時，不得涉及與人民權利義務或有利害關係之事項，並應

遵守志願服務人員服務守則之規定。

五、志工因故需請假者，應依下列規定辦理：

- (一) 志工請假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，如無法覓妥代班志工，則向隊長、副隊長請求協調代（換）班。但如遇突發緊急狀況無法及時覓得代（換）班志工，得以電話向志工承辦人請假，由本所聯繫志工隊長或副隊長協助調派志工。
- (二) 志工因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知志工隊長或志工業務承辦人，代辦請假手續。
- (三) 志工未完成請假且未於事後 1 週內告知者，以缺勤論。

六、志工暫停服務及離隊

- (一) 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，繳回志工服務證及志工服。
- (二) 連續半年以上未能服勤者，應辦理離隊，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。
- (三) 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。
- (四) 全年服務未達 36 小時、年度考核成績 2 次未達 80 分、其他不適任工作情形，以及違反志工應盡之義務者，通知離隊。
- (五) 違反服務守則得視情節通知暫停服務或離隊。
- (六) 行為不端、動作乖張、重大工作過失、服務態度不佳及其他影響本所聲譽之不適任行為者，通知離隊。
- (七) 年度內遲到、早退合計達 10 次，列入次年度續聘參考依據。
- (八) 年度志工參訪活動、座談會及教育訓練總時數合計未達 6 成者，列入次年度續聘參考依據。
- (九) 擔任志工幹部應以身作則，如有不遵守本所規定事項者，本所得於年度中解除幹部職務。
- (十) 志工離隊超過 1 年，如欲再回本所服務，應重新參加招募及訓練。
- (十一) 志工服務證及志工服僅供志工本人使用，離隊時應繳回志工承辦人。

七、獎勵

(一)每月評選1名為民服務績優志工，經評定為民服務績優志工者，由本所於志工座談會予以表揚。評選重點項目如下：

- 1、服裝儀容（確實穿著志工背心、佩帶志工服務證、放置桌上名牌）（10分）
- 2、主動為民服務（說「您好」，雙手遞物、引導民眾前往申辦櫃檯或其他機關樓層，說「請慢走」）（20分）
- 3、主動維持辦公環境整潔（協助櫃檯及大廳桌椅復位、收拾茶杯）（20分）
- 4、服務情形（無遲到早退、確實簽到退、態度主動親切、無大聲聊天或喧嘩、無看報或飲食）（20分）
- 5、合作情形（協助本所辦理之活動、參與本所舉辦之教育訓練）（20分）
- 6、有無民眾陳情抱怨情事（10分）

(二)經評定為民服務績優志工者，由本所依據績優評鑑於適當機會推薦參加各種表揚或評選。

(三)擔任幹部期滿卸任、服務屆滿3年自請退休離隊，本所致贈感謝狀，於志工座談會予以表揚。

(四)依據「臺北市志願服務獎勵辦法」、「內政部獎勵志願服務戶政機關工作人員要點」、「內政業務志願服務獎勵辦法」、衛生福利部「志願服務獎勵辦法」等各項獎勵辦法，由本所推薦符合獎勵標準者參加評獎。

八、本服務守則如有未盡事宜，得經簽准後修正之。