

志 工 運 用  作 業 規 定	文件編號	PT05	頁 次	2/4
	生效日期	106.06.15	版 次	3.4

## 1.0法令依據

- 1.1依據臺北市政府推展志願服務實施要點訂定本作業規定。
- 1.2依據志願服務法。

## 2.0適用範圍

- 2.1適用於本所推展志願服務，蔚成服務文化，結合民間資源，協助推動戶政業務以強化服務功能。

## 3.0相關文件

- 3.1臺北市政府民政局戶政業務品質管理手冊及戶政業務文件與記錄管理程序。

## 4.0業務程序與說明

### 4.1工作說明

- 4.1.1遴選對象：具服務熱忱、耐心、愛心且年滿廿歲者，均為遴選對象。
- 4.1.2遴選方式：
  - (1)運用各種媒體或張貼公告、海報廣為宣導。
  - (2)邀請退休公務人員或曾任職代人員擔任。
  - (3)由里鄰長或志工人員引薦。
  - (4)由相關單位或同仁推薦。
- 4.1.3遴用人數：本所就志願人員中擇優遴選20名，1年1聘，並於公開會議頒予聘書；如有超額之其他人選則列入候用名冊中，遇有缺額隨時遞補。
- 4.1.4服務地點：本所服務台、民眾休息區或本所指定地點。
- 4.1.5服務項目：
  - (1)簡易諮詢服務。
  - (2)協助民眾使用取號機並引導至休憩區等候。
    - (3)協助奉茶。
    - (4)協助代填書表。
    - (5)協助民眾使用各項便民設施(如使用老花眼鏡、嬰兒車、輪椅等)。
    - (6)協助殘障人士、老弱市民辦理各項登記及協助照顧嬰孩。

志 工 運 用  作 業 規 定	文件編號	PT05	頁 次	3/4
	生效日期	106.06.15	版 次	3.4

- (7)協助維持秩序、排解紛爭。
- (8)協助本所各項專案、活動推行及政令宣導。
- (9)指引民眾使用本所哺集乳室。(依據「公共場所母乳哺育條例」第4條，婦女於公共場所母乳哺育時，任何人不得禁止、驅離或妨礙，不因該公共場所已設置哺集乳室而受影響。)
- (10)其他本所交付事項。

#### 4.2工作管理及分配

- 4.2.1志願服務人員成立志工隊，推舉隊長1人，綜理隊務、對外代表該隊。
- 4.2.2每3小時為一班，隊長就各員時間狀況及意願，每班1至2人，排定輪值表(如附件6.1)照表實施。
- 4.2.3工作時間：週一至週五上午8時30分至12時00分，下午1時30分至5時。
- 4.2.4志願服務人員服務時應遵守志工倫理守則及本所相關規定，注意服裝儀容整潔，按時簽到，配帶識別證、著志工人員背心。
- 4.2.5知能訓練
  - (1) 新進志願服務人員，由本所介紹環境，實施職前講習，並由志工隊隊長帶領，進行實務訓練以明瞭工作性質。
  - (2) 本所或其他單位辦理各項講習，志願服務人員得視需要自由參加。
  - (3) 市政府、民政局或本所舉辦之志工專業培訓、特殊訓練或會議，志願服務人員應踴躍參加。
  - (4) 志工均應完成基礎訓練，完成後方發給志願服務紀錄冊。
- 4.2.6新進志工發給志工服務手冊，內容參考附件6.2。

#### 4.3福利與津貼

- 4.3.1志願服務工作為無給職，本所僅就上級定案之補助費酌予補助，每班以補助1次為原則，並視經費情況發完為止。
- 4.3.2本所舉辦慶生會或文康活動邀請志工人員參加，所需費用如機關無經費可支應，由志工人員自費參加。
- 4.3.3志願服務人員服務成績優良者，於本所所務會議表揚，並致贈禮品或感謝狀乙份，以表謝意。

#### 4.4績優評鑑

- 4.4.1依臺北市政府民政局96年3月1日北市民秘字第09630246400號函規定：每個月辦理志工服務績優評鑑1次。
- 4.4.2年度內服務績效優良符合公開表揚條件者，經本所推薦由市政府予以

志 工 運 用  作 業 規 定	文件編號	PT05	頁 次	4/4
	生效日期	106.06.15	版 次	3.4

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。

4.5經費：由本所編列預算支應。

4.6投保：由本所依規定辦理意外事故保險。

#### 5.0品質記錄保存規定

序	品質紀錄名稱	保存期限	保管單位	保管人
1	志工服務隊輪值表	1 年	人事室	協辦人事
1	志工手冊	1 年	行政庶務課	政風

#### 6.0附件

6.1志工服務隊輪值表

6.2志工服務手冊