

臺北市內湖區戶政事務所 113 年度志工運用計畫

113.04.17 北市內戶行字第 1136005113 號簽訂定

壹、依據

依據臺北市政府民政局 113 年度志願服務工作計畫及本所全面提升服務品質方案實施計畫辦理。

貳、目的

提昇戶政服務效能，有效運用社會資源、結合民間力量，以貫徹戶政便民、親切之精神。

參、實施期程

自計畫核定日起至 113 年 12 月 31 日止。

肆、工作目標

- 一、 志工總人數成長達 5%（與 112 年底比較）。
- 二、 志工業務相關預算執行率達 90%。
- 三、 志願服務冊領冊率及志工保險投保率達 100%。
- 四、 定期將志工基本資料登錄衛生福利部志願服務整合系統及本市志工管理整合平臺，建立志工資料管理機制，並妥善管理志工志願服務證及紀錄冊。
- 五、 推動具特色或創新之志願服務措施，發展多元志願服務。
- 六、 志願服務工作結合聯合國永續發展目標（SDGs），促進兩性平等、充分運用年長者之人力資源、提倡終身學習等。

伍、實施方式

一、加強志工招募：

- （一）運用「臺北市志工管理整合平臺」及本所網站、臉書刊登招募訊息。
- （二）透過本所網站及臉書推廣志願服務精神及宣傳服務效果，以招募有興趣擔任志工之人員。

二、辦理教育訓練等活動，提升志工服務品質及團隊合作：

- (一) 協助志工依志願服務法等相關規定完成本所自辦或他機關所辦基礎訓練，並通過服務相關業務特殊訓練。完成訓練者，由本所向民政局申請志願服務紀錄冊及志願服務證。
- (二) 請志工積極參與機關舉辦之活動，並配合辦理相關教育訓練、參訪研習，預定期程如下：
 1. 志工教育訓練：1 月中旬。
 2. 志工參訪觀摩活動：5 月及 11 月中旬。
- (三) 配合本府民政局不定期舉辦志工相關培訓課程，邀請志工踴躍參加。
- (四) 配合本府市政活動或政策，邀請志工參與 2025 雙北市壯年運動會等，以推動具特色或創新之志願服務措施為目標，發展多元服務。

陸、志工運用規定

一、招募對象：年滿 20 歲，具有服務熱忱，身心健康，願意奉獻個人時間精神參與志願服務工作者。

二、招募方式：

- (一) 透過志工管理整合平台宣傳招募。
- (二) 洽公民眾深受志工服務人員感召，而自願參與者。
- (三) 經由本所網站招募。

三、面試：

- (一) 應徵本所志工應填寫志工報名表，經本所依所填具資料及面試甄選，評量其參與動機及服務意願，再行評估其是否適任，經評估適任者，給予「臺北市內湖區戶政事務所服務手冊」。
- (二) 為鼓勵長者從事志工服務，如有 2 名以上志工同時應徵，且

經評估後皆適任，以長者為優先。

四、教育訓練與相關活動：

每年辦理志工參訪研習或座談會等教育訓練 2 次以上，以充實志工知能、強化志工向心力，並增進互動情誼。

五、服務時間：

週一至週五上班時間，按排定輪值表實施：

(一) 上午班 8：30 至 11：30 或 9：00 至 12：00。

(二) 中午班 11：30 至 14：30。

(三) 下午班 13：30 至 16：30 或 14：00 至 17：00。

(四) 補行上班日原則由調整放假日該日志工輪值，如無法值班可向志工承辦人請求協助。

六、志工工作項目：

(一) 協助民眾使用取號機並引導民眾至休憩區等候。

(二) 協助奉茶。

(三) 簡易諮詢服務。

(四) 協助代填書表。

(五) 協助民眾使用便民服務設施(如老花眼鏡、哺乳室等)。

(六) 協助行動不便者、老弱市民辦理各項登記。

(七) 協助維持秩序、排解紛爭。

(八) 其他服務工作(如整理民眾等候座椅、發送及回收民眾意見調查表、協助所內活動等)。

七、管理：

(一) 行為規範：

1. 志工應於規定時間到班及簽到，不得遲到早退，並依輪值時間、指定地點及工作項目服務；如有特殊原因需晚到或早退時，應先通知志工業務承辦人。

2. 志工服務時應配戴志工證、著志工服，保持服裝儀容整潔。

3. 志工值勤時不得於服務檯滑手機或講電話。
4. 志工值勤時不得任意離開工作崗位，如有急事需處理，請務必告知承辦人。
5. 志工值勤如遇特殊狀況應即時向值星人員反應。
6. 志工服務應維持主動、積極、真誠、互信、親切之態度；勿高聲談笑、聚眾聊天、抱怨、干擾洽公民眾、打瞌睡、打架或洽辦私事等，避免破壞形象，並注意自身舉措是否得宜。
7. 服務時間，勿安排朋友作陪，以免影響排定勤務之執行。
8. 本所召集之各項志工會議，志工不得無故缺席。
9. 志工於服務時，不得從事推銷、營利、傳教或其他不當行為。
10. 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。
11. 志工應遵守本所各項規定，並接受督導人員之指導。

(二) 請假規定：

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請求協助。
2. 志工未完成請假且未於事後一週內告知者，以缺勤論。

(三) 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，繳回志工服務證及志工背心。
2. 連續半年以上未能服勤，或全年請假總次數累計超過 20 次者，應辦理離隊，惟因疫情、公受傷、因病或有其他正當理由經本所認可者，不在此限。
3. 連續一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，通知離隊。
5. 違反服務守則得視情節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，通知離隊。
7. 志工離隊超過一年，如欲再回本所服務，須經首長同意後，重新進用。

(四) 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. 志工證及志工服務背心僅供志工本人使用，離隊時並應繳回志工承辦人。

八、津貼與福利：

- (一) 志願服務工作為無給職，僅提供交通、誤餐費依本所預算覈實補助。
- (二) 凡本所志工均免費參加投保意外險。
- (三) 登錄服務時數，並依所符合要件申請志工榮譽卡……等相關福利。
- (四) 提供服務績效證明。

九、考核與獎勵

(一) 考核：

1. 為有效運用人力資源，確保服務品質，依志工平時服務狀況制定考核表，由本所課長及志工承辦人進行考核。
2. 如發現有未符合服務倫理者，由業務承辦人暨主管加以輔

導改善，經勸導 3 次仍無法改善者請其離隊。

(二) 獎勵：

具有優良事蹟，足以符合各項優良志工表揚資格者，依程序報送主辦機關表揚。

柒、經費來源

志工餐點及交通補助費、投保意外險之保險費及各項戶政業務及志工活動等費用，於本所年度戶籍登記及管理計畫業務費項下支應。

捌、本計畫如有未盡事宜，得簽陳主任核定後修正辦理。