

113 年度臺北市政府兵役局志願服務計畫

113 年 4 月 24 日訂定

一、依據

- (一)志願服務法暨相關規定。
- (二)113 年度臺北市政府志願服務工作計畫。

二、計畫目的

為匯集志願服務者之力量輔助役政工作推動，促進社會參與，提升役政效能，強化役政關懷，本局依循聯合國「良好健康與福祉」、「尊嚴就業與經濟發展」之永續發展目標，訂定「臺北市政府兵役局志願服務計畫」（以下簡稱本計畫），進而實現本局「提供全方位優質役政服務」之願景，並提升志願服務參與人數成長率、高齡志工參與率及高齡者靈性照顧為目標，特訂定本計畫。

三、辦理單位

臺北市政府兵役局（以下簡稱本局）。

四、實施期間

自核定日起至 113 年 12 月 31 日止。

五、服務內容及時段

民眾引導、簡易諮詢、活動協助、行政與庶務支援等服務事項。每班次至少連續服務 3 小時以上。

六、招募及甄選

- (一)凡對役政工作有興趣之在學學生、社會人士、高齡長者或本局退休同仁，具服務熱忱，志願協助本局辦理指定服務事項者，均可報名參加本局志願服務人員（以下簡稱志工）之招募。
- (二)本局志工採不定期招募方式，志工之甄選，由本局安排報名者進行面談，了解其服務動機、個人專長、興趣及可提供服務時段。
- (三)通過面談錄取者須完成志工基礎訓練及特殊訓練，始能成為正式志工。

七、教育訓練

(一)基礎訓練

1. 基礎訓練課程依衛生福利部規定，新進志工均須參加，計 6 小時，課程內容如下：
 - (1) 志願服務內涵及倫理。
 - (2) 志願服務法規之認識。
 - (3) 志願服務經驗分享。
2. 志工可選擇參加本市志願服務推廣中心辦理之實體課程或至臺北e大完成線上課程。
3. 已完成基礎訓練者，得提繳受訓證明，免參加基礎訓練。

(二)特殊訓練

為強化志工服務知能，協助志工熟悉服務役政工作，已完成基礎訓練之新進志工，應至臺北 e 大完成「役男體複檢實務作業解析」訓練課程。

(三)專業訓練

為提升志工服務效能，由本局視實際需要，不定期自行辦理或參與其他機關辦理之各項專業訓練課程。

- (四) 完成基礎訓練及特殊訓練之新進志工，得向本局申請並由本局發給志願服務證及志願服務紀錄冊（以下簡稱服務證及紀錄冊）。

八、組織及分工

(一)志工業務單位

本局秘書室為志工業務單位，負責訂定年度志願服務計畫、編列預算經費、辦理志工召募甄選、教育訓練、差勤管理、志工會議、服務證及紀錄冊發給、服務時數統計登錄、補助核銷、意外保險投保、獎勵表揚、志願服務評鑑等工作事項。

(二)志工運用單位

本局各科、室、中心為志工運用單位，指派專人擔任輔導員辦理志工服務管理及輔（督）導考核，並協同志工業務單位辦理志願服務評鑑等工作事項。

(三)志工組織

本局志工組織名稱訂為「臺北市政府兵役局志願服務隊」(以下簡稱志工隊)，設隊長、副隊長各 1 名，由全體志工共同推選，任期 1 年 1 任，得連任。如志工隊總人數未滿 20 名，不設隊長、副隊長。

九、服務管理

(一)差勤管理

志工應依排定之服務輪值表按時服勤，如不克到勤，應自行協調其他志工換班或代班，並通知志工業務單位；如無法換班或代班仍需請假者，至遲應於服勤日前 1 日，向志工業務單位完成請假手續。未完成請假手續且未到勤者，以缺勤紀錄。全年缺勤累計超過 3 次，由志工業務單位通知志工辦理離隊並收回服務證及工作背心。

(二)服務管理

1. 志工服務時應穿著工作背心，配掛服務證，以資識別身分。
2. 志工每次服務完畢須填寫服務紀錄表，記載內容包括服務日期、時間、地點、項目及內容等事項，經志工運用單位輔導員簽認服務時數後，每月彙送志工業務單位統計登錄服務時數。
3. 志工應遵守本局及服務處所各項規定，並接受輔導員之督導。
4. 志工運用單位應提供必要值勤資訊，並由輔導員負責志工之輔導。
5. 志工運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在安全環境下進行服務。

(三)服務證及記錄冊管理

1. 服務證僅作為志工服務識別之用，不作其他用途使用。本局對不適任之志工，得收回其服務證註銷其證號。
2. 服務證及紀錄冊由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；有前述情事者，本局將予糾正並註記，其服務紀錄不予採計。

3. 志工轉換志願服務運用單位時，紀錄冊應繼續使用，有損壞或遺失情事者，得依志願服務證及服務紀錄管理辦法之規定申請補發。

(四) 志工會議召集

每年至少召開1次志工大會，討論志願服務工作執行情形及志工隊相關事務分享，以增加志工向心力。

十、保險與福利

(一) 保險

本局應為志工投保意外傷害保險。

(二) 福利

本局得視經費狀況酌予補助志工交通費及誤餐費。

十一、志工申訴

- (一) 志工服勤如發生爭議，應向志工隊長即時反映，若未獲改善，由志工隊長與志工督導共同商議爭議改善方案，若仍未獲改善，可填具申訴表向本局提出申訴。

- (二) 本局受理志工申訴後，得視申訴情節輕重召開會議進行討論，並邀請爭議事件當事人出席陳述相關事實，以進行客觀之評斷。

十二、考核及獎勵

(一) 考核

1. 志工之考核分平時考核及年度考核，內容包括出勤情形、服務態度、參加訓練及團隊精神等項目，平時考核由志工運用單位於每月15日前，完成上月考核作業；年度考核由志工運用單位於12月15日前完成考核作業，作為辦理續聘及獎勵之依據。
2. 志工有下列情形之一者，應按其情節輕重，分別予以規勸及警告，倘仍未見改善，由志工運用單位通知志工辦理離隊，並通報志工業務單位。情節重大者，除依志願服務法之規定處理外，如另須負法律責任，則依相關法律規定辦理。
 - (1) 不法、不當之行為，致影響本局聲譽、形象或民眾權益者。
 - (2) 不接受輔導員之督導，舉止態度粗暴者。

(3) 其他服務情形欠佳或不適任之情事者。

(4) 其他重大違失經簽請核可停止其服務資格。

(二) 獎勵

1. 志工年度服務時數滿100小時以上且表現良好，由本局頒給感謝狀。
2. 志工服務年資滿3年，且服務時數達300小時以上，並領有志願服務紀錄冊者，得檢具證明文件向臺北市政府社會局申請核發志願服務榮譽卡。
3. 志工服務時數達中央或臺北市志願服務獎勵辦法之獎勵標準並持有志願服務績效證明書者，可依前述志願服務獎勵辦法相關規定申請獎勵。
4. 年度內服務成績優良或有特殊優良事蹟者，於本局局務會議或役政業務會報中予以公開表揚。

十三、宣導與行銷

(一) 宣導目標

1. 結合民間力量，充實本局志願服務人力資源，透過多元社會參與方式，期提供永續服務。
2. 建立學習型團隊組織，實踐服務利他精神，深化志願服務成效。

(二) 行銷策略

1. 透過本局役政活動，使社會大眾了解本局志工團體的組織願景與服務目標，以期擴大參與。
2. 運用網路資源，宣傳志願服務推行成果，提高能見度。

十四、經費來源

本計畫所需經費由本局年度相關預算項下支應。

十五、其他

本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修正補充之。

十六、附件

- (一) 志願服務人員基本資料表。
- (二) 志願服務人員召募面談評核表。
- (三) 志願服務人員服務紀錄表。

(四) 志願服務人員平時考核表。

(五) 志願服務人員年度考核表

(六) 志願服務人員申訴表。

臺北市政府兵役局志願服務人員基本資料表

姓名：	性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生日： 年 月 日					
身分證字號：	婚姻狀況： <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚						
地址：							
電話：公/	宅/	手機/					
電子信箱：							
教育程度： <input type="checkbox"/> 研究所 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 國小及以下							
職業： <input type="checkbox"/> 軍 <input type="checkbox"/> 公 <input type="checkbox"/> 教 <input type="checkbox"/> 商 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 家管 <input type="checkbox"/> 退休 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 其他_____							
參與社會（志工）服務情形：							
興趣專長：							
語言能力： <input type="checkbox"/> 國 <input type="checkbox"/> 台 <input type="checkbox"/> 客 <input type="checkbox"/> 英 <input type="checkbox"/> 日 <input type="checkbox"/> 其他_____							
可提供服務時段							
時間/星期	一	二	三	四	五	六	日
上午							
下午							
初次訪談記錄							
錄取記錄	日期：	志工編號：	運用單位：				

(粗框內欄位，由本局相關人員填寫，請勿填寫)

填表日期： 年 月 日

附件 2

臺北市政府兵役局志願服務人員招募面談評核表

受評人員姓名：

面談日期：

面 談 內 容	一、面談者簡介單位服務內容與服務時間。 二、基本性格評估 1.參加此次志願服務工作行列原因？ 2.如何得知招募消息？是否有親友在本局擔任志工？ 3.談談對服務單位、工作內容及對自己之期望。		
評 核 分 數	請就上列各問題回答中，觀察來談者之表現，加以評核下列各項目。		
	1. 參加志願服務之動機（20分）： （態度是否積極？動機是否純正？）		分
	2. 溝通能力方面（40分）： （口語清晰、組織能力、能清楚表達思想能正確了解對方的意思。）		分
	3. 態度方面（40分）： （誠懇的、交談間是否有壓迫感。）		分
	總評分		分
總 結	<input type="checkbox"/> 錄取 <input type="checkbox"/> 備取 <input type="checkbox"/> 不予錄取		
面談人員	志工業務單位主管	機關首長	

臺北市政府兵役局志願服務人員_____年_____月份服務紀錄表

志工姓名：

服務日期	志工簽名	服務處所	服務項目	服務內容	受服務人次	服務時數	輔導員簽章	交通及誤餐費	運用單位

(表格不足請逕自延伸)

使用說明：

1. 志工值勤完畢後請填寫服務紀錄表之服務日期並簽名(粗框內欄位)，填寫完成交由輔導員簽認服務時數。
2. 志工運用單位於當月 10 日前，彙整上月服務紀錄表送交志工業務單位辦理志工服務時數登錄、交通及誤餐費發放作業。

附件 4

臺北市政府兵役局志願服務人員平時考核紀錄表

志工 姓名		運用 單位		服務 年月	年 月
考核項目		考核內容			備註
出勤情形		1. <input type="checkbox"/> 依排定之服務輪值表到勤服務 2. <input type="checkbox"/> 無遲到早退情形			
服務態度		1. <input type="checkbox"/> 穿著工作背心及配掛識別證 2. <input type="checkbox"/> 主動、愛心、耐心、真誠的服務 3. <input type="checkbox"/> 親切的服務態度 4. <input type="checkbox"/> 遵守機關規定，嚴守服務紀律 5. <input type="checkbox"/> 嚴守志工分際，不做越矩事情或 勉強做超出自己能力範圍的事 6. <input type="checkbox"/> 尊重受服務者的人格及隱私 7. <input type="checkbox"/> 接受志工輔導員的輔導與指導			
團隊精神		1. <input type="checkbox"/> 真誠合作，維護團隊和諧氣氛 2. <input type="checkbox"/> 不爭功記利，維護團隊榮譽 3. <input type="checkbox"/> 不藉機從事私益行為			
服務優良事蹟或 異常情形紀事					
輔導員			志工運用單位主管		

填表說明：

1. 請依考核項目紀錄志工服勤狀況，如符合考核內容，請於空格內打勾。如有備註/優良/異常紀事，請確實填寫發生日期。
2. 為簡化作業，每位志工每月僅需填寫 1 張，如參與不同輔導員之服務班別，上開志工考核項目，採所有輔導員綜合評核之結果，各輔導員均須核章。
3. 志工運用單位於當月 10 日前，將上月平時考核紀錄表送志工業務單位彙整，俾利辦理年度考核及續任作業。

附件 5

臺北市政府兵役局志願服務人員_____年度考核表

志工 姓名		考核日期	年 月 日
考核項目	考核內容		評分
出勤情形 25%	1. 參加服務的時數及次數 2. 依排定之服務輪值表到勤服務 3. 依規定辦理請假手續 4. 準時或遲到早退情形		
服務態度 45%	1. 穿著工作背心及配掛識別證 2. 主動、愛心、耐心、真誠的服務 3. 親切的服務態度 4. 遵守機關規定，嚴守服務紀律 5. 嚴守志工分際，不做越矩事情或勉強做超出自己能力範圍的事 6. 尊重受服務者的人格及隱私 7. 接受志工輔導員的輔導與指導		
參加訓練 15%	1. 積極參加各種教育訓練 2. 認真學習，主動發問		
團隊精神 15%	1. 真誠合作，維護團隊和諧氣氛 2. 不爭功記利，維護團隊榮譽 3. 不藉機從事私益行為 4. 踴躍出席志工會議		
特殊優良事蹟			加總分 1~5 分
總分 (上限為 100)			
綜合評語			
考核結果	<input type="checkbox"/> 續聘 <input type="checkbox"/> 停止服務		
輔導員	志工運用單位主管	志工業務單位	機關首長

附件 6

臺北市政府兵役局志願服務隊志工申訴表

申訴日期		申訴方式	<input type="checkbox"/> 現場申訴 <input type="checkbox"/> 電話申訴 <input type="checkbox"/> LINE 申訴	
申訴人 基本資料	志工姓名			
	連絡電話			
申訴內容				
申訴回覆				
志工督導		單位主管	機關首長	