

臺北市內湖區戶政事務所志工運用計畫

94年11月02日訂定

98年11月11日修訂

104年08月21日北市內戶行字第10430823700號簽 修訂

108年02月19日北市內戶行字第1086005683號簽 修訂

108年04月16日北市內戶行字第1086006738號簽 修訂

壹、依據

依據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、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) 張貼海報。

(二) 透過志工宣傳招募。

(三) 洽公民眾深受志工服務人員感召，而自願參與者。

(四) 經由本所網站招募。

(五) 經由臺北市政府社會局網站 (www.dosw.gov.tw) 公告週知。

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) 為鼓勵銀髮族從事志工服務，如有2名以上志工同時應徵，且經評估後皆適任，以銀髮族為優先。

四、教育訓練與相關活動：

(一) 本所志工須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，由本所向主管機關申請志願服務紀錄冊及志願服務證。

(二) 辦理教育訓練與相關活動：

本所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。

(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。

五、服務時間：週一至週五上班時間（上午班 8：30 至 11：30 或 9：00 至 12：00，下午班 13：30 至 16：30 或 14：00 至 17：00），並按排定輪值表實施。

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. 志工應於規定時間簽到、簽退，不得遲到、早退，如有特殊因素遲到時應先通知志工業務承辦人。

2. 志工應依照配置時間、指定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、著志工服，保持服裝儀容整潔。
4. 志工值勤時不得於服務檯滑手機或講電話。
5. 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。
6. 志工值勤如遇特殊狀況應即時向值星人員反應。
7. 志工服務應維持主動、積極、真誠、互信、親切之態度；勿喧嘩、高聲談笑、聚眾聊天、打瞌睡、打架、洽辦私事，避免破壞形象，並注意自身舉措是否得宜。
8. 服務時間，勿安排朋友作陪，以免影響排定勤務之執行。
9. 本所召集之各項志工會議，志工不得無故缺席。
10. 志工於服務時，不得從事推銷、營利、傳教或其他不當行為。
11. 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。
12. 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，繳回志工證及志工服。

2. 連續半年以上未能服勤，或全年請假總次數累計超過 16 次者，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。
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，經機關首長同意後可再重新進用。

(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，由本所為民服務考核小組共計 4 位委員進行每月考核。
2. 考核成績前 3 名者，於本所網站表揚，以資謝忱及獎勵；經考核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。
3. 獲選每季績優志工前 3 名者，於所務會議公開表揚，並由主任頒發獎狀。

(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。

肆、經費來源

志工餐點及交通補助費、投保意外險之保險費及志工訓練研習活動費，於本所年度戶籍登記及管理計畫業務費項下支應。

伍、本計畫如有未盡事宜得隨時修正。