臺中市西屯區公所志願服務實施要點

一、目的：

臺中市西屯區公所（以下簡稱本所）為提升區政服務品質及行政效能，並有效運用社會人力資源（含退休公教人員）參與公共事務，以達成政府便民之施政目標，特訂定本實施要點。

二、依據：

(一)行政院頒「行政院所屬各機關加強為民服務工作實施要點」。

(二)內政部頒「志工倫理守則」。

(三)臺中市政府頒「臺中市政府民政業務志願服務實施要點」。

三、招募條件及甄選方式：

(一)品德優良且具服務熱忱者，均得主動向本所報名，由本所擇優錄取，並接受職前訓練後晉用。

(二)本所視需要遴選儲備志工隊員，其資格與正式隊員相同。

四、志工服務項目：

（一）機動式引導服務。

（二）協助各項法令宣導及資料分送。

（三）協助與民眾間之雙向溝通工作。

（四）其他相關諮詢及服務。

（五）協助辦理各項活動。

五、服勤地點：本所各樓層服務櫃檯及各項活動地點。

六、志工服勤注意事項：

（一）服勤時應穿著本所提供之服務背心，並佩帶志工服務證；服裝務求整齊、清潔及端莊，但不得穿著拖鞋服勤。

（二）服勤時不得遲到早退，如有急要事故，應事先知會行政幹部(含隊長、副隊長、組長)商調人員換勤，並向本所承辦課(室)報備登記。因任務需要認有延長值勤時間必要者，應經本所核准許可始得辦理。

（三）以愛心、耐心、熱心的態度堅守崗位，不得與民眾、來賓爭論或吵架，亦不得利用職務之便，索取及接受任何饋贈或從事各種交易圖利。

（四）服勤期間，應就服務台及四周環境整潔，包括桌椅、寫字檯、飲水設備、茶（紙）杯供應、書報架、宣傳品擺設等，隨時注意及整理，讓民眾有賓至如歸的感受。

（五）志工服勤時應遵從本所及行政幹部之督導，並遇有任何疑難，得主動向本所承辦課(室)反映處理。

（六）本所舉辦大型活動需調派志工時，應全力配合參與。

(七）遵守服務禮儀之相關規定。

（八）遵守志工倫理守則【附件一】，凡有怠忽職守、行為不當，有損及本所或志工隊之聲譽者，經查證屬實，得解除其志工資格。

七、志願服務榮譽卡:

志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件，由本所提報臺中市政府民政局代為申請志願服務榮譽卡。

八、教育訓練：

本所遴選之志工，需完成基礎及民政類特殊教育訓練課程，服務時數始得登錄於志願服務紀錄冊，並參加本所辦理之年度訓練及志工聯誼活動。

九、管理：

（一）本所志工服務隊置隊長、副隊長各1名，綜理全隊事務，任期二年，連選得連任一次，由本所自隊員中擇優遴選或隊員互推產生，並受本所指揮監督。另置組長數名，承隊長、副隊長之命負責各組內志工排班、隊員換勤請假登錄、全年度隊員出缺勤紀錄之彙整、大型活動支援人力調度、督導值勤、聯繫交流及其他任務指派。

（二）隊長或副隊長出缺時，依前項規定辦理遴用或補選，其任期至原任期屆滿之日止。

（三）行政幹部辦理第一款所列事務，其服勤時數統一由本所覈實登錄，倘代替隊員值班時，代班服勤時數另計之。

（四）志工全年度請假（含事、病假及經申請換(代)班未補班）次數達10次者，本所得予以解除其志工資格。

（五）志工隊成員如違反本要點第六點各款之一時，經本所勸導仍不改善者，本所得解除其志工資格。

（六）志工全年度無故缺勤累計達3次，視為自動辭職。

（七）志工因故無法繼續服務，應向本所承辦課(室)提出申請並繳回志願服務證、制服等裝備。

（八）志工服勤內容，由承辦課(室)視工作需求予以界定指導，本所各課室有臨時調派或交付任務，應透過承辦課(室)統一調度。

十、獎勵：

志工全年度服勤時數達100小時以上之績優志工，或服務達一定年限以上之資深志工，本所得於次年予以表揚。

十一、督導：

（一）本所區長、副區長、主任秘書、各課(室)主管及研考人員得隨時督考志工服勤狀況，若發現重大違失，應知會承辦課(室)處理。

（二）隊長、副隊長負責全隊考核，並將優缺點予以紀錄，每半年彙整於志工行政幹部業務檢討會中提出，本所得列為獎勵或解除志工資格之依據。

十二、經費：

本所志工隊員為無給職；其訓練、講習、聯誼活動及意外保險等各項所需經費，由本所編列預算科目項下支應。

十三、本要點經簽奉區長核定後施行，修正時亦同。

【附件一】

志工倫理守則

內政部 90 年 4 月 24 日台(90)內中社字第 9074750 號令

一、我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。

二、我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。

三、我願專心服務，實事求是，不享受特權。

四、我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。

五、我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。

六、我願學習成長，汲取新知，不故步自封。

七、我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。

八、我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。

九、我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。

十、我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。

十一、我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。

十二、我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。