

## 桃園市政府人事處志願服務計畫書

壹、單位：桃園市政府人事處(以下簡稱本處)

貳、計畫目的

為提升本處人事服務品質，善用志工人力資源，協助本處並提供輔助性服務及工作，擴大服務層面，規劃成立志願服務隊。

參、志工招募

- 一、招募對象：男女不拘，鼓勵有熱忱人員一同參與志願服務。
- 二、招募管道：本處自行招募，或配合本府聯合招募。
- 三、甄選方式：先依報名資料審查資格，得擇合適者進行面談，以了解其服務之動機及確認其專長、興趣、服務時段等。

肆、志工訓練

為提升志願服務工作品質，保障受服務者之權益，適時對志工辦理下列教育訓練。

一、基礎教育訓練

- (一)安排所屬新進志工參與桃園市政府舉辦之志願服務基礎訓練，並於訓練期滿發給結業證明書，訓練時數及課綱依衛生福利部之規定辦理。
- (二)另得於線上完成『志工基礎教育訓練』修習「志願服務的內涵及倫理」、「志願服務法規之認識」、「志願服務經驗分享」等3課目6小時基礎訓練課程，印結訓證明交本處備查。

二、特殊教育訓練

安排已受基礎訓練志工參與本處舉辦之志願服務特殊教育訓練，並於訓練期滿發給結業證明書。

三、已完成訓練基礎及特殊訓練之志工，由本處授予志願服務證及服務紀錄冊。

四、提報本處符合資格之志工參加本府社會局辦理之成長訓練(服務年資1年以上)及領導訓練(服務年資3年以上)。

伍、志工之運用

一、服務對象：至本處洽公及參與本處研習(活動)之人員。

二、服務地點：本處(桃園市桃園區縣府路1號13樓)、辦理研習及活動之場地。

三、服務時間：志工服務時段分為二類。

- (一)固定班：星期一至五之上班日，上午9時至12時或下午2時至5時。排定固定時間服務者，每次至少連續服務3小時以上，服務時數計算以實際報到時間開始，並以小時為計算

單位。本處得依實際需要彈性調整。

(二)非固定班(含假日)：視活動或業務需要提供協助並機動調整服務時段，服務期間須配合各工作項目之需求。

四、值勤應穿著志工背心、配帶服務證、服儀整潔，值勤完畢須填寫相關紀錄。

#### 陸、服務內容

- 一、協助教育訓練課務事宜。
- 二、協助電話關懷高齡退休公教人員。
- 三、協助洽詢特約商店事宜。
- 四、協助非機敏文件整理。
- 五、協助本處各科(室)辦理活動相關事項。
- 六、其他庶務事項協助。

#### 柒、志工管理及輔導

##### 一、志工隊組織編制及任務分工

- (一)隊長：統籌全隊行政及活動業務並召開志工會議。
- (二)副隊長：統籌辦理志工請假登錄、人力調度及協助志工隊長各項事務。
- (三)小組長：辦理隊長及副隊長交辦事項。

二、志工幹部產生：為協調志工組織之內部事務，志工組織幹部由志工擔任。志工隊長及副隊長由志工全員投票產生，任期1年，得連任。每10位志工得設小組長1名，由志工隊長指派擔任。

##### 三、志工隊輔導及管理

###### (一)值班須知

- 1、差勤管理：志工應配帶服務證、著志工背心，依照配置之時間、指定地點及工作項目服務，如因故須離開崗位或請假者，應事先向該組小組長或本處報備後為之。
- 2、暫停職務及離職規定：
  - (1)已排定服務時間志工因故連續請假3次以上者，應事先向本處督導人員申請辦理暫停職務，並暫時繳回服務證。
  - (2)志工因故無法繼續值勤或無故缺勤累計超過3次者應向本處督導人員辦理離隊，並繳回服務證。

###### (二)召開會議

- 1、志工會議：為了解志工隊運作情形，以志工隊長為會議主席邀集所屬辦理志工會議，每年辦理1次。
- 2、幹部會議：為進行工作經驗交流及業務宣達，以本處督導人員為主席，邀集志工幹部辦理志工幹部會議，每年辦理

1 次。

3、上開會議得併同辦理。

#### 四、志工權利義務

##### (一) 志工應有以下權利

- 1、接受足以擔任從事工作之教育訓練。
- 2、一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- 3、依據工作性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- 4、獲得從事服務之完整資訊。
- 5、參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

##### (二) 志工應有以下義務

- 1、遵守基本倫理守則。
- 2、遵守本處督導管理。
- 3、參與本處所提供之教育訓練。
- 4、妥善使用志工服務證。
- 5、服務時，應尊重受服務者之權益。
- 6、對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- 7、拒絕向受服務者收取報酬。

#### 五、志工保險與福利

志工屬無給職，本處應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助以下費用

(一) 交通費： 50 元（每人來回/值班滿 3 小時）。

(二) 誤餐費： 80 元（每人每次/值班滿 3 小時）。

(三) 其他福利：利用公開場合，表揚年度於本處服務時數滿 150 小時以上之志工。

#### 六、志工考核及獎勵

##### (一) 考核

- 1、紀錄冊之管理依照內政部 90 年 4 月 20 日台(90)內中社第 9074777 號函頒『志願服務證及服務紀錄冊管理辦法』辦理。
- 2、本處應定期考核志工之服務績效。對服務成績特優志工，應選拔楷模加以獎勵；對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。
- 3、依志願服務法第 22 條規定，志工依本處之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權益者，由本處負損害賠償責任。志工有故意或重大過失時，本處對之有求償

權。

## (二)獎勵

- 1、志願服務績效證明書：志願服務年資滿1年，服務時數達150小時以上者，或其他原因需志願服務績效證明者，得檢附志願服務紀錄冊及相關證明文件向本處申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書(並利用公開場合表揚)。
- 2、志願服務榮譽卡：志工服務年資滿3年，服務時數達300小時以上者，得備妥1吋半身照片2張、服務紀錄冊影本相關證明文件向本府(社會局)申請志願服務榮譽卡。
- 3、志願服務獎勵表揚：志工從事服務工作，持有志願服務績效證明書者，本處應協助符合條件之所屬志工於每年填具申請獎勵事蹟表及檢同相關證明文件，送主管機關表揚。

捌、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂。