彰化縣鹿港鎮公所志工管理辦法

中華民國96年11月23日鹿鎮行字第0960105325號公告

第一條　彰化縣鹿港鎮公所（以下簡稱本所）為提昇親民便民之服務品質，鼓勵社會人士發揮志願服務精神及提昇志願服務者（以下簡稱志工）服務品質，發揚關懷社會之善良風氣，擴大服務民眾之層面，特訂定本辦法。

第二條　凡願意參與本所志願服務工作者，經本所運用單位評估身心狀態適合者，皆可以個人或團體方式申請加入，經簽定服務協議書後，本所與志工雙方均負有一定的倫理責任必須遵守。

第三條　本所志工依服務內容分為六大類：行政志工、導覽志工、文化志工、課輔志工、社福志工、環保志工，經基礎訓練後志工可依個人興趣、意願及本所之評估建議，選擇合適服務項目，並由本所各運用單位進行特殊訓練。

第四條　推動志願服務實計畫計畫內容如下：

一、　志工之召募：

（一）　資格：年滿十六歲身心健康、無不良嗜好具服務熱忱及責任感者。

（二）　召募：由本所行政課彙整各運用單位需求每半年辦理召募一次，各運用單位如有特殊需求，得自行辦理召募。

二、　志工之訓練：

（一）　基礎訓練：由督導單位（本所社會課）以培養志工志願服務基本知識、增進服務熱誠及了解各運用單位為民服務項目，排定訓練課程，訓練期滿發給結業證明書。

（二）　特殊訓練：基礎訓練期滿後，依選填志願由各運用單位辦理專業服務講習訓練，訓練期滿由運用單位發給特殊訓練結業證明書。

（三）　實習：本所新進志工均應參加基礎訓練及特殊訓練，結業後由各運用單位分派實習服務，實習時數為四個月之內至少服務滿四十小時。

（四）　授證：實習期滿之志工，由本所督導單位頒發志願服務書及識別證，並簽訂服務協議書。

三、　志工之管理：

（一）　本所志工隊得設隊長一人，由全體隊員共同推舉，並得由各運用單位成立分隊，下設分隊長一人，由

各運用單位召集隊員共同推舉。

（二） 隊長任期一年，連選得連任一次；任期內請辭或因故無法執行職務時，由分隊長互推一人代理至任期屆滿，並每半年由督導單位召開定期會一次，每二個月由志工隊自行召開幹部會議乙次，各幹部得自行遴選或由各分隊長兼任之。

（三） 分隊長任期一年，連選得連任一次；任期內請辭或因故無法執行職務時，由運用單位指定一人代理至任期屆滿。各分隊得依工作需要分設若干組，負責辦理志工講習、組織及資料管理、任務分配、團康聯誼、文書…等事宜。

（四） 各分隊每年由運用單位召開會報一次，至少每六個月由志工分隊自行召開幹部會議一次，均由分隊長召集之，並擔任會議主席。

（五） 各分隊應備置下列文件：

1. 志工基本資料：新進志工填寫，作為建立個人管理資料用。
2. 工作日誌：由志工填寫，作為工作聯繫及管理用。
3. 服務紀錄：志工在執行個案服務時，需依服務事項填寫服務紀錄（紀錄格式依各運用單位規定填寫）
4. 會議紀錄：各次會議紀錄內容，應包括簽到列冊、提案內容、討論事項、臨時動議，決議及執行情形事項等。
5. 志願服務統計及服務成果表：於每年二月十日前填寫上一年工作成果並彙送督導單位。

第五條　志工之權利義務

一、 志工之權利

（一） 本所依規定得辦理志工意外事故保險。

（二） 運用單位得視預算情形酌發給誤餐費。

（三） 本所每年舉辦一次志工感恩大會，以表達對於志工提供服務之感謝，並表揚服務表現優異者，凡服務出席率達80%者皆可參加。

二、 志工之義務

（一） 遵守志工倫理守則，不遲到，不早退，無法出勤時，應先請假並安排代理人。

（二） 服務前應先簽到，並參閱工作指派，服務後填寫服

務紀錄並簽退。

（三） 主動引導民眾辦理洽詢業務，並加以說明或給予協助。

（四） 值勤時，應穿著志工背心並佩帶志工識別證，態度和藹，儀表端莊，謹守崗位，不吸煙，不喝酒，不嚼檳榔。

（五） 值勤時不聚集聊天、不吃東西，勿喧嘩及高聲談笑，且不宜閱讀書報、雜誌及懸帶耳機，以提昇本所服務品質。

（六） 值勤時不得帶小孩或伴同非志工隊員。

（七） 值勤當中，發生任何問題或疑問時，請逕洽隊長、分隊長或督導單位。

（八） 志工於值勤期間不得推銷保險、直銷或任何商品，亦不得從事傳教、選舉活動。

（九） 不以服務之便，佔用器材，造成民眾不便。

（十） 服務期間因故無法繼續服務時應辦理離隊手續。

第六條　志工之服務與獎勵

一、 請假

（一） 因故無法值勤，應事先向分隊長辦理請假手續，並找職務代理人代班。

（二） 連續三次未值勤且未辦理請假手續者，視同自願離隊，由本隊書面通知辦理離隊手續。

（三） 短期內因故無法繼續服務時，得申請暫停服務，惟仍可申請復職，暫停期間最長不得逾兩個月，但因公受傷或因病持有証明者，不在此限。

（四） 逢颱風來襲或大型天災，彰化縣政府宣佈停止上課時即停止值班。

二、 志工之獎勵與表揚

（一） 全勤獎：全年服勤無曠職，且服務具績效者，頒發獎狀乙紙。

（二） 績優獎：服務滿二年，請假未超過三次、無曠職，無不良紀錄並有特殊事蹟者，績效良好者。

（三） 特殊貢獻獎：針對服務對象或團隊有特別助益之表現。

（四） 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向彰化縣政府申請核發志願服務榮譽卡。

（五） 榮譽獎：凡服務確實具績效且合於下列標準之一者授給：

「榮譽銅牌獎」：服務滿三年且達600小時者，頒發銅質獎牌。

「榮譽銀牌獎」：服務滿六年且達1200小時者，頒發銀質獎牌。

「榮譽金牌獎」：服務滿九年且達1800小時者，頒發金質獎牌。

以上獲獎者，除給予公開表揚外，並得提報參加所外其他單位舉辦之各項表揚活動。

第七條　各運用單位應每年定期考核志工個人及團隊服務績效，其考核指標如下：

一、團體：

（一）運用管理：參與教育訓練的辦理、工作日誌、會議及服務紀錄填寫、團康及聯誼辦理情形。

（二）組織功能：組織運作情形、會報（議）召開及決議事項執行情形、隊務處理情形。

（三）互動倫理：服務認同及服務續性、與運用單位之協調性、及與服務對象之互動情形。

（四）服務績效：服務成果數量、服務品質、執行效率、服務推動效益。

二、個人：

（一）服務態度：出勤狀況與服務對象互動之合宜度。

（二）工作績效：服務質量及效質、達成目標之程度。

（三）群性表現：與志願服務運用單位、團隊成員互動情形。

（四）特殊貢獻：針對服務對象或團隊有特別助益之表現。

第八條　志工倫理守則

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

第九條　本所志工如有違反本辦法及下列情形之一者，得由督導單位按情節輕重，予以勸告、警告、除名等處分：

一、　違反志願服務法。

二、　違反本所有關規章及各項決議者。

三、　言行舉止妨害本所及各分隊名譽者。

四、　工作過失，情節重大者。

五、　連續三次未服勤且未辦理請假手續者。

六、　值班遲到早退達年度值班次數三分之一者。

七、　無故暫停服務連續三個月者。

八、　其他因素不適任本所志工者。

第十條　各分隊得視服務工作需要依本辦法另設工作要點及辦理各志工分隊相關事宜。

第十一條　本辦法未盡事宜依志願服務法相關規定辦理。

第十二條　本辦法經簽奉鎮長核准後發佈施行，修正時亦同。