

臺中市孔廟忠烈祠聯合管理所

志願服務隊服務要點

中華民國 104 年 2 月 9 日孔忠合字第 1040000372 號函發布生效

中華民國 105 年 5 月 5 日孔忠合字第 1050000984 號函修訂生效

中華民國 111 年 11 月 10 日孔忠合字第 1110002212 號函修訂生效

- 一、依據臺中市政府民政業務志願服務實施要點辦理。
- 二、臺中市孔廟忠烈祠聯合管理所（以下簡稱本所）為有效結合社會人力資源，施予適當之訓練管理、運用，並健全組織，以提昇服務品質，塑造政府新形象，特訂定本要點。
- 三、組織及訓練：
 - （一）凡品德優良具服務熱忱、有責任感者，得向本所提出入隊申請，經甄選後依規定辦理。
 - （二）本於自由意願，能長期提供部分時間參與服務而不支領酬勞之志願服務者（以下簡稱志工）。
 - （三）本所志願服務隊（以下簡稱本隊）招收名額以四十五名為限，超額列冊遞補。
 - （四）本隊置隊長一人、副隊長一人，由本所遴選或隊員互推，綜理本隊服務事項，隊長及副隊長任期皆為二年，連選得連任一次，隊長出缺時，應依前項程序辦理補選，補選之任期至原任期屆滿之日止，另得置行政幹部若干人協助隊長辦理排班輪值、文書等工作。
 - （五）本所每年至少舉辦志工教育訓練一次，以強化志工服勤能力，提昇服務品質。

(六) 為促使志工彼此認識，交換服務心得，以增進服務效能及感情交流，本所每年至少辦理一次志工聯誼活動。

四、服務項目：

- (一) 協助本所辦理各項活動支援。
- (二) 協助本所觀光導覽解說。
- (三) 協助本所環境清潔維護。
- (四) 其他有關之櫃檯諮詢及服務工作。
- (五) 協助六藝課程行政作業。

五、服務地點：本所孔廟及忠烈祠等地點。

六、服務時間及請假規定：

- (一) 依照本所上班及開館時間或臨時性之機動支援，每日分上、下午兩班，每班 3 小時，上午班服務時間自八時三十分至十一時三十分，下午班服務時間自十三時三十分至十六時三十分。
- (二) 本隊依班次排訂服勤班表，志工出勤時應於本所製訂之出勤卡上簽名。值勤時間，**不任意遲到早退**，更不得依個人方便隨時調時段值勤。
- (三) 志工應依服勤班表，準時出勤，如遇國定假日或連續假日時亦同，若因故無法如期出勤者，應自行協調本所其他志工代理，如無法協調代理人者，應於 3 天前向隊長或副隊長請假，以利調配人員出席支援班別。
- (四) **志工連續請假達二個月，即視同自動辭職離隊，本所通知停止該隊員出勤，並交回志工證及志工背心，惟因公或因故受傷(含生病)，不在此限。為確實掌握值勤人數，凡需請假長達1個月以上者，請配合填寫請假申請單(如表1)，陳請所長批核，以為憑證。**
- (五) 志工無故缺勤三次以上時，視為自動辭職離隊。

七、督導考核方式：

- (一) 由本所業務承辦人每季（三個月）考核服勤狀況並陳報所長核定，若發現缺失應即時導正，並做為隊員是否進用之依據。
- (二) 全年服務應達100小時，年度考核成績不及格、或有其他不適任情事，或違反志工行為規範，經本所通知離隊者，喪失本所志工資格。
- (三) 志工行為不端、動作乖張、犯重大工作過失及其他影響本所聲譽者，或非經本所同意，以本所志工名義對外協商，從事有損害本所聲譽之行為者，除需負必要之法律責任外，本所得視情節輕重，召開專案考核小組審議通知離隊，並由本所逕予除名，不再進用。
- (四) 考核方式：分為平時及年度考核
 1. 平時考核：每季考核一次，依出勤情形、服務態度、團隊精神及特殊貢獻為考核項目。
 2. 年度考核：每年12月底辦理年度考核作為是否進用之依據。
 3. 專案考核：志工於服務期間內違反服務要點，或不適應志工服勤，經查屬實，足以影響機關形象及團隊聲譽，經隊長、副隊長或本所人員進行輔導，仍屢勸不聽，或續有不當行為，經陳報本所，由專案考核小組進行審議，考核結果確屬重大缺失情事，通知離隊，不再進用。
 4. 考核標準：出勤情形 40%，服務態度及專業能力 35%，團隊精神 20%，特殊貢獻 5%。
 5. 專案考核小組：由本所業務承辦人、志工隊隊長、志工隊副隊長擔任。
- (五) 對於服務成績優良或有特殊功績或全年出勤達四十次以上之隊員，得由隊長及本所主管人員審定後，推薦「臺中市民政績優

志工表揚」或於本所年度志工大會表揚獎勵。

八、服務守則：

- (一) 志工應於規定時間親自簽到、退，不可委託他人代簽，且不得遲到、早退，擅離工作崗位，倘因故需早退者，應事先報備，提早核實簽退。
- (二) 志工應依照配置時間、指定地點及工作項目服務。
- (三) 志工服務時應配戴志工證、著志工背心，保持服裝儀容整潔。
- (四) 志工服務請維持主動、積極、真誠、互信、親切之態度；請勿喧嘩、打瞌睡、吵架、洽辦私事及滑手機，避免破壞機關形象，並請注意自身舉止是否得宜。
- (五) 服務時間請勿安排朋友作陪，以免影響排定勤務之執行。
- (六) 志工於服務時，不得從事推銷、營利、傳教或其他不當行為。
- (七) 志工應充份瞭解並確實遵守本身工作內容及服務注意事項。
- (八) 志工應遵守本所各項規定，並接受本所人員之指導。
- (九) 志工對於因服務而取得或獲知之訊息應予保密，並不得從事損害本所聲譽之行為，違反者除需負必要之法律責任外，本所得視情節輕重通知離隊，或由本所逕予除名，不再進用。

九、志工之權利及義務：

(一) 權利

1. 參加志願服務相關教育訓練。
2. 參加本所舉辦之參訪、聯誼等活動。
3. 出席本所志願服務有關會議或活動。
4. 參與服務成績良好之志工，因升學、進修就業其他原因需志願服務績效證明者，為利掌握核發情形及使用用途，得向本所填寫申請書表(如表2)申請證明個人服務績效之證明書。

(二) 義務

1. 遵守志工倫理守則之規定及本所服務要點。
2. 尊重其他志工個人自由、尊嚴、隱私及信仰等基本權利。
3. 妥善使用志願服務證及榮譽卡。
4. 服勤時，應尊重受服務者之權利，並拒絕受服務者收取報酬。
5. 對因服務而取得或獲知之訊息，有保守秘密之責。
6. 妥善保管本所提供之可利用資源。
7. 如有新招募之志工，經完成志願服務教育訓練研習（基礎訓練、特殊訓練），發給結業證明書、服務證及服務紀錄冊。

十、本要點未盡事宜，悉依志願服務法及相關法令規定辦理。

十一、本要點奉核後實施，修正時亦同。

臺中市孔廟忠烈祠聯合管理所

志工請假申請單

日期:

請假期間	
請假事由	

志工副隊長:

志工隊長:

志工承辦人:

機關首長:

臺中市孔廟忠烈祠聯合管理所

志工個人服務績效證明書申請單

申請日期	
申請事由	

志工副隊長:

志工承辦人:

志工隊長:

機關首長:

