

新北市政府研究發展考核委員會志願服務隊實施計畫

96年2月6日北研服字第0960075434號函頒
97年2月13日北研心字第0970097852號修正
98年3月2日北研心字第0980144286號修正
98年12月16日北研心字第0981053424號修正
100年1月31日北研心字第1000073125號修正
100年6月9日北研心字第1000576257號修正
102年2月8日北研服字第1021222553號修正
102年2月27日北研服字第1021299928號修正
105年12月14日北研服字第1052440877號修正
108年3月25日北研服字第1080534998號修正
110年2月1日北研服字第1100210674號修正

壹、計畫依據：

- 一、志願服務法。
- 二、志願服務獎勵辦法。
- 三、新北市志願服務獎勵辦法。
- 四、新北市政府推行志願服務實施計畫。
- 五、志願服務證及志願服務紀錄冊管理辦法。
- 六、新北市各機關暨各區公所共同性費用編列基準表。

貳、計畫目的：

為充分運用志願服務人力資源協助本會推動為民服務業務，並節省公務人力及提升為民服務品質，特訂定本計畫。

參、招募對象：

- 一、具服務熱忱者。
- 二、本府及所屬機關學校辦理退休之公務人員及教職員等優先考量對象。

肆、實施方式：

一、訂定本會志工服務工作手冊，請志工依循配合辦理。

二、志工訓練：

- (一)為提升志工為民服務品質，本會志工應依志願服務法第九條規定參與基礎訓練及特殊訓練，基礎訓練課程(共六小時)由中央主管

機關訂定，特殊訓練課程依本會業務需求訂之(以六至八小時為原則)。

(二)完成基礎訓練及特殊訓練之志工，分派三個月共三十小時之實習服務。

(三)凡實習期滿志工，由本會核發志願服務證及志願服務紀錄冊予志工收執，並給予服務時數。

(四)本會暨志願服務隊每半年辦理幹部會議及志願服務聯繫會報各一次，並視業務需要不定期辦理教育訓練，增進意見交流及凝聚團隊共識，提升為民服務品質。

三、志工服務內容：

(一)服務時間：依本會服務需求配合。

(二)服務項目：

1.市府大樓一樓大廳及聯合服務中心諮詢及走動式引導服務。

2.其他為民服務工作、導覽、活動協助及支援。

四、志工輔導及管理：

(一)本會應提供志工必要之資訊，並指定專人辦理及負責志願服務相關業務之督導。

(二)本會辦理教育訓練及志願服務聯繫會報，增進意見交流及凝聚團隊共識，提升為民服務品質。

(三)志願服務隊之隊務採幹部自治，成立任務編組，設隊長、副隊長各一人，得依隊務需求設立各項工作小組組長或各班班長協助處理隊務。

(四)本會每年辦理志工服務時段調查，遇有請假及無法值班情形，由志工自行協調或由志工督導安排代班。

(五)對於不適任之志工及不符合本會相關規定者，需依退場機制離隊。

五、促進志願服務之措施：

- (一)依志願服務法第十六條及新北市各機關暨各區公所共同性費用編列基準表編列志工相關費用。
- (二)依據衛生福利部「志工申請志願服務榮譽卡作業規定」，為服務年資滿三年且服務時數達三百小時以上之志工，申請志願服務榮譽卡，持榮譽卡得免費進入之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施。

六、志工權利及義務：

- (一)依志願服務法第十四條及第十五條規定辦理。
- (二)維護機關榮譽，遵守志願服務倫理守則及聯合服務中心各項為民服務作業規定，樹立本府優質為民服務形象。
- (三)妥善保管及使用志願服務證、志願服務紀錄冊及志願服務榮譽卡。
- (四)服務時應著志工服務規定執勤配備及配戴志願服務證，並依排定時間準時出勤。
- (五)服務時禁止飲食、聚集聊天、外出及影響民眾洽公等行為。
- (六)未經本會同意，不得私自以本會或志願服務隊名義與外界協商。

七、志工考核及退場機制：

- (一)由本會為民服務組指派志工督導及專責人員進行平時考核(如附表)，再送機關首長核定，評定前五名者為當年度服務績優志工，並於志願服務聯繫會報公開表揚。
- (二)為建立本會志願服務隊運作機制，訂定考核機制，對於違反志工相關規定，影響本會聲譽、未經報備無故缺席不到者，及連續兩年考核分數未達 80 分者，得予以解聘。
- (三)志工有下列情事之一者，應予以解任，收回其志願服務證並辦理志工保險退保：
 - 1.妨礙所執行業務或發表損及本會聲譽之言論者。
 - 2.利用服務場地謀取利益或經營其他商業行為。

3.於服務期間涉及不法情事確有事證者。

4.一年內累計三次以上無故未按時值班或連續三個月以上未值班者，惟志工本身因病暫時無法繼續值班或因照顧生病配偶或直系親屬者不在此限。

八、志工獎勵：

(一)本會評選服務績優志工及服務滿五年、十年、十五年及二十年之志工，於志願服務聯繫會報公開表揚。

(二)依據「新北市志願服務獎勵辦法」，由本會推薦符合獎勵標準者參加評獎。

(三)依據衛生福利部訂定之「志願服務獎勵辦法」，由本會推薦符合獎勵標準者參加評獎。

伍、預期效益：

一、提升市府行政團隊親民服務形象。

二、透過志工人力運用志工人力資源，協助本會推動為民服務業務，節省公務人力。

三、達成善用社會資源及提升本府為民服務品質。

陸、經費來源：

由本會編列預算支應。

附表

新北市政府研考會志願服務隊志工服務考核表

志工班別：_____ 志工姓名：_____ 考核時間： 年 月 日至 月 日止

志工督導 A：_____ 志工督導 B：_____ 平均分數：_____ 分

考核項目 (配分)	考核內容	志工督導 A 評分	志工督導 B 評分	待改進事項
(一) 服裝儀容(20分)	1. 穿著整齊背心(10分) A. 未帶或未穿著背心，每次扣2分 B. 未穿著整齊背心(如未扣釦子)，每次扣1分 C. 本項共10分，扣分扣完為止			
	2. 配戴志願服務證(5分) 未帶本會識別證，每次扣2分扣完為止			
	3. 穿著包鞋，不穿涼鞋及拖鞋(5分) 穿著涼鞋或拖鞋，每次扣2分扣完為止			
(二) 值勤情形(25分)	1. 依規定刷上、下班卡(10分) 忘記刷上、下班卡者，每次扣1分扣完為止			
	2. 遲到、早退情形(5分) 遲到、早退，每次扣1分扣完為止			
	3. 請假情形(10分) A. 依班表未請假且無故未到班，每次扣3分 B. 依班表未請假且無故未到班並失聯，每次扣5分 C. 本項共10分，扣分扣完為止			
(三) 服務態度(25分)	1. 服務民眾迎賓正確指引且善用問候語(15分) A. 主動服務並經民眾表揚者，每次加3分 B. 未起身主動迎賓且未有問候語，每次扣2分 C. 民眾投訴服務態度不佳，每次扣3分；又再次被投訴第2次起每次扣5分 D. 本項分數以15分為計算基準，如超過15分以15分計；扣分至15分扣完為止			

考核項目 (配分)	考核內容	志工督導 A 評分	志工督導 B 評分	待改進事項
	<p>2.親切、熱情、有耐心(10分)</p> <p>A.服務期間，言語不耐煩或眼神未直視服務民眾，每次扣3分</p> <p>B.服務期間，態度冷淡或面無表情，每次扣2分</p> <p>C.本項共10分，扣分扣完為止</p>			
(四)服務績效、會議、教育訓練或其他活動參與情形(30分)	<p>1.服務績效(10分)</p> <p>A.積極配合隊務發展，不推諉者，每次加2分</p> <p>B.每月無故服務次數未達2次者，每次扣2分</p> <p>C.主動代理或支援值勤者，每次加2分</p> <p>D.本項以10分為計算基準，如超過10分，以10分計；扣分至10分扣完為止</p>			
	<p>2.志願服務聯繫會報參與情形(5分)</p> <p>參加大會者加5分</p>			
	<p>3.教育訓練或其他活動參與情形(15分)</p> <p>A.每參加1次教育訓練加2分</p> <p>B.配合參加其他對外活動，每參加1次加3分</p> <p>C.本項分數以15分為計算基準，如超過15分以15分計</p>			
	合計			

備註：

1. 志工督導每年辦理考核，並於年底志願服務聯繫會報前送機關首長核定，評定成績前5名者為當年度服務績優志工。
2. 考核平均分數未達80分者由隊長進行輔導；未達70分者由督導個別約談；其餘退場機制依志願服務隊實施計畫第七點辦理。