

# 臺中市政府秘書處 110 年度志願服務人員招募計畫

## 一、依據

依「志願服務法」暨「臺中市政府秘書處 110 年度志願服務實施計畫」辦理。

## 二、宗旨及目的

為有效結合社會人力資源、發揮民眾參與為民服務之熱忱，並提高服務效率、品質及量能，由臺中市政府秘書處（以下簡稱本處）招募志願服務人員（以下簡稱志工）協助本處業務，俾提供更優質化、多元化之為民服務效率與品質，爰訂定本計畫。

## 三、招募對象

- (一) 國籍：中華民國國籍或具有外僑永久居留證(APRC)者。
- (二) 年齡：年滿 18 歲以上。
- (三) 性別：性別不拘。
- (四) 語言能力：口語表達順暢，具外語能力者尤佳。
- (五) 資訊能力：基本電腦文書作業、具影像數位編輯能力及使用 APP 應用軟體等數位科技能力。
- (六) 對導覽解說有高度興趣及具服務熱忱、具有責任感且身心健康、言談清晰、無不良嗜好、品行端正、本於自由意願，能長期提供部分時間配合參與服務而不支領酬勞，且不遲到早退者。
- (七) 服務期間至少 1 年，並能參加教育訓練者。
- (八) 鼓勵具有外語專長、對導覽有高度興趣之年長者、家庭志工(含夫妻、直系親屬)參與。
- (九) 鼓勵具中文表達能力、對導覽有高度興趣之新住民共同參與。
- (十) 鼓勵具有多元專長(如藝術、建築、幼教等)且對導覽有高度興趣之民眾共同參與。

四、服務地點：臺中市政府(以下簡稱本府)臺灣大道市政大樓。

## 五、服務時間

本處志工原則上每週固定值勤 1 班，每班服務時數 3 小時。  
服務時段說明如下：

班別	服務時段	服務時數
上午班	9 時至 12 時	3 小時
下午班	13 時 30 分至 16 時 30 分	3 小時

備註：週三下午及週四下午因在勤志願服務人員過多，暫不開放該時段。

## 六、服務項目

- (一)協助本府臺灣大道市政大樓導覽接待事宜
  - 1、臺灣大道市政大樓導覽解說及接待服務。
  - 2、臺灣大道市政大樓外語(英文、日語、韓語或其他外國語言)導覽解說及接待服務。
  - 3、其他有關導覽解說支援服務。
- (二)其他秘書處服務事項。

## 七、招募方式

- (一)運用資訊網站等方式公開招募，放置之招募網站說明如下：
  - 1、本府網站。
  - 2、本處網站(含粉絲專頁)。
  - 3、臺中市志工媒合平臺網站。
- (二)由本處志工推薦及邀請曾經洽詢志願服務招募之民眾。
- (三)函文臺中市府各機關、臺中市轄內政府機關協助宣傳。
- (四)其他適當之方式。

## 八、甄選及錄取相關規定

- (一)面試：暫定本(110)年 11 月 3 日(星期三)上午 10 時，屆時以電子郵件或電話通知報名者準時前往面試地點(若疫情尚不穩定則改採視訊會議方式進行)，未通過面試或未參加面試者，一律不予錄用。
- (二)面試地點：本府惠中樓 9 樓導覽簡報室。  
(若疫情情況不理想，改採為線上面試)
- (三)面試主軸：自我介紹、擔任志工經歷、對擔任志工之看法、個人專長、參加本處志工之動機及自我期許。
- (四)面試配分：人格特質 20%、表達能力 30%、組織能力 20%、特殊專長 10%、整體表現 20%。
- (五)結果公布：暫定本年 11 月 15 日(星期一)於本處網站公布錄取人員。

- (六)錄取之志工將安排導覽解說特殊訓練課程，待完成本處特殊訓練後，值勤之服務時數始可列算；如為第1次擔任志工之人員，待上網完成基礎訓練及本處安排之特殊訓練課程後，得領取志願服務紀錄冊，值勤之服務時數始可列算。
- (七)參與本處志工面談，行程途中請注意自身交通安全。

## 九、志工之訓練

### (一)基礎訓練：

- 1、已取得其他單位基礎訓練結業證書者，請於報名時繳交影本，免參加基礎訓練。
- 2、未取得基礎訓練合格時數者，應自行參加志願服務網路學習課程(例如：臺北市政府「臺北e大學習網」授課基礎訓練)，並於參加本處特殊訓練時，繳交基礎訓練結訓認證證書。

(二)特殊訓練：暫定本年12月1日(星期三)上午9時至下午4時於本府臺灣大道市政大樓惠中樓9樓導覽簡報室舉辦，訓練期滿後，發給結業證明書，志工皆應全程參加，未參加者無法取得本處志工資格。課程內容包括：

- 1、本府臺灣大道市政大樓介紹(含實地演練)
  - 2、專業導覽解說技巧與服務禮儀
- 以上課程各3小時，共計6小時。

(三)除上述訓練外，為強化新進志工之專業服務知能及實務經驗，將不定期安排在職教育訓練及實地模擬演練。

(四)服務紀錄冊核發：第1次擔任志工之人員於完成基礎訓練及特殊訓練並由本處審核後，核發服務紀錄冊，交由志工使用及保管，不得轉借冒用或不當使用，如違反者，服務紀錄將不予採計，但確有損壞或遺失情事者，得申請補發；其在其他機關取得服務紀錄冊者亦同。

## 十、正式值勤時間：明(111)年1月上班日起

## 十一、志工規範

- (一) 志工服務時應穿著整齊、著志工背心(工作服)，並配戴志工服務證，保持服裝儀容整潔。
- (二) 志工應親自簽到、簽退，詳實登錄相關資料，俾利統計。不可委託他人代簽，且不得遲到、早退，擅離工作崗位。
- (三) 志工依排定班別值勤，每班 3 小時，每年累計執勤至少 100 小時，如請長假(1 至 3 個月)請依規定填寫長假申請書；另新進志工則依報到日期按比例核實值勤時數計算。
- (四) 志工每年累計執勤至少 100 小時，指核實執勤服務時數，不含訓練、開會、觀摩研習營等相關活動時數。關於訓練、觀摩研習營(指含講師之訓練課程)等活動，以核發「訓練時數條」為主，其中參與教育訓練時數每年須至少達 6 小時。
- (五) 志工應依照值班時間、指定地點及工作項目服務，倘因故須早退者，應事先向當班志工班長報備，並轉知本處志工業務承辦人後，提早核實簽退；另因故未能出勤，應自行覓妥代理人(或向所屬班長報告協派代理人)或與其他人員換班服勤，並事先辦妥請假手續。屬臨時因故無法出勤者，應以電話通知本處志工業務承辦人，辦理請假手續。惟個人請假時如遇有導覽任務，務必協調其他人員代班(或換班)，俾使其協助之導覽業務能順利進行。
- (六) 志工服務應持主動、積極、真誠、互信、親切之態度，並維得宜之言行舉止，避免有損形象之舉動(如服務時聚眾聊天、高聲談笑、洽辦私事或打瞌睡等)。
- (七) 志工服務時間，請勿安排朋友作陪，以免影響排定勤務之執行。
- (八) 因故無法繼續服務時，應事先正式提出，連續 3 次無故未到勤者，由本處通知辦理離隊手續；10 日內仍未辦理離隊手續者，本處將逕予除名，並發函通知。
- (九) 如短期內無法繼續服務，可申請暫停服勤，其暫停時間以 3 個月為原則，如有特殊情況，請事先提出申請，並核實計算當年度值勤時數。
- (十) 志工離職時應繳回本處製發之志工服務證、背心等非消耗性物品。

- (十一)本處召集之各項志工會議，除請假外，志工不得無故缺席。
- (十二)志工值勤時，不得從事推銷、營利、傳教或其他不當行為。
- (十三)志工應充分瞭解並恪守本身工作內容及隨時注意志工業務最新訊息。
- (十四)志工應遵守志願服務法及本處各項相關規定，並接受督導人員之指導。
- (十五)志工對於因服務而取得或獲知之訊息應予保守秘密，並不得從事有損害本府、本處或志工團隊聲譽之行為，違反者除須負必要之法律責任外，本處得視情節輕重促請志工自行辦理離隊，或逕予除名，經除名者，永不再進用。

## 十二、志工獎勵

- (一) 為保障志工人身安全，服務期間由本處辦理意外保險。
- (二) 參加本處舉辦之各項活動、聚會。
- (三) 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，得申請核發服務績效證明書。
- (四) 每年定期考核志工個人之服務績效，並選拔楷模以資獎勵。

## 十三、志工考核

為使志工確實遵守本處各項規定，訂定考核內容，以資規範，如有下列情形之一，經查證屬實並勸告無效者，得予解聘：

- (一) 品行不端、行為不檢或觸犯國家法律等，經查屬實者。
- (二) 怠忽職責、工作過失情節重大者。
- (三) 違反志工規範或相關規定，致損害本處名譽等情事者。
- (四) 因不法、不當之行為，致影響本府及本處聲譽、形象或民眾權益者。
- (五) 未依規定出勤者。
- (六) 值勤時未佩帶志工證，服務態度欠佳或其他不適任之情事者。
- (七) 違反值勤規定或不當行為經屢次規勸而未能改善者。

#### 十四、志工權利及義務

##### (一) 權利

- 1、參加志願服務相關教育訓練。
- 2、自由、尊嚴、隱私及信仰等基本權利。
- 3、依據工作之性質與特點，在適當安全與衛生條件下從事工作。
- 4、參加本處舉辦之參觀、聯誼等活動。
- 5、出席本處志願服務有關會報或活動。

##### (二) 義務

- 1、遵守志工倫理守則之規定。
- 2、遵守本處志工規範或相關規定。
- 3、參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
- 4、妥善使用志願服務證。
- 5、值勤時，應尊重受服務者之權利。
- 6、對因服務而取得或獲知之訊息，有保守秘密之責。
- 7、拒絕向受服務者收取報酬。
- 8、妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。

#### 十五、經費

本計畫所需經費由本處 110 年度編列相關預算項下支應。

十六、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正補充之。

十七、本計畫奉核後實施，修正時亦同。