

## 臺中市東區區公所志工服務隊組織暨運用要點

### 一、目的：

為加強為民服務工作，運用民間熱心公益人力資源，協助提昇服務品質、增進工作效率，達到雙向溝通效果，塑造全民政府之新形象，特訂定本要點。

### 二、依據：

- (一) 行政院頒「行政院所屬各機關加強為民服務工作實施要點」。
- (二) 臺中市政府頒「臺中市政府民政業務志願服務實施要點」。

### 三、組織：

- (一) 本志工服務隊(以下簡稱志工隊)設隊長及副隊長各一名，隊長負責指揮綜理全隊隊務，副隊長協助隊長推動隊務，任期二年，連選得連任一次，由區公所自隊員中擇優遴選或隊員互推共同選舉產生。
- (二) 設總幹事一名，由隊長指派，承隊長之命令負責管理、督導排班輪值及處理隊內文書等工作。
- (三) 設組長若干名，由隊長遴選指派，協助隊長及總幹事管理各組事務。
- (四) 凡年滿二十歲以上國民，不分男女，身心健全具服務熱忱者，均得主動向東區區公所報名，由區公所擇優錄取晉用。
- (五) 隊長出缺時，由副隊長代理其職務；副隊長出缺時，由總幹事代理其職務，依前項規定辦理補選，補選任期至原任期屆滿之日止。

### 四、服勤規定：

- (一) 隊員由區公所排定輪值表後依序值勤，每天兩班，每班各服務三小時；第一班自上午八時三十分至十一時三十分或自上午九時至十二時，第二班自下午一時三十分至四時三十分止。
- (二) 隊員輪值服勤時，不得遲到、早退，並應穿著區公所提供之服務背心；如有急事，應自行商調換勤，並向組長報備，以避免缺勤造成服務空窗。
- (三) 以微笑、禮貌、親切、誠懇、熱心之服務態度，主動來招呼、引導洽公民眾；對老弱婦孺及身心障礙者，請主動趨前扶持，並代辦申請服務。
- (四) 對於民眾詢問事項不瞭解時，應代為引介相關承辦人員。
- (五) 隨時注意服務台四周環境整潔，包括桌椅、寫字台、飲水設備、紙杯供應、書報架、宣導品等之整理工作，讓民眾有賓至如歸的感受。
- (六) 志工工作項目如下：
  1. 引導服務。
  2. 代填各項書表。
  3. 協助各項法令宣導及資料之分送。
  4. 協助與民眾間之雙向溝通。
  5. 協助辦理各項活動。
  6. 其他相關諮詢及服務工作。
 各課室如有臨時調派或交代任務時，應透過民政課統一調度。
- (七) 區公所舉辦大型活動需調派志工時，請全力配合；志工若有急事不克

參加，應向隊長或總幹事事先報備，以隨時掌控出席人力。

(八) 志工服務民眾時，不能與民眾爭論或吵架，以免有違服務宗旨。

(九) 志工如欲退出志工隊，應提前通知區公所，以利排班及替補人力。

五、督考方式：

(一) 區長、主任秘書、各課課長、秘書室主任、研考人員等應隨時督考志工服勤狀況，若發現重大違失，應知會民政課處理。

(二) 為鼓勵服務品質的提升，區公所得於年終檢討會表揚績優志工，以表彰志工對區務推動之協助。

(三) 志工隊員若有下列情形，經規勸後仍無改善，區公所得予以解職。

1. 志工隊員每年無故缺勤達三次(換班不成亦同)。

2. 與民眾爭論及吵架，致民眾對區公所觀感不佳。

3. 其他重大缺失事項。

六、訓練及檢討會：

區公所應每年舉辦志工隊員服務方式訓練及檢討聯誼會一次，以提昇服務品質及聯絡情誼；本項工作由區公所民政課辦理。

七、經費：

(一) 本區志工隊員為無給職；其各項所需經費，由區公所就區公所業務---民政業務---業務費項下勻支。

(二) 志工隊不得向外募款。

八、附則：本要點經簽奉區長核定後施行，修正時亦同。