

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：1、行政院頒「行政院所屬各機關加強為民服務工作實施要點」。
2、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：
 - 1、本志工服務隊設隊長一名，指揮綜理全隊隊務，任期一年，連選得連任一次，由區公所自隊員中擇優遴選或隊員互推產生。
 - 2、設副隊長及總幹事各一名，任期一年，連選得連任一次，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。
 - 3、凡居住本區年滿二十歲以上國民，不分男女，身心健全具服務熱忱者，均得主動向區公所報名，由區公所擇優錄取晉用。
 - 4、本所得視需要遴選儲備隊員，其資格與正式隊員相同。
 - 5、隊長、副隊長及總幹事出缺時，依前項規定辦理補選。補選之任期至原任期屆滿之日止。
- 四、服勤方式：
 - 1、隊員由總幹事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。
 - 2、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，並向總幹事報備，以避免缺勤造成服務空窗。
 - 3、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；對老弱婦孺及殘障者，請主動趨前扶持，並代辦申請服務。
 - 4、對於民眾詢問事項不瞭解時，應代為引介相關承辦人員。
 - 5、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。
 - 6、志工工作項目如下：
 - (一)引導服務。
 - (二)代填各項書表。
 - (三)協助各項法令宣導及資料之分送。
 - (四)協助與民眾間之雙向溝通。
 - (五)協助辦理各項活動。
 - (六)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。
 - 7、本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。

8、 志工服務民眾時，不能與來賓爭論或吵架，以免有違服務宗旨。

五、 督考方式：

1、 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。

2、 隊長、總幹事應負責全隊隊員考核，並記錄其優缺點，於年終檢討會時提出報告，做為獎勵或解職依據。

3、 志工隊員每年無故缺勤達三次以上者，即視為自動解職。

六、 訓練及檢討會：

本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；本項工作由本所民政課辦理。

七、 經費：

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

2、 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。