臺南市政府文化局地方館舍共同志工管理規定

一、宗旨

為促進志願服務者（以下簡稱志工）積極協助推動各項活動並提供服務，志工人力資源的加入，得以提供博物館與地方文化館更完善的服務。博物館與地方文化館開發志工人力資源後，必須進行志工管理工作，包括招募、訓練、管理、運用、輔導及考核，特依據志願服務法訂定志工管理作業要點。

二、未來展望

（一）拓展更多元與機動的人力資源，創造有利的服務環境。

（二）舉辦各類工作相關或個人成長之活動，提昇工作的專業化水準，擴大志工參與面與深度，提高服務品質。

（三）協助或提供諮詢，幫助其他博物館與地方文化館建立完善的志工制度。

三、徵選步驟

（一）瞭解需要：首先調查館內各區域志工之功能、工作內容、條件、人力需求、回饋資源、負責同仁，然後編定志工年度人力需求表，據以辦理徵選作業。

（二）志工徵募：印製簡章、媒體宣傳、受理報名、面談甄選等工作。一年一期，原則每年 11 月徵募，並視實際需求調整。

（三）安置：根據面談所得，依應徵者的時間、條件、興趣和機關的需求安排志工的值勤區域。工作情形分為定點服務、導覽和活動解說。

四、徵選對象

（一）對博物館及地方文化館相關業務或活動有興趣，並具奉獻、服務熱誠者。

（二）志工年齡以 18 歲以上 75 歲以下為限（特殊情形者不在此限）。

五、志工組織與幹部遴選

機關為強化志工組織設志工隊，置隊長一名，另依工作屬性不同分設各任務組別，並視需要由隊長召集成立臨時編組，隊長、組長由志工共同推舉。

（一）隊長職掌為：

1、協助機關辦理志工大會年度表揚、志工年度觀摩、聯誼、志工甄選、訓練課程等活動。

2、協助志工業務的協調、聯繫、傳達訊息等工作。

3、主持參加志工幹部會議、志工幹部訓練。

4、協助機關其他相關業務推展。

（二）組長職掌為：

1、協助隊長辦理志工大會年度表揚、志工年度觀摩聯誼、志工甄選、訓練課程等活動。

2、協助新進志工熟悉環境、瞭解服勤內容及分享經驗心得。

3、志工業務協調、聯繫、訊息傳達、支援、調度及協助志工請假、補班等工作。

4、參加志工幹部會議、志工幹部訓練。

5、協助機關其他相關業務推展。

（三）各組名稱及職責另以服勤彙編訂定之。

（四）本志工隊服勤彙編，由志工幹部會議討論並由機關核定後訂定之。

（五）本要點未盡事宜，依內政部志願服務法相關規定辦理。

六、志工培訓與見習

（一）基礎訓練：經複選合格之人員請於職前訓練開始前取得基礎訓練合格證明，基礎課程時數可自行於網路系統，https://elearning.taipei/mpage/，註冊帳號即可上基礎教育訓練課程。（已持有志工服務手冊者，得檢具相關證明文件即可免參加基礎訓練，但仍須全程參加職前訓練）。若未於職前訓練開始前取得基礎訓練合格證明者，不得參加

職前訓練。

（二）職前訓練：基礎訓練合格者，皆需參加專業訓練 8 小時及實習。內容含各館舍任務使命、功能、服務設施和項目、解說基本觀念及服務工作性質。

（三）實習：於職前訓練後，需至館舍據點實習 2 個月，並滿 20 小時以上，未參與職前訓練及實習者視同放棄。

（四）在職訓練：志工應參加年度 8 小時專業訓練及隔年一次 3 小時在職訓練。方式和課程內容依區域而有不同，以導覽訓練、全體志工活動為主，各區域類的工作檢討會為輔，建立工作上的默契與共識。

（五）見習制度：依照各工作區點的特性和需要，每位志工自由申請見習，由資深志工指導，節省訓練費用並能提高工作品質，增強志工靈活運用之彈性。

（六）勤前訓練：因應特展或特殊活動之需，說明值勤細節或技巧。

（七）輔導管理：試用合格後頒證（志工證），平日依值勤規定到館服勤，如有缺勤即寄發催勤通知，以聯誼鼓勵志工彼此交流，並回饋各項福利，組織志工幹部協助工作推動。

（八）每年須接受由機關或其他單位舉辦專業在職訓練總時數 8 小時，包含見習與勤前訓練。

七、值勤時段

原則為早上 9 點至 12 點，下午 1 點至 4 點，依各館舍規定與需求。

每次執勤至少 3 小時， 每月至少 6 小時或全年總執勤時數最少 48 小時，每間館舍至少每年執勤 2 次。

*不遲到早退，更不可依自己方便隨時調時段值勤。

八、服勤注意事項

（一）服勤每週至少一班（假日班為隔週服勤），每班以三小時計算，服勤時由機關各組連繫人安排服勤地點及任務。

（二）服勤時段一經確定，非經機關同意不得調動。

（三）班表或值勤時段如需調動，需申請同意後再調整。

（四）服勤時不得遲到或早退，及處理其他外務。

（五）全年服勤率、專業訓練時數或在職訓練未達標準者，暫停其志工身份。

（六）每月如有缺勤逾一半，即通知次月補班，連續兩個月者列入續任審核時參考。如連續兩個月有全月未到班之情形時，即通知辦理離隊或由機關逕予除名。惟全年請假次數超過應到次數 1/4 或全月未值勤者列入年度考核。

（七）配合館方的安全管制措施，進出館舍請主動出示識別證表明志工身份。

（八）值勤時，請佩掛志工服務證，以資識別。

（九）值勤當日請勿攜眷到館或安排朋友來訪，以免影響排定的勤務。服務之行為應達到主動、親切、適任、效能的工作目標。

（十）簽到退時間請確實依自己真正到勤和離勤之時間刷卡或填寫，如私人到館參觀非值勤，請不要刷卡簽到，共同維護機關志工主動、真誠、互信的形象。

（十一）各組服勤注意事項另依任務特性分別訂定之。

九、請假注意事項

（一）如因故不能按時服勤，應於服勤前完成上網請假，並告知該班（時段）班長、組長或聯繫人。

（二）如請假補班，須在電腦刷卡系統上，找其他夥伴的請假空班填入補班，補班時間得在請假日前後兩週內完成。

（三）假日班夥伴如因事不能在排定時段值勤時，必須一週前先找同一服務區夥伴互調或請假並在電腦刷卡系統填入請假登記表，然後告知自己服務區之輔導員，惟調班時不可跨月或三角互調。

（四）如因故須請長假達三個月以上者，應申請暫停服務，並繳回志工證暫停志工身分（不繳回者不再續任）。

（五）每一年度內應到勤而未到勤且未完成請假，次數累計達 5 次（含 5 次）以上者，暫停其志工身份。

（六）服務期間因故須暫停或離隊請在二週前提出申請，並繳回志工證。

（七）暫停或離隊期間在二個月以上，如想回隊時，必須提出復職申請並經同意，由機關製備志工證才可復職值勤。

十、志工考核

為提昇及鼓勵志工之服務熱誠與榮譽心，特訂定本考核要點，詳見附件一。

十一、志工權利

（一）志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，可檢具相關資料申請「志願服務榮譽卡」，憑卡可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。

（二）購買文化局出版品，可享員工價八折優惠。

（三）可參加機關舉辦之志工培訓課程（依各項培訓簡章規定辦理）及志工業務觀摩活動。

（四）依服務狀況由機關選派參加館外各項研習營。

（五）去年度服勤未滿 48 小時者與在職訓練總時數未達 8 小時者，機關有權不續聘，亦不得享上述之權利。

（六）志工為無給職，其值勤期間提供團體意外事故保險，每人保額至少新臺幣 100 萬元，保障內容為其意外身故和傷害醫療保險金。

（七）可享服勤、受訓研習、開會等免費停車。

（八）以上權利如有更動或基於各項考量無法提供時，由機關與志工團幹部共同開會討論與決議。

十二、志工獎勵

志工獎勵每年辦理一次，志工之出勤率、值勤情形和到勤穩定性、貢獻實績皆列入年終個人續任申請的審核參考，於志工大會中頒獎，獎勵如下：

（一）全　勤　獎：以全年度服勤無請假、缺席紀錄且具績效者，頒發獎狀一只。

（二）服務績優獎：以全年度服勤狀況良好，服勤率達百分之

九十以上者，頒發獎狀一只。

十三、志工資格不續任及解聘

志工有下列行為之一者，經機關各組聯繫人或志工隊幹部提報志工幹部會議討論確認並經核定後，即由單位調整服務工作或通知停職離隊暫停志工身份：

（一）服務態度與表現欠佳者。

（二）品行不端、行為不檢，經查屬實者。

（三）工作過失，情節重大者。

（四）重大影響機關之聲譽者。

（五）有不適任之其他因素者。

（六）全年值勤時數不滿 48 小時與在職訓練總時數未達 8 小時者不予以續聘。

十四、申訴制度

值勤期間如發生誤會或不適應之情事，請向督導或志工輔導員反映，以便協助處理。如有志工業務之任何建議，歡迎提出以供改進。