

臺中市公教志工工作手冊

目 錄

壹、發行序.....	1
貳、公教志工志願服務管理概念.....	3
參、志願服務法及倫理守則.....	6
肆、臺中市政府推動公教員工參與志願服務實施計畫...	11
伍、主管機關(人事處)訂定志願服務相關規定.....	12
陸、公教志工管理.....	26

壹、發行序

志願服務組織的發展是二十一世紀已開發國家的主要趨勢之一，聯合國將公元 2001 年訂為「國際志工年」，顯示志願服務在當代議題的重要性。在臺灣「志願服務法」自 90 年公佈迄今已逾十一年，經過多年的深耕及努力，有越多民眾肯定志願服務的理念，且帶著熱忱關懷及相互扶持的精神，進而了解志願服務充滿生命力並富有創造力的內涵，最重要的是認同志願服務是多元化並且與社會脈動緊密結合的。透過政府與民間力量共同弘揚志願服務，發揮一加一大於二的精神，打造服務不分你我、熱心不落人後的愛心城市。

因志願服務法的實施，使志願服務不再限於救貧、救急的慈善事業，而包括各目的事業單位，含教育、環境、勞工、文化、衛生、警政、消防、地政、稅捐、民政、法制、經濟發展、交通、研考會、建設、原民會、社會，綜合服務局處等遍及各層面。近年來，社會福利的發展係為因應社會人口、勞動市場、家庭功能及價值觀念等變遷所引發之社會問題，並回應國民基本的福利需求，以維護其生活福祉並提高生活品質。

為使投入的公教志工夥伴對志願服務知識、技能與價值更熟悉，促發公教志工參與意願與行動，讓臺中市名符其實成為一個活力、溫馨的愛心城市，在公教志工服務品質的精進上，透過相關研習活動的舉辦，促進公教志工專業知能的提升。

此次編製公教志工工作手冊，使公教志工運用單位能對志願服務工作更佳完善的管理，期能提升服務品質，運用管理技巧及方法，發揮組織之效能，以達到公教志工管理制度化及專業化，期能使全市志願服務人員無私的奉獻付出讓志

願服務可以在臺中市紮根茁壯，一同實現「愛心城市，活力志工」的理念。

貳、 公教志工志願服務管理概念

近年來政府大力推動「志願服務」，希望藉由志願服務組織的力量來彌補政府的不足。同時，亦希望藉由志願服務的推廣，喚起民間互助的力量，達到自助、人助，以共同分擔社會責任。志願服務工作的興起已隨著社會福利多元化與市民社會意識成型的腳步到來，再加上政府立法的鼓勵，於民國九十年一月，在立法院通過「志願服務法」，志願服務更開創另一個新天地，漸漸獲得組織的重視與運用。然而，目前臺灣的志願服務工作雖非蓬勃發展，卻也發生了許多實質的轉變，從過去片段的、直接的、勞力的、慈善的提供服務者擴大至開拓創新、改革倡導、價值維護等的角色功能。而隨著志願服務工作的意識不斷提高，民眾參與率與日俱增，機構如何善用和管理公教志工資源有效提供優質服務，成為一個熱門議題。對於非營利的服務機構來說，公教志工的參與可提供人力資源，增強機構的服務能力，更有助改善、加強和拓展服務。但在人力資源管理的議題與實踐上卻往往是非營利組織的單門，公教志工的運用與管理雖然帶來許多的優勢與好處但卻也面臨許多管理上的困境，諸如：公教志工參與性低、缺乏服務和資源的協調、未能有效分配公教志工工作、缺乏訓練、督導和激勵認可的機會等，都令部份運用單位對發展志願服務抱有保留的態度。

其實，有效維繫公教志工參與，最重要元素就是讓公教志工體會到參與服務的價值和自己在機構內的角色能備受認同和重視。無論您是政府部門、機關、學校或在任何運用公教志工的單位裡，執行與督導公教志工方案，您可能曾經經歷過上述問題，也可能有過這些疑問：「為什麼管理的細節那麼繁瑣？公教志工不是應該要來幫助我，而不是製造更多工作的嗎？」一如在邀請客人前，須先打掃房子般，徹底的進行組織自我評估，以判斷組織的穩定度。接下來便是透

過積極的學習以及真誠的與公教志工溝通，說服他們把寶貴時間貢獻給您的組織是件有意義的事，並充分運用他們與您共事的時間，以發揮最大的產值。當公教志工方案開始啟動和運作時，所得到的好處將遠超過您最初的投資。良好的方案絕非天馬行空，有效率的公教志工經營是需要精心規劃、足夠的經費和人力資源、以及一套好的人力資源管理策略。而在運用與招募公教志工前您與組織則需要考慮下列的幾個層面的議題：

一、 招募前：

1. 需求確認：需要哪些技能？一般技能與特殊技能？
2. 服務時間的規劃：一周幾次？多少時間？長期？短期？公教志工是否可選擇？
3. 公教志工職位內容與報酬的傳達機制（口頭或書面的職位說明（職責、知識、技能、能力和其他特性）
4. 明確的服務要求：服務時間的是彈性或固定的，機構的期望是什麼。
5. 激勵和留住公教志工的關鍵：公教志工與員工的關係、地位、經過設計的服務內容、職前與在職訓練、具有挑戰的職務內容安排。
6. 吸引潛在公教志工的方法：福利制度（膳食、交通、靈活的時數調度）、鼓勵員工參與志願服務，有創意方法。

二、 招募：讓人們知道單位歡迎且需要她們的加入、確認公教志工招募的可能困難？可替代或發掘的新目標？哪些方法可以提高公教志工的參與意願？

三、職務規劃：發展公教志工的職務和地位時應考慮下列問題：

1. 目標人口群的特徵、人數、需要是什麼
2. 需要什麼資格的公教志工
3. 公教志工的職務與組織使命的關聯

四、運用：須讓公教志工了解自己相對於組織內員工、專業人員其角色為何？由誰來負責管理與協調？其他員工如何與公教志工協同工作？

五、專責的公教志工計畫管理者

結論：

公教志工管理有必要採取走動式與參與式管理公教志工，以及公教志工方案設計過程中亦尊重與採納公教志工的意見。透過完善的志願服務工作規劃、有效的教育訓練、支持系統、具體的招募計畫、確實的評估，以至於人性化管理策略的採用，建立一整體性適合組織文化的公教志工管理制度。

參、志願服務法及倫理守則

一、志願服務法

90 年 1 月 20 日華總一義字第 9000011840 號令

第一章 總 則

第一條 為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。

第二條 本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。前項所指之服務計畫不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。

第三條 本法之名詞定義如下：

一、志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

二、志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。

三、志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

第二章 主管機關

第四條 本法所稱之主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。前二項各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，其權責如下：

一、主管機關：主管從事社會福利服務、涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其他綜合規劃事項。

二、目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、

科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等公眾利益工作之機關。

第五條 主管機關及目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。

第三章 志願服務運用單位之職責

第六條 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。

第七條 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。前項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查。志願服務運用者為各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務計畫相符者，免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。志願服務運用者未依前二項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為服務績效考核之參據。

第八條 主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理前條志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與本法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備案。

第九條 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：

一、基礎訓練。

二、特殊訓練。

前項第一款訓練課程，由中央主管機關定之。第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。

第十條 志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。

第十一條 志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。

第十二條 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。

前項志願服務證及服務紀錄冊之管理辦法，由中央主管機關定之。

第十三條 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。

第四章 志工之權利及義務

第十四條 志工應有以下之權利：

一、接受足以擔任所從事工作之教育訓練。

二、一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。

三、依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。

四、獲得從事服務之完整資訊。

五、參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

第十五條 志工應有以下之義務：

一、遵守倫理守則之規定。

二、遵守志願服務運用單位訂定之規章。

三、參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。

四、妥善使用志工服務證。

五、服務時，應尊重受服務者之權利。

六、對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。

七、拒絕向受服務者收取報酬。

八、妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。

前項所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。

第五章 促進志願服務之措施

第十六條 志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

第十七條 志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。

前項服務績效之認證及證明書格式，由中央主管機關召集各目的事業主管機關及直轄市、縣（市）政府會商定之。

第十八條 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。

第十九條 志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就前項服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。

主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。

前項獎勵辦法，由各級主管機關及各目的事業主管機關分別定之。

第二十條 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

第二十一條 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役；其辦法，由中央主管機關定之。

第六章 志願服務之法律責任

第二十二條 志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。

前項情形，志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。

第七章 經費

第二十三條 主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及志願服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。

第八章 附則

第二十四條 志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用本法之規定。

第二十五條 本法自公布日施行。

二、志工倫理守則

90.04.24 臺（九〇）內中社字第九〇七四七五〇號

- 一、我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
- 二、我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
- 三、我願專心服務，實事求是，不享受特權。
- 四、我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
- 五、我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
- 六、我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
- 七、我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
- 八、我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
- 九、我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
- 十、我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
- 十一、我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
- 十二、我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

肆、臺中市政府推動公教員工參與志願服務實施計畫

- 壹、依據：行政院及所屬各機關推動公教志工志願服務要點。
- 貳、目的：為落實志工臺中，建構愛心城市理念，激勵本府所屬機關學校推動公教員工參與公共服務，提升機關形象及公共服務品質，特訂定本計畫。
- 參、實施對象：本府所屬機關學校現職及退休（職）公教員工。
- 肆、為擴大推動公教員工加入志工行列，得運用下列方式加強宣導：
 - 一、運用電子佈告欄、媒體。
 - 二、定期、不定期編印志願服務簡訊。
 - 三、協洽地區志願服務協會，建立志工人力供需管道，受理各機關、團體之求才登記，及有志參與志願服務之社會熱心人士登記，將資料建檔，並作媒合、轉介工作。
 - 四、其他適當方法。
- 伍、年度內參與志願服務時數累計 100 小時以上之現職及退休（職）公教員工，於本府辦理活動時，邀請與會同樂。現職公教志工年度內參與志願服務時數累計 10 小時以上，嘉獎一次；60 小時以上，嘉獎二次；100 小時以上者，記功一次，以資獎勵。

伍、主管機關(人事處)訂定志願服務相關規定

(一) 志氣飛揚公教志工服務計畫—以 102 年度為例

壹、計畫緣起

新世紀是志願服務的世紀，不僅社會福利機構、弱勢族群需要志工服務，政府部門亦無例外，為能妥適運用公教人員之人力資源投入社會，透過志願服務，既可實踐公民社會參與，落實志工臺中，建構愛心城市理念並使社會各個面向整體向上提升，亦可增強公教人員正面形象。

貳、計畫依據

- 一、依據行政院人事行政總處訂頒「強化退休公教志工人力運用機制之推動原則」辦理。
- 二、依據「臺中市政府運用退休公務人力志願服務實施要點」、「臺中市政府推動公教員工參與志願服務實施計畫」及「臺中市政府所屬機關學校關懷照護退休公教人員及公教志工服務實施計畫」辦理。

參、計畫目的

- 一、廣泛運用公教志工人力：藉由本計畫執行，運用臺中市政府（以下簡稱本府）及所屬機關學校豐沛優質之公教志工（現職及退休公教人員）人力，協助推動各類公共服務。
- 二、彰顯公教志工奉獻精神：公教志工的志願服務秉持著「助人最樂、服務最榮」之精神，藉此促進社會良性發展，實踐「有您當志工，幸福在臺中」的理念，讓臺中市（以下簡稱本市）更能朝愛心城市的願景邁進。
- 三、提升服務品質：為減緩公共政策輸出與民意需求之間的落差，彌補政府人力不足，增進服務效能，有效運用公教志工參與，給予妥善安排管理，以發揮積極功能。

肆、計畫執行原則

- 一、指導機關：本府人事處。
- 二、執行機關：本府人事處及所屬人事機構。
- 三、招募對象：本府暨所屬機關（學校）公教人員（現職及退休公教

人員)，且有意願參與志願工作服務者。

四、各機關(學校)推動志願服務原則：

- (一) 各機關(學校)主管應重視志願服務人力及業務，並視預算編列狀況審酌補助交通費及誤餐費。
- (二) 檢討機關(學校)業務，創新適合機關(學校)屬性之志工服務項目，或彰顯地方或單位(機關、學校)特色，發展符合志工服務項目。
- (三) 辦理機關(學校)各項活動時，可請志工協助，一方面使活動盡善盡美；另一方面增加志工對機關(學校)向心力與業務瞭解。
- (四) 各機關(學校)廣為蒐集、宣導志工志願服務個案，透過多元辦理志願服務相關教育訓練，促使公教人員於退休前逐步瞭解、熟悉志願服務。
- (五) 結合依志願服務法辦理志願服務會報時間，安排辦理志願服務績優之標竿參訪機關(構)。
- (六) 各機關(學校)運用多元管道招募公教志工並廣為宣導，如利用退休關懷照護表與退休公教人員電話、書信聯繫時，適時徵詢擔任公教志工之意願。
- (七) 運用「銀髮公教志工人力銀行」及「臺中市政府所屬各級機關學校公教人員志工服務園地」等資訊系統，協助機關(學校)建構志工人力運用管理制度、人力資料庫、督導體系、辦理教育訓練、媒合及整合志工資源等。
- (八) 結合本市退休公教人員協會增設志工辦公室，增加公教志工間互相聯繫交流，並加強志工人員對於本市的認同感。
- (九) 定期辦理「志工服務滿意度調查」或「志願服務狀況調查」，作為問題的發掘及後續改進、推動之依據。
- (十) 由本府人事處訂定志工評鑑考核計畫，定期由志工與服務機關(學校)共同評鑑考核。
- (十一) 明確訂定志工工作手冊，清楚界定志工工作內容，以釐清志工與專職人員工作範圍。
- (十二) 製作識別標示，以建立志工之專業度、責任感及提升單

位(機關、學校)正面形象。

(十三) 推動志工業績優之承辦人員，應適時予以獎勵，以資鼓勵。

五、志願服務工作內容:本府及所屬機關(學校)業務職掌適合由公教人員(現職及退休公教人員)參加及協助相關志願服務業務，如協助各單位(機關)及學校承辦人員辦理檔案整理、問卷調查、教育訓練活動及福利發放等工作，以減少用人成本，提升行政效率及服務品質。

六、經費來源：各機關(學校)辦理公教志工志願服務業務所需經費，由各機關(學校)自行負擔。

伍、獎勵措施

一、本計畫中推動志願服務原則執行情形列入本年度績效衡量指標，以作為甲等考績比例重要參據。

二、依據本府推動公教員工參與志願服務實施計畫，年度內參與志願服務時數累計達 100 小時以上之現職及退休(職)公教員工，於本府辦理慶生或其他活動時，提供績優公教志工摸彩獎項，敬邀與會同樂。現職公教志工年度內參與志願服務時數累計達 10 小時以上，嘉獎一次；60 小時以上，嘉獎二次；100 小時以上者，記功一次，以資獎勵。

三、於本年不定期辦理機關訓練研習或公開活動及聚會中，公開表揚相關人員對於本市各項業務之績效與貢獻。

陸、預期效益

一、創新度：透過設置本府所屬各級機關學校公教人員志工服務園地，方便各人事人員媒合所需公教志工。

二、效益度：藉由協助辦理現職員工退休案時，透過人事人員向當事人說明退休權益外，再調查渠參與公教志工服務意願，進一步安排轉介擔任公教志工的可能性，達到運用公教志工的效益。

三、展望度：鑑於目前政府機關人力運用上，力求精簡，以減少成本支出，使得政府機關在執行政策上可運用的人力資源，將形縮減許多；如各政府機關能透過公教志工的參與，不僅能活化、

開發渠等公務上原有的知識與能力，更能拓展志願服務深度與廣度，型塑關懷互助的公教志工網絡。

柒、效益評估

- 一、反應層次評估：透過公教志工服務滿意度調查表、訪談或心得報告，了解公教志工人員對志工工作的滿意程度。
- 二、學習層次評估：機關(學校)經由公教志工的參與，藉此發掘出屬於機關特性的志工服務項目，並營造出相互學習及發展的環境。
- 三、行為層次評估：公教志工參與志願服務後對於個人生命意義及對人際、家庭、社會都有莫大的助益，各機關(學校)透過志願服務藉此提升服務品質，加強為民服務。
- 四、成果層次評估：透過志工評鑑稽核，了解各機關(學校)運用情形，以更換不適任之志工。

捌、本計畫經核定後實施，如有未盡事宜得視實際需要隨時修正補充。

(二) 臺中市政府推動公教員工參與志願服務實施計畫

- 壹、依據：行政院及所屬各機關推動公教志工志願服務要點。
- 貳、目的：為落實志工臺中，建構愛心城市理念，激勵本府所屬機關學校推動公教員工參與公共服務，提升機關形象及公共服務品質，特訂定本計畫。
- 參、實施對象：本府所屬機關學校現職及退休(職)公教員工。
- 肆、為擴大推動公教員工加入志工行列，得運用下列方式加強宣導：
 - 一、運用電子佈告欄、媒體。
 - 二、定期、不定期編印志願服務簡訊。
 - 三、協洽地區志願服務協會，建立志工人力供需管道，受理各機關、團體之求才登記，及有志參與志願服務之社會熱心人士登記，將資料建檔，並作媒合、轉介工作。
 - 四、其他適當方法。
- 伍、年度內參與志願服務時數累計 100 小時以上之現職及退休

(職) 公教員工，於本府辦理活動時，邀請與會同樂。現職公教志工年度內參與志願服務時數累計 10 小時以上，嘉獎一次；60 小時以上，嘉獎二次；100 小時以上者，記功一次，以資獎勵。

(三) 臺中市政府運用退休公務人力志願服務實施要點

壹、臺中市政府(以下簡稱本府)為加強運用臺中市(以下簡稱本市)退休公務人力資源，輔導及協助退休人員繼續奉獻其學識經驗服務社會，使退而不休，並藉以開拓生活領域，充實退休生活，訂定本要點。

貳、本府所屬各機關學校依法退休之公教人員志願參與公共服務者，得經各需求之機關學校遴聘，不占職缺、不支待遇，協助該機關學校辦理指定之工作。

參、志願服務參與重點項目、機構或工作如下：

- 一、社會福利：社政機關及勞工福利機構。
- 二、勞工福利：勞工行政機關及勞工福利機構。
- 三、衛生保健：衛生行政機關及醫療院所。
- 四、教育文化：學校、社會教育及文化機構。
- 五、公共安全：中小學校、社區組織。
- 六、環境保護：宣導、環境清理及其他相關工作。
- 七、觀光旅遊：生態保育、休閒旅遊之宣導、公園環境清理及其他相關工作。
- 八、消費者保護：消費者保護之宣導及其他相關工作。
- 九、其他：各機關學校適合退休公教人員參與之典籍編撰或研究、著作之譯述、業務宣導、文書抄繕、資料整理及其他服務性工作。

肆、作業分工：

一、退休人員原服務之機關學校：

對於退休人員應主動輔導其規劃退休後生活，具服務熱忱且身心健康之退休人員，應鼓勵其參與公共服務，貢獻智慧經驗，應於退休人員退休前填寫「公共服務意願調查表」二份，一份自存一份送本府人事處建檔。

二、需求志工之機關學校：

各機關學校依第三點申請志工服務時，填具「志願服務需求表」二份，一份自存一份送本府人事處彙辦，並依照志工之意願、專長與能力分配工作，酌予補助志工誤餐費。

三、本府人事處：

籌辦退休人員輔導及運用事宜，並提供退休人員志願服務現況、感人事蹟等資料廣為宣導，使志願服務蔚為風氣。

伍、本府各機關學校辦理退休人員輔導績效優良之單位或人員，及從事志願服務之退休公教人員有特殊具體功績者，得報本府人事處予以獎勵表揚。

陸、本要點由各機關學校人事單位主辦，業務相關單位協辦，並列入人事業務績效考核之重點項目。

柒、各志工需求機關學校所需經費，由各該機關學校在原預算相關經費下勻支。

臺中市政府運用退休公務人力參與公共服務意願調查表

姓名	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生日期	年	月	日
住址	聯絡電話					
退休機關/職稱	退休日期	年	月	日		
志願參與公共服務意願	<input type="checkbox"/> 願意（請續填本表）		<input type="checkbox"/> 不願意			
加入地區性公教退休人員協會意願	<input type="checkbox"/> 願意		<input type="checkbox"/> 不願意			
教育程度	<input type="checkbox"/> 小學 <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 大專 <input type="checkbox"/> 碩士以上					
專長	興趣					
方言	<input type="checkbox"/> 閩南語		<input type="checkbox"/> 客家語		<input type="checkbox"/> 其他	
外國語言	<input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 日語 <input type="checkbox"/> 德語 <input type="checkbox"/> 韓語 <input type="checkbox"/> 其他					
是否參加過任何社會志願服務	<input type="checkbox"/> 是		<input type="checkbox"/> 否			
希望參與志願服務時間	<input type="checkbox"/> 固定時間	星期	時至	時	星期	時至
		星期	時至	時	星期	時至
		星期	時至	時		
	<input type="checkbox"/> 非固定時間 <input type="checkbox"/> 機動支援					
希望參與志願服務支援項目（可複選）						
<input type="checkbox"/> 社會福利	<input type="checkbox"/> 勞工福利	<input type="checkbox"/> 衛生保健	<input type="checkbox"/> 教育文化			
<input type="checkbox"/> 公共安全	<input type="checkbox"/> 環境保護	<input type="checkbox"/> 生態保育	<input type="checkbox"/> 觀光旅遊			
<input type="checkbox"/> 其他						
希望服務之地點：臺中市 區						

人事主管簽章

填表日期 年 月 日

臺中市政府各機關申請運用退休公務人力志願服務需求表

單位	
服務類別	
服務內容（字數勿超過 10 字）	
詳細說明（字數勿超過 300 字）	
所需人數	
刊登公告期間	年 月 日至 年 月 日
服務期間	年 月 日至 年 月 日
服務時段	<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 <input type="checkbox"/> 晚上 <input type="checkbox"/> 星期六 <input type="checkbox"/> 星期日
需求人才條件設定	
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年齡限制	<input type="checkbox"/> 50 歲~55 歲 <input type="checkbox"/> 56 歲~60 歲 <input type="checkbox"/> 61 歲~65 歲 <input type="checkbox"/> 66 歲以上
是否須具英語能力	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
所需專長	
聯絡人聯絡電話分機、電子郵件信箱	

人事主管：

機關首長：

(四) 臺中市退休公教人員志願服務隊設置要點

- 壹、臺中市政府(以下簡稱本府)為鼓勵退休公教人員貢獻心力、投入志願服務行列，落實退休公教人力參與公共服務，以提升服務品質及行政效能，特訂定本要點。
- 貳、臺中市退休公教人員志願服務隊(以下簡稱本隊)以助人最樂，服務最榮之利他精神為宗旨，並接受人事處之指導及監督。
- 參、本隊服務如下：
 - (一)電話問安：設置專用電話提供問安服務或備詢問。
 - (二)懇談服務：定期辦理懇談服務座談會，說明有關養生保健、居家理財、退休權益等專業常識。
 - (三)住院慰問：前往醫院及安養院(中心)慰問其他退休公教人員。
 - (四)志工轉介：退休公教人員志願參與公共服務者，由本隊轉介至各需求志工之機關學校。
 - (五)其他有關退休公教人員照護與服務事項。
- 肆、本隊隊員之遴選條件：設籍臺中市之具有服務熱忱、身體健康退休公教人員。
- 伍、本隊隊員人數以四十人為原則，其工作安排如下：
 - (一)電話問安：週一至週四上午九時至上午十一時。
 - (二)住院慰問：依實際需要派請出勤探訪。
 - (三)懇談服務：視需要每月辦理一次，每次二小時為原則。
 - (四)志工轉介：週一至週四上午九時至上午十一時。
- 陸、本隊以隊員大會為決策機構，委員會為執行單位。
- 柒、本隊委員會置委員五人，由隊員大會以無記名連記法選舉之；委員辭職或出缺時由隊員大會以無記名連記法補選。
- 捌、本隊置隊長及副隊長各一人由委員互選之。隊長綜理隊務，並對外代表本隊；副隊長協助隊長處理隊務。
- 玖、隊員大會職權如下：
 - (一)選舉或罷免委員。
 - (二)通過年度服務計畫、經費預算、決算及志願服務發展方案。
 - (三)議決本隊組織之解散。

(四)其他重要事項之決定。

壹拾、委員會之職權如下：

(一)召開隊員大會。

(二)辦理隊員大會決議案。

(三)擬訂年度服務計畫、經費預算、決算及專案服務方案。

(四)選舉隊長及副隊長。

(五)其他應執行事項。

壹拾壹、本隊隊長、副隊長及委員為無給職，任期均為二年，連選得連任。

壹拾貳、本隊得視工作需要設電話問安、懇談服務、住院慰問、志工轉介四小隊，各隊置小隊長一人，由隊長就隊員中提名經委員會通過後聘任之，各小隊長均為無給職。

壹拾參、本隊隊員大會分為定期及臨時兩種，均由隊長召集之，召集時應於大會前十五日以書面通知之，前項定期會議每年召開一次，臨時會議由委員會認為必要，或經隊員三分之一以上之請求時召集之。

壹拾肆、隊員大會開會時，由隊長主持之，隊長因故未克出席會議時，由副隊長主持。

壹拾伍、隊員大會之決議，應有隊員過半數之出席，出席隊員過半數同意行之。

壹拾陸、委員會每三個月開會一次，由隊長召集並主持之，如隊長因此未克出席會議時，由副隊長主持。

壹拾柒、委員會之決議，應有委員過半數之出席，以出席委員過半數之同意行之，贊否同數時取決於主席。

壹拾捌、委員會開會時不得委託出席，委員連續三次無故缺席委員會議，視同辭職。

壹拾玖、本隊經費之來源如下：

(一)本府人事處之補助費。

(二)熱心公益人士或隊員之捐款。

(三)其他收入。

貳拾、本隊會計年度以每年一月一日至同年十二月三十一日止。

- 貳拾壹、本隊之預、決算於每年終了之前後二個月內，由委員會編製報告書提經隊員大會審議通過，並報請本府人事處備查。
- 貳拾貳、本要點如有未盡事宜，悉依有關法令規定及隊員大會之決議辦理。

(五) 臺中市政府公教志工評鑑考核計畫

壹、計畫依據

- 一、依據行政院人事行政總處訂頒「強化退休公教志工人力運用機制之推動原則」辦理。
- 二、依據「臺中市政府 102 年度志氣飛揚公教志工服務計畫」辦理。

貳、計畫目的

針對臺中市政府(以下簡稱本府)及所屬各級機關學校公教志工運用情形，定期檢討考評，俾利公教志工服務順利推展並同時提升行政效能。

參、考評項目

公教志工於當年度 1 月至 6 月及 7 月至 12 月擔任志工期間按出勤情形、服務態度、參加訓練、團隊精神等四項分別考核評分如下，擔任志工未滿半年者亦同。

一、出勤情形(占 25%)

- (一) 參加服務的時數及次數。(占 5%)
- (二) 依規定簽到及提供服務。(占 5%)
- (三) 依規定辦理請假。(占 5%)
- (四) 準時或遲到早退情形。(占 10%)

二、服務態度(占 45%)

- (一) 主動的提供服務。(占 5%)
- (二) 親切的服務態度。(占 5%)
- (三) 遵守機關(學校)規定，嚴守服務紀律。(占 5%)
- (四) 嚴守公教志工分際，不做越矩事情或勉強做超出自己能力範圍的事。(占 5%)
- (五) 尊重受服務者之人格及隱私。(占 5%)

(六) 本客觀超然立場，不感情用事。(占 5%)

(七) 愛心、耐心、真誠的服務。(占 5%)

(八) 接受公教志工幹部的指導。(占 5%)

(九) 穿著制服或配戴識別證。(占 5%)

三、參加訓練(占 15%)

(一) 主動參加各種訓練。(占 10%)

(二) 認真學習。(占 5%)

四、團隊精神(占 15%)

(一) 真誠合作，維護團隊和諧氣氛。(占 5%)

(二) 不爭功記利，維護團隊榮譽。(占 5%)

(三) 不藉機從事私益行為。(占 5%)

肆、作業權責及程序

公教志工評鑑考核其作業權責及程序如下：

(一) 本府所屬各級機關學校人事人員應將所屬公教志工之出勤情形、服務態度、參加訓練、團隊精神各項登載於公教志工考核表(如附件)，並就本綜覈名實，信賞必罰之旨，作準確客觀公正之考核並加蓋職章。

(二) 本府各一級機關(二級機關及各級學校部分由一級機關統一彙整)及各區公所之公教志工考核表請於每年 7 月 15 日及隔年 1 月 15 日前函報上年度(1 月至 6 月)及下年度(7 月至 12 月)考核表至本府人事處備查。

伍、評鑑考核結果

一、續聘:總得分 60 分以上者續聘。

二、停止服務:總得分不滿 60 分者。

陸、本計畫經核定後實施，如有未盡事宜得視實際需要隨時修正補充。

○○○機關（學校）公教志工考核表（○月～○月）

編號	姓名	考核日期	年 月 日
考核項目		考核內容	評分 備註
出勤情形 25%	1. 參加服務的時數及次數 2. 依規定簽到及提供服務 3. 依規定辦理請假 4. 準時或遲到早退情形		
服務態度 45%	1. 主動的提供服務 2. 親切的服務態度 3. 遵守機關（學校）規定，嚴守服務紀律 4. 嚴守公教志工分際，不做越矩事情或勉強做超出自己能力範圍的事。 5. 尊重受服務者之人格及隱私 6. 本客觀超然立場，不感情用事 7. 愛心、耐心、真誠的服務 8. 接受公教志工幹部的指導 9. 穿著制服或配戴識別證		
參加訓練 15%	1. 主動參加各種訓練。 2. 認真學習。		
團隊精神 15%	1. 真誠合作，維護團隊和諧氣氛。 2. 不爭功記利，維護團隊榮譽。 3. 不藉機從事私益行為。		
特殊優良事蹟			
得分		考核結果	<input type="checkbox"/> 續聘 <input type="checkbox"/> 停止服務
綜合評語			
志工隊長		人事主管	

(六) 臺中市政府公教志工標竿學習計畫

- 壹、計畫目的：藉由本計畫執行，促進臺中市政府及所屬機關學校志願服務業務合作與實務經驗交流，藉以提升機關正面形象，強化相關承辦人員服務效能及品質，藉此促進社會良性發展，實踐「有您當志工，幸福在臺中」的理念，讓臺中市更能朝向愛心城市的願景邁進。
- 貳、計畫依據：依據臺中市政府 102 年度志氣飛揚公教志工服務計畫辦理。
- 參、主辦單位：臺中市政府人事處（以下簡稱本處）。
- 肆、參加對象：臺中市政府及所屬機關學校承辦志工業務之人事人員。
- 伍、活動辦理方式：以「志願服務工作推廣」為主題，邀請相關績優公教志工團體及機關分享其推動經驗，以提升與會人員對推動志願服務之效率成效，並能妥適運用公教人員之人力資源投入社會，透過志願服務，既可實踐公民社會參與，落實志工臺中，建構愛心城市理念並使社會各個面向整體向上提升，亦可增強公教人員正面形象。
- 陸、實施項目：
 - (一) 辦理參訪學習。
 - (二) 辦理相關研習活動。
 - (三) 召開相關會議。
- 柒、經費來源：由本處相關經費項下支應。
- 捌、本計畫經核定後實施，如有未盡事宜得視實際需要隨時修正補充。

陸、公教志工管理

一、公教志工招募

社會上有許許多多的場域，亟需有意志願服務者心力與勞物的實質奉獻，以彌其經費、人力、時效技能等之不足，而志願服務係屬自發性行為，有意參與志願服務者，自可考量本身專長、志趣、時間、地域…等條件，選擇適當場所投入服務行列。因而，志願服務也形成一種需求與供給的關係，志願服務運用機關站在需求的一方，本其機關設置之宗旨與服務需求，配合年度工作計畫或專案計畫，來募求所需人力；有意參與志願服務者即在供給的一方，提具本身資格能力，選擇應徵，共同推動社會服務工作。

志願服務運用機關從事公教志工招募，通常會宣傳其機關立案的宗旨、歷來的績效、招募公教志工的目標、公教志工的工作內容與服務時間、地點等，有時並列舉為公教志工提供訓練研習或聯誼等的服務。其招募作業主要如次：

(一) 招募對象：對志願服務具有熱忱，且有意願以其知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等，貢獻社會之現職及退休公教人員。

(二) 招募類別：從事志願服務工作者通稱為「公教志工」，一般可分為「行政公教志工」與「活動公教志工」兩類：

1. 行政公教志工：從事行政或相關性質的服務，如打字、編輯、資料整理、網頁設計維護…等，通常為每週定時性的服務。
2. 活動公教志工：配合機關舉辦專業性或不定期的活動參與服務，如海報設計張貼、節目進行與秩序維護、攝影、場地布置…等。各機關招募公教志工，可自行設計網頁或海報等，透過各種宣傳途徑週知社會大眾，以廣招徠。

(三) 招募服務

各機關學校應為招募公教志工實施相關講習訓練，必要時得予試用、實習與考核，藉使具備服務所需知能，並確定其服務內容、時間等，以利服務之實施，達成機關學校招募公教志工與公教志工參與志願服務的目的。

二、公教志工訓練

各志願服務運用單位除安排參加基礎及特殊訓練外，為增進公教志工服務效能、鼓舞士氣，以提升服務品質，達成機關任務，平時亦應規劃舉辦或安排參加訓練，協助公教志工充實生涯學習內容與臻進成長領域的發展。

訓練由各志願服務運用機關自行依機關任務需要，定期或不定期為所屬公教志工安排實施，必要時亦可聯合其他類似領域之機關辦理，以資相互觀摩切磋，擴增學習服務的領域。內容可包括志願服務法規及公教志工倫理的教育、服務工作專業的培訓（機關任務的發展、專業領域新知的介紹、專業相關器材的操作實習…等）、生活知識技能的學習等。

為活潑訓練方式、增進公教志工參與訓練的興趣與訓練效果，可斟酌配合公教志工團隊的工作會議、公教志工聯誼活動、慶生會、讀書會…等活動實施，或以外埠觀摩交流、研討、實作演練等方式進行。

三、公教志工隊組織管理

依志願服務法第七條規定：「志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查。」，但志願服務運用者為各級政府機關、學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務計畫相符者，免於運用前申請備案。推應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。

依上法旨，志願服務之運用機關應為經主管機關立案登記，且經訂定志願服務計畫報經主關機關備案者。而志願服務之運用機關為期有效運用志願服務，順利達成組織任務，允宜有完善經營的志工組織以策運作。

志工，顧名思義，乃是從事志願服務之工作者，在志願服務機關

內，自應依機關之管理規範，盡力從事。其管理規範，除現行「志願服務法」、內政部訂頒「志工倫理規範」外，應由各機關訂定組織章程與工作計畫作為依據。而為期有效經營志願服務事務，各機關於成立志工隊時，應訂定志工隊之組織章程與相關服務規定，以資共同遵守，並輔導志工夥伴選定幹部，群策群力，以團隊精神，團結和諧，完成隊伍的使命。

志工隊組織章程，應包含：總則、成立之宗旨、任務、成員來源與資格、成員之權利與義務；志工隊的組織與分組、組織架構、服務內容；幹部的職稱、人數、產生、職責；成員之任務指派、紀律規範與除名；志工會議的召集、志工隊經費來源與管理；附則等事項。

四、公教志工督導

依志願服務法第十一條規定：「志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。」

志工督導主要負責督促及指導志工與團隊進行服務工作，適時增進志工服務動機與知能、調適志工服務態度、提升志工服務品質，以機關專職人員或資深志工中，具有一年以上志願服務管理經驗，且經參加督導訓練或社工相關科系畢業者，由各機關聘任之。

為順利督導工作的落實，各機關得視需要安排不同層級的督導，或安排實施個別督導與團體督導，依年度工作計畫，由志工督導督同志工隊隊長領導作業進行、掌握工作進度與品質，並藉由個別與團體督導、志工在職訓練，來提升志工的服務知能。

- (一) 個別督導：由各社工員協助中心督導，對各志工所提意見或工作成效，透過個別督導方式發現及解決問題。
- (二) 團體督導：由機關督導及全體社工員參與，藉由志工會議之召開，以分享發現的問題或工作改善的方法、實施共同關懷，增進實務上良好督導關係的建立。

志工督導應參與志工會議、負責考核志工出勤、服勤狀況及服務態度，對於服務態度或績效欠佳者應與實施個別輔導或安排參加適當訓練，必要時列入考核處理；對於服務績優者，應安排申報獎勵。志工督導情形應作成紀錄，以備查考。

志工得與督導、隊長、副隊長保持連繫，以解決工作上的問題；值勤時應配帶志願服務證，因故無法值勤時，應事先通知隊長及志工督導；志工因故無法繼續服務，應以書面循程序向隊長及志工督導提出申請，並繳回志願服務證等證件。

五、公教志工服務工作評估

公教志工是志願服務的工作者，對於所承擔之工作自有其相當的責任：

（一）法律上的責任：

志願服務係以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務，其本意雖非基於個人義務或法律責任而從事，但仍應不得有違反相關法律規定，甚至造成受服務者或機關之損害的行為，依志願服務法第二十二條規定，志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任，但若該志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。

（二）遵守機關規章的責任：

公教志工應服從志願服務運用機關之督導、指揮，並遵守所訂定之各種規章，以進行其服務行為。對於有違反其規定，諸如下列之行為者，自得由其服務機關按其情節輕重，分別予以輔導、規勸、警告，仍未見改善者，甚且予以停止服務之處分，並限令繳回或逕為註銷志願服務證等證件：

1. 違反志願服務法或相關法令及機關服務規範者。
2. 有不法或不當之行為，致影響機關之聲譽、形象或民眾權益者。
3. 不服從志工督導或各級幹部之督導，舉止態度粗暴者。
4. 其他服務情形欠佳或不適任之情事者。

此外，鑒於公教志工參予志願服務，本意出於良心，秉誠心以貢獻社會，其目的在增進社會之公益，就不能以不獲取報酬，而違背良知良能。從而，接獲任務時，應確實了解任務內容，認真從事，不應遲到早退、懶散應付；積極學習，講求效率，不應虛應故事、自以為是；尊重機關體制與團隊和諧，虔謹虛心，不應意氣用事，也不得有

推銷商品、成立互助會或利用機會從事商業、政治等行為，也不應竊取公務機密資料，或干預工作人員行政事務。凡此，係為公教志工道德上的責任，可利用教育訓練或各項活動中，相機宣導、規誡之。

志願服務運用單位平時應指定專人負責志願服務之督導並定期考核公教志工之服務績效，其服務績效特優者，得於適當機會予以選拔獎勵之。對於表現欠佳者，則可安排實施訓練、輔導，乃至停止服務或退隊的處理措施。考核可視需要，採以公教志工自我考核配合機關考核，機關考核也可酌採分組考核配合機關整體考核平時考核與定期考核…等的作法。