

# 新北市新店區公所觀光導覽志工組織規定

## 壹、總則：

- 一、本要點依據新北市政府志願服務輔導及管理要點(一〇〇、六、二北府社秘字第一〇〇〇五三六〇二一號函)訂定。
- 二、為建立本所觀光導覽志工之服勤、獎勵、考評、資格保留等制度，並增進導覽志工之榮譽心及責任感，特訂定本要點。
- 三、本要點未詳盡事宜悉依相關法規之規定辦理。

## 貳、組織與職掌：

- 一、本觀光導覽志工團隊設置隊長與副隊長各1人，下設「文書組」、「活動組」、「服務組」3組，各組置組長1人，並視需要置若干幹部，其餘人員均為隊員，並指派督導人員1人，督辦各項相關行政事宜。
- 二、隊長與副隊長由全體隊員共同推選，任期2年，連選得連任1次。隊長承本所交付之任務，綜理隊務、負責召集與主持各項會議、溝通協調本隊與所內各項業務；副隊長協助隊長處理隊務。
- 三、各組組長由隊員共同推選，任期2年，連選得連任1次，綜理各組業務；各小組除小組工作外，需負責總務、研修、文宣、活動等相關隊務，分工方式由隊長、副隊長及3組組長開會決議。

## 四、隊務工作：

1. 隊長：綜理志工隊各項事宜、督導與協調志工事務的企劃與執行、協助志工與本課各項業務的協調、召開志工座談會。
2. 副隊長：協助隊長處理志工隊各項業務、隊長不克執行業務或出缺時，得代行其職務，至任期屆滿為止。
3. 文書組：協助策劃本隊年度計畫、統籌本隊各項會議及紀錄、彙整各項服務紀錄、製作各類調查表與統計報表、辦理臨時交辦事項。
4. 活動組：協辦本隊各項訓練、研習、觀摩等活動文宣、企劃、執行、聯繫與攝影等事宜、協辦本隊各項聯誼活動、辦理臨時交辦事項。
5. 服務組：協助志工招募、培訓與實習等事宜、輪值班調度、值班時數統計彙報工作、辦理臨時交辦事項。

## 五、幹部出缺處理原則：

1. 隊長於任期內因故無法執行本隊勤務時，由副隊長接任；副隊長於任期內因故無法執行本隊勤務時，由隊長重新遴選1人接任。
2. 隊長與副隊長於任期內因故無法執行本隊勤務時，由各組長推選1人接任。
3. 各組長因故無法執行本隊勤務時由全隊隊員重新推選1人接任。

## 參、對象：

凡參與本所導覽志工招募活動，經訓練合格並獲頒證書者。

## 肆、服務項目：

協助本所觀光及生態導覽解說服務及其他相關行政業務。

## 伍、服務時間：

週六、週日及國定假日及其它時段配合預約導覽解說時間服務。

## 陸、服勤須知：

- 一、服勤時應配掛證件，服務態度親切有禮，並遵守本所管理規章。
- 二、志工於排定服勤日如不克前來，應提前知會承辦人員。

三、志工因故無法繼續服務時，應於 2 週前提出申請，以便辦理資格保留或離隊手續。

### 柒、資格保留：

一、觀光導覽志工如遇下列原因時，可申請資格保留至原因消失為止：

1. 服義務兵役者。
2. 懷孕或育嬰者〈養育子女部分，男性志工亦可申請〉。
3. 因公出國。
4. 因病無法值勤者。
5. 其他不可抗拒之情事或重大原因者。
6. 因工作、求學或照顧家庭者，最多只能保留 3 年。

二、申請資格保留應注意事項：

2. 實習志工不予受理資格保留。
3. 本所有權決定是否接受資格保留之申請。
4. 資格保留原因消失後，可隨時知會本所換發服務證並恢復服勤。
5. 資格保留期間不得參加本所志工解說訓練或其他相關活動。
6. 資格保留期間若有發表不當言論有損本所形象者、有違社會善良風俗者、假借本所志工名義私自在外活動者，本所得取消其志工資格。

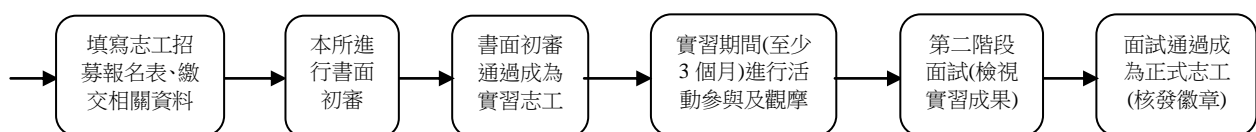
### 捌、會議與召集：

- 一、本隊每年 12 月召開 1 次志工大會，隊長為召集人，志工督導人員列席，進行年度工作內容與績效報告，隔年辦理下一屆隊長推選事宜。大會須二分之一以上志工出席方能正式召開。重大決議事項，須經出席志工二分之一以上通過方得成立。
- 二、每 3 個月由隊長召集，舉行全隊例行性座談會，進行一般工作報告或檢討、業務聯繫、活動預告等。
- 三、視隊務需要得由隊長或副隊長不定期召開幹部會議，研討事項包含全隊年度計畫之擬訂、活動規劃、工作檢討等。
- 四、本隊如有重大事項須討論或決議時，得由隊長主動召集或經二分之一以上志工連署請求，召開臨時性志工大會。
- 五、各項會議應製作會議記錄，志工大會及臨時性志工大會記錄應於壹週內分送本所及所有志工，其他會議記錄應於兩週內送本所備查。

### 玖、招募訓練與權利義務：

一、新進志工由本所視需求辦理招募。

二、新進志工需於報名時填寫「新北市新店區公所觀光導覽志工招募報名表」及繳交相關資料(內含 300 字以上自傳)，由本所進行第一階段書面初審通過後，成為實習志工。實習志工需先進行各項志工活動參與及觀摩(含室內課程及戶外導覽活動)至少 3 個月後，方得進行第二階段面試，面試官由本所業務單位主管、志工隊隊長及副隊長(或其指定代理人)共同擔任，面試時間原則每半年一次，可由面試官視需要調整或增減面試次數(如實習期間未滿 3 個月者需併入下次面試時間再行面試)，面試通過者可成為本所正式志工。



三、所有時程計算以繳交志工招募報名表及相關資料完成後當日起算，經本所初審通過之實習志工，相關時數均依規定發放，初審及面試均通過者，將由本所頒發志工徽章。

四、本所觀光導覽志工採一年一聘，若未達 1 年最低服務時數 72 小時者，本所得視情形不予續聘。

五、志工因故請假，應於事前辦理請假程序。請假超過 2 個月(含)以上者，須辦理暫時離隊程

序，但仍保有本所志工之身分，享有本所志工之權利與義務，俟銷假後再行歸隊。

六、本所正式志工除依規定享有保險權利外，並視當年經費狀況，參加相關訓練及年度觀摩研習活動。

七、志工服務年資滿3年，服務時數達300小時以上者，由本所協同申請志願服務榮譽卡；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(停車等其他費用除外)。(志願服務法)

八、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，得申請核發服務績效證明書。(志願服務法)

九、志工服務具有特殊貢獻或績優事實者，推薦其參加新店區公所、新北市政府或相關單位志工表揚之選拔。

十、志工應有之權利

1. 免費意外平安保險，以確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
2. 寄贈本所出版之各類刊物及才藝研習班之優待(依據主辦單位規定辦理)。
3. 參與志工隊各項聯誼、研修活動。
4. 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。

十一、 志工應遵守下列義務

1. 遵守倫理守則之規定。
2. 遵守本所訂定之規章。
3. 不遲到、早退、謹守崗位，無法出勤時應先請假並安排代理人。
4. 執行服務時，一律穿著本課志工制服並配戴志願服務證。
5. 參與本所所提供之教育訓練。
6. 妥善使用保管志願服務證及紀錄冊，不得轉借、冒用或不當使用。
7. 服務時應尊重受服務者之權利。
8. 對因服務而取得或獲知之訊息，應保守秘密。
9. 拒絕向受服務者收取報酬。
10. 妥善保管本所所提供之可利用資源。
11. 依規定簽到退，並遵守本所各項服務規定。
12. 未規定事項，應遵守志工倫理守則執行服務。

十、訓練、研修

為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，辦理下列教育訓練：

1. 訓練：新進志工應全程參與『基礎訓練』與『特殊訓練』。
2. 在職研修：志工有義務參與各項研修活動。
3. 定期或不定期配合本課各項業務需求接受訓練。
4. 訓練、研修方式與課程依實際需求安排。
5. 接受選派參與本課或其他單位辦理之各項研修活動。

十一、請假

1. 未能出席應參加的服勤及會議活動，應向隊長辦妥請假手續。
2. 未能即時請假者，請先口頭告知隊長，並在1星期內完成請假手續。

拾、志工資格之解除與申訴：

一、志工因個人因素於短期內無法服務，經提出申請(填寫暫時離隊單)得保留志工資格。若無故不到3次或連續3個月未服務者，取消其志工資格。

二、志工除因自行離隊外，服勤期間如有怠忽職責、行為不檢、違反倫理守則等損及民眾權益或影響本所聲譽情事，經勸告無效者，停止其服務；情節重大並查證屬實者，得取消志工資格。

三、志工對本所有關其個人權益之措施，如解除資格等，認為有所不當，致有損害時，得於收到書面通知後30日內提出申訴，但僅以1次為限。本所收到申訴函後，須於30日內召開

會議，並請該志工出席說明後，由本所議決函復。

四、未滿服務時數三分之二者不再聘用，惟因公傷、生病或其他正當理由且持有證明文件者不在此限。

### 拾壹、考核與獎勵

本課每年不定期考核志工個人及團隊服務績效；績效良好者酌予表揚，其指標如下：

#### 一、團隊

1. 運用管理：參與教育訓練的辦理、工作日誌、會議及服務紀錄填寫及聯誼辦理情形。
2. 組織功能：組織運作情形、會議召開及決議事項執行情形、隊務處理情形。
3. 互動倫理：服務認同及服務持續性與本課之協調性，與服務對象之互動情形。
4. 服務績效：服務成果數量、服務品質、執行效率、服務推動效益。

#### 二、個人

1. 服務態度：出勤狀況與服務對象互動之合宜度。
2. 工作績效：服務質量及效率達成目標之程度。
3. 群性表現：與本課、團隊成員互動情形。
4. 特殊貢獻：針對服務對象或團隊有特別助益之表現。

### 拾貳、附則：

一、志工均為無給職。

二、志工訓練及服勤時由本所辦理平安保險。

三、志工均需遵守本所及有關之各項規定。

四、志工個人資料如有異動時，應主動告知本所，若未能主動通知而致個人權益受損，應自行負責。

### 拾參、附錄

新店區公所經建課觀光導覽志工組織架構

