

新北市蘆洲區仁愛國民小學「志工制度」實施計畫

壹、依據：

- 一、臺灣縣政府志願服務輔導及管理要點九一.0八.一二(九一)北府社區字第0九一0四三六一0五號訂定。
- 二、新北市各國民中、小學推展「志工制度」實施計畫。

貳、目的：

新北市政府(以下簡稱本府)為促進志願服務運用單位(以下簡稱運用單位),及志願務者(以下簡稱志工)之服務績效,以提昇服務品質,特訂定本要點。

參、目標：

- 一、鼓勵家長及社會人士,積極主動關懷,回饋社會,協助學校充實學校人力資源,激勵學生感恩心理與行動,以擴大教育效果。
- 二、為學生樹立行為楷模,為家庭帶來新的活力,促進學校與社區的和諧關係,革新社會風氣。
- 三、使兒童的生活安全,學習愉快,成長順利。

肆、實施要點

- 一、建立社區資源及人才庫以備運用。
- 二、調查志工服務志願及專長,以建立服務項目。
- 三、由輔導處協調各處,提出需服務之工作項目,以為分組規劃。
- 四、志工為無給職,聘約原則一年一聘,期滿後學校與志工雙方均同意繼續服務。

伍、組織分工

各運用單位為促進及提昇志願服務績效,得依服務項目、場地、區域及服務人力等因素,將所屬志工組成志願服務隊。

陸、實施步驟

- (一) 各隊應訂定組織規章。
- (二) 各隊置隊長一人、副隊長一至三人;均由全體隊員推舉產生;組長、副組長,各組推舉產生。
- (三) 隊長任期兩年,連任以一次以為限;任期內請辭或因故無法執行職務時,由副隊長互推一人代理至任期屆滿。
- (四) 名義:本校志工組織訂名為『仁愛社』,對志工的稱呼是「志工導師」。
- (五) 調查:由輔導處製作「志工意願調查表」以學區內的所有家長之普查為主,公益團體或機構為輔;亦可接受登記加入。
- (六) 分組:志工意願調查表回收後,按家長意願加以分組,並確定工作項目與責任範圍。
- (七) 介紹與宣傳:學期初利用教師及學生朝會介紹志工給全校師生、使全校師生能認同志工為學校一份子,給予應有的尊重和配合。
- (八) 各隊得依工作需要分設若干組,負責辦理志工講習、組織及資料管理、任務分配、團康聯誼、文書…等事宜。
- (九) 各隊每學年度於期末召開全隊會報一次,每學期期初召開幹部會議一次,評估與檢討,遇問題即時解決或克服,均由隊長召集之,並擔任會議主席。其他各小組可不定期召開小組會議,由組長召集之,均應通知志工督導。

柒、各組應備置下列文件：

- (一) 志工基本資料：新進志願服務人員填寫，作為建立個人管理資料用。
- (二) 工作日誌：志願服務人員於簽到後在備註欄填寫注意事項，作為工作聯繫及管理用。
- (三) 服務紀錄：志願服務人員在執行個案或方案服務時，需依服務事項填寫服務紀錄(各組規定填寫)。
- (四) 會議紀錄：各次會議紀錄內容，應包括簽到冊、提案內容、討論事項、臨時動議、決議及執行情形事項等由各組負責擔任記錄。
- (五) 志願服務統計報表：各組組長於學期結束前統計時數後繳交輔導處資料組長填報市政府。
- (六) 服務成果表：於學期末製作填寫資料(包括會議記錄活動相片以及其他各項資料)繳交輔導處資料組長彙整。

捌、志工服務應遵守下列之規定：

- (一) 不遲到，不早退，無法出勤時，應先請假並安排代理人，不得代人簽到退。
- (二) 服務前應先簽到，並參閱工作指派，服務後填寫服務紀錄並簽退。
- (三) 服務時，應穿著志工背心並佩帶志願服務證。
- (四) 服務時，態度和藹，儀表端莊，謹守崗位。
- (五) 服務時，不吸煙，不喝酒，不嚼檳榔。
- (六) 服務時，遇衝突或突發事件時立即通知督導處理。
- (七) 不以服務之便，佔用器材，造成民眾不便。
- (八) 未規定事項，請遵守志工倫理守則執行服務。

玖、考核：各運用單位應每年定期考核志工個人及團隊服務績效，其考核指標如下：

(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、團康及聯誼辦理情形。
- 2、組織功能：組織運作情形、會報(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、與運用單位之協調性、及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。
 - (1). 執勤數未過半、未請假無故缺席三次以上，未通知、未找代理人則自動除名。
 - (2). 每個月請假，不得超過總時數1/3(除有特殊不可抗力狀況)，若超過則自動除名。
 - (3). 除名後若再擔任志工，之前的年資得累計。
3. 群性表現：與志願服務運用單位、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、評鑑：本府社會局應針對各運用單位之執行績效，定期實施評鑑，其評鑑指標如下：

(一) 計畫執行：

1. 年度計畫訂定及目標達成情形：志工需求評估、工作設計及服務規則訂定。
2. 各項相關經費編列及執行情形。
3. 結合社會資源情形。

(二) 運作管理：

1. 設置專人督導管理。
2. 基本資料之建立及更新。
3. 報表紀錄填寫完整。
4. 服務紀錄之管理及發放。
5. 定期辦理會報、評鑑(針對所轄之機構或運用單位)、考核(針對所屬之志工或團隊)、教育訓練等。
6. 績優人員(團隊)推薦或表揚、聯誼辦理等。
7. 資訊系統使用情形。

(三) 服務成果：

1. 運用志願服務人員總人數、時數。
2. 服務紀錄冊發放數量。
3. 備案(查)受理數量。
4. 服務績效證明發放數量等。

拾壹、獎勵及表揚：志工個人與團隊之獎勵及表揚，由各運用單位自行辦理，由本校經依本要點考核優良之志工得提報本府及中央機構關表揚。

(一) 表揚：學年結束前，對一年辛苦貢獻之志工頒發感謝狀。

(二) 保險：針對服務項目有安全顧慮之志工，辦理意外險(內含醫療給付)。

(三) 福利：1. 辦理志工聯誼。
2. 發給學校圖書借書證。
3. 辦理志工成長團體。
4. 學校提供研習活動資訊。

(四) 其他：

1. 特殊服務表現或貢獻(如志工代表學校參賽得獎者)

拾貳、停止服務：志工違反服務須知，經勸告無效者，停止其服務；違反倫理守則，損害民眾權益或影響團隊聲譽，其情節重大並查証屬實者，得取消志工資格。

拾參、本計畫經校長核定後實施，修正時亦同。

承辦人

輔導主任

校長