

嘉義市政府財政稅務局志工組織管理要點

中華民國 112 年 1 月 6 日嘉市財服字第 1121050015 號函訂定

- 一、**依據**：志願服務法等相關規定辦理。
- 二、**目的**：規範嘉義市政府財政稅務局(以下稱本局)志工組織架構、值勤、請假應行遵守之事項，考核志工服務品質績效及辦理志工獎勵。
- 三、**組織**：本局設置志工隊(以下稱本隊)一隊，其組織如下：
 - (一)置隊長、副隊長各一名，另設行政組、研發組及活動組等三小組，各置組長一名(以上為本隊幹部)，及志工隊員數名。
 - (二)隊長：須於本局服務年資滿三年；由志工大會選舉，以最高票者任之。任期二年，不得連選連任。其職掌如下：
 - 1.負責綜理隊務，對外代表本隊。
 - 2.承辦本局交付任務並負責志工與本局之聯繫。
 - 3.領導幹部推展隊務及臨時交辦事項。
 - (三)副隊長：須於本局服務年資滿三年；由隊長選任，任期與隊長同。其職掌如下：
 - 1.協助隊長襄理隊務。
 - 2.隊長因故不能執行職務，由副隊長代理至任期屆滿。
 - (四)隊長及副隊長均缺位時，於二個月內由本局納稅服務科召開臨時志工大會，選任代理隊長補足空缺，代理隊長任期至原隊長當屆任期屆滿為止。於代理隊長尚未選出期間，依第三點第五項所列小組組長順序代理之。
 - (五)各小組組長：須於本局服務年資滿一年；由隊長選任，任期與隊長同。其職掌如下：
 - 1.行政組：協助辦理志工教育訓練、會議及其他隊務之行政事務。
 - 2.研發組：協助辦理志工教育訓練之規劃及本隊服務計畫之研擬。
 - 3.活動組：協助辦理國際志工日活動、志工觀摩研習及志工聯誼等活動。
 - (六)首任隊長由本要點施行前選任之副隊長擔任，任期自一百一十二年五月一日至一百一十四年四月三十日。
- 四、**會議**：

志工隊定期召開下列會議並作成紀錄，會議紀錄應送本局備查。

 - (一)志工大會：志工隊每年召開一次，隊長為召集人，志工督導等相關人員列席，並由隊長擔任會議主席，其大會任務如下：

1. 選舉隊長。
2. 表揚獎勵績優志工。
3. 介紹新進志工。
4. 其他有關大會事宜。

(二) 幹部會議：視需要由隊長召集所有幹部召開，並由隊長擔任主席。

五、志工權利及義務

凡被任為本局志願服務人員並按規定服勤者，為本隊隊員。

(一) 本隊隊員之權利如下：

1. 出席會議，行使選舉權、被選舉權、發言權、提案權及表決權。
2. 參加本局舉辦之講習訓練、研習活動、志工聯誼及本隊活動。
3. 確保在適當之安全與衛生條件下從事服務工作。
4. 由本局辦理投保平安保險。
5. 由本局提供服務背心、服務證及所需之設備。

(二) 本隊隊員之義務如下：

1. 遵守志工倫理守則、本管理要點之各項規範及會議決議事項。
2. 參加本局提供之教育訓練活動。
3. 協助本局各項志願服務工作。
4. 妥善使用志願服務證。
5. 妥善保管本局提供之可利用資源。

六、管理

(一) 服務守則：

1. 服務時應尊重民眾之權利。
2. 對因服務而取得或獲知之訊息，應保守秘密。
3. 拒絕向民眾收取報酬或物品。
4. 禁止從事傳（直）銷或其他營利行為，亦不得從事宗教及政治(選舉)活動。
5. 依排班表定時間值勤，不得擅自更改。
6. 依規定簽到退，不遲到早退，無法出勤時，應先安排代班人員。
7. 穿著志工背心及佩帶服務證，以資辨識。
8. 落實「走動式服務」，主動引導民眾洽公。
9. 服務時，態度和藹，儀表端莊，謹守崗位。
10. 對行動不便之民眾或年邁之長者，請引領至一樓大廳座椅休息，再通知承辦人親自服務。

11. 不得以本局或志工隊名義，擅自發表意見或決定任何事物。
12. 執勤時不得閱讀書報雜誌及滑手機。
13. 協助維護服務環境之整潔。

(二) 值勤時間：

1. 依本局上班時間分為上、下午班，每週固定值勤一班，服務時間至少三小時。
2. 遇彈性放假補上班，由該彈性放假日值班志工補班。
3. 非本局上班時間，服務時數不予採計；但協助辦理租稅教育或租稅宣導者，不在此限。

(三) 依本局指示進行志願服務，因故意或過失不法侵害他人權利者，由本局負損害賠償責任。但志工有故意或重大過失時，本局對志工有求償權。

(四) 鼓勵高齡志工參與志願服務，在服務時間及工作內容，得採更彈性及妥適方式為之。

(五) 請假規定：

1. 因故不能值班，應事先請假，尋妥代班，遇臨時狀況無法到班，需儘速告知志工隊長請其協調志工代班，並於事後補辦請假手續。
2. 值班當日如遇颱風、地震等天然災害，依嘉義市政府所發布之停止上班訊息，停班一次。
3. 請假須完成請假手續，填寫請假單(如附件)。未依規定辦理請假且無故未到班者，視為缺席。
4. 請假超過一個月以上長假，須於請假前一週辦妥請假手續，長假一次最長三個月，至多可延長一次三個月。但因受傷、生病、生產等情形，得視實際狀況，彈性調整，不在此限。

七、考核

(一) 於每年度結束後一個月，就志工前一年度服務績效，依服務時間、學習情形、活動情形、服務情形及團隊精神等五項，結合優良事蹟進行考核，並評定分數作成「志工考核表」，作為辦理續聘、獎勵及解任之依據。

(二) 志工平時有不當行為，得隨時提報，列為考核紀錄。

(三) 有以下情形者，予以解任(須繳回服務證及志工背心)：

1. 年度考核成績未達八十分，經輔導及評核，仍未見改善者。
2. 無正當理由年度值勤缺席達五次者。
3. 無正當理由請長假逾半年者。

4. 值勤時間從事推銷、營利或其他不當行為者。

5. 違反志願服務相關法令、志工倫理守則及本要點之規範，情節重大者。

八、志工退場機制：秉持「循序漸進」、「關懷和諧」、「光榮尊嚴」原則為之。

(一) 志工因身體疾病、生涯規劃、家庭因素或其他種種因素而無法繼續從事志願服務工作者，得申請退職。

(二) 服務滿二十年以上者，得依個人意願申退休；服務滿二十年以上且予本局服務時數超過二千小時以上者，得向本局申請榮退，經申請核准後擇公開場合辦理「榮退儀式」。

九、獎勵

(一) 獎勵方式：

1. 符合衛生福利部「志願服務獎勵辦法」，服務時數累積達三千小時以上者，每年六月底前向本局提出申請，經審核後函送衛生福利部核定，再請本局首長擇公開場合轉頒表揚。

2. 符合嘉義市政府「嘉義市志願服務獎勵辦法」及其他獎勵辦法，提報市政府獎勵表揚。

3. 符合本局獎勵標準，請本局首長擇公開場合頒獎表揚。

4. 符合其他民間機構獎勵標準，擇優推薦參與選拔。

5. 志工服務期間具有特殊貢獻（榮譽）者，將事蹟發布於本局網站志願服務專區並張貼於本局榮譽榜公告周知。

6. 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具一寸相片一張、志願服務紀錄冊影本向本局提出申請志願服務榮譽卡，由本局造冊轉報嘉義市政府申請核發。

(二) 獎勵標準：

1. 績優志願服務獎勵

(1) 金松獎：於本局服務年資滿五年，服務時數累計達一千八百小時以上，表現優良者，頒發二千元等值獎品及獎狀。

(2) 銀竹獎：於本局服務年資滿五年，服務時數累計達一千三百小時以上，表現優良者，頒發一千五百元等值獎品及獎狀。

(3) 銅梅獎：於本局服務年資滿五年，服務時數累計達八百小時以上，表現優良者，頒發一千元等值獎品及獎狀。

2. 年度績優志工獎：服務年資滿一年，年度服務時數達一百二十小時以上，擇優評選前三名公開表揚頒發獎品及獎狀。

3. 金劇獎：本局服務年資滿四年，租稅教育宣導服務時數達一百二十小時以上，表現優良者，頒發一千元等值獎品及獎狀。
4. 耆英獎：年齡滿六十五歲以上，本局服務年資滿五年，服務時數達八百小時以上，展現高齡活力，服務成績優良者，頒發一千元等值獎品及獎狀。
5. 金言獎：對本局及志工業務提出興革建言，著有實績，頒發獎品及獎狀。
6. 志工幹部任期屆滿者，由本局頒發感謝狀及獎品表揚。
7. 志工於服勤期間有拾金不昧或其他服務優良事蹟經提報者，頒給表揚狀並公開表揚。

十、本要點奉核定後自一百一十二年五月一日起施行。