

內政部營建署高雄都會公園管理站志工服務招募訓練管理要點

108年2月15日訂定

第一條 依據

本管理要點依據內政部營建署高雄都會公園管理站(以下簡稱本站)志願服務計畫第八條訂定之。

第二條 目的

為落實本站導覽解說、環境教育、遊憩服務及環境設施維護等經營管理事項，有效運用社會人力資源，以提升服務品質及行政效能，擴大民眾志願服務之層面，特訂定本要點。

第三條 志工招募

本站招募之志工服務項目包括保育巡查、環境教育、導覽解說服務、環境設施及道路及設施維護、外語翻譯、服務台諮詢、協辦活動、資料收集編輯登錄及其他適合本站志工服務之工作項目。

(一) 招募資格

年滿18歲以上，儀容端正，口齒清晰，對導覽解說、環境教育及公園設施管理維護等各項工作，具有奉獻服務熱忱與興趣，並能嚴守服勤規定者。

(二) 甄選方式

(1) 招募：依年度經營管理實際需要，公開於本站網站等平台發布志工招募訊息。

(2) 初審：依業務需求進行書面審核，通過者通知面試。

(3) 面試：依面試者之服務熱誠、表達應變能力、專業經驗與資歷、保育理念、環境教育理念及品德操守等項目進行面試審核。

(4) 訓練：面試合格之人員完成規定之基礎及特殊訓練時數後，取得本站志工之資格，發給志工識別證及志願服務紀錄冊。

(5) 實習：取得志工資格者，需於本站進行1年的實習，經考核合格者，始可保留志工之資格。

(6) 於本站服務滿3年，離(調)職或退休同仁，申請成為志工者，得不經甄選程序，經完成基礎訓練後(不須經過特殊訓練及實習)，即取得正式志工資格。

第四條 志工權利

(一) 視本站經費情形酌予服勤津貼(補助服勤交通及誤餐費)。

(二) 可借閱本站圖書室之圖書資料。

(三) 參加本站主辦之各項解說訓練課程、座談、聯誼等活動。

(四) 熱心服務，表現績優者由本站公開表揚，並獲贈本站提供之出版品。

(五) 服勤期間本站提供團體保險。

(六) 本站依規定為志工辦理意外事故保險，服勤所需之教材、工作

服、必要性服裝、帽子、背包、識別證及解說宣導品，由本站統一製購，初取得正式志工資格之志工，其費用由本站全額擔付；其後視志工服勤績效與本站預算狀況汰舊換新，費用由本站最高補助二分之一。

(七)對參與服務成績良好之志工，因升學進修就業或其他需志願服務績效證明者，得依規定發給服務績效證明書。

(八)依志願服務法之規定，得透過本站向地方主管機管申請核發志願服務榮譽卡，或其他與本站相關之志願服務獎章。

第五條 志工義務

(一)遵守志工倫理守則及相關規定

(二)參與本站所提供之教育訓練、座談會、研習、聯盟大會及邀請或指定出席之活動。

(三)妥善使用、保管志工識別證；所配發之證件均代表本站，應僅於服勤時穿戴使用，且不得借予他人穿戴或使用。

(四)對因服勤而取得或獲知尚未公開之訊息，須保守秘密，非經本站同意不得擅自宣揚。

(五)志工均為無給職，不應要求任何財物等之報償，且不得有任何收費、圖利等行為。

(六)志工應詳填個人基本資料，個人基本資料如有異動時，應主動告知本站，以利訊息之傳遞與行政業務之推動，若未主動告知而致個人權益受損應自行負責。

(七)配合相關規定填寫繳交所需之資料。

(八)其他公園臨時交辦事項。

第六條 服勤規定

(一)本站志工服勤地點及時間如下：

1.駐點諮詢服務：平常日及國定例假日，依服勤時間排班表至定點服勤。

(1)服勤地點：遊客中心、園區或其他指定場所。

(2)服勤時間：09:00-17:00。

2.引導解說服務：平常日及國定例假日。

(1)服勤地點：園區範圍，並依預約團體活動需求而定。

(2)服勤時間：依照排班表的服勤時間。

3.支援特定活動：本站主辦或協辦之活動。

(1)服勤地點：依活動性質安排。

(2)服勤時間：依活動需要而定。

(二)服務工作項目：

1.駐點諮詢服務。

2.環境解說及園區巡查。

3.協助遊客秩序及安全維護。

- 4.協助宣導環境清潔維護。
- 5.協助環境教育活動。
- 6.本站臨時需求任務。

(三) 服勤點數計算：

- 1.排班：依管理站每月排班表排定，每年每人每月排班至少 1 次，點數及時數計算以簽到簿內紀錄者為限若因個人因素當月不排班者，請於服勤當月之前 1 個月提出申請（年度內申請不排班不得超過 6 次以上）。
 - 2.研習：研習（含環教專業訓練、志工訓練或生態講座）合計 1 年 6 小時（含）以上，納入年度服勤考核。
 - 3.專案活動、預約解說及環境教育：核准之專案活動、預約解說及環境教育人員均納入時數點數之計算。
 - 4.缺失計次：無正當理由未能按排班表排定時間服勤者，全日計缺失 2 次、半日計缺失 1 次；一年合計缺失不得超過 6 次。
 - 5.排班表的服勤時間：
據點服勤：上午班：9：00-12：00，下午班：14：00-17：00。
 - 6.服勤半日之基本時數認定原則為 3 小時，服勤全日為 6 小時，服勤全日者應分別於上午及下午進行簽到、退。另專案活動、預約解說及環境教育活動服勤時數則依實際服勤時數計算。
 - 7.服勤全日：2 點。服勤半日：1 點。帶隊解說：2 點/場次。
 - 8.連續假日(三日以上)服勤：點數兩倍計算。
 - 9.農曆春節（除夕至初三）服勤：點數兩倍計算，並得支領 2 倍補助津貼。
 - 10.環境教育活動：主要帶領人員(半日場次 3 點;全日場次 6 點)。協助人員 2 點(半日場次 2 點;全日場次 4 點)。
 - 11.專案活動及預約解說:2 點/場次。
 - 12.志工每年基本服勤時數：須達服勤點數至少 30 小時。
- (四)服勤時應穿著制服、佩掛識別證，服務態度要熱心誠懇、親切有禮。
- (五)因故於排定日期無法服勤時，應於 3 日前請假並通知本站，以便安排代班事宜。
- (六)志工支援本站或上級單位安排之勤務時始列入服勤紀錄，餘均不列入。
- (七)志工因故無法繼續服務時，最遲應於 30 天前向本站提出申請，經審核後辦理資格保留或終止手續。
- (八)志工服務期間中途終止，必須繳回識別證，服務滿 1 年者得申請核發服勤證明。
- (九)協助支援本站各項業務及活動，均列入服勤記錄，做為考核獎勵之依據。
- (十)志工為無給職，本站除依規定辦理保險外，並得依服勤時數酌發

交通費及誤餐補助費，以3小時新臺幣(以下同)100元為支領補助費之最低單位，每月底由管理站承辦人員統計總服勤時數，如時數餘數不足者，剩餘時數不予補助，另須配合營建署指定之銀行申請帳戶(轉匯個人服勤津貼)。其他特殊勤務或境外服務申請核准者不在此限。

第七條 考核獎勵

(一)志工1年基本服勤時數至少30小時及專業研習1年至少6小時。

(二)服勤點數計算方式

年度點數計算時間為前一年10月1日至當年度9月30日止。

(三)凡出勤狀況良好，服務確具績效，且合於下列之標準者，本站得頒授榮譽獎勵：

銅勳獎：年度服勤點數達40點以上59點以下，頒發獎狀。

銀勳獎：年度服勤點數達60點以上79點以下，頒發獎狀。

金勳獎：年度服勤點數達80點以上，頒發獎狀。

高都之友獎：凡合於以下標準者，頒發高都之友獎座(僅發一次)。

(1).曾經三次獲頒金勳獎者。

(2).累計服務滿10年，未曾遭受終止處分者。

工作服務獎：凡熱心服務，有具體事實者，頒發獎狀。

(四)每年服勤時數未達標準者，本站將予通知，有疑義者得於接獲通知後30天內(含)提出異議。未於規定期限內提出異議者，本站將辦理停權或撤銷資格之處分。

(五)志工評議委員會由本站及志工代表共5至7人(志工代表參加至少應為出席人數1/3，由志工幹部擔任)，每屆任期為1年，必要時得召開臨時會，由本站主任或代理人擔任召集人召集之。

(六)志工評議委員會職掌志工資格評鑑(含取得、終止及恢復等)與重大獎懲案審查。考評會議須1/2以上委員出席，出席委員採多數表決方式審理。

第八條 資格保留與終止

(一)資格保留

1.如遇下列原因時，可申請保留志工資格並停止其志工應享之權利，最晚應於3個月前提出書面申請資格保留至原因消失為止(緊急狀況無法及時提出申請者得先以電話通知志工管理人員後再補書面申請)：

(1)服兵役者，資格保留至退伍後。

(2)懷孕生產或育嬰者(嬰幼兒於3歲以下，男性志工亦可申請)，最多可保留2年。

(3)因公出國者，最多可保留2年。

(4)因重大傷病無法服勤者，最多可保留3年。

- (5)其他不可抗拒的原因，經本站審核後，最多可保留4年。
- (6)轉任本站員工或服務人員者。
- 2. 資格保留期滿前2個月，應向本站申請恢復資格，否則視為棄權自動終止資格。
- 3. 資格保留者及離隊志工均應繳回志工識別證，並停止其本要點第四條權益。

(二) 資格終止

- 1. 如有下列情形之一者，並經志工評議委員會審議決議後，得終止其志工之資格，本站應以書面通知當事人，未於規定期限（自接獲通知後30天）內申覆者，本站逕以書面通知終止資格之處分：
 - (1)年度內未參加管理站舉辦相關研習累計6小時（含）以上者。
 - (2)年度內經排定之勤務無故未到6次者。
 - (3)年終考核服勤時數未達年度基本服勤時數者。
 - (4)假借本站名義私自在外活動，或招攬旅遊團體圖利者。
 - (5)私自向遊客收取服務費用者。
 - (6)對外發表不當言論有損都會公園形象者。
 - (7)違反本站相關規定及相關法律者。
 - (8)其他重大違失經評議委員會評議應終止志工資格者。
- 2. 自願終止資格者，得填具停權申請表，經本站審核後即終止其志工資格。

第九條 停止服務規定

志工持續服務年滿80歲列為本站榮譽志工，並停止服務。

第十條 施行與修正

本要點經奉內政部營建署核定後實施，修訂時亦同。