

國立臺灣藝術教育館志願服務隊設置要點

93年6月4日藝展字第0930001513號訂定

101年3月19日藝研字第1010000879號修正

102年6月21日藝視字第1020002245號修正

108年2月15日藝視字第108000622號修正

110年11月17日藝視字第1100004211號修正

一、國立臺灣藝術教育館（以下簡稱本館）為運用社會人力資源，推動藝術教育工作，以提升服務品質，特設置志願服務隊（以下簡稱本隊）。

二、本隊設下列各小組：

（一）展覽小組

1. 協助看管展品。
2. 協助維護參觀秩序及環境整潔。
3. 協助展覽推廣教育活動。
4. 協助參觀人數統計、問卷實施及民眾答詢等展場服務。
5. 園區及展覽導覽服務。

（二）演出小組

1. 引導觀眾入、出場及安全維護。
2. 協助驗票或其他票務相關事宜。
3. 協助演出節目單發送及其他服務事項。
4. 協助觀眾人數統計、問卷實施及民眾答詢等劇場服務。
5. 劇場導覽服務。

（三）圖書支援小組

1. 協助圖書室開放服務。
2. 協助圖書編目上架及整理。
3. 協助出版品校對、研習班報名或其他業務行政。
4. 協助閱覽人數統計、問卷實施及民眾答詢等圖書室服務。
5. 說故事服務。

（四）自治事務小組

1. 志工班表編排及統計出勤時數。
2. 協調志工出勤及人力調度。
3. 志工教育訓練時數統計及建檔。
4. 協助志工網路資訊建置及志工通訊相關事宜。

5. 協助志願服務隊之庶務、文書、行政及館際交流、觀摩參訪相關事宜。

三、本隊置隊長、副隊長及各小組組長各一人，其職掌及選任條件如下：

(一) 職掌：

1. 隊長：

- (1)綜理志願服務隊隊務及督導各組志願服務人員（以下簡稱志工）運作。
- (2)領導志工團隊完成館方所交付之工作，並負責志工團隊與館方間有關事務之協商。
- (3)策劃及召開、主持各項志工會議及幹部改選事宜。

2. 副隊長：

- (1)隊長不能視事時，代理其職務。
- (2)襄助隊長協調處理各項志工業務。
- (3)輔導志工服務及跨組事務聯繫。

3. 小組長：

- (1)協助推展服務工作及編製有關工作表和排班表。
- (2)掌握小組內志工出勤狀況，遇有志工請假或臨時不克出勤時予以協助調班遞補或陳報館方業務承辦人解決。
- (3)負責組內人員之聯繫與溝通。

(二) 選任條件：

1. 志工隊長須具有服務熱忱與責任感，且於本館服務滿1年以上，工作績優者。
2. 志工隊長之選任，得由志工主動報名登記，或由志工隊長、幹部推薦等方式參選，本館公告候選人名單，並經由全體志工投票產生。如志工隊長候選人從缺時，得視需要由本館與志工隊幹部共同邀請符合條件者擔任副隊長，並由其代理隊長職務至任期屆滿為止。
3. 副隊長及各小組長由隊長遴選，以工作績優志工為原則，並報經本館同意後產生。
4. 隊長、副隊長、小組長任期均為兩年，得連任一次。

四、志工會議

志工隊定期召開下列會議並作成紀錄，會議建議事項須經本館核定後實施。

(一) 志工大會

志工隊每年舉行一次全體志工大會，由隊長召集、主持，本館相關人員列席，大會任務如下：

1. 報告年度工作內容與績效。
2. 年度新進志工授證。
3. 頒發志工感謝狀。
4. 表揚或獎勵績優志工。
5. 每兩年辦理幹部選舉。

6. 其他有關大會事宜。

(二) 幹部會議

隊長和副隊長**每季**（必要時得調整之）召開幹部會議，研討事項包含：

1. 一般例行工作報告或檢討。
2. 志工隊年度計畫之研擬。
3. 當季活動規劃。
4. 各組內部幹部會議，由各組組長視情形自行召開。

五、志工須具備下列條件：

- (一) **年滿十六歲以上**，儀容端正、口齒清晰、身心健康並具服務奉獻熱忱者。
- (二) 每週至少能服務一個時段以上，服務期間至少一年。

六、志工之招募

- (一) 招募時間：依本館業務需求每年不定期辦理招募。
- (二) 徵選程序：
 1. 資格審查：合格者，由本館通知面談。
 2. 面談：符合需求者，由本館通知參與培訓。
 3. 培訓：以基礎訓練及特殊訓練為範圍。
 4. 實習試用：經徵選通過後，經實習三個月，除每月至少實習十六小時外，並進行考核，考核要點包含值勤表現、服務態度及團隊合作精神。
 5. 正式志工：實習試用結束後其表現符合本館要求者，成為本館正式志工，發給志工證，不符需求者，不予錄用。

七、志工服務規約

- (一) 值勤須衣著整齊，並須外著志工制服，佩掛證件，堅守崗位，並隨時保持親切服務態度，履行服務工作。
- (二) 按時出勤，不遲到早退，並依實簽到退。因故未能出勤時，應依請假規定辦理。
- (三) 填寫志工日誌並查看有關志工各組業務最新訊息。
- (四) 執行工作應遵守志願服務法及本館相關規章及人員之指導。

八、志工請假規定

- (一) 因故不能出勤，應事先向所屬小組長請假，並覓妥其他志工代班，倘臨時發生事故或事先無法覓妥代班志工，應向所屬小組長報告並請其協調其他志工代班。

- (二) 志工請假應向志工業務承辦人報備，完成請假登記。
- (三) 因故需請假三個月以上，須於一週前向所屬小組長請假，並同時向志工業務承辦人報備，以調派因應。
- (四) 未依規定辦理請假且無故未到班者，一律視為缺席；一年內無故缺席超過三次者，即自動取消本館志工資格，並需繳回服務證及制服。

九、志工考核

- (一) 針對志工之值勤表現、團隊精神、服務態度、服務時數、特殊貢獻、**參加教育訓練次數等**，由志工業務承辦人及志工隊幹部進行年度考核。
- (二) 專案考核與輔導：志工於服務期間違反服務守則，或不適應志工服勤，經查確有其事，影響機關形象及團隊聲譽，經幹部進行輔導，未見改善者，本館逕行撤銷其志工資格，如有侵害他人權益等情事者，另依有關規定辦理。
- (三) 具特殊貢獻之志工，隨時列舉具體事實推薦，交幹部會議評選之，並於志工大會表揚並致贈獎品。
- (四) 服務時數之計算，以排定及調班實際到勤之時數為準，惟每次出勤若有遲到早退情事合計超過十五分鐘以上者，則其不滿一小時之服務時數不予計算（例如每時段之出勤時數為四小時，惟遲到、早退超過十五分鐘時，則其該服務時段以三小時計算）。**春節、端午、中秋三大節日值勤時數以兩倍計算。**

十、暫停服務及離隊

(一) 暫停服務

連續無故缺席超過三個月，或全年未達到班表排定服勤時數百分之六十者，本館得暫停其服務。經提出申請且幹部會議通過，復經本館核准者，得保留其志工資格。

(二) 離隊

1. 因故無法繼續值勤或連續三個月以上無故不到勤，且未辦理請假或暫停職務者。
2. 品行不端、行為不檢、重大工作過失及其他影響本館名譽之行為者。
3. 經常遲到、早退、無故請假、頻繁調班、服務態度與表現欠佳或配合度不良，年度考核不符合要求違反志工應盡義務者。
4. 經民眾投書，值勤傲慢或行為偏差，經查證屬實且屢犯不改者。
5. 染有惡疾或肢體遭受重大傷殘生、心理不宜繼續工作，亟需靜養且兩個月內無法恢復者。

6. 現任志工年滿八十歲時。

志工年滿八十歲離隊時，本館得視需要頒予榮譽志工證書，但不再予以安排勤務。

志工離隊時，志工證、志工制服及名牌以繳回本館為原則，遇有特殊事由得經本館同意另予處理。

十一、志工福利

- (一) 贈送本館出版之相關刊物。
- (二) 服務期間，由本館辦理意外保險。
- (三) 得參加本館舉辦之志工觀摩活動。
- (四) 得參加本館主辦之員工訓練課程或講習；資深績優及工作績優之本館志工得推薦參加相關機構辦理之志工進修訓練。
- (五) 志工為無給職，惟每人每次服勤四小時，本館得酌發交通及誤餐補助費。

十二、獎勵與表揚

(一) 獎勵：

本館志工有下列情事之一者，由本館頒給績優榮譽狀及獎品乙份。

1. 工作績優：連續服務一年，並滿一百五十小時以上，能遵守服務規約，表現良好並經考核評為優良者。

2. 資深績優：連續服務滿三年，累積服務時數達四百五十小時，能遵守服務規約，表現良好並經考核評為優良，且二年內未受資深績優獎勵者。

以上所稱連續，係指服務未間斷二個月以上或因病、出國、分娩等情形未能到勤期間在四個月以內，並均事先向本館報備者。

(二) 服務事蹟符合公開表揚者，由本館公開予以表揚外，並函請就讀學校或服務單位予以敘獎。

(三) 服務績效卓著者，由本館推薦參加教育部、衛福部及中華民國志願服務協會舉辦之各項表揚活動。