

中央公園志工隊管理規定

為規範中央公園志工管理及保障志工隊基本權益，爰訂定「臺中市中央公園志工隊管理規定」，本規定共計二十八點，訂定規定如下：

- 一、本隊定名為臺中市中央公園志工隊（以下簡稱本隊）。
- 二、本隊隸屬於臺中市養護工程處中央公園管理所（以下簡稱本所）。
- 三、本隊所推動之工作應受本所指導與監督。
- 四、本隊以推廣臺中市中央公園旅遊體驗，促進國內外旅客對本公園景觀設計、城市貢獻之了解，增進臺中市觀光行銷為宗旨。
- 五、組織工作目標：協助辦理本所交付之各項任務，以推動本公園行銷。
- 六、志工招募及任用說明如下：
 - （一）甄選：每年視志願服務人力需求進行一至二次招募，並辦理面試。
 - （二）教育訓練：特殊教育訓練課程應全程參與，已領有志願服務記錄冊者可免參加基礎訓練。
 - （三）實習：
 1. 實習期間：三個月。
 2. 實習期提供臨時志願服務證及志工服務背心，未通過實習考核者須繳回上述物品。
 3. 未完成實習全程者，不予錄用。
 - （四）錄用：實習期滿依時數及值勤態度進行適性考核，表現優良者依考核結果分發服務組別並排入值勤班別，由本所發給志願服務證及賞鳥帽；未通過考核者不予錄用。
 - （五）任期：志工任期一年一任，由本所任用，每年年終進行考核並調查下一年度服務意願，通過考核且有意願者續任，未通過考核或無意願續任者由本所依規辦理離隊手續。
- 七、凡經公開甄選，並接受本所任用之志工皆為本隊隊員。

八、本隊由本所管轄，並設志工督導一名，為統籌隊內業務，設置隊長一名、副隊長一名，由班長推派候選人，並經全體隊員以選舉方式產生；依任務分組需求設置三位分組長，由各個任務分組隊員選舉產生；依排班需要設置十四位班長，由各班隊員以選舉方式產生。

九、隊長之職責綜理隊務如下：

- (一)對外代表全體隊員，廣結社會資源，建立良好工作關係。
- (二)承本所指導，協助執行所交付之工作，並負責聯繫、協調各班別人力支援。
- (三)本隊受派支援活動之人力調配與各任務分組長、班長選舉。
- (四)承辦臨時交付之任務。
- (五)任期兩年，連選得連任一次，不得兼任班長。

十、副隊長之職責如下：

- (一)為隊長職務代理人，隊長因故無法執行職務時，以副隊長為第一職務代理人。
- (二)襄助隊長處理各項交付之任務。
- (三)任期兩年，連選得連任一次，不得兼任班長。

十一、 任務分組組長之職責如下：

- (一)負責指導所屬組別隊員業務並依隊員業務弱點項目，向本所提出相應之教育訓練需求。
- (二)民眾服務組分組長應不定時至各班確認服務狀態，其餘兩組分組長應不定時與組員確認值勤狀態是否需協助或加強教育訓練處。
- (三)民眾服務組應由各班班長投票選舉產生，其餘組別分組長由該組成員投票選舉產生。
- (四)任期兩年，連選得連任一次。

十二、 班長之職責如下：

- (一)傳達本所、隊長宣達資訊予所屬班級隊員，搜集統整各班隊員資訊並回報。

- (二)負責所屬班級值勤人力配置，並視需要提出人力支援需求。
- (三)值勤時巡視遊客中心場館設備，遇設備故障依操作手冊進行簡易排除，損壞情形嚴重應紀錄、掛設故障告示牌，並通報本所處理。
- (四)簽到退時應進行場館設備物品清點。
- (五)協助本所安排預約登記團體之導覽人員及路線規劃。
- (六)其他經本所、隊長臨時交辦之事宜。
- (七)經各班隊員選舉同意，可連選連任。
- (八)任期一年（每年1月1日至12月31日），如獲選為正副隊長則解除班長職務。

十三、 任務分組職責說明如下：

(一)民眾服務組：

- 1.提供中央公園及周邊景點諮詢。
- 2.遊客中心館內解說導覽。
- 3.中央公園園區戶外解說導覽（解說人員需經過公園導覽解說考核取得資格）。

(二)苗圃照護組：苗木日常照護（澆水、修剪、換盆、培育），鄰近小學前來參加環境教育課程時協助課程進行。

(三)物候調查組：園區生態調查記錄。

十四、 本隊員之權利項如下：

- (一)發言權及表決權。
- (二)選舉權、被選舉權。
- (三)參與本隊或有關單位所舉辦之各項志願服務活動。

十五、 本隊隊員之義務如下：

- (一)遵守本隊之有關規定及各項決議。
- (二)遵守志工倫理守則，參與教育訓練，並善盡志工之相關義務。
- (三)執行本隊或隸屬單位分配之任務及各項志願服務活動。
- (四)幹部應出席本隊或隸屬單位規定應參加之各種會議。

十六、志工管理規則說明如下：

(一)需熟知遊客中心、中央公園內及周邊各項設施、區域、服務設施等名稱及位置之相關資訊。

(二)園區及遊客中心導覽原則，需提前7日向本所進行預約登記，現場預約由班長視值勤當日人力，判斷是否開放現場登記導覽。

(三)本所負責登錄民間、機關預約及上級機關分派之導覽行程，派分予班長配置導覽人力，值勤當日人力不足班長得向其他班提出人力支援；倘因不可抗拒之因素以致當日人力不足，班長應於知情之第一時間通報本所，由本所通知申請預約之單位。

(四)值勤時間如下：

1. 民眾服務組：週一至週六（兩班制）【09：00~13：00；13：00~17：00】；週日（單、雙週班）【09：00~17：00】。

2. 苗圃照護組：每日【9：00~12：00；14：00~17：00】，共兩班，每周固定一個班別值勤。

3. 物候調查組：每日【9：00~17：00】為可值勤時間，每周自由安排4小時，至遊客中心櫃台打卡後進入公園使用規定之APP進行調查記錄；寒暑假學生短期志工值勤時間為每日2小時，至遊客中心2樓洽志工督導紙本簽到退。

(五)排班如下：

1. 本隊民眾服務組及苗圃照護組採每週固定班表制，入隊時可選擇班別，擇定後可於本所公告期限內申請更換班別，原則一年得申請更換一次；倘因不可抗力因素需更換班別，得向本所檢具相關證明申請更換班別，一年一次為限，其餘時間不得更改固定班表。

2. 週一至週六班每次值勤4小時，每週基本值勤1次，每月基本值勤4次；週日班每次值勤8小時，每雙週基本值勤1次，每月基本

值勤2次。得視個人狀況增減值勤排班，惟仍須符合年度考核時數規定。

3. 嚴禁代打卡，應確實自行以櫃檯電腦進入系統簽到退。

(六)請假如下：

1. 請假需於7日前自行於志工排班系統申請，並待本所審核通過後生效；7日內臨時請假者需電洽本所申請。
2. 補班需自行於志工排班系統擇定空班填入補班申請。
3. 班長應掌握所屬班級值勤時段人力，不得有所有人員請假無人值勤之情形。
4. 班長請假應指定請假日出勤人員之一代理班長職務。
5. 志工倘因私人因素無法繼續服務時，得以書面申請暫時離隊，時限為一個月，並得申請展延，於離隊時需繳回志願服務證及志工服務背心，待歸隊時再發給，本項申請一年上限為兩個月。
6. 請假達兩個月，續申請展延或服務時數可能難達全年最低服務時數者，本所應辦理輔導會談並視情況協助辦理離隊。

(七)志工規範說明如下：

1. 服務應達到主動、親切、適任、效能等相關目標。
2. 值勤時應配戴志願服務證並著志工服務背心以資識別。
3. 值勤時勿著短褲、汗衫、背心、拖鞋等過於休閒或不適宜之服裝。
4. 值勤期間嚴禁怠忽職守、行為不良、做出危險動作、不遵守本所規範或對管理人員、其他志工出言不遜，或影響本所聲譽之行為。
5. 服務態度欠佳、配合度不良或表現欠佳者，列入年度考核，經核實情節嚴重者。
6. 未經申請核准連續兩個月全月未到班之情形。

十七、 福利措施說明如下：

- (一)服勤期間享志工團體意外傷害保險，費用由本所全額負擔，期承保範圍為服勤期間執行志工有關事項。
- (二)本隊志工得參與本所及其他單位之教育訓練，並登錄學習時數。
- (三)志工於服勤期間之特殊貢獻或表現，列入年度考核表揚事項以茲鼓勵。
- (四)凡志願服務年資達3年，且服勤時數超過300小時以上之志工，由本所協助向地方主管機關申請「志願服務榮譽卡」，以享有中央主管機關規定之相關福利。
- (五)凡符合衛生福利部、中華民國志願服務協會及本市社會局志願服務獎勵條件之志工，由本所協助申請，並由機關首長進行公開頒獎表揚以茲鼓勵。
- (六)倘因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得依「志願服務法」相關規範向本所申請核發服務績效證明書。

十八、 志工資格續任及解除說明如下：

- (一)本隊志工達70歲以上者，可洽本所依身體狀態及專長適度調整業務內容及服務時段，全年最低服務時數依本所辦理輔導會議評估，並簽奉核准後認定，餘應遵循本隊志工管理相關規定。
- (二)志工資格續任及解除之相關程序與規定，依據「中央公園志工考核及獎勵規定」辦理。

十九、 教育訓練說明如下：

- (一)新進志工訓練：訓練課程依據中央主管機關之規定統一辦理基礎訓練，並由本所辦理特殊訓練。
- (二)進階訓練：以精進志工專業知能強化知識為原則，由本所規劃相關訓練，每位志工須至少完成3小時教育訓練，列入年度考核。
- (三)其他成長、領導之相關訓練視需求由本所辦理或推派至相關機關單位參訓。

- 二十、 考核與獎勵本隊定期於年末辦理年終考核作業，以提升志工個人及整體志願服務團隊服務品質，另應依據考核成果，對於表現優良的志工給予獎勵。
- 二十一、 考核及獎勵之相關程序與規定，應依據「中央公園志工考核及獎勵規定」辦理。
- 二十二、 志工參與志願服務相關活動，遇有爭端或權益受影響者，得以書面向本所提出申訴；志工違反本規定經本所通知辦理離隊或取消本隊志工資格者，得於收受通知當日起3日內以書面向本所提出申訴。
- 二十三、 本所收受申訴請求後，於3日內應給予答覆，並應對申訴人資料進行保密不外洩。
- 二十四、 本所收受書面申復請求後，應審視情況給予答覆，或召開評議會議；評議會議由本隊正副隊長、提出申訴人所屬班級之班長、志工督導、本所主任列席擔任委員。
- 二十五、 評議會議應有申復人之充分陳述意見與充分提出佐證資料，對於申復人有利之資料亦應一併加以考量。
- 二十六、 評議會議採資料審閱方式，評議會議之決議以「共識決」方式做成。倘委員無法形成共識時，應依普通多數決決定。
- 二十七、 評議會議應製作紀錄並將結論以書面方式通知申復人。
- 二十八、 本規定如有未盡事宜，得隨時修正補充之。