

臺南市政府文化局

「文創 PLUS 志工隊」志願服務計畫書

一、計畫目的

原臺南愛國婦人會館是一處深具時代意義的文化場域，為兼顧其歷史脈絡並為老建築注入新生命，展現推動臺南文創產業的決心，賦予此館作為「文創 PLUS—臺南創意中心」之新時代任務。

文創 PLUS—臺南創意中心，以創意設計媒合、文創資源整合與交流、藝文展覽以及顧問諮詢的全方位平台為宗旨，為讓臺南文創產業的有深度的發展，使臺南文創產業發揮更多加乘效果，爰訂定「文創 PLUS 志工隊」（以下簡稱志工）志願服務計畫，以協助推動臺南文創產業。

二、辦理單位

主辦單位：臺南市政府文化局

三、辦理期間

104 年 1 月至 104 年 12 月

四、服務對象及內容

- (一) 服務對象：臺南市市民。
- (二) 服務地點：文創 PLUS-臺南創意中心（原臺南愛國婦人會館）
- (三) 服務組別與內容：

組別	服務內容
服務組	<ol style="list-style-type: none">1. 協助本館民眾諮詢服務。2. 協助本館人員進出管制。3. 協助民眾附近景點諮詢服務。4. 協助本館導覽、活動介紹與服務。5. 臨時機動支援大宗出版品的包裝與寄發。
推廣組	<ol style="list-style-type: none">1. 協助辦理各項研習、講座、假日廣場等文化推廣活動及各項活動。2. 協助辦理各項展覽、活動、文創計畫等，如：七夕活動、39 小時、創意亮點計畫等活動。3. 協助展場展覽佈卸事宜、各項展覽之導覽解說工作、展覽場地觀眾秩序維持及安全維護、各項展覽相關資料蒐集、及支援展場看館工作等。4. 協助文創 PLUS-臺南創意中心網站、臉書粉絲頁等經營。

(四) 服務時段：志工服務時段分為二類，

1. 固定班：周一至周日，每天上午 9 點至 12 點，下午 2 點至 5 點。
2. 機動班：視業務需要機動支援，能配合指定工作項目服務者，服務時間須配合各工作項目之需求。

五、 招募對象及方式

(一) 招募對象：

本計畫得招募對志願服務工作有意願之志願服務者(以下簡稱志工)，其招募條件如下：

1. 年滿 18 歲，男女不拘，現居於臺南，以具備藝文興趣之退休人士、優秀社會青年、相關科系大學學生，能固定及常態值班為主，且願意參加各種文創活動的熱忱，並協助推動文化創意產業者均可。
2. 自由意願且能配合本局規定之活動時間參與服務者。
3. 服務期間至少需可達 1 年以上者。
4. 願遵守「志工倫理守則」及其他相關規定者。

(二) 甄選方式

1. 初選：有志加入志工行列者，需填妥報名表後送件報名徵選，經書面審核後，通知第二階段複選資格。
2. 複選：通過第一階段初選資格者，安排第二階段複選之面談與口試，以了解其服務之動機及確認其專長、興趣、方便服務時段，通過後即為本局實習志工。
3. 實習：成為本局實習志工者，須見習 2 個月，實習期間須參與本局之專業訓練課程及執勤實習 24 小時，實習內容由本局安排。
4. 正式志工：實習期間服勤穩定、表現良好者，實習期滿，經本局考評合格並完成訓練者，即成為本局正式志工，並核發給正式志工證，並進行排班執勤業務。

備註：實習志工，若未參加志工基礎訓練者，需於半年內自行參加 12 小時之基礎訓練（無基礎訓練者派訓參加志願服務協會辦理基礎訓練課程或自行進行網路課程訓練），若於時間內未參訓基礎訓練者，視同放棄志工資格。

(三) 招募人數與日期

考量志工隊之品質與需求，本局則視業務需求不定期招募志工，今年度預計招募志工人數為 40 人，並於 10 月份辦理第一次招募作業，104 年度視業務需求辦理第二次志工招募作業。

六、訓練方式

(一) 基礎教育訓練

配合內政部志願服務法之規定，志工需參與基礎訓練 12 小時，無基礎訓練者由本局派訓參加志願服務協會辦理基礎訓練課程或自行進行網路課程訓練。

(二) 專業（特殊）及成長訓練

1. 為提升志工服務素質，本局將視業務需要，不定期自行主辦各類專業之志工訓練，以增進志工專業與效能。
2. 專業課程以強化志工專業知能，熟悉工作環境與服務內容為主。

七、服務管理方式

(一) 為協調志工組織之內部事務，志工組織幹部由志工擔任。志工組織設隊長 1 名、副隊長 1 名，隊長由志工全員共同推選，任期 1 年 1 任，得連任 1 次；副隊長人選由隊長派任。組織下設服務組及推廣組二組，各組設組長 1 人、副組長 1 人，組員若干人，組長及副組長人選由各組組員開會決定之，任期為 1 年 1 任，得連任 1 次。

(二) 依前項隊長、副隊長及各組小組長應受管理單位指導，並協助辦理下列工作：

1. 隊長及副隊長：

- (1) 有關志工招募事宜。
- (2) 有關志工訓練及自我成長事宜。
- (3) 志工會議召集事宜。
- (4) 有關志工聯繫及聯誼事宜。
- (5) 其他有關志工業務推展事宜。

2. 各組小組長：

- (1) 有關志工排班、值勤事宜。
- (2) 有關請假登錄、支援人力調度等事宜。
- (3) 充當志工與本局間聯絡、溝通之橋樑。
- (4) 其他有關志工業務推展事宜。

(三) 志工為配合服務期程，由志工業務單位發給聘書 1 年 1 聘。

(四) 志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目服務，如因故須離開崗位者，應事先向該組小組長或志工運用單位報備後為之。

(五) 志工應遵守本局各項規定，並接受督導人員之指導。

(六) 志工服務時應配戴志工證、著志工背心，志工每次服務完畢需填寫服務紀錄簿。

(七) 召開會議：

1. 目的：針對一段時間內志工服務的運作狀況、個別志工在服務上的困境、組運作狀況、工作檢討及活動協調等原因召開會議。

2. 會議方式：

(1) 隊員大會：分為定期及臨時兩種，均由隊長召集之。召開時，由大會以書面通知，並應報請臺南市政府文化局派員指導。前項定期會議，每年召開一次；臨時會議，由隊長視其必要性或經本隊二分之一以上隊員請求時，召開之。隊員大會之召開，應有隊員過半數之出席；決議事項，須經出席隊員過半數同意行之。隊員大會開會時，由隊長主持之；隊長因故未克出席會議時，由副隊長主持。

(2) 幹部會議：原則上每 3 個月召開 1 次，各幹部應出席，必要時得由隊長召集臨時會會議，主席由隊長擔任，記錄由主席指定。若隊長因故無法主持會議，則由副隊長代理。

(八) 服務紀錄冊及服務證管理：

1. 制定志願服務人員申請表、志工名冊表及服務出勤紀錄表，以建立志工完整基本資料，並指定專責人員督導及記錄志工之出勤、服務態度、服務項目、優良事蹟等，以有效管理志工服務績效。

2. 對於完成教育訓練之志工，發給志願服務證及服務紀錄冊，由志工使用及保管，並不得轉借、冒用或不當使用；有轉借、冒用或不當使用情事者，應予糾正並註記，其服務紀錄不予採計。

3. 紀錄冊之登錄由本局指定人員辦理，需記載服務項目、服務內容、服務時數及加蓋登錄人名章。
4. 轉換志願服務運用單位時，服務紀錄冊應繼續使用，本局不另核發。
5. 服務紀錄冊損壞或遺失者，得向本局申請補發。
6. 服務證由本局製發及管理，內容應包括志願服務標誌、志工姓名、照片、發給服務證之單位、編號。
7. 服務紀錄冊及服務證之管理，依據內政部訂頒「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」辦理。

(九) 志工差勤管理：

1. 志工因故需請假者，應依下列規定辦理：
 - (1) 志工須提早入館簽到，穿著背心並佩帶證件準時服勤，不可遲到早退。
 - (2) 各組組長應於每月 20 日前將次月排班表交予隊長及志工管理人員，並由隊長公佈告知所屬組員。
 - (3) 志工如臨時未能依班表服勤，應於事前尋覓代班志工，再向管理單位完成書面請假登記。
 - (4) 志工因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知所屬組長或志工運用單位代辦書面請假手續。
 - (5) 志工未完成書面請假且未於事後 1 週內告知隊長及管理單位者，以缺勤論。
2. 志工暫停職務及離隊規定如下：
 - (1) 志工因故需連續請假 1 個月以上未滿 2 個月者，應事先向志工運用單位，申請辦理暫停職務，志工運用單位即通知志工業務單位辦理。暫停職務後暫時繳回志工證及志工背心，待返回職務時發還。
 - (2) 志工因故無法繼續值勤或需連續請假超過 2 個月以上者，應向志工運用單位辦理離隊，繳回志工證及志工背心。志工運用單位即通知志工業務單位辦理。
 - (3) 志工暫停職務及離隊原因消失後，可向志工業務單位辦理申請恢復值勤，惟中斷超過 1 年者，應重新參加招募。
 - (4) 志工若一年缺勤累計超過 5 次，或暫停職務累計超過 2 次以上者，即通知辦理離隊。惟因公受傷、因病或有其它正當原由經本局認可者，不在此限。

八、保險與福利

1. 可參與本局舉辦之相關文創活動、講座等權利（依各場次開放名額而定）。
2. 獲得本局各項活動的文創小禮物一份（以協助當場場次之文創小物為主）。
3. 享有本局出版品 8 折優惠。
4. 為慰勞志工協助本局整年之服務，於每年度擇一日辦理自強活動或聯誼餐會（視本局經費狀況而定）。

九、考核與獎勵

（一）考核：

1. 志工每月至少服勤 2 次，每次以 3 小時為原則，全年總出勤時數未達 72 小時以上（3 個月最低服勤時數須達 18 小時。）
2. 活動協助部分，志工須協助本局相關活動之支援，每年需 2 次以上。
3. 本局志工之考核內容包括服務表現、服務態度、勤惰狀況等，每年 12 月中旬由本科召集相關幹部依考核內容進行考核，作為是否續聘及年度獎勵之依據。
4. 志工有下列情形之一者，應按其情節輕重，分別予以輔導、規勸、警告，倘仍未見改善者，即通知辦理離隊，情節重大者依志願服務法相關規定處理，需負法律責任者，依相關法律規定辦理。
 - (1) 不法、不當之行為，致影響本局聲譽、形象或民眾權益者。
 - (2) 不服從本局志工督導人員、志工服務組長督導，舉止態度粗暴者。
 - (3) 其他服務情形欠佳或不適任之情事者。
 - (4) 其他重大違失經簽請核可停止其服務資格。

（二）獎勵：

1. 志工連續服務本局且績效優良者，得辦理以下獎勵表揚：
 - (1) 最佳服務獎：全年及服務超過 250 小時者，頒給獎狀一只。
 - (2) 銀質獎章：連續服務滿 3 年且滿 600 小時以上者，頒給銀質獎章徽章一枚，獎狀一只。
 - (3) 金質獎章：連續服務滿 6 年且滿 1000 小時以上者，頒給金質獎章徽章一枚，獎狀一只。

十、續聘：

- (一) 全年出勤達 72 小時以上。(未達 72 小時者，因公受傷、因病或有其它正當原由經本局認可者，不在此限)
- (二) 相關勤惰狀況等項考評，將於年底邀集隊長、副隊長及各組組長進行綜合考評，未達 80 分以上者不予續聘。

十一、經費來源：由文化業務-文創發展-業務費項下勻支。

十二、聯絡方式：

管理單位：文創 PLUS-臺南創意中心（文創發展科）

承辦人：林士民

電話：06-2149510 分機 25

傳真：06-2145760

地址：臺南中西區府前路一段 197 號

E-MAIL：civielin@mail.tainan.gov.tw

十三、本計畫經局長核可後實施，修正時亦同。