

# 桃園市立圖書館志工隊服務要點

110.4.15 修訂

## 一、依據：

志願服務法。

## 二、目的：

為善用人力資源，使民眾能共同參與圖書館工作，貢獻其智慧及社會經驗，提升圖書館服務品質及執行效率，成立本館志工隊。

## 三、志工招募方式：

本館自行招募或配合桃園市政府、桃園市政府文化局聯合招募。

## 四、志工招募對象：

年滿 18 歲以上，口齒清晰，體能佳，配合度高，具有服務熱忱及熱心參與文化推廣活動者。

## 五、志工招募組別及其服務項目：

- (一) 圖書組：協助閱覽諮詢服務、櫃台支援，圖書資料及視聽資料之加工、修補、上架、整架、報紙裝訂、資料建檔等工作，一般行政事務及其他臨時交辦事項。
- (二) 故事組：圖書館說故事及活動時間，為小朋友說故事及介紹好書。
- (三) 任務組：協助特殊需專業技能之任務，如修護玩具、電子硬體設備等。
- (四) 活動組：協助各項推廣活動之辦理、導覽服務，如場地布置、美工製作、攝影、資料寄送、參觀導覽、管理會場、接待民眾及受理報到等工作。

## 六、志工遴選方式：

具高度服務熱誠、熱心公益及品德禮貌較優之對象，擇優遴選。

- (一) 實習志工：經書面及面談甄選合格者，需填寫志工面試申請表(附件 1)，可獲選為實習志工，實習期 3 個月，服務期間即有保險。
- (二) 正式志工：實習志工滿 3 個月，且表現良好、服勤正常，遵守規定並無重大違規紀錄，經本館同意，填寫正式入隊資料表(附件 2)、膳雜費申請表(附件 3)，始為志工隊正式隊員，並核發志願服務證，得請領膳雜費補貼(當季依實際服務總時數除於 3 小時核計，不足或是超出依整數計算，並且不予累計至下一季。)
- (三) 資深志工：服務滿 3 年時數達 300 小時以上者，可申請核發志願服務榮譽卡。

## 七、志工訓練方式：

為提升志願服務工作品質，強化志工專業知能，保障受服務者權益，本館遴選之新進志工，須參加下列教育訓練，並申請、紀錄於記錄服務時數及教育訓練時數等資訊的「志願服務紀錄冊」。

（一）基礎訓練：由目的事業主管機關或本館舉辦志工基礎訓練課程，共 6 小時。

（二）特殊訓練：由目的事業主管機關或本館舉辦相關特殊訓練課程，共 6 小時。

#### 八、志工之服務規定：

（一）服務地點：桃園市立圖書館總館暨各分館，或其他本館辦理閱讀推廣之場域。

（二）服務時間：週日與週一 8 時 30 分至 17 時，週二至週六 8 時 30 分至 21 時。（依各館實際情況調整）

（三）值勤應穿著志工背心、配帶服務證、儀容端莊、服裝整齊。

#### 九、志工服務時數規定：

（一）圖書組：每次服務以 3 小時為單位，每年服務至少滿 72 小時。

（二）故事組：因需事前備課，故每次服務以 1 小時為基本單位，實際核予 3 小時之時數，每年服務至少滿 24 小時。

（三）任務組：每次依實際服務時間長度計算，每年服務至少滿 8 次。

（四）活動組：每次依實際服務時間長度計算，每年服務至少滿 8 次。

（五）跨組別者：依其主要服勤組別計算，不得跨組合併計算時數。

#### 十、志工之組織：

（一）幹部之遴聘及任務：為有效處理隊務，發揮分工合作之組織功能，設置幹部若干人，由本館自志工中遴選產生，協助本館督導並管理志工。

（二）幹部之任期：隊職幹部任期 2 年；任期中如發現幹部涉有本要點第十三條或第十四條任一項之情節且事證明確者，本館得立即解聘，由本館重新遴聘，繼續原任之任期，其名稱及職掌如下

##### 1. 隊長 1 名

（1）對外代表志工隊全體。

（2）辦理各項隊務事宜。

（3）承辦圖書館所交付之各項任務，並負起與圖書館溝通、協調、聯繫之責任。

（4）協調隊務糾紛。

（5）每六個月召開幹部會議之責，必要時得召開幹部臨時會議或大隊會議。

2. 副隊長 1 名

- (1) 協助隊長推展隊務事宜。
- (2) 出席幹部會議。
- (3) 出席大隊會議並工作報告之。

3. 志工行政組長 1 名

- (1) 代表出席幹部會議，並將會議中決議事項轉知未出席之其他志工。
- (2) 負責志工隊內所有隊務運作行政事宜。
- (3) 掌握隊員服勤狀況並於幹部會議時報告之。

4. 總館及各分館組長 1 名

- (1) 代表出席幹部會議，並將會議中決議事項轉知未出席之其他志工。
- (2) 協助各分館交付之各項任務。
- (3) 各區得視需要自行設置各館小組長，以利訊息傳達及工作分配。

十一、志工之管理：

- (一) 制定志工名冊以建立志工完整基本資料，並由各館專責人員負責督導及記錄志工之出勤、服務態度、服務項目、優良事蹟等事宜，以有效管理志工服務績效。
- (二) 總館及各分館依志工之意願、服務組別及各館實際需求給予適當分配服務時段。
- (三) 志願服務證、服務紀錄冊及榮譽卡，交由志工使用及保管，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，有損壞或遺失情事者，志工得申請補發。
- (四) 服務證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、證號等，由本館製發及管理，並於離隊時服務證應繳回各館志工承辦人處。
- (五) 本館依第十二條規定，經本館發現不適任志工之事證，得以立即收回服務證，志工須填寫離隊申請書(附件 4)，並註銷證號，相關事證舉例如下：
  - 1. 受刑事判決有罪確定者，但過失犯或受緩刑宣告未經撤銷者，不在此限。
  - 2. 假藉志工名義招搖撞騙或介紹相關之廠商業務者。
  - 3. 公開以志工身分或名義介入政治致影響志工團體名譽及產生不良後果者。
  - 4. 妨害善良風俗或妨礙公務，有損志工之形象者。

5. 其他足以認為有影響本館及志工形象之職業或行為者。

## 十二、志工之權利義務：

### (一) 本隊志工應有以下權利：

1. 接受足以擔任從事工作之教育訓練。
2. 依據工作性質與特點，確保在安全及衛生之工作環境下進行工作。
3. 獲得從事服務之完整資訊。
4. 得視工作需要製發服裝、徽章及識別證等。
5. 服務均屬無給職，視情況本館得酌予補助誤餐費及交通費。
6. 享有志工團體意外保險。
7. 受邀參與本館舉辦之聯誼及各類活動。
8. 隊職幹部得向館方申請聘書。

### (二) 本隊志工應有以下義務：

1. 應遵守本館各項規定，盡忠職守。
2. 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
3. 妥善保管本館所提供之可利用資源。
4. 每年基本服務時數須服務完畢。
5. 服務時，應準時到勤，嚴守崗位，避免早退。
6. 無法服勤時，應覓其他隊員代理；若無代理人應先知會組長或相關人員。
7. 參與本館安排之教育訓練。

## 十三、志工之待遇：

為無給職，本館應為志工辦理意外事故保險，新進志工經實習 3 個月期滿，經本館考評合格者，成為正式志工者得酌予補助誤餐費、交通費。

## 十四、勤惰管理原則：

每年辦理考核 1 次，考核前一年之志工服勤狀態(附件 5)，並依下列規定辦理：

- (一) 本館志工一年一聘，若未達一年最低服務時數，志工得敘明理由，並簽奉核可後，本館得視情形予以續聘。
- (二) 志工因故請假，應於事前辦理請假程序；請假超過 6 個月(含)以上者，須辦理暫時離隊程序，填寫暫停服務申請書(附件 4)，但仍保有本館志工之身分，俟銷假後再行歸隊。
- (三) 違反志工服勤規定、連續 2 年缺席率過高、工作配合度差或其他等不適任情形者，經本館考核不佳者，得即予淘汰。

## 十五、志工之獎勵：

- (一) 於本館志願服務年資滿一年，服務時數達 150 小時以上者，得申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。
- (二) 從事志願服務工作滿 2 年且服務時數 600 小時以上者，頒授銅質獎之獎狀（座）及獎品；滿 4 年且服務時數 1200 小時以上者，頒授銀質獎之獎狀（座）及獎品；滿 6 年且服務時數 1800 小時以上者，頒授金質獎之獎狀（座）及獎品。
- (三) 服務滿 3 年時數達 300 小時以上者，可申請核發志願服務榮譽卡，憑卡可以免費進入收費之公立風景區、未編定座次康樂場所及文教設施。

十六、本館應協助符合條件之所屬志工，填具獎勵事蹟表及檢同相關證明文件送主管機關表揚。

十七、本館於每年結束後 2 個月內，將辦理情形報本府備查，以作為服務績效考核之參據。

十八、經費來源：辦理志工業務所需經費，由本館於年度預算中編列支應。

十九、本要點經核定後即日起施行。

二十、本要點如有未盡事宜，得隨時修訂，簽請核定後實施。

## 桃園市立圖書館 志工面試申請表

姓名					身分證字號		
生日	民國	年	月	日	年齡		
性別	<input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男				服務館別		
學歷	<input type="checkbox"/> 國中及以下 <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 大專				<input type="checkbox"/> 研究所 <input type="checkbox"/> 其他		
職業	<input type="checkbox"/> 工商界人士 <input type="checkbox"/> 公教員工 <input type="checkbox"/> 公教退休人員				<input type="checkbox"/> 家庭管理 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 非公教退休員		
通訊地址					電話：( )：		
戶籍地址					手機：		
緊急聯絡人							
姓名			連絡電話		關係		
可服勤組別	<input type="checkbox"/> 圖書組 <input type="checkbox"/> 故事組 <input type="checkbox"/> 任務組 <input type="checkbox"/> 活動組						
可服務時段 (可複選)	週一	<input type="checkbox"/> 上午		<input type="checkbox"/> 下午			
	週二	<input type="checkbox"/> 上午		<input type="checkbox"/> 下午		<input type="checkbox"/> 晚上	
	週三	<input type="checkbox"/> 上午		<input type="checkbox"/> 下午		<input type="checkbox"/> 晚上	
	週四	<input type="checkbox"/> 上午		<input type="checkbox"/> 下午		<input type="checkbox"/> 晚上	
	週五	<input type="checkbox"/> 上午		<input type="checkbox"/> 下午		<input type="checkbox"/> 晚上	
	週六	<input type="checkbox"/> 上午		<input type="checkbox"/> 下午		<input type="checkbox"/> 晚上	
	週日	<input type="checkbox"/> 上午		<input type="checkbox"/> 下午			

-----以下為館方填寫-----

面試官簽名		面試日期	民國	年	月	日
				Y	M	D
		實習日期	民國	年	月	日
				Y	M	D
		正式入隊日期	民國	年	月	日
				Y	M	D

△承辦人注意事項：請於實習前將本表送至總館志工業務承辦人，以利辦理加保等相關事宜。

志工承辦人	主管	知識服務組承辦人	知識服務組組長

▶已於\_\_\_\_月\_\_\_\_日辦理加保。

## 桃園市立圖書館 志工正式入隊資料表

填表日期： 年 月 日		※為必填欄位(須 Key in 至志工名冊)		編號：	
※姓 名		※出生年月日	年 月 日	※年齡	
※身分證字號		※是否持有市民卡	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	※性別	
現職單位 (就讀學校)		※是否為原住民	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
※學 歷	<input type="checkbox"/> 博士 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 職校 <input type="checkbox"/> 小學 <input type="checkbox"/> 其他			科系：_____	
※職 業	<input type="checkbox"/> 工商企業 <input type="checkbox"/> 公教人員 <input type="checkbox"/> 退休公教人員 <input type="checkbox"/> 退休非公教人員 <input type="checkbox"/> 家管 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 其他_____				
※電 話	(家) _____ (公司) _____				
※手 機			e-mail		
※通訊處	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 縣市 鄉鎮 路街 段 巷 弄 號之 市 市區				
專 長	<input type="checkbox"/> 語文 <input type="checkbox"/> 會計 <input type="checkbox"/> 電腦 <input type="checkbox"/> 管理 <input type="checkbox"/> 文書事務 <input type="checkbox"/> 打字 <input type="checkbox"/> 說故事 <input type="checkbox"/> 其他：1. _____ 2. _____ 3. _____				
語言能力	<input type="checkbox"/> 台 語 <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 客家語 <input type="checkbox"/> 其他				
※志工訓練	<input type="checkbox"/> 基礎 <input type="checkbox"/> 進階		※服務紀錄冊	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
※服勤組別	<input type="checkbox"/> 圖書組 <input type="checkbox"/> 故事組 <input type="checkbox"/> 任務組 <input type="checkbox"/> 活動組				
※備註欄	◎服務館室及時段：_____ (必填) ◎您有無在他機關志願服務之經歷？ 1. <input type="checkbox"/> 無 2. <input type="checkbox"/> 有：目前仍服務單位名稱：_____ 3. <input type="checkbox"/> 有：曾經服務單位名稱：_____				
◎實習期滿日期：____年____月____日					
志工承辦人：			主管：		

△承辦人注意事項：本表由各分館自行保管、留存。

## 桃園市立圖書館 志工膳雜費申請表

姓 名		出 生 年 月 日	
分 館 名 稱	桃園市立圖書館 ( 總館 ) 室		
志 工 服 務 證 號			
身 分 證 字 號			
地 址			
郵 局 戶 名			
郵 局 帳 號	局 號 ( 含 檢 號 )		帳 號 ( 含 檢 號 )
身分證影本(正面) 黏貼處		身分證影本(反面) 黏貼處	
郵局存摺影本(正面) 黏貼處			

承辦人員：

單位主管：

△承辦人注意事項：本表於當季辦理膳雜費申請時一併繳交。



桃園市立圖書館 志工 ☐離隊 ☐暫停服務 申請書

申請日期	中 華 民 國                      年                      月                      日		
志工姓名		志工編號	
服務館室		服勤組別	
服務起迄日期	自民國      年      月      日至民國      年      月      日		
勾選申請項目	<input type="checkbox"/> 離隊日期:民國      年      月      日 <input type="checkbox"/> 暫停服務日期: 自民國      年      月      日至民國      年      月      日		
離隊或暫停服務原因事由			
資料繳回	<input type="checkbox"/> 志工背心 <input type="checkbox"/> 志願服務證 <input type="checkbox"/> 其他: _____		
聯絡電話		手      機	
電子郵件			
備      註			

志工承辦人	主管	知識服務組承辦人	知識服務組組長

▶已於\_\_\_\_月\_\_\_\_日辦理加保。

## \_\_\_\_年度桃園市立圖書館\_\_\_\_分館志工年終考核表

序號	志工姓名	服勤組別	總服務 時/次數	未達時數原因	是否續聘	續聘理由
1					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
2					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
3					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
4					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
5					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
6					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
7					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
8					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
9					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
10					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
11					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
12					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
13					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
14					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
15					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	