原住民族委員會原住民族文化發展中心娜麓灣志工組織要點

修正：原民發文字第 1060005704 號

第一條 宗旨

結合熱心服務之社會人力資源，參與本中心解說業務之需要，擴大民眾義務文化服務之層面，提昇民眾深切認識、瞭解與關懷原住民文化，進而滿足社會人士之學習，成就動機造福於社會。

第二條 組織

本中心設會長一人、副會長一人，行政組、活動組、文宣組等三組，各設組長一人、副組長二人。

第三條 服務工作項目

一、遊客諮詢服務：引導遊客及受理解說員預約及其它相關服務項目。

二、導覽解說：隨團(隊)導覽解說、各館室展場之解說與諮詢、隨車解說、外語(英、日文)解說及貴賓接待等服務。

三、園區各定點遊客秩序、安全維護服務及文化體驗活動支援。

四、傳統聚落區駐站解說：依傳統部落建築作定點式文化解說、巡邏傳統建築之安全事項，及其它相關之遊客服務。

五、協助園區辦理各項活動事宜。

第四條 幹部遴選辦法

會長：須擔任解說工作連續滿二年以上並通過授證，且任內表現優異暨豐富社會經驗及熱心原住民文化者。

副會長：須擔任解說工作連續滿一年以上並通過授證，且任內表現優異暨豐富社會經驗及熱心原住民文化者。

各組組長、副組長：具服務熱忱及熱心原住民文化，且連續擔任解說工作滿一年並通過授證服務經驗者。

第五條 任期

會長：任期二年且不得連任。任期期間因故不能視事時由副會長代理職權。

副會長、各組組長、副組長由會長組成工作團隊，與會長共進退。幹部於九月改選，十二月辦理幹部交接。

第六條 幹部職責

會長：

一、對外代表全體解說員。

二、辦理各項志工業務事宜。

三、各項會議召集及主持。

四、承辦本中心交付有關解說員之任務，負責與本中心連繫。

五、督導幹部策劃辦理新進解說員遴聘事宜。

六、年度志工大會暨專業成長訓練之課程安排，本中心協辦配合。

副會長：

襄助暨代理會長辦理解說中心各項事宜。

文宣組：

一、協助策劃解說員研習及在職訓練課程。

二、各項解說服務資料整理建檔。

三、各項有關解說員活動課程及簡訊之編輯、海報文宣的製作。

四、協助志工聯誼座談會會議記錄。

五、支援本中心圖書室相關事宜。

行政組：

一、會同會長訂定志工年度工作計劃表，並記錄值勤時數及公佈，以掌握服務品質。

二、志工聯絡資料之建檔、管理及製作。

三、協助分發及回收遊客意見調查表。

四、協助辦理志工各項活動及課程之行政支援。

五、協助衛生福利部志願服務資訊整合系統之登錄。

活動組：

一、協助本中心策劃新進解說員遴選事宜。

二、志工觀摩參訪、志工大會、聯誼等各種活動之策劃與執行。

三、協助本中心各項大型活動之支援。

第七條 志工服務職責

一、志工應於規定時間內親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。如因故須離開崗位者，應事先向該值日幹部報備後提早簽退。

二、志工應依照配置之時間，指定地點及工作項目值勤。

三、志工服勤、請假、離職悉依規定辦理。

四、志工服勤時數：平均每月 7 小時，全年不得少於 72 小時。

五、服勤時段依當月服勤表為原則，服勤時間上午 09:00~16 時(含中午)前後 30 分為彈性時間（合計有 10 分鐘之伸縮例、20 分以 30 分計、50 分以 1 小時計），並由當日幹部負責分配工作，並填寫值勤記錄簿。

六、服勤時應著背心制服並配帶識別證，服裝儀容整潔並注意服務態度。

七、志工均為無給職，服務當日由本中心提供便當。

八、志工有義務出席本中心或本會安排之各項會議或研習課程，暨各組業務之推動。

九、志工應充份了解本身工作內容及值勤注意事項，並確實遵守。

十、志工服務年資滿三年，服務時數達 300 小時以上者，檢具一吋半身照片 2 張、服務紀錄冊影本及相關證明文件提交本中心後，由本中心向地方機關申請志願服務榮譽卡，使用期限三年，期滿得重新。申請每年受理二次，上下年度各一次。

十一、年度戶外專業成長課程，依本中心年度經費適度安排，且在本中心經費有限狀態，採取使用者付費原則，酌收費用。

第八條 會議

一、志工大會每年召開三次（3 月 9 月及 12 月）。

二、九月幹部遴選及年度檢討。

三、十二月幹部交接暨頒發績優志工及續聘事宜。

第九條　　請假

一、志工應服勤而未到或未換班者連續三個月，即自動取消志工資格。惟因公受傷、因病，經本中心核准者不在此限。

二、年度請假以不超過二次，超過則列入考核。

三、值勤時均應依照排班表值勤。因故請假時，依附則請假規定辦理。

四、因故請長假期限以三個月，最長不得超過一年為限，否則取消志工資格。欲請長假者應於一個月前知會志工行政組及本中心業務承辦人辦理請假手續。

五、志工暫時停止職務及離隊原因消失後，應向幹部、業務承辦人申請恢復值勤，惟中斷超過一年應重新參加徵募及訓練。

六、年度志工大會出席未達二次者列入考核。

第十條　　福利與義務

一、福利：

(一)享有借用本中心圖書資料。

(二)享有免購票優待進入園區。

(三)享有參加本中心辦理之解說訓練與聯誼等活動。

二、義務：

(一)遵行本管理辦法及本中心或志工大會之各項決議。

(二)擔任並履行本中心所指派之職務。

(三)每年服勤時數依管理辦法執行，並務必出席志工大會與各項活動之權利與義

務。

第十一條續聘、考核與獎勵

一、續聘：全年值勤時數達 72 小時+當年年度專業成長課程次數 1/2。

二、考核：

(一)考核內容：包括志工之值勤表現、值勤時數及出席志工大會以及團隊精神三部分。

(二)考核方式：由幹部、業務單位主辦，於每年期末完成，並於適當時間進行表揚。凡符合考核內容，則優先聘任本中心次年志工。

(三)獎勵：依據各項考核結果，志工連續服務滿一年以上且服務確具績效者，每年辦理一次獎勵表揚，標準如下：表現優異者函請所屬機關、服務單位、學校予以推薦予原住民族委員會、文化部、 教育部或其它相關機關社團公開表揚。

三、獎勵：本中心每年定期表揚項目如下：

(一)全勤獎：

每月值勤單日 7 小時+春節單日值勤 8 小時+當年度所有專業成長課程達 2/3。

(二)服務獎：

支援非假日時間值班、外語解說及本中心辦理各項活動等解說及維護秩序等服務。

(三)特殊榮譽獎：

服務滿十、二十年且值勤時數達 740 小時以上者，頒給終身榮譽入園證。(聘為榮譽志工)。

(四)榮退：

年滿 75 歲退休志工。

(五)幹部獎：

任期屆滿、認真負責之幹部(依當期屆滿幹部名單)。

除以上獎勵外並將優秀志工推薦到相關機關參加表揚。

第十二條解聘

志工有下列行為之一者，經提報幹部會議討論確認事實並經本中心核定後，自核定日起解聘，且不得回任。

一、解說員服務年度期間有三個月以上無故不到勤且未辦理請假或暫停職務者，不再聘用。

二、服勤期間凡有怠忽職責、行為不良，有損本中心之聲譽並經察屬實者，逕行撤銷其資格。

三、無故三次未做排班登記者。

四、因涉及政治、宗教或商業推銷行為等有損團隊形象，經查證屬實者。

五、其他有不適任之其他原因者。

本組織要點經本中心通過後實施，修定時亦同。

第十三條附則

一、登記排班注意事項：

(一)登入時間：每單月幹部 1-7 號，成員 8-25 號。

(二)登記人數設定：依當年的志工人數而調整。

(三)互換班：登入時間內請自行更換。登記截止日後，須取得對方同意，當事人應於三日前（含值勤當日）透過留言板通知志工行政組辦理。

(四)未自行登記：全年有 3 次機會由志工幹部管理人員登入，若超過 3 次將無法登入排班。(視同解聘不再續聘)

(五)補班：依當日額滿人數，當事人應於三日前（含值勤當日）透過留言板通知本志工行政組辦理。並依留言板先後順序依次補班，額滿則不受理。(103 年 4 月修訂)

(六)增班：只能增當月份班，應於值勤前二日內（不含值勤當日)，透過留言板登記辦理增班。並依留言版先後順序依次增班，額滿則不受理。以上人數以已登記排班人數為主．當事人可以先行查閱當日值班人數，並應於三日前（含值勤當日）透過留言板，通知本中心行政組辦理。若未事先告知則當日到勤無法簽到、退且時數不列入計算。

(七)值勤當天未依規定簽到退之志工，當日服勤時數核計至中午 12 時。

(八)未事先報准而逕自出勤者，不列入服勤時數。

(九)春節排班統一於年底志工日完成登記，值勤人數及定點服務由本中心公佈。

(十)當日值班人員，於簽到後由幹部依實際到勤人數分配預約團體、定點服務(非預約團體原則上不予受理)。

(十一)志工日遇解說人力不足時，由值班幹部協請園區解說人員共同服務遊客。

(十二)幹部因事調班，僅限與幹部互調，以利解說人力之分配。

二、颱風天值勤相關規則如下：

（一）遇颱風、豪雨、地震、重大疫情等不可抗力之因素，即不再接受當日的調班、補班及增班。

（二）經中央防疫指揮中心、所轄區縣市政府宣布達停班、停課標準，則停止到班值勤，值勤時數不受影響，且不用補班，(若當年度值勤時數未達續聘標準可以減抵時數)，課程則視狀況另行公告實施。

三、志工日（專業成長訓練）

(一)全年度專業成長課程計五場次(含年底年終檢討及聯誼)。

(二)專業成長訓練最低標準次數以當年度專業訓練課程 1/2 為主。

(三)專業成長訓練課程(志工日)，當日志工以個人意願登記是否排班值勤(請於三日前通報本中心行政組)。

(四)志工日不列入增班。值勤日適逢志工日，出勤者只能擇 1（半日亦只能選擇專業訓或值勤）列入管登。

四、請假

(一)全年(前一年 12 月～當年 11 月)連續請假達 6 個月以上（含六個月者，不列入當年年資。

(二)志工因故請長假務必填報請假單，並經本中心核定同意(同意函知會娜麓灣志工)，以便管理。

(三)志工如未能依排班時間出勤時，應於三日前（含值勤當日）通知本志工行政組辦理請假手續，如遇不可抗拒原因除外。

五、其它

(一)志工日解說人力不足時，由值班幹部協請解說站工作人員，協助遊客解說工作。

(二)幹部因事調班時，僅限與幹部互調，以利解說服務工作之進行。

(三)平日支援時數計算：時數未超過半日者以 4 小時計，超過半日以 6 小時計。

(四)往後志工各項活動資料暨會議記錄裝訂成冊，以利下任幹部參考。