

【屏東市公所屏東美術館志工團】志願服務計畫

中華民國 105 年 3 月 1 日屏府文推字第 10506458900 號函同意備查

一、運用志願服務人員從事志願服務之目的：

- (一)招募各階層、各領域人士充實服務陣容。
- (二)培訓服務熱忱志工並提升服務品質。
- (三)有效運用社會熱心之人力資源,以暢通志願服務供需管道並擴大服務層面。

二、運用志願服務人力之需求：

(一)服務時間：每週二至週日09:00~17:30，週五至21:30，週一休館。

(二)志工組織架構

- 1.團長：設置 1 人，綜理志工團隊活動規劃、計畫撰寫、人員調度、與館方聯繫等工作。
- 2.副團長：設置 1 人，辦理志工排班、志工行政業務督導等工作。
- 3.值班組：每組設置 9 人其中設一人為組長，每日分上下午各一組，週五夜間開館一組，計 13 組，總需人數約 117 人，現有志工人數不足時，每組人員互相支援。主要負責美術館秩序維護、引導、服務台或展覽室導覽等工作。
- 4.預備組：大約 20 人，人員以新進志工、請假(一個月以上)暫停排班、離隊欲再度加入排班者為主，人數不固定，依招募狀況而有變更。

三、志願服務計畫實施時間（期程）：

本館志願服務類組：團長、副團長、值班組及預備組，其運用期程為 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止。

四、志願服務人員之招募：

- (一)招募對象：需年滿十八歲。
- (二)招募對象：新進之志工填好報名表後，經館方書面審查通過，將盡快安排實習試用。試用期間二週，合格者始可正式排班。值勤時段以一年為期，若有必要由館方進行調整。
- (三)未受過本館之職前訓練課程者，應接受本館安排之訓練課程或主動參加其他單位訓練（基礎訓及特殊訓），受訓結束後，申發受訓證書。

五、志願服務人員之訓練：

(一)本館志工：須上完志願服務基礎及特殊二階段訓練課程。

1.基礎訓練

- (1)志願服務的內涵
- (2)志願服務倫理
- (3)自我了解及自肯定
- (4)志願服務經驗分享
- (5)志願服務法規之認識

(6)志願服務發展趨勢

2.特殊訓練

- (1)藝術欣賞
- (2)地方文物館經營與推廣
- (3)文化創意行銷
- (4)服務及導覽解說技巧與要領
- (5)美術館相關業務瞭解。

(二)本團辦理或其他單位辦理之專業訓練或講習訓練，鼓勵志工參加，以增進服務知能，藉此提昇服務品質。

六、志願服務人員之管理：

(一)志願服務紀錄冊之申請及管理

- 1.新進志工經過基礎訓練、特殊訓練取得結業證書者申請核發「志願服務紀錄冊」。
- 2.志工服務時數每半年登錄「志願服務紀錄冊」並核章。

(二)服務須知

- 1.依規定時間確實簽到退。
- 2.請配合執行服務事項，本所所訂相關服務注意事項。

(三)請假須知

- 1.請假需提前一個禮拜告知組長（前一週值勤時告知或電話聯絡），臨時請假者告知組長後由組長評估是否找人代班，組長請假亦應自行找職務代理人（代班人員僅限志工團團員）。
- 2.請長假者（一個月以上）告知組長後，應於請長假前三個禮拜告知副團長。

七、志願服務人員之運用：

(一)人員配置

1.團長：

- (1) 安排志工團隊自辦活動規劃及計畫撰寫提送
- (2) 綜理各組工作及協調事宜
- (3) 召開小組會議，研議解決志工團隊相關議題
- (4) 志工支援人員之調度
- (5) 導覽人員之支援調度
- (6) 協助處理展場事宜
- (7) 協助志工與館方聯繫

2.副團長：

- (1) 志工排班
- (2) 志工行政業務督導

(3) 協助及代理團長業務

3. 值班組組長：

(1) 組員調班與請假事宜

(2) 當日執勤注意事項告知各組員

(3) 協助當日執勤組員便當訂購

(4) 協調當日各組員執勤地點及調度事宜

(5) 服務台業務

(6) 館內廣播

4. 值班組組員：

(1) 館內值勤業務

(2) 維護志工室整潔（各組值班結束前請確認志工室整潔、制服請依尺寸
排好再離開）

(3) 館內盆栽澆水

5. 預備組：主要負責臨時性支援值班組。

(二) 志工會議

本館將於年底志工團幹部研討會議中，提出該年度缺失人員記點情形名冊，交由館方人員與志工幹部決議缺失人員之存留。

八、志願服務人員之輔（督）導：

設置社工員為志工管理者，團長為志工督導，訂定志工申訴管道，針對志工服務過程遭遇之困境及特殊事件，透過彼此討論與支持，共同解決問題。另外，若志工於服務過程中產生倦怠，透過面對面對話，給予心理支持及認同，凝聚志工之向心力；對於不適任之志工，採取柔性勸說，若經屢次勸說不聽，便行文通知停止其志工提供服務。

九、志願服務人員之考核：

- (一) 有不適任因素（例如服務態度欠佳、無故請假等情形）及違反服勤守則之志工，經館方人員或該組組長規勸二次後仍未改善者，第三次將開始記點（第二次規勸時請告知下次將直接記點），如經館方認定無需告知改善，亦可直接記點。
- (二) 如有違規事件情節嚴重或影響館方聲譽者，館方人員得不經記點逕予退團。
- (三) 值勤時數一年未達六十小時，列入檢討。
- (四) 自請退隊者請於一個月前提出。

十、志願服務項目：

- (一) 服務台櫃檯服務。
- (二) 服務台引導諮詢現場服務。
- (三) 美術館展覽現場服務。

(四)美術館支援活動服務。

十一、志願服務之經費來源：

由屏東市公所預算自籌或申請衛生福利部、屏東縣政府補助。

十二、其他（包括志工意外事故保險、補助交通、聯誼福利情形）：

(一)辦理個人志工平安保險及意外保障。

(二)服勤依規定酌予誤餐費六十元。

(三)聯誼活動。

(四)享有本館不定期舉辦培訓課程、講座及參訪活動。

(五)績優志工接受表揚。