

新竹縣家庭教育中心志工服務須知

修訂日期:103年11月26日

修二訂日期:104年10月01日

修三訂日期:111年10月25日

壹、宗旨

- 一、新竹縣家庭教育中心（以下簡稱本中心）為鼓勵社會大眾參與家庭教育志願服務工作、並結合社會資源推廣家庭教育理念，以增進自我成長，培養自助助人的能力，從而落實家庭教育，共創美好社會。
- 二、為使本中心志工於志願服務時有所依循，維護服務品質，特訂定本服務須知。

貳、志工資格

- 一、凡具大學以上學歷，年滿二十歲，具備基礎電腦應用能力，通過培訓、考核及甄選，方得擔任本中心之志工並授予聘書。
- 二、志工以一年一聘為原則，且頒發當年度聘書以茲證明。

參、志工培訓與遴選要點

一、培訓：

- (一)本中心視服務需求，不定期舉辦新志工招募及培訓課程，以儲備人力資源。
- (二)新志工培訓課程總計時數至少需達90小時以上，分為一至三階及實習四部分，說明如下：
 1. 本中心視情況安排「晤談」，以了解新志工參與動機及期望等。
 2. 新志工培訓第一、二階考核(培訓狀況25%訓練狀況25%參與研習態度25%專業能力25%)需達80分(含)以上始得進入第三階段課程。
 3. 4128185全國家庭教育諮詢專線及個別化家庭教育實習階段結束時，由中心聘請相關專家、學者、中心行政或志工代表等委員「面談」後決定其服務條件及適職程度，通過者於授聘後正式成為本中心志工。

二、遴選：

- (一)授聘：本中心於每年一月辦理「志工授聘典禮」，以頒發志工聘書，聘期自當年一月一日起至十二月三十一日止；領有聘書者，本中心另製發志工證及志願服務手冊，做為日常身分證明及服務登錄使用；志工證之有效日期與聘書相同。
- (二)不續聘離開者需再參與新志工培訓，經本中心核准後，得回任本中心志工(停聘亦同)。

三、解聘：

- (一)於聘期中發生本中心認定為不適任情事(以下所述)，經中心內部會議決議後，由本中心予以解聘，且不得異議。
 1. 違反志願服務法相關規定。
 2. 違反本中心所有規章及各項決議。
 3. 言行舉止妨害本中心業務執行及毀壞本中心名譽。
 4. 服務期間工作過失，情節重大。
 5. 無故暫停服務連續三個月。
 6. 其它因素不適任(如服務態度欠佳，配合度不良、身心狀況無法負荷致影響服務

品質等)本中心志工。

(二)解聘者應立即繳回聘書及志工證。

(三)受解聘者不得再擔任本中心志工。

四、續聘：

(一)達成該年度本中心規定之在職培訓課程時數、當年度訂定之服務時數及考核並有服務意願者。

(二)於聘期中停止對外服務及請假達半年(含)以上，將視情況於次年度不予續聘。

五、停聘：有特殊情形無法延續服務者，需說明理由，經本中心核准者，准予停聘。

肆、服務規定

一、服務：

(一)服務項目與進行方式：

1. 4128185 全國家庭教育諮詢專線：每月至少值 2 次班，平日早/午班以 3.5 小時/次計算，晚/假日班以 4 小時/次計算，並視服務對象需求安排面談服務。
2. 個別化家庭教育：利用家訪、校訪、面談、電訪方式服務個別化家庭教育個案。
3. 家庭教育推廣組：依每年度推廣組承諾書規定。
4. 其他：宣導設攤或執行、協助家庭教育相關工作。

(二)注意事項：

1. 共同性

- (1)遵守志願服務法、志工倫理守則及本中心各項規定及服務注意事項，並接受本中心主任、承辦人及志工督導之指導。
- (2)服務時數或研習時數於同一時段不得重複計算與登錄。
- (3)對因服務而取得或獲知之訊息保守秘密，並不得從事有損害本中心聲譽之行為，違反者除須負必要之法律責任外，本中心得視情節輕重促請志工自行辦理離隊，或由本中心逕予除名。經本中心除名者，永不再進用。

2. 4128185 全國家庭教育諮詢專線

- (1)依排班表準時服勤，早班值班時間 9 時至 12 時；午班值班時間 14 時至 17 時，晚班值班時間 18 時至 21 時。
- (2)面談服務須有另一位志工陪同，應謹記約定時間並提早到場做準備。
- (3)不得擅離執勤崗位或於值勤期間從事與諮詢專線服務無關之行為。
- (4)不得帶親友作陪，致影響勤務之執行。有家庭照顧或工作需求，應請假並自行覓妥伙伴互調或代值。
- (5)每次服務後須至系統登打服務紀錄並於當月完成。
- (6)未經服務對象同意不得於公開或社群網站上公開其他足以直接或間接方式識別服務對象之資料。
- (7)恪守職責，不因民眾指名志工服務而推諉，應告知其指名志工當日未值班或正執勤中，詢問民眾是否願意由接線志工提供諮詢服務或請民眾再來電。

3. 個別化家庭教育

- (1)對服務對象僅能告知代號，不告知真實姓名或聯絡方式。
- (2)校家訪、面談皆須另一位志工陪同，電訪則無須陪同。
- (3)接案後，主責志工請於 3 天內回報中心由誰擔任陪同志工，並於二週內完成校訪或家訪或電訪。接案初期請積極與服務對象聯繫及提供服務。

(4)每次服務後須至系統登打服務紀錄並於當月完成。

(5)應與服務對象維持正常專業關係，不得與服務對象有不當關係或獲取不當利益。

(6)未經服務對象同意不得於公開或社群網站上公開其他足以直接或間接方式識別服務對象之資料。

4. 家庭教育推廣：依每年度推廣組承諾書規定。

(三)服裝儀容：

1. 志工於服勤時，應穿著得體，儀容整潔(不著拖鞋、夾腳拖)。

2. 各項活動如另有規定，則配合活動之規定穿著。

(四)簽到與簽退：

每次服勤時應依實際時間簽到與簽退，且不得代簽。

(五)時數登錄：

1. 服務時數之計算皆以簽到及簽退時間為依據，無簽到、退資料不予計算時數。

2. 服務時數統計彙整後，由本中心審核及登錄於衛生福利部志願服務資訊整合系統。

3. 志願服務手冊遺失時，除依規定補發外，服務時數以本中心留存之紀錄為準。

4. 經本中心核派之服務、志工活動或會議均列入服務時數計算。

5. 時數不重複列計(如專線值班期間從事個別化家庭教育服務或家庭教育推廣服務備課)。

二、請假：

(一)因故無法按時出勤服務時，應事先自行覓妥代班志工並告知本中心人員、志工組長。

(二)連續三個月不能出勤應向本中心、組長報備。

(三)無法出席常態性活動(月例會、各組會議等)應向各組長請假並告知中心。

(四)逢颱風來襲或大型天災，依新竹縣政府宣布停止上班時即停止值班。

三、交通費/誤餐費：

(一)經由本中心核派出勤服務/研習/會議者，依規核給交通費。

(二)交通時間不列入服務時數統計，特殊情形得由中心另訂服務時數。

(三)活動時間滿3小時，如過誤餐時間(12:00/17:30)則依規核給誤餐費。

四、會議：

(一)志工集會項目：志工授聘典禮、月例會、幹部會議、各組會議、工作行前會議及檢討會議等。

(二)志工應準時出席並簽到退。

(三)參加集會均列入服務時數計算。

五、在職訓練：

(一)本中心依據該年度志工服務項目安排在職培訓課程，為提升本中心志工相關專業知能，各組志工在職培訓之研習時數應達當年開設課程總時數18小時(含)以上(特殊情形由本中心另行裁量)。

(二)報名採線上且可全程參與為原則。

(三)本中心保有隨時修改、取消或暫停之權利。

六、保險：依據志願服務法，凡本中心服務志工均投保一年期之志工意外團體傷害保險。

(保險內容以當年度要保書為準)

七、服務品質：

- (一)專業倫理：本中心志工以服務縣民為宗旨，不遲到、不早退，不做推廣家庭教育內涵以外之行為，例如：宣揚個人宗教信仰、強加自己的價值觀於別人身上、對外宣揚服務對象所談的內容及洩露服務對象之相關資料或從事商業行為，造成志工或服務對象之不便與困擾。
- (二)人格特質：本中心志工需具備對人有興趣、敏感度、彈性、自我接納、反應、主動性、親和力、內省、穩定、尊重等特質。

伍、考核與獎勵

- 一、考核時間：本中心於每年進行志工服務績效考核。
- 二、考核人員：由本中心主任、志工業務承辦人組成考核小組。
- 三、考核項目：
 - (一)服務意願：依服務意願調查結果，願意繼續服務且遵守本中心志工服務須知，繳交承諾書者為符合續聘。
 - (二)服務時數：全年服務時數需達 100 小時(特殊情形由本中心另行裁量)。
 - (三)在職訓練：在職培訓之研習時數應達當年度開設課程總時數 18 小時(含)以上。
 - (四)考核成績：達 80 分以上(連續二年未達 80 分者，經中心面談後可不續聘)。
- 四、績優志工表揚：
 - (一)服勤狀況良好且服務品質優良者，得依年度志工考核成績及服務時數等之高低情況分為「楷模獎」、「榮譽獎」及「服務獎」並頒發獎狀及獎勵品，以資鼓勵。
 - (二)志工表現優異，經由本中心推選評選事蹟最優者，配合教育部、衛福部及「新竹縣志願服務獎勵辦法」等相關辦法推薦，報請教育部、衛福部、新竹縣政府或其他相關單位公開表揚。
 - (三)績優志工表揚於授聘典禮時一併舉行，本中心並得視情況專案辦理之。

陸、志工團組織與志工關懷

一、志工團組織

- (一)為整合運用志工人力資源，設志工團以協助本中心任務之達成，並受本中心志工業務承辦人管理。凡本中心所屬志工，均為志工團之當然成員。
 - (二)志工團置總幹事一人：
 - 1. 職掌：秉承本中心宗旨，協助本中心完成交付任務。
 - 2. 對外為志工團代表窗口，對內負責工作協調及人員調度安排，並主持各項志工集會。
 - 3. 總幹事人選須擔任本中心志工滿一年以上，由本中心志工票選最高票者擔任。
 - 4. 總幹事為二年一聘，不得連任。
 - (三)志工團組織架構依當年度服務項目而定，幹部由總幹事與本中心討論後聘任之。
 - (四)家庭教育推廣組組長及副組長另由推廣組組員票選，任期另定之。
- ### 二、志工關懷：由志工團自行擬定互助辦法決議後執行之。
- (一)經費來源：志工基金。
 - (二)婚喪喜慶：參照志工團互助辦法。
 - (三)傷病慰問：參照志工團互助辦法。
 - (四)慶生活動：參照志工團互助辦法。

(五)致意禮物：參照志工團互助辦法。

(六)急難互助：參照志工團互助辦法。

(七)其他。

柒、簽訂服務承諾書後，志工必須遵守承諾書所述內容及規定。

捌、本須知經簽請本中心核定後公布實施，修正時亦同。