

國立自然科學博物館志願服務人力運用要點

101年9月11日館務會議討論通過

112年11月21日館務會議討論通過修訂

一、依據志願服務法訂頒。

二、目的

為落實國立自然科學博物館（以下簡稱本館）之建館使命與任務，普及國家科學教育，充實國民精神生活，訂定以下工作目的：

- (一)有效運用社會人力資源，推動各項科教活動，培養國民熱心公益，奉獻智慧的社會風氣。
- (二)擴大民眾參與層面，激發國民深切認識、瞭解、關懷並支持博物館的教育、展示、蒐藏、研究、觀眾服務等各項活動。
- (三)滿足各階層社會人士之回饋社會、學習、自我實現等動機，以豐富其人生，造福於社會。
- (四)提升本館服務品質及行政效能，以發揮本館提升全民自然科學、生態教育、人文素養的功能。

三、招募與甄選

(一)招募對象

以十八歲以上身心健康，對博物館相關工作具服務熱忱與興趣，並願參與本館志願服務之社會大眾為原則。但年齡為十八歲以下者應經由法定代理人同意。

(二)招募方式

- 1、本館志工（以下簡稱志工）招募方式採公開對外原則，本館得視需要，運用媒體、網路及其他適當方法辦理，必要時亦得採推薦方式徵募之。本館各園區之志工招募可視任務需要採聯合或分開方式辦理。
- 2、招募時，應公布「國立自然科學博物館志願服務人力運用要點」及其相關附件，並擬定志工招募甄選作業文件。

(三)甄選方式

本館各園區可因座落位置採取因地制宜的甄選方式，辦理時則以公開為原則。

(四)擬集體參與本館志願服務之公、民營事業團體，應與本館簽訂團體志工之服務協議。

(五)其他招募之程序及相關規定，應分別依據本館各園區「各年度志願服務人員徵募計畫」辦理。

四、訓練

為提昇志願服務工作品質，本館各園區得依志工所從事之工作性質，分工辦理足以擔任從事服務之教育訓練及相關培訓：

(一)基礎訓練

訓練課程依據中央主管機關之規定統一辦理。

(二)特殊訓練

訓練課程包括見習訓練與專業成長訓練。

- 1、見習訓練課程內容以培訓新進志工的專業知能，熟悉工作環境為原則(以二至三個月為期)。最低訓練總時數為12小時(含室內或室外課程)，各園區得視工作類別以實地見習代之，至少4次以上；且見習期間不計列服勤時數，不支給服勤津貼。
- 2、專業成長訓練課程內容以精進所擔任之工作相關專業知識，強化志工專業知能為原則，由本館各園區依不同工作需求適時辦理。惟每位志工每年都需參加在職訓練(室內或室外課程)，時數至少3小時。

(三)其他成長相關之訓練與規定，分別依據本館各園區不同工作類型適時辦理。

五、安置及編組

(一)安置

- 1、見習訓練期滿通過檢覈後得核發志願服務證及服務紀錄冊後正式成為本館志工。本館各園區應同時登錄所運用之志工資料，傳送本館業務主辦單位(目前為科學教育組)完成詳備志工資料庫之建置。
- 2、本館志工任期原則採一年一期，並以年度志願服務證為識別憑證。
- 3、本館志工應遵守志工倫理守則、本館及各園區訂定之相關規定，參與教育訓練，並善盡志工之相關義務。
- 4、本館須具專門執業證照之志願服務工作，應由具證照之志工擔任之。

5、本館園區志工得經推薦至本館其他園區繼續擔任合適之志願服務工作。

(二)任務編組

- 1、本館各園區得以志工類型及其服務項目或內容或服勤地區為名，編制各區志願服務隊（以下簡稱志願服務隊）。
- 2、本館各園區應協助志願服務隊設置自治幹部，以襄助志願服務工作之運作。除推選隊長一人外，並依工作需求分組，以分工負責之方式辦理相關事宜。
- 3、志願服務隊自治幹部應頒給聘書，以激勵榮譽服務之士氣，但任期未逾二分之一因故離隊時，須繳回聘書。
- 4、本館志願服務隊之組織架構及任務編組（含名冊）應提報本館業務主辦單位備查，相關之異動及調整時亦同。

六、服務項目

各園區與志願服務項目			志工類型	
園區名稱	志願服務內容	主、協辦單位	展場服務	幕後行政
本館園區	(1) 觀眾服務	科學教育組主辦，各組室協辦	V	
	(2) 諮詢解說		V	
	(3) 教育輔導		V	
	(4) 標本蒐藏			V
	(5) 行政支援			V
921地震教育園區	(1) 觀眾服務	自然科學教育園區管理中心地震教育科主辦，科學教育組協辦	V	
	(2) 導覽解說		V	
	(3) 活動規劃		V	
	(4) 行政支援			V
鳳凰谷鳥園生態園區	(1) 觀眾服務	自然科學教育園區管理中心生態教育科主辦，科學教育	V	
	(2) 導覽解說		V	
	(3) 活動規劃		V	

	(4) 行政支援	組協辦		V
車籠埔斷層保存園區	(1) 觀眾服務	自然科學教育園區 管理中心斷層保存 科主辦，科學教育 組協辦	V	
	(2) 導覽解說		V	
	(3) 活動規劃		V	
	(4) 行政支援			V
其他專案 志工	(1) 特殊專案	科學教育組主辦， 各組室協辦		V
	(2) 特殊專長			V

七、管理

(一)專責人員

本館志工運用業務規劃及研究事項由科學教育組統籌，各園區應指定專責人員協助辦理志願服務之督導及相關事宜。專責人員得參與本館及館外相關主管機關所辦理之志願服務管理或督導之訓練。

(二)服勤規則

- 1、本館各園區得依座落環境及不同志工類型訂定年度最低服勤時數。
- 2、最低服勤時數應依據本館各園區「各年度志願服務人員徵募計畫」辦理。
- 3、服勤時數以小時為計算單位；服勤時數計算方式，則以實際提供服務之時數，不含車程往返時間。
- 4、志工服勤之時數除登錄於「志願服務紀錄冊」外，各園區應分別依據「國立自然科學博物館志願服務人力運用要點」等相關規定進行登錄，以作為考核、獎勵等管理之依據。

(三)志工資格續任及解除

- 1、本館志工於私人因素，得申請保留資格至因素消失為止，一年最多得連續申請二次，一次最長保留一個月。
- 2、志工服勤期間，如有違反本要點及其相關規定，應予以除名，並收回志願服務證。
- 3、志工資格續任及解除之相關程序與規定，依據「國立自然科學博物館志工考核及獎勵要點」規定辦理。

(四)福利措施

1、基本福利

- (1) 服勤期間得享平安保險，費用由本館全額負擔。
- (2) 志工均為無給職；但本館得視服勤內容、時間、地點以及交通情形，補助交通或特殊保險經費；位址偏遠之園區得因服務需要，提供遠程志工住宿安排或費用補貼。
- (3) 任職期間，志工個人得憑志願服務證，免費進入本館各園區參觀；服勤當日並得免費使用本館停車場。
- (4) 免費獲贈本館編印刊物或專案簽准核發之招待券；於各園區賣店購物得享折扣優待。
- (5) 參加本館每年為志工舉辦之訓練、聯誼和表揚活動。

2、志工在服勤期間之特殊貢獻或表現，列入年度考核表揚事項或專案簽准激勵措施以茲鼓勵。

3、凡志願服務年資滿3年且服勤時數超過300小時以上之志工，本館可協助向地方主管機關申請「志願服務榮譽卡」，以享有中央主管機關規定之相關福利。

4、參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得依「志願服務法」相關規範向本館申請核發服務績效證明書。

(五) 統一識別

1、凡本館之志工應發給志願服務證，予以識別；並依規定向教育部申請發給服務紀錄冊，用以考核服務績效，憑作獎勵表揚之依據。

2、「志願服務紀錄冊」由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；有前述情形者，本館將予糾正並註記，其服務紀錄不予採計。

3、為展現本館志願服務團隊之精神，得以制服、領巾或特殊形象圖制等，強化識別以示榮譽。

(六) 宣導推廣

1、為宣導推廣志願服務，本館各園區得運用志工配合辦理的各項服務活動錄像，並應將年度辦理成果集結彙整回報本館志工業務主辦單位做適當運用，以有效彰顯本館年度志願服務之績效。

2、每年十二月第一週得配合國際志工日，本館各園區得擴大舉辦各

項宣導活動，俾使志願服務蔚為風氣。

八、考核及獎勵

- (一)本館各園區應訂定服勤規範，據以定期辦理志工個人及團體之考核作業，以提昇志工個人及整體志願服務團隊服務品質，另應依據考核成果，對於表現優良的志工個人或志願服務團體給予獎勵。
- (二)考核及獎勵之相關程序與規定，應依據「國立自然科學博物館志工考核及獎勵要點」辦理。

九、志工申復

- (一)志工參與志願服務相關活動，遇有爭端或認為權益受影響者，得以書面向本館各園區提出申復請求。
- (二)本館各園區於接獲書面請求後，應審視情況給予答覆，或組成評議小組召開評議會；評議小組由志願服務隊之代表（或志願服務隊自治幹部）5人，本館科學教育組、營運典藏與資訊組、自然科學教育園區管理中心、展示組各1人，共9人組成，申復案件相關單位各派1人代表列席。
- (三)評議程序中應有申復人之充分陳述意見與充分提出佐證資料，對於申復人有利之資料亦應一併加以考量。評議程序採資料審閱方式，評議小組之決議以「共識決」方式作成。評議小組無法形成共識時，應依普通多數決決定。會議應作成紀錄並將結論通知申復人。

十、經費

依本要點辦理之所需各項經費，由本館各園區依主、協辦所轄業務編列預算支應。

十一、本要點經館務會議討論通過後實施；修正時亦同。