經濟部水利署南區水資源分署
曾文水庫珍水志工運用及管理要點

105年7月訂定
112年4月第一次增訂
113年3月配合機關改組第二次修正

一、目的

經濟部水利署南區水資源分署（以下簡稱本分署）所屬曾文水庫於 101年 8 月 27 日通過行政院環境保護署認證成為環境教育設施場所，102年依《環境教育設施場所認證及管理辦法》正式啟動環境教育服務，為使民眾能更瞭解關切曾文水庫水資源及環境教育內涵，本分署擬運用熱心服務之社會人力籌組曾文水庫珍水志工團隊，提供曾文環境教育據點解說、推廣活動及水庫諮詢等服務，爰特訂定本要點。

二、曾文珍水志工團隊(以下簡稱本志工團)

(一)籌組志工團隊

1.依據「經濟部水利署水利志工實施及管理要點」及「經濟部水利署南區水資源分署曾文水庫珍水志工實施計畫書」，招募對於曾文水庫環境教育解說導覽有興趣、且有服務熱誠之社會熱心人士進行培訓，辦理考核合格者聘任為曾文水庫珍水志工。

2.本分署將視實際運用情形，不定期招募志工。

(二)招募

1.流程：

依據「經濟部水利署水利志工實施及管理要點」規定，於本分署於運用志工前，提送珍水志工年度實施計畫書經水利署備查後，據以辦理。整體流程如下：

實施計畫書備查　公告招募　報名　本分署進行報名表書面初審　擇優進行培訓　面試考核合格　發放志工證　運用與管理。

2.對象：

(1)招募對象：由本分署採用媒體、網路等方式公開招募，並洽曾文水庫鄰近社福團體及退休公教人員協會通知招募訊息。

(2)志工報名資格：

A.熱心鄉土、對曾文水庫資源環境及導覽解說有興趣者。

B.年滿 18 歲，儀容端正，口齒清晰，表達能力佳且身體狀況良好者。

C.喜愛曾文水庫整體環境，具奉獻及服務熱忱，並能嚴守紀律者。

D.參加基礎、特殊及實務訓練須達規定之出席率，以確實了解曾文

水庫庫區狀況及個人工作性質。

3.報名方式：

(1)報名時間：依本分署實際公告日期為準。

(2)報名資料：申請者應檢具報名表、身分證正反面影本、志願服務紀錄冊影本(無者免附)、學歷證件影本及相關證明文件。

(3)受理窗口：報名資料請郵寄或親送至本志工招募指定受理窗口人員或「經濟部水利署南區水資源分署曾文辦公區」，為保障個人資料安全，不受理傳真報名。

(三)培訓

針對經初步審查通過之志工報名者，進行珍水志工**基礎、特殊及實務訓練課程**，加強其環境教育知識與技能，以提升未來志願服務工作品質，並保障受服務者權利。本培訓課程共分下列三階段：

1.**第一階段：基礎訓練**

(1)課程規定：本階段訓練共 12 小時，志工受訓者須全程參與本階段訓練，完成後可參與第二階段培訓；**已領有「志工基礎教育訓練學習時數認證 12 小時證明」並提出佐證資料者，免參與本階段訓練**，逕參與第二階段培訓。

(2)辦理依據：課程內容及訓練由本分署依內政部「志願服務法」規定辦理。

(3)培訓地點：以曾文水庫環境教育設施場所環教據點為主。

(4)課程目標：說明志願服務法內涵、瞭解志願服務倫理、如何瞭解自己與肯定自己，進而到志願服務的內涵與發展趨勢，提升志工受訓者具備志願服務的認知與涵養。

2.**第二階段：特殊訓練**

(1)課程規定：本階段訓練共 24 小時**(請假時數不得超過 6 小時)**，完成本階段訓練後可參與第三階段培訓。

(2)辦理依據：本課程依內政部規定及本分署曾文水庫珍水志工實際服務項目訂定，聘請專家學者或本分署同仁擔任講師。

(3)課程內容：本分署依珍水志工實際運用需求研訂課程內容。

(4)培訓地點：以曾文水庫環境教育設施場所環教據點為主。

(5)課程目標：提升曾文水庫珍水志工主要服勤內容之專業知能。

3.第三階段：實務訓練

(1)課程規定：本階段需全程參與，完成實務訓練 6 小時。

(2)辦理依據：本課程依內政部規定及本分署曾文水庫珍水志工實際服務項目訂定。
(3)課程內容：曾文水庫環境教育據點解說導覽實務為主。
(4)培訓地點：以曾文水庫環境教育設施場所據點為主。
(5)課程目標：強化曾文水庫珍水志工現場導覽之實務能力。

4.訓練時數證明及結業證書：

(1)**須完成並符合曾文水庫珍水志工三階段訓練課程規定者，方得**統一由本分署代為向相關機關申請核發第一階段「志工**基礎**教育訓練學習時數認證 12 小時證明」，以及由本分署核發第二階段與第三階段研習時數證明。
(2)符合三階段訓練時數規定，報請水利署或由本分署核發結業證書。

(四)考核

報名經初審合格，並完成基礎、特殊及實務等訓練者，由本分署組成考核小組，針對曾文水庫基本知識、解說（表達）能力等項目進行面試考核，經考核合格者，由本分署授予曾文水庫珍水志工證，成為曾文水庫珍水志工團隊成員。考核機制說明如下：

1.面試考核評分項目：

(1)書面審查(50%)

A.素質專長：含學經歷、與珍水志工服務內容越接近之專長，如環境教育、環境解說、學校教育等。
B.服務熱忱與經驗：含表達服務意願熱忱、過去相關志工服務經驗、活動參與情形、其他可證明具備服務熱忱和經驗之相關資料等。
C.訓練期間出勤及作業繳交狀況，學習態度及與他人互動情形。
D.其他加分：曾獲中央單位、地方政府志願服務或環境教育相關獎項，或著有環境教育相關出版品，或其他有助於證明服務能力之相關資料。

(2)現場面試(50%)

A.表達能力：口語清晰、時間掌握等。
B. 組織能力：思考完整、條理清楚等。
C.人格特性：團隊合作、服務學習態度等。
D.整體表現：儀態、自信、從容、創意等。

2.面試考核方式：

以專函通知參加現場「**口試**」(時間、地點另行公告)，由本分署志工管理單位組成考核小組召開會議，依前述考核項目共同進行審

查，視志工需求人數擇優錄取，平均評分未達 80 分者不予錄取。考核結 果將於簽陳核定後另以專函或電話通知，並發予曾文水庫珍水志工證。

三、運用與管理

（一）依據

依據水利署 104 年 2 月 5 日修訂「經濟部水利署水利志工實施 及管理要點」及本分署曾文水庫珍水志工實施計畫書等相關規定辦理。

（二）運用

珍水志工服勤內容如下：

1.以假日團體導覽解說服務為主，包含提供訪客諮詢、協助辦理定點定時導覽解說及帶領環境教育活動。值勤據點以 A.水庫永續利用館、B.曾文之眼遊客服務中心及鳥宮-節水園區、C.觀景樓2F 觀景平台及3F生態教育館等三處為主，本分署得視曾文水庫庫區狀況彈性調整執勤據點。

2.協助值勤據點展館維護事項，包含各項館內展示品協助建立檔案、維修、逐項記錄檢查及協助參訪團體成員秩序安全維護，必要時配合水利署或本分署辦理展館或展品更新。

3.依本分署要求協助參訪團體資料統計登打、水資源宣導文宣建置及支援團體參訪或活動推廣等行政工作。

（三）管理

1.服勤時數計算

(1)全年服勤時數以滿 60 小時為原則。本分署得視當年度實際考核合格之珍水志工人數，彈性調整年度服勤時數。

(2)服勤全日每次 6 小時（9:00-12:00；13:00-16:00）；服勤半日每次3小時。

(3)農曆春節、清明節、端午節及中秋節等連續三天以上之假期，服勤時數以2倍計算之。

2.違規記點

(1)服勤時未依規定穿著制服及配掛識別證，每次記錄 1 點。

(2)服勤有遲到、早退 30 分鐘以上情況無理由者，每次記錄 1 點。

(3)服勤未請假且未到勤者，每次記錄 3 點。

(4)未覓妥代理人且未於 2 天前通知本分署，每次記錄 1 點。

(5)自行調班或覓妥代理未告知本分署者，累計 3 次者記錄 1 點。

(6)若因不可抗拒緊急情勢未能到勤且未覓妥代理人者，需盡可能盡快通知本分署及預約團體。

3.志工如有下列情形之一者，視情節輕重予以口頭申誡輔導、暫停服勤、取消志工資格等方式處置。

(1)違規記點累計 10 點以上。

(2)全年服勤時數連續兩年每年未達當年度公告最低時數。

(3)年度內經排定之勤務無故不到，逾 3 次者。

(4)私自將曾文珍水志工制服或識別證明借予非志工他人使用者。

(5)未經水利署或本分署同意，擅自宣揚尚未公開之訊息者。

(6)向受服務者要求財物之報償或收取受服務者主動給予之報酬者。

(7)以水利署及本分署志工之名義，擅自對外招攬圖利或發表損及水利署及本分署機關聲譽者。

(8)服務期間怠忽職守、行為不良有損水利署及本分署聲譽並經查屬實。

(9)其他重大違失經簽請核可取消志工資格者。

4.年度考核：

(1)每年 12 月底由志工管理單位彙整志工出勤及表現情況，進行年度考核，作為聘（續）任及獎勵之依據。

(2)志工服務之考核成績特優者，選拔楷模加以獎勵；對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。

(3)志工有故意或重大過失時，本分署對之有求償權。

四、志工之權利義務

（一）權利

1.優先獲贈本分署曾文水庫相關出版品、宣導品。

2.於志工服務證有效期間免收費進入曾文水庫庫區。

3.獲得從事服務之完整資訊。

4.由本分署協助申辦「志願服務榮譽卡」。

5.依據工作之性質與特點，確保在適當的安全與衛生條件下從事工作。

6.珍水志工服勤期間值勤全日者，前一晚若有住宿需求可於兩週前向本分署曾文水庫珍水志工管理單位提出申請，經本分署確認渠廬招待所有空房可免費夜宿一晚。

7.一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。

（二）義務

1.遵守本分署相關規定及曾文水庫珍水志工服勤內容。

2.參加本分署舉辦相關志工教育訓練或觀摩活動。

3.妥善保管曾文水庫珍水志工服務證。

4.服務時，應尊重受服務者之權利。

5.對因服務而取得或獲知之訊息，應保守秘密。

6.不得向受服務者收取酬勞。

7.妥善保管各項資源。

8.接受志工服務管理與考核。

9.凡經考核合格成為正式志工者，皆應於發予珍水志工證之次日起，履行志願服務一年以上。

五、志工待遇

志願服務均為無給職，本志工團應為志工辦理意外事故保險，另依據「經濟部水利署水利志工實施及管理要點」規定補助交通費及誤餐費，補助交通費及誤餐費新台幣三百元，值勤半日者新台幣一百五十元；未預約自行前來服勤者，不予補助交通費及誤餐費，僅登記服勤時數。」，補助費用由本分署每月依志工服勤簽到（退）簿核實報支。

六、獎勵

（一）獎勵

1.志願服務年資滿一年，服務時數達一百小時以上者，得向本團申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。

2.志工因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，應檢附志願服務紀錄冊及相關證明文件向本團提出申請。本團受理後，經業務相關承辦人、志工督導及負責人覈實審查後，於十五日內發給志願服務績效證明書。

3.志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具一吋半身照片二張、服務紀錄冊影本及相關證明文件向經濟部水利署申請志願服務榮譽卡。

4.為增進曾文水庫珍水志工之榮譽心及責任感，鼓勵經常支援本分署各項活動，表揚服務績優及特殊貢獻之志工。

(1)由本分署不定期考核，並由志工管理單位人員彙整志工服勤簽到、退、記點及其表現為依據，於每年7月、12月寄發上、下半年服勤時數及其他詳細資料，並於年終依據考核結果辦理表揚。

(2)年度考核：每年12月底前由本志工管理單位彙整志工全年出勤及表現情況進行篩選，作為獎勵與否之依據，完成年度考核，並進行年度表揚。

(3)獎勵標準：依據水利署志工實施及管理要點規定，對服務成績特優志工，將選拔楷模加以獎勵。

A.全勤獎：依值勤規定全年值勤無曠職、無請假日，表現良好者，頒全勤獎狀乙幀。

B.服務獎：全年出勤狀況良好（出席率達 70%以上），服務切實且具績效優者，頒服務獎狀乙幀並公開表揚。

C.特殊貢獻獎：於服務期間，確有特殊貢獻，並由本分署依據具體事蹟推薦，經本分署審查確定簽奉核可，頒獎狀乙幀並公開表揚。

D.榮譽獎：凡服務確具績效，且符合下列標準之一者。

i.大冠鷲級：滿三年且執勤三百小時者。

ii.黑鳶級：滿五年且值勤五百小時者。

iii.山麻雀級：滿十年且值勤一千小時者。