

高雄市大樹區公所志願服務人員考核實施計畫

- 一、依據：本所志願服務人員招募實施計畫暨服務要點第七點規定。
- 二、目的：為激勵本所志願服務人員工作績效，獎優汰劣，以提升服務品質。
- 三、主辦單位：秘書室
- 四、協辦單位：經建課、農業課、人事室
- 五、考核時程：每年十二月依考核項目辦理一次考核。
- 六、考核方式：由考核小組成員依考核表(如附件)各評分項目，實地評核(行政協助之志工由該課室主管評分，服務台服務之志工由秘書室評分)，並於十二月底前送交秘書室彙辦。
- 七、考核小組：由經建課課長、農業課課長、人事室主任、秘書室主任及研考員組成考核小組，並由秘書室主任擔任召集人。
- 八、考核項目：
 - (一)工作績效：佔 50%，考核細項包括值勤時數 30 分、主動專業 10 分、便民創新 10 分。
 - (二)品德勤惰：佔 20%，考核細項包括請假情況 10 分、品行誠懇 10 分。
 - (三)服務態度：佔 20%，考核細項包括服務禮儀 10 分、表達態度 10 分。
 - (四)危機處理：佔 10%，考核細項包括處理態度 5 分、處理時效 5 分。
- 九、考核標準：
 - (一)考核七十分(含)以上為合格續聘，未滿七十分者次年不予續聘。
 - (二)如有本所志願服務人員服務要點第十、十一點各款情形者，予以解聘或不續聘。
- 十、本計畫經本所主管會報審議通過後實施，修正時亦同。

高雄市大樹區公所志願服務人員考核表

編號：

姓名		開始值勤日期	年 月 日	考核年度		
服務項目	<input type="checkbox"/> 服務台-民眾諮詢、引導、奉茶、協助影印、代填表單及轉接電話等 <input type="checkbox"/> 協助各課室行政業務(經建課) <input type="checkbox"/> 協助環境清潔維護及綠美化 <input type="checkbox"/> 其他()					
服務時間	星期	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
	上午	<input type="checkbox"/> 08:30-11:30 <input type="checkbox"/> 09:00-11:00				
	下午	<input type="checkbox"/> 14:00-17:00 <input type="checkbox"/> 14:00-16:00				
年度值勤時數	年 月 日至 年 月 日累計 小時			請假次數	次	
考核項目	考核細項	考核內容		配分	分數	項分
工作績效 (50%)	值勤時數	每月值勤時數是否超過6小時。		30		
	主動專業	是否主動服務及符合公所要求之專業素養。		10		
	便民創新	是否提供便民服務及對工作不斷檢討，如有創新構想即反應公所。		10		
品德勤惰 (20%)	請假情況	請假次數是否超過值勤時數1/2以上。		10		
	品行誠懇	是否服從公所工作指派，誠實不欺，與長官、同仁能否和睦相處。		10		
服務態度 (20%)	服務禮儀	是否儀容端莊並佩帶識別證及服務背心。		10		
	表達態度	是否態度和藹謙恭，表達清晰明確。		10		
危機處理 (10%)	處理態度	對激動民眾是否態度委婉說明，化解衝突危機。		5		
	處理時效	處理特殊案件，是否及時反應公所或引介其他機關處理。		5		
總評	評語				總分	
	考核結果	<input type="checkbox"/> 七十分(含)以上為合格續聘 <input type="checkbox"/> 未滿七十分次年不予續聘 <input type="checkbox"/> 本所志願服務人員服務要點第十、十一點各款情形者，予以解聘或不續聘。				

考核人員

考核小組召集人

主任秘書

區長

