

# 志工制度及系統常見問答

115.02.09

## 壹、志工系統個人專區登入

### 一、首次登入

115 年 1 月 1 日起，首次登入志工專區需變更密碼。「登入帳號」請輸入**志工證號**，密碼請輸入**身分證字號**（第一字母要大寫），並依系統引導變更新密碼，**密碼須符合：8 碼以上，至少 2 個英文字母、1 個數字的規則**。

### 二、忘記密碼

- (一)若密碼輸入錯誤達 3 次，系統限定 15 分鐘後才能再次操作登入。
- (二)若忘記密碼，請操作「**忘記密碼**」功能，並到您登記在系統的電子信箱收新密碼。

### 三、密碼變更

依教育部資安規範，**每半年**系統將自動要求變更密碼，密碼須符合：8 碼以上，至少 2 個英文字母、1 個數字的規則，且不可與前 3 代密碼相同。

## 貳、打卡及值勤時間

### 一、排班時間打卡不成功，怎麼處理？

如果於排班時間簽到退打卡不成功者，**請將志工證卡片拿到志工室進行卡號重新綁定作業**。**重新綁定後，如果已經超過當日應彈性到勤時間**（上午班為 09:15，下午班為 13:15），將由志工室補登到勤時間，**請不要再補刷簽到**（**否則系統會認定遲到**），待值勤結束後，再刷退確認是否打卡成功就好。

### 二、為什麼打卡後，在系統看不到自己的打卡時間及值勤率？

- (一)每日簽到退打卡後，**時數將於當天晚間統一結算，並於隔日呈現於志工值勤紀錄中**。例如：今天是 115 年 1 月 17 日，

某甲志工在 08:47 到勤打卡、12:48 打卡簽退，1 月 18 日查詢值勤紀錄會顯示 1 月 17 日的簽到 / 退時間，並計入值勤率。

(二)有關打卡後，立刻查詢簽到 / 退時間，已經納入系統今年優化項目，將請廠商納入排程處理。

### 三、值勤時間顯示似乎與實際不同？

(一)於本館、921 地震教育園區及車籠埔斷層保存園區服務的志工，在志工系統個人專區統一顯示上午班為 09:00~13:00、下午班 13:00~17:00。

(二)如果屬於現場服務的區組，每班值勤時數上限為 4 小時，應值勤滿 4 小時；如果屬於幕後協助的區組，每班值勤時數上限為 4 小時，但只要值勤滿 3.5 小時就符合標準。

## 參、年度應值勤時數及值勤率

### 一、如何計算值勤率？

(一)志工系統個人專區呈現的值勤率是以「定期班排班總時數」為分母（未計入補班、機動支援），查詢日前一天的「定期班值勤時數」及「區組補班時數」合計為分子（未計入機動支援）計算。

$$\text{值勤率} = \frac{\text{累計至前一天的「定期班值勤時數 + 區組補班時數」}}{\text{定期班排班總時數}}$$

(二)舉例來說：假設今天為 115 年 1 月 23 日，某乙志工 1 月及 2 月定期班排班 10 次、40 小時，到 1 月 22 日止，定期班共值勤 9 小時，補班 2 次、6 小時，1 月 23 日定期班值勤 4 小時，無補班。則乙志工：

$$1 \text{ 月 } 23 \text{ 日志工系統個人專區的值勤率} = \frac{9 + 6}{40} = 37.5\%$$

$$1 \text{ 月 } 24 \text{ 日志工系統個人專區的值勤率} = \frac{9 + 6 + 4}{40} = 47.5\%$$

## 二、為什麼我的值勤率好像突然變低了？

因為值勤率計算是以系統「已排班的定期班應值勤時數」為分母，如果值勤率突然變低，代表系統即將公告新的定期班表，已將新班表的定期班值勤時數納入值勤率分母計算。

## 三、如何計算年度最低應值勤時數？

(一)依《國立自然科學博物館志願服務人員考核及獎勵要點》，志工**年度值勤率須達 70%**，所以年度最低應值勤時數為年度定期班總排班時數乘以 70%。

$$\text{年度最低應值勤時數} = \text{年度定期班總排班時數} \times 70\%$$

(二)舉例來說：假設 116 年志工行政區組定期班排班總次數為 50 次、200 小時，那年度最低應值勤時數為  $200 \times 70\% = 140$  小時。

## 肆、請假

### 一、是否有請假時數或次數限制？

沒有限制，只要「**定期班值勤時數**」加上「**補班時數**」滿足**年度最低應值勤時數的要求**即可。

### 二、最晚須於什麼時候提出請假申請？

為了方便輔導員安排區組人力，最晚須於**值勤時段開始的 2 小時前**完成請假。如值勤前 2 小時內有臨時請假需求，請告知輔導員**事由**，以利轉志工室協助。舉例來說：1 月 23 日(週五)，上午班須於當天 07:00 前請假，下午班須於當天 11:00 前請假。

### 三、完成請假申請後，是否可以取消請假？

因完成請假申請後，系統會立刻開出空班，如果同區組其他志工尚未申請補班，您可以取消請假；如果已有志工申請補班，因當日人力已足夠，則**無法取消請假**。

### 四、如果有長期請假需求，該怎麼處理？

(一)為利區組人力運用與規劃，如您有**長期請假需求**，建議您申請**「暫時離隊」**，一年最多可申請一次，一次最長可保留資格**2個月**，保留資格期間的定期排班時數不納入年度應值勤時數計算，但當年度將無法取得全勤獎項。

(二)舉例來說：某丙志工在志工行政區組服務，116 年定期班排班總次數為 50 次、200 小時，年度最低應值勤時數為 140 小時。如丙志工於 116 年 3 月及 4 月申請暫時離隊，那兩個月份內的定期排班為 10 次、40 小時，則 116 年度乙志工最低應值勤時數將降低為  $(200-40) * 70\% = 112$  小時。

## 伍、補班

一、是否有限制每月補班次數？

**沒有**，志工可依服務熱忱進行補班，無每月補班次數限制。

二、申請補班後，如果臨時有事，是否可取消？

**不可以**，申請補班後，在新系統就會排入個人行事曆與區組班表，所以不可以直接取消，但**可以請假**，不提供服務。

三、申請補班後，臨時有事只能請假，是否會影響到值勤時數及值勤率？

(一)**不會**，年度應值勤時數是依**定期班年度總排班時數計算**，**不受申請補班次數（時數）影響**。如果補班增加區組服務時數，將會提升值勤率，如果申請補班後請假，只是不會增加值勤率，並不會扣減值勤率。

(二)舉例來說，某丁志工在服勤的導覽解說區組 115 年 1 至 6 月定期班排班共 25 次、100 小時，年度應值勤率為 70%，也就是說至少要出勤  $100 * 70\% = 70$  小時。假設乙志工到 6 月 30 日為止，定期班共出勤 60 小時，申請補班 6 次，實際補班 5 次、20 小時，那他的原始值勤率為  $60/100 = 60\%$ ，計入補班後的值勤率為  $(60+20)/100 = 80\%$ ，**申請補班後請假 1 次，不影響值勤率**。

(三)為了避免補班的請假次數(時數)與定期班合併計算，造成志工資訊查詢困擾，已將「補班請假次數(時數)與定期班分別計算」納入系統今年優化項目，將請廠商納入排程處理。

#### 四、值勤當天能否申請補班？

**可以**。值勤當天仍然可以申請補班，上午班志工可以申請下午補班，下午班志工可以申請上午補班。

#### 五、補班是否需要提前申請？

(一)為了方便輔導員掌握區組當時段值勤人力，建議儘量提前申請補班。如果是臨時協助補班，來不及於補班前提出申請，請洽志工室登記補登簽到退時間。

(二)舉例來說：某戊志工為活動支援區組週二上午班志工，3月3日(週二)值勤於12:57刷退後，為了協助區組內臨時有人請假的服務需求，未事先線上申請的情況下，13:20回到區組服務，因已超過正常到勤打卡時間(12:45~13:15)，且未事先申請補班，所以無法打卡簽到退，那請洽志工室登記，志工室將協助補登簽到退時間。

### 陸、調班

#### 一、是否所有班別都可以申請調班？

考量區組人力，目前**只開放假日班志工申請調班**。

#### 二、假日班志工申請調班有什麼限制？

為了方便輔導員掌控服務人力，且避免大量調班影響區組合作，每個月最多只能申請**4次**調班(調班成功才算1次)，且只能申請**2日以後的調班**。舉例來說：今天是1月16日(週五)，已經不能申請1月17日(週六)調班，但仍然可以申請1月18日(週日)的調班。

### 柒、教育訓練

#### 一、為什麼114年以前的專業訓練時數與舊系統不同？

(一)114 年以前對於「專業訓練」沒有明確定義，所以 **114 年以前的專業訓練在新系統都會納入「成長訓練」時數計算與呈現**。

(二)舉例來說：某己志工 114 年以前有成長訓練時數 76 小時、專業訓練時數 32 小時、在職訓練時數 60 小時，在新系統會呈現 114 年以前有成長訓練時數 108 小時、專業訓練時數 0 小時、在職訓練時數 60 小時。

## 二、為什麼我在參與訓練時有打卡簽到，但系統沒有計入訓練時數？

為了確保訓練聽講的完整性，並尊重講者，115 年度起，如果**遲到超過 10 分鐘**，雖然開放入場聽講，但**不計入訓練時數**。

## 三、如果沒有事前線上報名，是否可以直接現場參與訓練？

為了避免志工到場卻無法入座參與，亦為確保聽講品質，教育訓練均採事前線上報名，並會登記候補名單，於正取放棄時，通知轉正取遞補，所以不建議沒事先線上報名，直接到現場參與。但如果活動場域可容納較多觀眾數或事先報名狀況不甚理想，可受理現場參與的話，將提早於系統公告。

## 捌、志工系統個人專區

為什麼我的個人專區顯示的是「個人履歷」或其他文字，而非「個人行事曆」？

請點選瀏覽器左上角，關閉 Google 自動翻譯功能，選擇「顯示原文」，資訊即可正常呈現。