

臺南市政府法制處志願服務計畫

- 壹、依據：志願服務法及相關規定。
- 貳、目的：臺南市政府法制處(下稱本處)為有效結合民間志願服務資源，參與本處消費者保護業務之推動，提升1950消費者服務專線之諮詢品質，爰訂定本計畫。
- 參、計畫期程：本計畫為經常性運用志工計畫。
- 肆、服務項目及內容：
- 一、引導、轉介或接待洽公民眾。
 - 二、協助接聽1950全國消費者服務專線。
 - 三、協助民眾填寫消費爭議申訴書等相關表件。
 - 四、協助辦理消費者教育宣導工作。
 - 五、其他經本處指定適合志工協助事項。
- 伍、服務時間：
- 一、固定上班日上午(8:00-11:00及9:00-12:00)與下午(13:30-16:30及14:30-17:30)二時段。
 - 二、其他視本處業務需要機動支援。
- 陸、服務地點：臺南市政府聯合服務中心(永華市政中心1樓)。
- 柒、志工招募對象：
- 一、年滿二十歲、對消費者保護工作具服務熱忱之民眾。
 - 二、可配合每週至少排班1次，每次服務3小時。
 - 三、服務期間至少可達1年以上。
- 捌、志工訓練方式：為提升志願服務工作品質，保障受服務者之權益，對本處消費者保護志工辦理下列教育訓練：
- 一、基礎訓練：6小時，包含下列課程
 - (一)志願服務內涵及倫理(2小時)
 - (二)志願服務法規之認識(2小時)
 - (三)志願服務經驗分享(2小時)
 - 二、特殊訓練：6小時，包含下列課程
 - (一)消費者保護法(2小時)
 - (二)個別定型化契約之應記載及不得記載事項(2小時)
 - (三)消費爭議處理技巧及案例解析(2小時)
 - 三、實習訓練：36小時(12週、每週3小時)
在服務地點學習接聽1950全國消費者服務電話諮詢專線，及協助現場民眾填寫消費爭議申訴書等表單，期滿經考評合格即正式成為本處消費者保護志工。
 - 四、在職訓練：每年6小時

每年度辦理消費者保護教育訓練，藉此充實志願服務人力專業知能，提升處理個案消費爭議之能力，並加強因應及溝通技巧。

玖、志工之權利義務：

一、志工應有以下權利：

- (一)接受足以擔任從事工作之教育訓練。
- (二)一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- (三)依據工作性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- (四)獲得從事服務之完整資訊。
- (五)參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

二、志工應有以下義務：

- (一)遵守倫理守則之規定。
- (二)遵守本處訂定之規章。
- (三)參與本處所提供之教育訓練。
- (四)妥善使用志工服務證。
- (五)服務時，應尊重受服務者之權益。
- (六)對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- (七)拒絕向受服務者收取報酬。

拾、志工之待遇：志工應屬無給職，並應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

拾壹、志工之管理及輔導：

- 1、每週須至少服務1次(3小時)，每次服務應簽到退，並填寫值勤登記表。
- 2、如臨時有事不克前來，須先告知本處專責人員，以利安排相關人員替代服務。
- 3、建立志工完整基本資料，並由本處專責人員督導及記錄志工之出勤、服務態度、服務項目、優良事蹟等事宜，以有效管理志工服務績效。
- 4、對於依志願服務法完成教育訓練從事志願服務之志工，發給志願服務證及服務紀錄冊，並給予登錄服務時數。紀錄冊由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；有轉借、冒用或不當使用情事者，應予糾正並註記，其服務紀錄不予採計，轉換志願服務運用單位時，紀錄冊應繼續使用，有損壞或遺失情事者，志工得申請補發。

- 5、服務證內容應包括志願服務標誌、志工姓名、照片、發給服務證之單位、編號等，由本處製發及管理。
- 6、紀錄冊之管理依「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」辦理。

拾貳、志工之考核：

- 一、定期考核志工之服務績效。對服務成績特優志工，應選拔楷模加以獎勵；對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。
- 二、志工依本處指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權益者，由本處負損害賠償責任。志工有故意或重大過失時，本處對之有求償權。

拾參、志工之獎勵：

- 一、志願服務年資滿1年，服務時數達150小時以上者，得向本處申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。
- 二、協助志工申請志願服務獎勵暨榮譽卡之申請，以及相關單位獎勵事項。

拾肆、本計畫應於每年結束後2個月內(第1次為112年2月以前)，應將辦理情形函報主管機關臺南市政府社會局備查。