

臺南市麻豆地政事務所
志願服務工作手冊

108年6月13日

目 錄

壹、	志願服務的意義.....	3
貳、	志工倫理守則.....	4
參、	志工管理.....	5
一、	志工資格.....	5
二、	志工編組.....	5
三、	志工督導.....	5
四、	志工訓練.....	6
五、	志工人員之服務項目.....	6
六、	工作內容.....	6
七、	志工規範.....	7
八、	責任與義務.....	7
九、	志工之考核.....	8
十、	志工之福利.....	8
肆、	(附件一).....	9
一、	志願服務紀錄冊.....	9
二、	志願服務榮譽卡.....	9
伍、	(附件二) 志工教育訓練課程.....	10
陸、	(附件三)『台北 e 大學習網』，操作流程.....	11
柒、	附錄.....	13
	申請志願服務榮譽卡作業指引.....	13
	憑志願服務榮譽卡免費進入之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教 設施一覽表.....	16
	臺南市政府地政局所屬地政事務所運用志願服務推動要點.....	17
	臺南市麻豆地政事務所志願服務推動計畫.....	20
	志願服務法.....	25
	臺南市志工安全注意事項.....	31

壹、志願服務的意義

依志願服務法第三條：志願服務是民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能，及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

對社會提出志願服務者，簡稱志工。基於上所述，可知志願服務涵義有五：

- 一、 是由內心意願的自發，而非外力的迫促。
- 二、 組織是自由結合，民主的表現，更是結社自由理念的延伸。
- 三、 特色是部分時間的奉獻，而非專業的服務。
- 四、 推展是綜合的運用勝於個別的努力。
- 五、 貢獻不以物質為限，並擴及精神的滿足。

總之，志願服務是個人本濟世的胸襟，對社會提供精神或物質的力量，致力於改造或促進的服務。簡言之，就是以自己的所餘，去幫助別人的不足。

貳、志工倫理守則

(90.4.24 台(九0)內中社字第九0七四七五0號)

- 一、 我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
- 二、 我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
- 三、 我願專心服務，實事求是，不享受特權。
- 四、 我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
- 五、 我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
- 六、 我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
- 七、 我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
- 八、 我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
- 九、 我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
- 十、 我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
- 十一、 我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
- 十二、 我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

參、志工管理

一、志工資格

(一)志工需身心健康、品行良好、具服務熱忱與能力，並應具下列條件之一：

1. 具高中職以上之學歷。
2. 地政士等相關地政專業考試及格。
3. 地政專業相關公會推薦。
4. 退休公務人員。

(二)能長期固定提供部分時間參與志願服務者，志工得以口頭或書面申請參加、退出及輪值期間暫停服務，經志工隊長及本所之同意後生效。

二、志工編組

- (一)志工隊設置隊長一人、副隊長二人，其餘人員均為隊員。
- (二)志工隊長由全體志工隊員共同推選，任期二年，連選得連任一次。
- (三)隊長承本所交付之任務，綜理隊務（會議召集、志工之間及志工隊與本所溝通協調、志工值勤排班與督導、志工訓練、聯誼活動、參加政府舉辦活動與會議及有關志工事務）。
- (四)副隊長襄助隊長處理隊務，其任期與隊長同。

三、志工督導

- (一)本所由地用課課長統籌督辦志工相關行政事宜，
- (二)志工業務由本所研考或首長指派人員擔任志工聯絡員負責辦理。
- (三)本所應提供志工隊志願服務所需相關文具、紙張、影印、電話．．．等資源，並配合及協助輔導志工隊自我管理及成長，
- (四)志工隊長得將部分隊務在經本所同意下交由志工聯絡員處理。
- (五)幹部出缺處理原則：

1. 隊長於任期內因故無法執行志工隊勤務時，由副隊長接任。
2. 副隊長於任期內因故無法執行志工隊勤務時，由隊長重新遴選接任。
3. 隊長與副隊長於任期內同時因故無法執行志工隊勤務時，由隊員重行推選。

四、志工訓練

- (一) 新進志工須完成十二小時之基礎訓練課程，並需接受三小時以上之特殊訓練課程。新到任志願工作人員，由隊長及志工督導帶領，進行實務訓練以了解工作性質。
- (二) 為符合「志願服務紀錄冊」之申請規定（附件一），上級及相關單位舉辦之志工基礎訓練及特殊訓練，志願服務人員均應至少參加一次。
- (三) 本所辦理各項講習會，志願服務人員得視需要自由參加。
- (四) 教育訓練課程詳如（附件二）

五、志工人員之服務項目

- (一) 引導民眾使用各項服務設施。
- (二) 指導民眾使用電子查詢服務系統。。
- (三) 輔導民眾填寫各類申請書表。
- (四) 協助政令宣導或問卷調查。
- (五) 其他經上級或本所指定為民服務工作項目。

六、工作內容

- (一) 服務時間：週一至週五：上午 09：00～12：00，下午 14：00～17：00
- (二) 服務地點：本所志工服務台及民眾休息區
- (三) 每 3 小時為一班，每位隊員之輪值順序按月排班(星期例假日不排班)

每班一人，由本所排定輪值表，照表實施。

(四)輪值表排定後因故無法輪值時應事先告知隊長或志工聯絡員，以利協調代理人員。

(五)志願服務人員從事服務時應遵守志工規範，注意服裝儀容整潔，配戴志工識別證，並著志工服務背心。

七、志工規範

(一)遵守志願服務法及本所志願服務推動計畫之規定，秉持「我為人人，人人為我」服務之精神，協助本所推動為民服務工作。

(二)協助推動有關為民服務工作，應受本所指導與監督。

(三)服務民眾並恪遵法令，不可利用職務向民眾索取或收受酬勞。

(四)不得假藉名義在外招搖或涉及不法情事。

(五)對於不熟悉之地政法令須向本所有關人員查詢清楚後才可向民眾解說以免滋生困擾。

(六)志工人員服務範圍以本所訂的服務項目為原則，不得提供任何非關為民服務項目之行為。

(七)對於因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。

(八)妥善使用志願服務證。

(九)志工值班通勤應注意交通安全，避免發生事故。

(十)志工值勤時應避免與民眾發生衝突，以維護自身安全為重。

八、責任與義務

(一)志工服勤時，應著「志工服務背心」及配戴「識別證」，俾利民眾辨識。

- (二)志工之服務態度、團隊精神、品德及工作績效均列入考核範圍。
- (三)工作期間違反服務規範或其他不法情事經查明屬實者，予以取消本所志工資格。
- (四)因故無法繼續志願服務或遭取銷志工資格者應繳回「志工服務背心」與「志願服務證」。
- (五)志工有下列情事之一者，應予解任，收回其志願服務證，並辦理志工保險退保：
1. 妨礙業務執行。
 2. 利用服務場地，伺機謀取利益或包攬地政業務及經營其他商業行為。
 3. 假借公務機關名義，從事不法或不正當之行為。
 4. 無故未按時出勤，一年內累計達五次以上。
 5. 連續半年以上未輪值者。

九、志工之考核

- (一)每半年本所自行對志工進行考核，並依據本計畫所訂定之規範、責任與義務等項目評定志工個人及團隊服務績效。
- (二)每年一次配合上級志願服務辦理情形之考核，考核項目及考核指標由上級另定之。

十、志工之福利

- (一)志願服務工作為無給職，並得參加本所之員工文康聯誼活動。
- (二)於年度內參與之志工人員，本所編列預算投保意外保險。
- (三)年度內服務績效優良符合公開表揚條件者，經本所推薦由市府予以公開表揚或推薦參加內政部獎勵志願服務工作人員之選拔。

肆、（附件一）

一、 志願服務紀錄冊

志工完成基礎及特殊教育訓練後，應繳交相關文件給予志願服務運用單位，而志願服務運用單位檢具應備文件後，向各目的事業主管機關申請志願服務紀錄冊(以下簡稱紀錄冊)，並轉發所屬志工。

(一) 各志願服務運用機關之志願服務紀錄冊及編號應向各目的事業主管機關申請，例如地政事務所應向地政局申請，

(二) 服務紀錄冊中「服務」頁，登錄範例：

服務項目	服務內容	服務日期	服務時數	服務運用單位	登錄人簽章
社會福利	協助獨居長者送餐服務	98.01.01- 98.06.30	123 小時	○○○協會	○○○

二、 志願服務榮譽卡

志工申請到服務紀錄冊後只要服務年資滿3年、服務時數達300小時以上者得申請志願服務榮譽卡(以下簡稱榮譽卡)，志工憑榮譽卡可免費或優惠進入全國部分文教休閒場所及風景區，透過此福利可提升志工參與服務之意願。

非社會福利類志願服務運用單位，應將榮譽卡申請資料送該目的事業主管機關彙整後備文向社會局申請，並統一由社會局核發榮譽卡。

伍、（附件二）志工教育訓練課程

一、 基礎教育訓練

依據內政部 90.4.24（90）內中社字第 9074750 號函頒定，領有志願服務紀錄冊需上滿基礎訓練 12 小時，而各類別志工基礎訓練課程皆相同，亦隨著科技的進步基礎訓練上網即可學習並認證，因此鼓勵各目的事業主管機關的志願服務承辦人提供『台北 e 大學習網』的資訊給予志工，

網址：<https://elearning.taipei/mpage/>

1. 『台北 e 大學習網』，操作流程請參考(如附件三)。

2. 基礎訓練課程內容：

基礎訓練課程需上滿以下六個課程，每個課程為兩小時，共計 12 小時。

(1) 志願服務的內涵

(2) 志願服務倫理

(3) 自我了解及自我肯定 或快樂志工就是我（以上二種課程二選一）

(4) 志願服務經驗分享

(5) 志願服務法規之認識

(6) 志願服務發展趨勢

二、 特殊教育訓練

依志願服務法第 9 條第 2 項規定，特殊訓練課程由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依個別需求自行訂定，若該目的事業志願服務未訂定特殊訓練課程，授權各志願服務運用單位依需求自行規劃課程。

陸、（附件三）『台北e大學習網』，操作流程



一、加入會員流程



二、選課步驟



三、查詢是否通過課程及列印證明的方式



柒、附錄

申請志願服務榮譽卡作業指引

衛生福利部 104 年 6 月 3 日衛部救字第 1041360981 號函

- 一、為辦理志願服務榮譽卡之申請，特訂定本作業指引。
- 二、志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具一寸半身照片二張、服務紀錄冊影本及服務時數證明文件向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。

依其他法律規定之民防、義勇警察、義勇交通警察、義勇消防、守望相助、山地義勇警察、災害防救團體及災害防救志願組織編組成員自一百零二年六月十一日後，其服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，由地方警察、消防機關分別依內政部警政署、消防署所定時數認定相關作業規定，檢具一寸半身照片二張並造具名冊向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。
- 三、志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿後，志工得檢具前點相關文件重新申請。

志工依前項規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。
- 四、志願服務榮譽卡格式如附件，由地方主管機關印製發用。

附件

志願服務榮譽卡

正面

9 公分

志願服務榮譽卡	
	姓名：李大明
	有效期限：107.06.02
	編號：0007
	發給單位：○○○

6 公分

背面

9 公分

<p>注意事項：</p> <p>一、 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地方主管機關申請志願服務榮譽卡。</p> <p>二、 志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿後，志工得檢具前開相關文件重新申請。 志工依前項規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。</p> <p>持卡人出生年月日： 42 年03 月20 日 國民身分證統一編號（或護照號碼）：L1225464410</p>
--

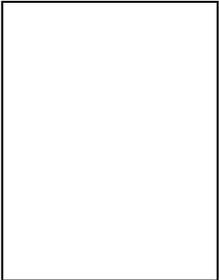
6 公分

附件

志願服務榮譽卡

正面

9 公分

志願服務榮譽卡(半價)	
	姓名：李小龍
	有效期限：107.06.02
	編號：0010
	發給單位：○○○

6 公分

背面

9 公分

<p>注意事項：</p> <p>一、依其他法律規定之民防、義勇警察、義勇交通警察、義勇消防、守望相助、山地義勇警察、災害防救團體及災害防救志願組織編組成員自一百零二年六月十一日後，其服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，由地方警察、消防機關分別依內政部警政署、消防署所定時數認定相關作業規定，檢具一寸半身照片二張並造具名冊向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。</p> <p>二、志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿後前項成員得檢具前開相關文件重新申請。 依前項規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。</p> <p>持卡人出生年月日： 50 年03 月28 日 國民身分證統一編號（或護照號碼）： L123456789</p>

6 公分

憑志願服務榮譽卡免費進入之公立風景區、未編定座次之康樂場所 及文教設施一覽表

臺南市政府志願服務網/榮譽卡免費進入場所查詢

日期：2019年6月13日 本站拜訪人數：1387679 | 網站導覽 | 回首頁 | English | 市府首頁



【臺南市政府】
TAINAN CITY GOVERNMENT

志願服務

Volunteer Service

關於志推中心 法規政令 團隊介紹 志工需求 課程資訊

便民訊息

- 最新消息
- 祥和小隊
- 榮譽卡專區**
- 紀錄冊專區
- 全國志願服務推廣中心一覽表

下載專區

獎勵表揚

志工園地

志願服務基礎訓練

首頁 > 便民訊息 > 榮譽卡專區 觀看次數：5756 資料列印 推薦轉寄 分享

→ 榮譽卡免費進入場所查詢

最後更新日期：2019/2/22 上午 09:39:47
請點選以下網址查詢：
<https://vol.mohw.gov.tw/vol2/honor/index>

刊登日期：2012/3/29

衛生福利部志願服務資訊網查詢



衛生福利部志願服務資訊網

想加入志願行列嗎?

字體大小：中 大

縣市別：

得免費進入之場所名稱	電話	縣市	備註
<input type="checkbox"/> 溪月國家森林遊樂區	02-26720004	新北市	須自費10元購...
<input type="checkbox"/> 龍舟公園	02-24909258	新北市	臺北角志工可...
<input type="checkbox"/> 龍舟四季橋	02-24901000	新北市	持志工榮譽卡...
<input type="checkbox"/> 麻薩海水浴場	02-24992381	新北市	持志工榮譽卡...

臺南市政府地政局所屬地政事務所運用志願服務推動要點

一、臺南市政府地政局（以下簡稱本局）為有效運用社會資源，提供公益性服務，並規範所屬地政事務所（以下簡稱地所）運用志願服務人員（以下簡稱志工）之推動事項，特訂定本要點。

二、志工之招募：

- (一)由地所訂定志願服務推動計畫，自行或聯合辦理招募志工。
- (二)遴選之志工，除應身心健康，有愛心，具服務熱忱外，亦應具下列條件之一：
 - 1．具高中職以上之學歷。
 - 2．地政士等相關地政專業考試及格。
 - 3．地政專業相關公會推薦。
 - 4．退休公務人員。
- (三)招募志工應公開透過各類管道發放招募志工訊息，或函請本市地政專業相關公會轉知所屬會員參加地政志願服務行列。

三、志工訓練

- (一)基礎訓練：地所應轉知所轄志工各項基礎訓練訊息。
- (二)特殊訓練：
 - 1．本局辦理地政教育訓練時，地所得依課程內容安排志工參訓。
 - 2．地所應指定熟悉業務之人員或聘請專業人員進行法令研討、實務工作經驗分享。

四、志工之服務項目：

- (一)引導民眾使用各項服務設施。
- (二)指導民眾使用電子查詢服務系統。
- (三)輔導民眾填寫各類申請書表。
- (四)協助公務機關政令宣導或問卷調查。
- (五)其他經本局或地所指定為民服務工作項目。

五、志工服勤之規範：

- (一)遵守志願服務法第十五條規定義務。
- (二)應依排定之輪值時間準時出勤，並簽到及簽退，因故無法到所輪值時應事先告知服務地所專責人員。
- (三)服務時應著地所規定服裝、背心、背章或名牌，以利民眾辨識。

六、地所輔導管理志工：

- (一)提供志工必要之資訊，並置專責人員辦理志願服務輔導管理事宜。
- (二)每年定期舉辦志工座談會，並將會議記錄函送本局備查。
- (三)協助本局舉辦志願服務聯繫會報。
- (四)不定期更新網站「志工專區」資訊。
- (五)地所對已完成基礎訓練及特殊訓練之志工，應向本局申請發給志願服務紀錄冊。
- (六)地所應於年度結束後二個月內，將志願服務業務辦理情形函報本局。
- (七)地所應確實於內政部志願服務資訊整合系統登錄志工個人服務檔案，並隨時維護更新。
- (八)所轄志工有下列情事之一者，地所應予解任，收回其志願服務證，並辦理志工保險退保：
 - 1．妨礙業務執行。
 - 2．利用服務場地，伺機謀取利益或包攬地政業務及經營其他商業行為。
 - 3．假借公務機關名義，從事不法或不正當之行為。
 - 4．無故未按時出勤，一年內累計達五次以上。
 - 5．連續半年以上未輪值者。遴任期間志工得向地所申請不再繼續服務，並應繳回其志願服務證。

七、志工(團隊)之考核、評鑑：

- (一)地所應依第五點服勤規範之項目，每半年對其所轄志工進行考核，並評定志工個人及團隊服務績效。
- (二)本局每年一次至地所考核其運用志願服務之辦理情形，考核項目及考核指標由本局另定之。
- (三)本局對地所之評鑑應做成紀錄，並追蹤缺失之改進情形。評鑑成績經陳報核定後，成績優良者，應予以獎勵。

八、志工(團隊)之獎勵：

(一)地所應薦送符合下列條件之地政志工，每年於志願服務聯繫會報表揚：

1．績優獎：

(1) 從事地政業務志願服務工作連續滿三年以上，累計服務總時數達一百五十小時以上，且評選前一年十一月一日起至當年十月三十一日止，從事地政業務服務時數達六十小時以上，排定服務時間到勤率達百分之八十以上之優良志工。

(2) 最近三年未獲同一表揚者。

2．資深獎：從事地政業務志願服務工作連續滿十年以上，累計服務總時數達五百小時以上者。

(二)地所適時推薦志工(團隊)參加內政部或其他機關之表揚。

(三)志工得報名參加地所舉辦之員工文康活動、歲末聯歡會等聯誼活動。

九、本局及地所應編列預算或結合社會資源推動志願服務。

臺南市麻豆地政事務所志願服務推動計畫

104年08月11日本所總收文1040084062號簽核定

104年10月15日本所總收文1040108759號簽修訂

106年10月19日本所總收文1060108500號簽修訂

壹、依據：

- 一、臺南市政府地政局所屬地政事務所運用志願服務推動要點。
- 二、為應上級規定及本所志願服務工作革新需要，爰訂定本推動計畫，並自奉核日起，原設置之「臺南市麻豆地政事務所志工人員設置要點」即截止適用。

貳、目的：

在國家財政拮据及地政機關人力資源不足情形下，為結合社會資源、運用民間力量，積極招募社會人士，協助推動地政業務以強化服務功能，擴大服務層面，落實服務品質並紓解地政人力不足。

參、志願服務人員招募方式：

運用本所網頁或張貼公告、海報等宣傳招募。

肆、建立志願服務隊（以下簡稱志工隊）：

一、志工資格及編組

(一) 志工需身心健康、品行良好、具服務熱忱與能力，並應具下列條件之一：

1. 具高中職以上之學歷。
2. 地政士等相關地政專業考試及格。
3. 地政專業相關公會推薦。
4. 退休公務人員。

(二) 能長期固定提供部分時間參與志願服務者，志工得以口頭或書面申請

參加、退出及輪值期間暫停服務，經志工隊長及麻豆地政事務所(以下簡稱本所)同意後生效。

- (三)志工隊設置隊長一人、副隊長二人，其餘人員均為隊員。志工隊長由全體志工隊員共同推選，任期二年，連選得連任一次。隊長承本所交付之任務，綜理隊務（會議召集、志工之間及志工隊與本所溝通協調、志工值勤排班與督導、志工訓練、聯誼活動、參加政府舉辦活動與會議及有關志工事務）。副隊長襄助隊長處理隊務，其任期與隊長同。
- (四)本所由地用課課長統籌督辦志工相關行政事宜，志工業務由本所研考或首長指派人員擔任志工聯絡員負責辦理。本所應提供志工隊志願服務所需相關文具、紙張、影印、電話．．．等資源，並配合及協助輔導志工隊自我管理及成長，志工隊長得將部分隊務在經本所同意下交由志工聯絡員處理。
- (五)幹部出缺處理原則：
- 1、隊長於任期內因故無法執行志工隊勤務時，由副隊長接任。
 - 2、副隊長於任期內因故無法執行志工隊勤務時，由隊長重新遴選接任。
 - 3、隊長與副隊長於任期內同時因故無法執行志工隊勤務時，由隊員重行推選。

伍、志願服務人員之訓練：

- 一、新進志工須完成十二小時之基礎訓練課程，並需接受三小時以上之特殊訓練課程（應包括下列課程之一：登記類、測量類、地價類或其他地政相關課程）。新到任志願工作人員，由隊長及志工督導帶領，進行實務訓練以了解工作性質。
- 二、地政士任地政志工，業已依地政士法於最近四年內完成三十個小時之專業訓練者，如符合上述特殊訓練課程可抵免特殊訓練。
- 三、為符合「志願服務紀錄冊」之申請規定，上級及相關單位舉辦之志工基礎訓練及特殊訓練，志願服務人員均應至少參加一次。
- 四、本所及有關單位辦理之各項講習會，志願服務人員得視需要自由參加。

陸、服務人員之服務項目：

- 一、引導民眾使用各項服務設施。
- 二、指導民眾使用電子查詢服務系統。
- 三、輔導民眾填寫各類申請書表。
- 四、協助政令宣導或問卷調查。
- 五、其他經上級或本所指定為民服務工作項目。

柒、志願工作內容：

- 一、服務時間：週一至週五：上午 09：00～12：00，下午 14：00～17：00
- 二、服務地點：本所志工服務台及民眾休息區
- 三、每 3 小時為一班，每位隊員之輪值順序按月排班(星期例假日不排班)
每班一人，由本所排定輪值表，照表實施。
- 四、輪值表排定後因故無法輪值時應事先告知隊長或志工聯絡員，以利協調代理人員。
- 五、志願服務人員從事服務時應遵守志工規範，注意服裝儀容整潔，配戴
志工識別證，並著志工服務背心。

捌、志願服務人員之規範、責任與義務、考核、福利：

一、規範

- (一) 遵守志願服務法及本所志願服務推動計畫之規定，秉持「我為人人，
人人為我」服務之精神，協助本所推動為民服務工作。
- (二) 協助推動有關為民服務工作，應受本所指導與監督。

- (三) 服務民眾並恪遵法令，不可利用職務向民眾索取或收受酬勞。
- (四) 不得假藉名義在外招搖或涉及不法情事。
- (五) 對於不熟悉之地政法令須向本所有關人員查詢清楚後才可向民眾解說以免滋生困擾。
- (六) 志工人員服務範圍以本所訂的服務項目為原則，不得提供任何非關為民服務項目之行為。
- (七) 對於因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- (八) 妥善使用志願服務證。
- (九) 志工值班通勤應注意交通安全，避免發生事故。
- (十) 志工值勤時應避免與民眾發生衝突，以維護自身安全為重。

二、責任與義務：

- (一) 志工值勤時，應著「志工服務背心」及配戴「識別證」，俾利民眾辨識。
- (二) 志工之服務態度、團隊精神、品德及工作績效均列入考核範圍。
- (三) 工作期間違反服務規範或其他不法情事經查明屬實者，予以取消本所志工資格。
- (四) 因故無法繼續志願服務或遭取銷志工資格者應繳回「志工服務背心」與「志願服務證」。
- (五) 無故未按時出勤，一年內累計達五次以上或連續半年以上未輪值者，當年度將不再予以排班，但經當事人主動申請恢復排班者不在此限。

三、考核

- (一) 每半年本所自行對志工進行考核，並依據本計畫所訂定之規範、責任與義務等項目評定志工個人及團隊服務績效。

(二) 每年一次配合上級志願服務辦理情形之考核,考核項目及考核指標由上級另定之。

四、福利

(一) 志願服務工作為無給職,並得參加本所之員工文康聯誼活動。

(二) 於年度內參與之志工人員,本所編列預算投保意外保險。

(三) 年度內服務績效優良符合公開表揚條件者,經本所推薦由市府予以公開表揚或推薦參加內政部獎勵志願服務工作人員之選拔。

玖、本計畫所需經費由本所相關經費項下核實支應。

拾、本計畫奉主任核准後實施,修正時亦同。

志願服務法

第一章 總則

第一條 為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。

志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。

第二條 本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。

前項所指之服務計畫不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。

第三條 本法之名詞定義如下：

一、志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

二、志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。

三、志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

第二章 主管機關

第四條 本法所稱之主管機關：在中央為衛生福利部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。

前二項各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，其權責如下：

一、主管機關：主管從事社會福利服務、涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其他綜合規劃事項。

二、目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等公眾利益工作之機關。

第五條 主管機關及各目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各主管機關及各目的事業主管機關視其實際業務需要定之。為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，每年至少應召開志願服務聯繫會報一次。

對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。

第五條之一 中央主管機關應至少每五年舉辦志願服務調查研究，並出版統計報告。

第三章 志願服務運用單位之職責

第六條 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。

集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。

第七條 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。

前項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。

志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查。

志願服務運用者為各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務計畫相符者，免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。

志願服務運用者未依前二項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為服務績效考核之參據。

第八條 主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理前條志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與本法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備案。

第九條 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：

一、基礎訓練。

二、特殊訓練。

前項第一款訓練課程，由中央主管機關定之。第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。

第十條 志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。

第十一條 志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。

第十二條 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。

前項志願服務證及服務紀錄冊之管理辦法，由中央主管機關定之。

第十三條 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。

第四章 志工之權利及義務

第十四條 志工應有以下之權利：

- 一、接受足以擔任所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、依據工作之性質與特點，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。

第十五條 志工應有以下之義務：

- 一、遵守倫理守則之規定。
- 二、遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- 三、參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
- 四、妥善使用志願服務證。
- 五、服務時，應尊重受服務者之權利。
- 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。
- 八、妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。

前項所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。

第五章 促進志願服務之措施

第十六條 志願服務運用單位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。

第十七條 志願服務運用單位對於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，得發給服務績效證明書。

前項服務績效之認證及證明書格式，由中央主管機關召集各目的事業主管機關及直轄市、縣（市）政府會商定之。

第十八條 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用。

第十九條 志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。

主管機關及目的事業主管機關得就前項服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。

主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。

主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。

志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。

前項獎勵辦法，由各級主管機關及各目的事業主管機關分別定之。

第二十條 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。

志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

依其他法律規定之民防、義勇警察、義勇交通警察、義勇消防、守望相助、山地義勇警察、災害防救團體及災害防救志願組織編組成員，自本法修正施行後，其服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，準用第一項及第二項規定，予以半價優待。

第二十一條 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役；其辦法，由中央主管機關定之。

第六章 志願服務之法律責任

第二十二條 志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。

前項情形，志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。

第七章 經費

第二十三條 主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及志願服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。

第八章 附則

第廿四條 志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用本法之規定。

第廿五條 本法自公布日施行。

臺南市志工安全注意事項

- 1 請具備「預防危險、安全第一」之基本觀念，隨時注意人身及財產安全，主動防範各種危險或意外之發生。
- 2 志工於運用單位服務期間內，均請以簡樸為原則，不應崇尚奢華，並請注意本身之言行舉止，盡量端莊穩重，以減少無謂之困擾，俾利避免發生危及人身或財產安全之事件。
- 3 志工於服務期間及服務前後途中，請務必注意交通安全，避免發生交通事故致生法律糾紛；如志工因特殊之業務需要，非駕駛汽、機車無法達成服務工作目的者，應先向服務單位提出申請。
- 4 志工在服務期間請與服務單位充分討論工作任務，深入瞭解各項業務屬性，以利預防工作環境潛在危機，並請隨時與其他志工相互配合支援。
- 5 志工在服務期間，對於週遭之人、事、時、地、物等均請保持適度警覺，注意有無違反常規或常態之危險徵候，主動向服務單位反應。
- 6 志工在服務期間，請儘量保持手機或電話可通話狀態，以備必要之緊急聯絡。
- 7 志工在服務期間，如發生意外事故，應立即與服務單位聯絡，請勿私自解決。
- 8 志工在服務期間，如所在地區遭遇天災或發生流行疫病，無論本人是否直接受到影響，請務必先連繫或知會服務單位，俾利瞭解志工後續行程。
- 9 志工在服務期間，應配合服務單位對於志工安全之督導考核，並於業務報告中即時反應安全相關問題。
- 10 志工在服務期間，服務單位得隨時增訂公布志工應遵守之安全注意事項或宣導相關安全防範案例，志工應充分配合。