

優格社會福利服務學會

志願服務團隊設置及管理辦法

一、目的

為推動本會各項社會福利、文化教育及環境服務工作，結合社區居民與社會大眾參與志願服務，建立適切之志工招募、培訓、服務及管理制度，使志工能依其興趣、專長與服務意願參與本會相關工作，並促進社區參與及在地服務之發展，特訂定本辦法。

二、依據

本辦法依《志願服務法》及相關法令規定，並配合本會組織章程及實際服務需要訂定之。

三、招募對象

凡認同本會服務理念，具有志願服務意願，並願意遵守本會相關規範者，均得提出申請。

依服務性質需要，本會得就志工之年齡、專長、經驗、服務時間或其他條件進行評估及安排。

未成年人參與志願服務者，依相關法令及本會服務規範辦理。

四、招募及加入方式

本會得依各項服務及人力需求，不定期辦理志工招募。

志工加入原則依下列程序辦理：

1. 填寫志工報名表。
2. 進行服務意願及需求了解。
3. 依志工興趣、專長及本會服務需要進行服務媒合。
4. 參與相關教育訓練及服務說明。
5. 經本會安排後參與志願服務。

本會得依服務性質及實際需要安排面談、服務觀察或其他必要程序。

五、志工類別

本會依服務內容及志工參與性質，分為下列三類：

（一）社福志工

參與本會社會福利及相關支持服務，包括：

1. 兒童及少年服務。
2. 高齡者服務。
3. 身心障礙者服務。
4. 家庭照顧者相關服務。
5. 社區關懷及陪伴服務。
6. 福利據點及社區活動協助。
7. 物資整理、餐食及相關生活支持服務。
8. 其他社會福利相關志願服務。

（二）文教志工

參與本會文化、教育及學習相關服務，包括：

1. 閱讀及學習推廣。
2. 文化與藝術活動。
3. 課程及教育活動協助。
4. 社區文化相關活動。
5. 教材、資料及活動準備。
6. 其他文化教育相關志願服務。

（三）環保志工

參與社區環境及環境教育相關服務，包括：

1. 社區環境整理與維護。
2. 資源回收及分類。
3. 環境教育及宣導活動。
4. 社區環境改善相關工作。
5. 其他環境服務相關志願工作。

志工類別並非固定限制，本會得依志工意願、專長及實際服務需要，安排參與不同類型之服務。

六、服務安排

1. 志工服務內容由本會依各項服務需要及志工個別情況安排。
2. 志工應依約定之服務時間及地點參與服務。
3. 因故無法參與原定服務時，應事先通知相關工作人員。
4. 志工參與服務前，應了解服務內容、注意事項及相關安全規範。
5. 涉及專業判斷、個案處遇或其他依法應由專業人員執行之工作，不得由志工自行處理。
6. 本會得依服務現況、服務對象需求及志工參與情形調整服務內容或安排。

七、教育訓練

為增進志工服務知能及維護服務品質，本會依志願服務相關法令及服務需要辦理或安排相關教育訓練。

教育訓練得包括：

1. 志願服務基本知能。
2. 本會組織及服務內容介紹。
3. 志願服務倫理與專業界線。
4. 服務對象權益與隱私保護。
5. 各類服務所需之相關知能。
6. 服務安全與緊急事件處理。
7. 其他與志願服務相關之教育訓練。

不同類型志工得依其服務內容接受必要之專業或特殊訓練。

八、督導與支持

1. 本會依志工服務內容安排相關工作人員進行服務說明、督導及聯繫。
2. 志工於服務過程中如遇困難或疑義，應主動向工作人員反映。
3. 本會得視需要辦理志工會議、督導、交流、聯誼或相關支持活動。
4. 對於特殊服務情境或較具專業性之工作，應由相關工作人員提供必要之現場指導。

九、服務紀錄

1. 志工應依本會規定辦理簽到退或相關服務紀錄。
2. 本會依實際服務情形登錄志願服務時數。
3. 志工服務紀錄之管理依《志願服務法》及相關規定辦理。

4. 志工因升學、就業或其他需要申請服務證明者，本會得依實際服務紀錄核發相關證明。

十、志工權利

志工於本會服務期間享有下列權利：

1. 接受與服務內容相關之教育訓練及服務說明。
2. 了解所參與服務之內容、方式及相關注意事項。
3. 獲得執行服務所需之必要支持與指導。
4. 對服務安排提出意見或建議。
5. 依相關規定申請志願服務紀錄及服務證明。
6. 依相關規定及本會實際辦理情形獲得志工保險及相關安全保障。
7. 參與本會辦理之志工交流、聯誼或相關活動。

十一、志工義務

志工應遵守下列事項：

1. 遵守志願服務倫理及本會相關規範。
2. 尊重服務對象之人格尊嚴、需要、選擇及個別差異。
3. 依約定時間及服務內容執行志願服務。
4. 接受本會相關教育訓練、督導及工作指導。
5. 維持適當之服務關係及界線。
6. 不得利用志願服務關係從事推銷、招攬、宗教或其他與服務無關之活動。
7. 愛惜本會提供之設備、物資及其他服務資源。
8. 不得以本會志工身分從事未經本會同意之活動或對外發言。
9. 服務過程中如發現可能影響服務對象權益或安全之情況，應立即向工作人員反映。

十二、保密及服務對象權益

1. 志工對服務過程中所知悉之服務對象個人資料、家庭狀況、健康資訊及其他相關資訊，負有保密義務。
2. 未經本會及相關當事人同意，不得擅自拍攝、錄音、錄影、複製或公開服務對象相關資料。
3. 不得將服務過程中取得之資料用於志願服務以外之目的。
4. 不得於社群媒體、通訊軟體或其他公開場合揭露足以辨識服務對象身分之資訊。
5. 志工停止服務後，保密義務仍持續有效。

十三、保險與安全

1. 本會依相關法令及實際服務情形辦理志工保險。
2. 志工參與外出、社區活動或其他服務時，應遵守本會相關安全規範及工作人員指示。
3. 志工於服務期間發生事故、身體不適或其他緊急情況時，應立即通知相關工作人員。
4. 本會得依服務性質評估志工是否適合參與特定服務，以維護志工及服務對象之安全。

十四、考核、獎勵及表揚

1. 本會得依志工之服務時數、服務態度、參與情形及服務表現進行相關考核。
2. 服務表現良好者，本會得依相關規定辦理表揚、推薦或其他適當之獎勵。
3. 符合相關獎勵或表揚資格者，本會得協助推薦參與政府或其他單位辦理之志願服務獎勵。

十五、停止或終止服務

志工有下列情形之一者，本會得視情節予以提醒、輔導、暫停服務或終止其志願服務：

1. 違反志願服務相關法令或本會服務規範。
2. 違反保密義務或侵害服務對象權益。
3. 有不當言行，影響服務對象、本會工作人員或其他志工之權益。
4. 未遵守服務安排或工作人員之合理指導，經溝通仍未改善。
5. 擅自以本會或志工名義從事未經同意之活動。
6. 其他經本會評估不適合繼續參與服務之情形。

志工因個人因素無法繼續參與服務者，得主動向本會提出停止服務。

十六、經費

本會推動志願服務所需之相關經費，得由政府補助、本會年度預算、民間資源或其他合法來源支應。

十七、附則

1. 本辦法未盡事宜，依《志願服務法》及相關法令規定辦理。
2. 本會得依服務發展及實際需要修正相關服務內容及管理方式。
3. 本辦法經本會理事會通過後施行，修正時亦同。