

財團法人



全成社會福利基金會

志工手冊



財團法人全成社會福利基金會 志願服務運用管理辦法

94.12.30 訂定
107.11.05 修訂
109.12.30 修訂

第一章 總綱

第一條：本會為志願服務祥和計劃運用單位，編組於臺中市政府祥和計劃志願服務 72 小隊，本會將其定名為「財團法人全成社會福利基金會台中區志願服務隊」，以下簡稱本隊。

第二條：服務宗旨：發揮「關懷弱勢、助人利他」的精神，培養熱心公益，慷慨服務，鼓勵踴躍加入志工服務的行列，協助推動志工風氣。

第二章 隊員

第三條：資格：凡是認同本會、關心社會、有志服務之人員，或本會工作人員有意投入非主責業務服務者，皆可向本會相關承辦索取表格或逕至本會官網下載表格提出申請。相關申請資料依「個人資料保護法」之規範，保障隱私權益。

第四條：申請方式與入隊：經向本隊組長登記，遞交履歷與基本資料進行審查，組長必須對應徵者履歷表的各項資料進行初步審核，包含是否涉及性侵害犯罪防治法、洗錢防制法、資恐防治法等，通過資料審查與面談者即成為本隊之正式隊員。每名隊員應選擇至少一處之服務組別，並依服務協議書規範事項提供志願服務。

第五條：隊員之權利與義務

一、權利：

1. 參加志願服務相關教育訓練。
2. 參加本隊所主辦與協辦之觀摩、聯誼等活動。
3. 每年向當地政府登錄志工時數，享受政府志願服務法規定之福利。
4. 得於大會中發言建議，並詢問有關隊務。
5. 凡本隊隊員參加活動，如有安全顧慮，須為參加人員保險。

二、義務：

1. 遵守志工倫理守則及本會之管理規章。
2. 遵守本隊服務規範及其他相關規定。
3. 出席本隊志願服務有關會報及活動。
4. 協助本隊活動之運作。
5. 維護本隊有形與無形之資產完整。
6. 每半年(三月及九月)接受自評、組長及隊長考核。
7. 瞭解穩定社會秩序之相關政令，維護基本人權。
8. 其餘事項悉依志願服務法之規定。

第三章 組別與幹部

第六條：本會依業務方案性質將本隊區分為4組，計有居家服務組、社區服務組、服務學習組、總會組，各組服務項目包含關懷小組、行政小組、活動小組等。本隊下設隊長、副隊長、財務委員各一名。

一、隊長：秉承本會志願服務之宗旨，統籌志工隊業務，並召集、主持志工隊會議。

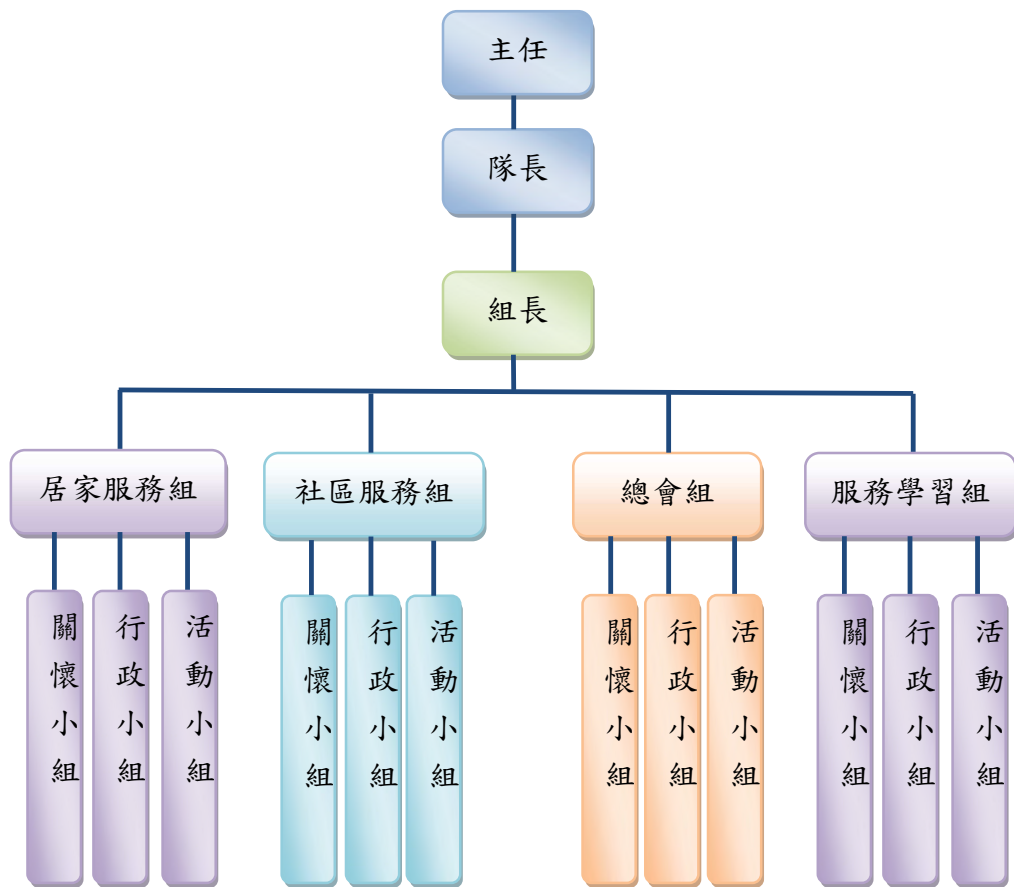
二、副隊長：協助隊長，就文宣、總務、活動策劃、志工招募訓練、輔導監督各組工作司其責，隊長無法視事時，代行隊長職責。

三、各組組長：負責該組工作之執行、志工組員之督導。

四、組員：協助組長完成各組工作。

1. 關懷小組—對外執行各項電話關懷及關懷訪視等事宜。
2. 行政小組—檔案整理及各項紀錄建檔，協助會內行政庶務事宜。
3. 活動小組—活動設計及節慶、職訓、宣傳辦理、對外活動事務、攝影及活動環境維持等。

第四章 組織架構圖



第五章 選舉條例

第七條：選舉：本隊於每年十二月底前需舉行一次隊員大會，選出隊長與財務委員，其餘幹部則由新任隊長委派並頒發聘書。倘若本隊隊員人數未達 40 人以上，該年度之隊長得由本會指派擔任。

第八條：任期：隊長、副隊長任期為一年，得連選及連任一次。財委任期為一年，不得連任。

第九條：選舉票數需經 1/2 全體隊員及全體幹部出席，並達 2/3 出席隊員及出席幹部同意使生效。

第十條：本隊員可經由 1/4 連署，召開隊員大會，經 3/4 出席，2/3 投票同意，即可罷免幹部。

經隊員大會決議通過之相關事項皆應提報本會主管核備；本會應依本市志願服務運用相關規定，彙整活動成果提報主管機關備查。

第六章 會議

第十一條：本隊幹部定期會議每半年（2月、8月）召開一次，每年12月底前召開隊員大會改選幹部。每年至少辦理2場志工在職訓練，包含以提供志工相關在職知能、必要之安全防護訓練、防制洗錢與資恐之相關訓練，以督促遵守志工倫理守則及相關法令規範。

第十二條：活動期間隊長得賦予活動召集人全權召開並主持籌備會及檢討會。

第十三條：遇有重大事故，隊長於一週內召開特別會議及臨時動議。

第十四條：本隊相關決策得於幹部會議及志工會議中進行，倘其決議事項將損及隊員權益或有相關爭議者，應由隊員大會決議或經本會主管會議審議通過使得執行之。

第七章 章程修改

第十五條：由幹部會議中提出，經1/2幹部出席，達出席人數2/3通過呈請隊長審核並提報本會通過後公佈之。

第八章 幹部之罷免

第十六條：凡有下列情形者，將罷免其職：

- 一、涉及洗錢防制法第二條之行為或資恐防制法第四條之制裁名單者。
- 二、嚴重破壞隊譽，疏忽其責，怠忽職守。
- 三、明顯不適其職，致使本隊運作不良，經溝通協調後仍無法改善者。
- 四、該年度單次考核未達75分者。

第十七條：凡當選隊長，不得兼任其他志工隊一級幹部。

第十八條：罷免權：需經本屆幹部2/3連署通過，於幹部會議中提出，由隊長召開。1/2的人出席，達出席人數2/3通過方予罷免之。倘為隊長不適，則由副隊長召開隊員大會。

第九章 經費之來源與運用

第十九條：本隊經費之來源概有：

- 一、指定捐款。
- 二、活動獎勵金。
- 三、方案補助款。
- 四、其它。

第二十條：本隊經費之使用：

- 一、保險支出。
- 二、各項活動經費之支出。
- 三、會議決議支出之款項。

第二十一條：本隊所主辦之各項活動，均須提出企劃書，交隊長初審再提本會主管審核通過，始得執行。

第十章 服務時數獎勵辦法

第二十二條：服務時數計算辦法，本隊各項服務皆以實際之服務時數計算，時數計算以志工之工作記錄表或簽到表為準，其中車程往返時間及相關訓練不得列計。

第二十三條：時數統計工作由各組組長負責，各組組長於次月 15 日內內，將該組成員時數報表填製完成，交予本隊隊長簽核並提報本會。

第二十四條：獎勵標準如下：

一、會內獎項

1. 全勤獎：每月值班皆全勤且滿八小時(固定假日按比例扣除)者，按年辦理年度表揚。
2. 模範獎：凡在本隊擔任志工服務持續滿一年，且年度平均考績達 90 分以上(含)者予以獎勵。
3. 奉獻獎：凡在本隊擔任志工滿一年，該年度服務時數滿一百小時者。

4. 特殊貢獻獎：因特殊貢獻或優良事績應以特別表揚者，經隊長提報，經總會審核通過後獎勵之。

以上各項均於年度大會中公開表揚，並頒發感謝狀。

二、會外獎項

各獎項依主管機關公告之獎項定期提報志工受獎，然各獎項提報之要求時數，應含於本隊服務達 1/2 以上者，方予以提報。

第二十五條：服務滿三年且時數達三百小時者，由本隊檢具證明向目的事業主管機關申請核發志願服務榮譽卡。

第二十六條：服務時數之統計，自服務開始日起算。

第二十七條：本獎懲辦法如有未盡事宜，得由隊長呈報本會審議後，再行修改之。

第十一章 訓練辦法

第二十八條：職前訓練及實習：凡誠心參與本隊志願服務者均得參加；訓練後分配到服務場域實習，由組長督導與評值，經評值合格提報隊長審核，發給本隊志工服務證。

第二十九條：在職訓練：以強化隊員素質為主，會內訓練每半年舉辦一次，全年度至少一場性侵害犯罪防治法、洗錢防制法與資恐防治法相關課程。會外訓練得依各組別性質指派隊員參訓。

第十二章 管理規則

第三十一條：本隊除服務學習組與活動小組外，各隊員每月應提供至少一次之服務。

第三十二條：一般民眾經本隊施以職前教育後，成為本隊之實習志工，實習期間至少一個月，經組長評值合格者提報隊長，升為正式志工，不能勝任者，則停止志工實習。

第三十三條：隊員須於每月三日以前，將上月之工作紀錄交給組長彙整成報並繳交給相關工作人員。組長將對員時數統計填表後，於每月十五日前交於本隊登錄。本隊將定期公告隊員之服務時數，隊員若針對服務時數疑義可向隊長查詢。

第三十四條：本會正式隊員須參加內政部祥和計畫志願服務隊，每年一月及七月須將志

願服務登錄證送回基金會登錄時數。

第三十五條：隊員如因故無法按時執行任務時必須請假，事假須 24 小時前通知組長，病假及喪假需於四小時前通知，以利緊急處理。

第三十六條：隊員請假期間由組長代理其職務，若請假時間超過二個月以上者，需填寫暫停職務申請書。

第三十七條：隊員於暫停職務原因消失或期滿，欲恢復排班服務時，須填寫復職申請表，經組長核可後，由本會通知復職。如到期未提出申請，則視為自動離職。

第三十八條：隊員不得向服務對象推銷物品，亦不可作投資建議，一經發覺即解除志工職務。

第三十九條：隊員如違反本隊相關規定或志願服務倫理法，以致於隊譽受損或服務對象利益受損，經組長及隊長核定後呈報會內主管即解除隊員職務。

第十三章 值班須知

第四十一條：隊員值班需遵從以下之規範

- 一、 隊員可依自己之時間許可，每次提供 2-4 小時，協助本會從事服務。
- 二、 非經組長同意，非隊員不可伴同值班或代班，若有特殊情況，請聯絡隊長或本會主管。
- 三、 確實遵守服務時間，不可遲到或不到。如臨時有事，須於規定內向組長或隊長請假。
- 四、 隊員在服務時間內，一律以志工介紹自己，不得告知自己的電話地址等個人資料。
- 五、 服務時必須著本隊背心並配帶識別證。
- 六、 在服務期間內應尊重受服務對象家人之生活作息及安寧。
- 七、 值班中有任何問題或受到任何不平等的對待或要求，請儘量忍耐，事後應與組長或隊長連繫，以解決問題。
- 八、 從事關懷服務時不得從事推銷及販賣等商業行為。

- 九、若須帶服務對象外出時，請事先獲得其家屬及組/隊長同意，並於途中注意自身及案主之安全。
- 十、未經家屬同意請勿提供任何食物、飲料和藥物或對家屬做有關醫療之建議。
- 十一、本服務不得索取及收受服務對象及家屬任何酬勞，並請勿與服務對象有任何之金錢往來，若服務對象委託代為購物，最好要有發票或收據。
- 十二、對會務有不了解之事情，不做背後之批評及任何承諾，如有疑問或建議可隨時與組長或隊長聯絡。
- 十三、志工於服務時間外，如服務對象要求做額外之服務時，應事先告訴組長或隊長並獲同意後才可為之。
- 十四、請尊重服務對象及家屬之隱私，對有關服務對象之隱私資料，隊員有絕對保密之義務，不可任意宣揚或討論，更不可做為笑談資料。

第四十二條：本章程各條例，不得違反志願服務法，違者無效。

第四十三條：本章程自公佈日起生效，修正訂同。