# 新竹縣志願服務業務推動實務工作手冊

新竹縣政府社會處編製

中華民國112年05月

# 新竹縣志願服務業務推動工作手冊目錄


壹、序……1

貳、新竹縣志願服務願景與發展策略……2

參、志願服務管理……5

一、志願服務隊成立步驟與流程（以社會福利類為範本）……5

二、新竹縣志願服務計畫表（範本）……7

三、新竹縣祥和計畫—志願服務隊組隊志工名冊……8

四、志願服務計畫書（範本格式）……9

五、志工召募報名表（以新竹縣志願服務推廣中心為範本）……10

六、志願服務紀錄冊申請及管理（以社會福利類申請為範本）……12

◆ 新竹縣社會福利類志願服務紀錄冊申請檢核清單……13

◆ 新竹縣社會福利類志願服務紀錄冊申請清冊……14

◆ 新竹縣志願服務紀錄冊補發切結書……15

七、新竹縣志願服務人員考核評量表（範本）……16

八、志願服務評鑑（以社會福利類為範本）……17

肆、志願服務教育訓練……19

一、教育訓練課程……19

二、教育訓練辦理方式……21

三、教育訓練計畫……22

四、教育訓練結業證書（範本）……26

伍、志願服務獎勵……27

一、申請志願服務榮譽卡……28

◆ 新竹縣志願服務榮譽卡申請檢核清單……30

◆ 新竹縣志願服務榮譽卡申請清冊……31

◆ 新竹縣志願服務榮譽卡補發切結書 ……32
二、申請志願服務獎勵 ……34
陸、志願服務相關法規 ……37
一、志願服務法 ……37
二、志願服務法釋義彙集 ……44
三、志工倫理守則 ……82
四、祥和計畫-廣結志工拓展社會福利工作……83
五、志願服務證與服務紀錄冊管理辦法 ……88
六、申請志願服務榮譽卡作業指引 ……90
七、志願服務獎勵辦法 ……93
八、衛生福利志願服務獎勵辦法 ……95
九、志願服務績效證明書發給作業規定……100
十、新竹縣志願服務獎勵辦法……102

# 序

為鼓勵民眾發揮助人精神，健全志願服務發展，我國於民國90 年 1 月 20 日頒布志願服務法；新竹縣已有17類志願服務目的事業主管機關，負責志工的權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利及保障等工作。

相信讓社會變得更好，從來不是仰賴一個人，而是每個人都能在各自崗位上發揮價值，建構共享的幸福與價值。

新竹縣政府(以下簡稱本府)在推動縣政工作的過程，有賴各類志工成為本府政策推動的重要幫手與最得力的助手夥伴。

期藉由「新竹縣志願服務推展實務工作手冊」，協助各目的事業主管機關及工作同仁，快速掌握志願服務推動所需各項運作須知，以有效整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作的民眾做最有效的運用，發揮志願服務精神，協助共創「科技首都，幸福竹縣」。

# 壹、新竹縣志願服務願景與發展策略

一、 願景

本府期許本縣志工具有「公益(Charity)」、「創意(Creativity)」、「自信(Confidence)」、「專業(Profession)」、「熱情(Passion)」、「團結 (Unity)」等特質，又稱 3C、2P、1U，期待以「CPU」(電腦核心處理器)作為本縣志工的核心，爰此，提出以下五大發展策略，期能提升志願服務人力及能量，展現公私協力合作精神，打造「眾志成城，幸福竹縣」。

（一）加強培訓，穩定志工服務專業化。

（二）鼓勵參與，倡導志工推動多元化。

（三）善用資源，提升志工宣傳多樣化。

（四）運用科技，落實志工管理資訊化。

（五）增加保障，健全志工福利制度化。

二、 發展策略

（一）加強培訓，穩定志工服務專業化

1. 強化志工人力資源培育，辦理訓練需求調查，據以開設基礎及特殊教育訓練課程。
2. 辦理志工成長、督導、領導等進階訓練，提供志工成長管道及強化志工服務知能。
3. 辦理志願服務評鑑，充分運用志願服務資源，提升志工服務品質。
4. 召開各目的事業志願服務聯繫會議，積極推廣、整合及協調，共同推動志願服務工作。

（二）鼓勵參與，倡導志工推動多元化

1. 推動高齡志工，鼓勵長者參與志願服務，傳承經驗， 並提供高齡者參與社會與貢獻社會之機會。
2. 青年志工參與，以縣內大專院校為優先輔導對象，開發青年志工，展現青年志工的活力、傳承與互助精神。

3. 企業推動志願服務工作，參與社區公共事務， 展現企業對社會的回饋，產生凝聚組織、經營策略、解決問題、創新典範之動能，使員工對組織產生向心力，共塑組織文化，並帶動社會融合、社區凝聚及社區改變。

4. 高齡志工，鼓勵長者參與志願服務，結合青年志工參與社會福利服務，鼓勵企業推動志願服務工作帶動社會融合，展現多元志工的服務。

5. 本縣多元族群特色，促進社會共榮及文化傳承，透過志願服務措施，讓多元族群推廣其語言及文化等項目。

6. 創新志願服務方案，促進社區共融、環境永續、藝術、文化、教育等方面，結合轄下志願服務運用單位資源，發展創新志願服務方案，如青銀共創、高齡圓夢、企業志工、時間銀行等。

（三）善用資源，提升志工宣傳多樣化

1. 網路、文宣、媒體等多元管道，以本縣各類刊物、海報、跑馬燈、宣導品、新聞等方式增加曝光率，提升民眾對志願服務認知，推廣志願服務價值。

2. 本縣各項重大活動或主動連結社區資源，以設攤方式辦理推廣及宣導活動。

3. 各領域志工，了解有意參與志願工作之人力資源，建立人才檔案，以備運用。

（四）運用科技，落實志工管理資訊化

1. 全國志願服務資訊系統資料之建置，提升志願服務資訊化管理效能，提高使用率。

2. 志工內部資訊溝通傳達方式，善用通訊軟體，建構即時溝通模式，有效發揮資源及資訊共享。

3. 本縣志願服務推廣中心網站之功能與運用，提供民眾志工媒合、訓練等資訊公開平台。

（五）增加保障，健全志工福利制度化

1. 志工意外保險，確保志工服務過程之安全，保障志工權益。

2. 績優志工選拔，並公開表揚，以茲鼓勵。

3. 拓展特約商店簽訂，提供領有志工榮譽證者，享有商店優惠福利，鼓勵志工踴躍投入服務。

三、 結語

本府志願服務各目的事業主管機關，依所訂五大發展策略共同努力，落實執行各項工作項目，加速實踐「幸福竹縣，眾志成城」之願景，共創新竹縣成為「科技首都，幸福竹縣」。

# 貳、志願服務管理

一、志願服務隊成立步驟與流程：社會福利類祥和計畫志願服務隊組隊申請須知（以社會福利類為範本）

（一）申請資格：

志願服務運用單位為推展「廣結志工拓展社會福利工作－祥和計畫」之社會福利服務項目，得召募志工 20 人以上組成祥和計畫團隊，每隊設隊長 1 人、副隊長 1 至 3 人。

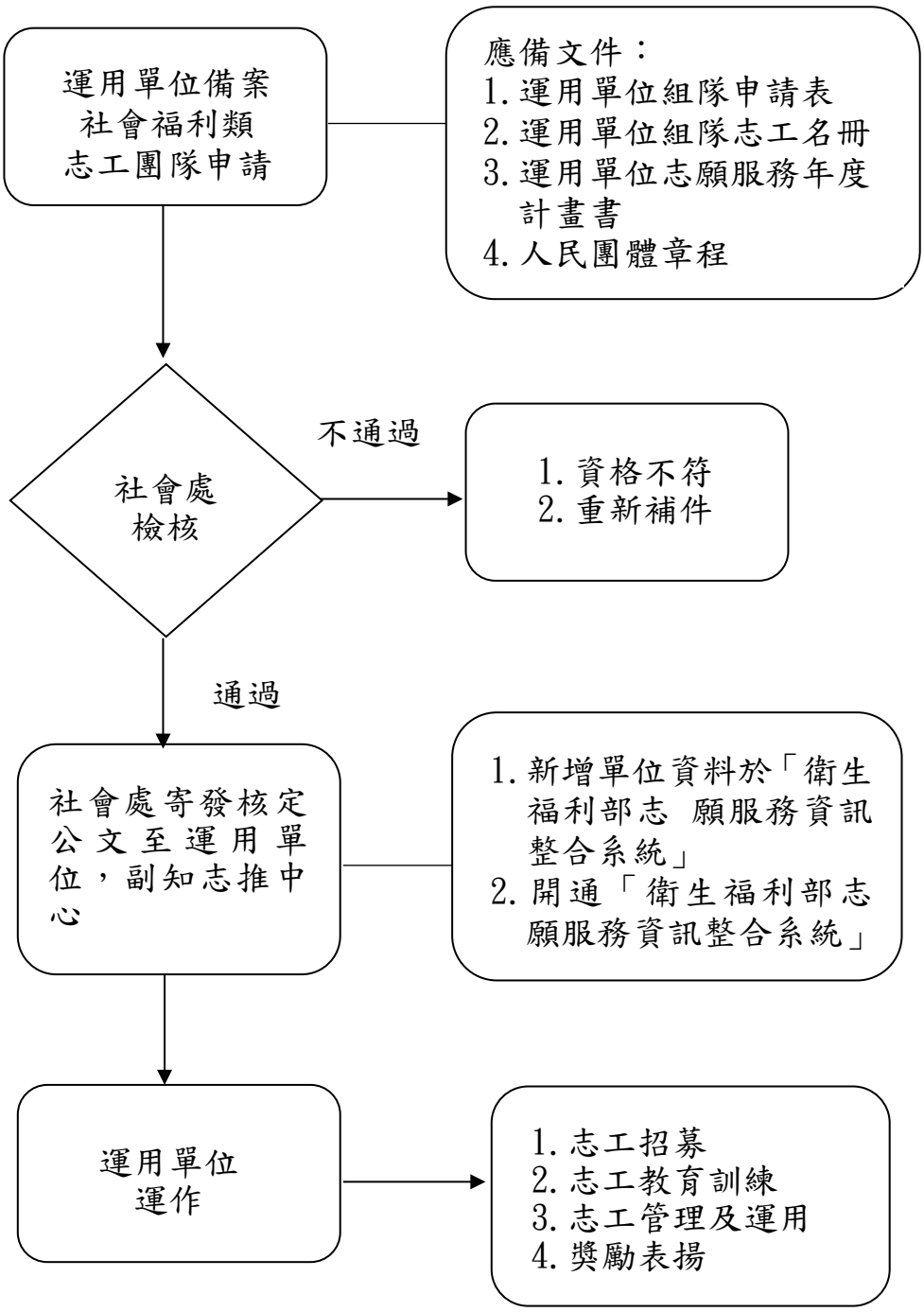
（二）申請方式：

請檢齊應備文件後，備文向社會處社會行政科提出申請。

（三）應備文件：

1. 新竹縣祥和計畫—志願服務隊組隊申請表
2. 新竹縣祥和計畫—志願服務隊組隊志工名冊
3. 運用單位志願服務年度計畫書
4. 人民團體章程

（四）志願服務隊組隊申請流程



二、新竹縣志願服務計畫表（範本）

祥和計畫--------志願服務隊組隊申請表

<table>
<tr><td colspan="2">所屬單位</td><td colspan="4"></td><td>主管機關<br>編隊號序</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">自定隊名</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="2">隊址</td><td colspan="4"></td><td>電話</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">隊長</td><td>姓名</td><td colspan="4"></td><td>身分證字號</td><td></td></tr>
<tr><td>地址</td><td colspan="4"></td><td>電話</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">副隊長</td><td>姓名</td><td></td><td>住址</td><td colspan="2"></td><td>電話</td><td></td></tr>
<tr><td>姓名</td><td></td><td>住址</td><td colspan="2"></td><td>電話</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="5">計劃參與服務情形</td><td colspan="6" rowspan="5">☐ 身心障礙福利服務<br>☐ 老人福利服務<br>☐ 婦女福利服務<br>☐ 少年福利服務<br>☐ 兒童福利服務<br>☐ 諮商輔導服務<br>☐ 醫院社會服務<br>☐ 家庭福利服務<br>☐ 社區福利服務<br>☐ 綜合福利服務</td><td rowspan="5">志工組織狀況</td><td>志工總數</td><td colspan="3">男：　　女：　　合計：</td></tr>
<tr><td rowspan="2">年齡別</td><td colspan="3">12歲以下：____人<br>滿12歲未滿18歲：____人<br>滿18歲未滿30歲：____人<br>滿30歲未滿50歲：____人<br>滿50歲未滿65歲：____人<br>滿65歲以上：____人</td></tr>
<tr><td rowspan="3">職業</td><td colspan="3">☐軍：____人 ☐公：____人 ☐教：____人<br>☐農：____人 ☐工：____人 ☐商：____人<br>☐家管：____人　　☐其他：____人</td></tr>
<tr><td colspan="3">☐退休人員：____人</td></tr>
<tr><td colspan="2">備註</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="2">申請日期</td><td colspan="6">中　華　民　國　　年　　月　　日</td></tr>
</table>

三、新竹縣祥和計畫—志願服務隊組隊志工名冊

| 編號 | 姓名 | 性別 | 出生年月日 | 國民身分證統一編號<br>(或護照號碼) | 住(居)所地址 | 電話 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

四、志願服務計畫書（範本格式）

【單位名稱】志願服務計畫書

一、計畫目的

二、主辦單位

三、辦理期間

四、服務對象及內容

五、召募對象及方式

六、訓練方式（例如基礎訓練、特殊訓練、其他訓練等）

七、服務管理（例如組織分工、督導方式、會議、服務證、服務紀錄冊管理等）

八、保險與福利

九、考核與獎勵(含退場機制)

十、經費來源

十一、聯絡方式

十二、其他附件：管理辦法、組織章程、組織分工等

五、志工召募報名表（以新竹縣志願服務推廣中心為範本）

# 志工召募報名表

申請日期：　年　月　日

<table>
<tr><td>報名組別</td><td colspan="4">□行政美編　□活動訓練　□禮賓接待<br>□總務管理　□環境美化　［可複選］</td><td rowspan="3">半身正面<br>浮貼處</td></tr>
<tr><td>姓　　名</td><td></td><td>□男<br>□女</td><td>生　日</td><td>民國___年___月___日</td></tr>
<tr><td>連絡電話</td><td colspan="2">住宅:<br>手機:</td><td>E-mail</td><td></td></tr>
<tr><td>戶籍地址</td><td colspan="5">縣/市　　鄉/鎮/市/區</td></tr>
<tr><td>最高學歷</td><td colspan="2">□國中及以下<br>□高中(職)　□專科<br>□大學　□研究所以上</td><td>語言<br>能力</td><td colspan="2">□客語 □台語 □英語<br>□原住民語_____語<br>□其他_____</td></tr>
<tr><td rowspan="2">是否為<br>退休人士</td><td colspan="5">□是，退休前的職業類別<br>□軍 □公 □教 □農 □工 □商 □家管 □其他_____</td></tr>
<tr><td colspan="5">□否，現任職業類別<br>□軍 □公 □教 □農 □工 □商 □家管 □在學 □其他_____</td></tr>
<tr><td>經歷與<br>專長</td><td colspan="5">曾經或目前有志工經驗：□是，服務單位_____；□否。<br>領有志願服務紀錄冊：□是(請提供封面影本)；□否。<br>完成志工基礎訓練：□是(須檢附完訓證明始得報名)；□否。<br>專長：<br>□文書處理(Word) □手寫 POP 字□電腦軟硬體維護□繪畫<br>□攝影 □書法 □寫作 □手工藝 □活動設計 □引導民眾<br>□交通管理□櫃台接待□攝影□場地佈置□修繕□整理收納<br>□環境整潔□其他:_____<br>其他專長：□專業技能(具證書)：_____</td></tr>
<tr><td>服務時<br>段意願</td><td colspan="5">□傾向固定平日(星期一至五，其中安排最多兩天)<br>□傾向固定假日(星期六、日)<br>□可配合機動性支援中心活動</td></tr>
</table>

志願服務意向調查

1.為何想報名本中心志願服務?(請詳述)

2. 家人是否支持參與服務工作？
□ 不知情 □大力支持 □可接受無意見 □不贊成

3. 從何得知本中心召募志工的消息:
□親友介紹：介紹人_____ □志推中心網站
□招募說明會 □官方 LINE@
□其他:_____(可複選)

4.是否已閱讀志願服務法、本中心志工志願服務計畫，並能配合本計畫所述之志工管理考核? □是 □否

5.若成為志工，之後的期許及工作目標為何?(請詳述)

| | |
|---|---|
| 繳交相關文件 | □志工基礎訓練完成證明（或□志願服務紀錄冊影本）<br>□個人大頭照 2 張<br>□ Covid-19 疫苗接種紀錄(2 劑)影本 |

本人已詳細閱讀新竹縣志願服務推廣中心志工召募計畫及相關辦法，並同意遵守相關規定，若報名資料不實或未能遵守志工相關規定，願接受貴中心駁回申請案，並放棄新竹縣志願服務推廣中心志工資格絕無異議。

本人簽名：_____

※本表填寫內容為審核依據，內容務必填寫完整。
※召募計畫可於「新竹縣志願服務推廣中心」官網查閱。

六、志願服務紀錄冊申請及管理（以社會福利類申請為範本）

（一）申請辦法：

1.依據志願服務證及服務紀錄冊管理辦法辦理。

2.各志願服務運用單位函文報請各地方目的事業主管機關申請發給志願服務紀錄冊，作為志工登錄服務時數之用。

3.應附文件：

（1）檢附志願服務紀錄冊申請清冊（參詳第頁）。

（2）志工1吋半身彩色證件照片1張，照片背面須填寫姓名(不須黏貼於清冊)，照片需上傳至衛福部志願服務資訊整合系統。

（3）Email 紀錄冊申請清冊(電子檔)至承辦人信箱。

（4）送件前，須至衛生福利部志願服務資訊整合系統建置：A.志工資料 B.教育訓練資料建置 C.申請送審。

4.志願服務冊如有遺失、損毀，依上述1申請方式，並檢附遺失、損毀切結書，重新提出申請補發。

5.請志願服務運用單位轉發志工所申請之志願服務紀錄冊，並由志工自行保管，志願服務運用單位於志工提供服務後（不可由志工自行填寫），主動協助登錄時數（可定期一段時間統一登錄）。

（二）相關事項說明：

1.每位志工以一人一冊為主，如有跨單位服務者，請確認是否已領有志願服務紀錄冊，已領有者無須重複申請。

2.務必須完成志願服務基礎訓練及特殊訓練後，再由志願服務運用單位檢具上述資料向所屬目的事業主管機關申請。

（三）志願服務紀錄冊申請相關表單

1. 新竹縣社會福利類志願服務紀錄冊申請檢核清單

## 新竹縣社會福利類志願服務紀錄冊申請<br>檢核清單

**申請日期：　　年　　月　　日**
**申請單位：**

**◆ 申請表件(請逐項確認並勾選)**

- ☐ 紀錄冊申請清冊1份(紙本)
- ☐ 基礎及社福類特殊結業證書上傳至衛福部志願服務資訊整合系統，不需檢附影本
- ☐ 1吋半身彩色證件照片1張，照片背面須填寫姓名(**不須黏貼於清冊**)
- ☐ 照片需上傳至衛福部志願服務資訊整合系統
- ☐ Email紀錄冊申請清冊(電子檔)至志推中心承辦
- ☐ 送件前，須至衛生福利部志願服務資訊整合系統建置 (1)志工資料 (2)教育訓練資料建置(3)申請送審

**◆紀錄冊領取方式：☐親領 ☐郵寄(一本紀錄冊需付30元的回郵信封，以此類推。)**

---

收訖章

**文件領取簽收單**

**運用單位名稱**
**茲收到 社福類紀錄冊 冊號:** _____~_____ **共** _____ **份**

**以上無訛 特此證明**

**領取人姓名:**　　**(簽名或蓋章)**

**中 華 民 國　　年　　月　　日**

2. 新竹縣社會福利類志願服務紀錄冊申請清冊

## 新竹縣社福類志願服務記錄冊申請清冊

申請單位(全銜)：　　聯 絡 人：

E-mail電子信箱 ：　　聯絡電話：　　第 3 頁 / 共 5 頁

取件方式：　□自取 □郵寄 （請填寫郵寄地址，並附上回郵信封）

總送件數：　　件　　【 請將電子檔 E-mail 至 hs035510823@gmail.com 】

| 編號 | 基本資料 | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 姓 名 | 身分證字號 | 發冊日期<br>(申請單位免填) | 申請原因 |
| | | | | 請按箭頭選擇 |
| 2 | 姓 名 | 身分證字號 | 發冊日期<br>(申請單位免填) | 申請原因 |
| | | | | 請按箭頭選擇 |
| 3 | 姓 名 | 身分證字號 | 發冊日期<br>(申請單位免填) | 申請原因 |
| | | | | 請按箭頭選擇 |
| 4 | 姓 名 | 身分證字號 | 發冊日期<br>(申請單位免填) | 申請原因 |
| | | | | 請按箭頭選擇 |

3.新竹縣志願服務紀錄冊補發切結書

新竹縣社福類志願服務紀錄冊補發
切　　結　　書

立切結書人＿＿＿＿＿＿茲因＿＿＿＿＿＿＿＿不慎遺失志工 紀錄冊乙份，請准予同意補發志願服務 。

紀錄冊編號: ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿，嗣後如經發現有不實情事發生，本人願負一切法律上之責任，恐口無憑，特立此書為憑。

此 致

新竹縣志願服務推廣中心

立切結書人

姓　　名 ：　　（章）

身分證字號：

住　　址 ：

聯絡電話　 ：

中華民國　　年　　月　　日

七、新竹縣志願服務人員考核評量表（範本）

<table>
<tr><td colspan="6">新竹縣　年志願服務人員考核評量表（範本）</td></tr>
<tr><td colspan="2">志工姓名</td><td colspan="2"></td><td colspan="2">考評期間：　年　月至　年　月</td></tr>
<tr><td colspan="2">服務單位</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>項目</td><td colspan="2">內　　容</td><td>配分</td><td>得分</td><td>備　　註</td></tr>
<tr><td rowspan="5">服務表現<br>40%</td><td>方法</td><td>能運用所學專業知能</td><td>8</td><td></td><td rowspan="13">一、服務年資資料：<br>(一)開始服務日期：<br>年　月　日<br>(二)服務證號碼：<br>(三)職位：<br><br>二、在職訓練紀錄；(例如專業訓　練、工作研討、演講、機構參訪等）合計　次<br>三、出勤紀錄：<br>(一)服務時數：_____時<br>(二)服務次數：_____次<br>(三)志工會議：_____次<br>(四)暫停服務：<br>自　起至　止，共暫停_個月</td></tr>
<tr><td>紀錄</td><td>按時填寫服務紀錄</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td>學習</td><td>能認真學習，接受指導</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td>主動</td><td>能配合機構推展工作</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td>效率</td><td>對委託工作依限達成</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">服務態度<br>28%</td><td>動機</td><td>參與服務動機良善，無不正當動機</td><td>7</td><td></td></tr>
<tr><td>倫理</td><td>服務過程遵守志工倫理守則</td><td>7</td><td></td></tr>
<tr><td>群己</td><td>能與他人合作良好</td><td>7</td><td></td></tr>
<tr><td>負責</td><td>能任勞任怨積極負責</td><td>7</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">出勤狀況<br>32%</td><td>時數</td><td>每月服務8小時以上</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td>次數</td><td>每月服務2次以上</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td>集會</td><td>團集會參與度（能準時、出席頻率、團集會投入程度）</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td>勤惰</td><td>服務或執勤經常遲到、早退或不參加</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td>總評</td><td>總分</td><td></td><td colspan="2">考核結果</td><td>□續聘□不續聘</td></tr>
<tr><td>評語</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

志工督導：　　單位主管：

八、志願服務評鑑（以社會福利類為範本）

依志願服務法第19條規定，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，而為提昇本縣志願服務工作品質，並鼓勵、獎勵志工業務辦理績優之人員，本縣亦每兩年針對志願服務目的事業主管機關和不同類型之志願服務運用單位辦理志願服務評鑑。

（一）評鑑對象：本縣已推展工作2年以上之運用單位，分為2組進行評鑑（採自願參加），分組方式如下：

1.社區發展組。

2.社團法人/財團法人/公部門組。

（二）評鑑項目與成績計算方式：

1.評鑑項目：基本指標、組織與管理、服務績效及加分項目。

2.成績計算方式：基本指標(30分)+ 組織與管理(35分)+服務績效(35分)+加分項目(上限20分)=受評單位評鑑總分。

（三）審查階段及方式：

| 階段 | 項目 | 內容 |
|---|---|---|
| 第一階段 | 評鑑指標說明會 | 辦理2場次(社區發展組及社團法人/財團法人/公部門組)「評鑑指標說明會」使受評單位瞭解評鑑指標，以便對評鑑內容進行相關準備。 |
| 第二階段 | 辦理初評 | 聘請相關領域專家學者2名及社會處熟悉志願服務業務人員1名組成評鑑小組，對受評單位所提供之自評表及書面資料進行初評，2組各取6個單位進入複評。 |
| 第三階段 | 辦理複評 | 聘請相關領域專家學者2名及社會處熟悉志願服務業務人員1名組成評鑑小組，就受評單位之簡報、書面報告、相關卷 |

| 階段 | 項目 | 內容 |
| --- | --- | --- |
| | | 夾資料詳加審核，召開會議，評定受評單位總成績。 |
| 第四階段 | 獎勵表揚 | 於年度志工大會師暨表揚活動中或於其他適合公開場合表揚。 |

（四）獎勵方式：

1.經複評評定等次及獎勵如下者：

（1）社區發展組：

A.第1名頒給獎狀1紙及獎金。

B.第2名頒給獎狀1紙及獎金。

C.第3名頒給獎狀1紙及獎金。

D.第4名至第6名頒給獎狀1紙及獎金。

（2）社團法人/財團法人/公部門組：

A.第1名頒給獎狀1紙及獎金。

B.第2名頒給獎狀1紙及獎金。

C.第3名頒給獎狀1紙及獎金。

D.第4名至第6名頒給獎狀1紙及獎金。

2.得獎單位將於年度本縣志工大會師暨表揚活動中公開表揚。

# 肆、志願服務教育訓練

一、教育訓練課程

志願服務係為一群有熱忱的志工，透過直接服務方式，於社區或某機構、單位所提供的志願性服務，惟因志工來自不同的社會背景，其教育程度、年齡、信仰等異質性亦大，且對志願服務的理念價值觀不一，致使在服務過程當中，不免無意產生不適當行為，或在無形中造成某些傷害，因此，為提昇服務品質，並建立正確的志願服務觀，志願服務者在正式服務前，確有接受志願服務法所規範的基礎訓練和特殊訓練等研習之需求，以及運用單位視其單位特殊性，所辦理的職前志工訓練課程。

因應運用單位的體制和服務需求，以及志工服務專能、技術的提昇，服務期間的成長訓練更是必備且能引發持續性服務的元素，所設計的訓練內容可包括學習新的專業知能與技術、督導管理的技巧、方案的設計、情緒的紓壓等課程。

有關志願服務基礎訓練和特殊訓練，分別說明如下：

依據志願服務法第九條規定，為提升志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎訓練與特殊訓練：

（一）基礎訓練：由中央主管機關定之。

| 衛部救字第1071361771號 | | |
|---|---|---|
| 1 | 志願服務法規之認識 | 2小時 |
| 2 | 志願服務內涵及倫理 | 2小時 |
| 3 | 志願服務經驗分享 | 2小時 |
| 以上課程共計6小時 | | |

（二）特殊訓練：由各志願服務目的事業主管機關自行制定課程內容，主要目的在強化志工專業知能，熟悉工作環境，並瞭解在執行工作時應有的角色與職責，中央主管機關所頒定之課程參考如下：

| 衛部救字第1071361771C 號<br>（社會福利類特殊訓練） | | |
|---|---|---|
| 1 | 社會福利概述 | 2小時 |
| 2 | 社會資源及志願服務 | 1小時 |
| 3 | 運用單位業務簡介及工作內容說明(含實習) | 2小時 |
| 4 | 綜合討論 | 1小時 |
| 以上課程共計6小時 | | |

二、教育訓練辦理方式

（一）志願服務運用單位自行辦理

1. 各志願服務運用單位可依法規規定之課程內容，針對單位志工服務需求，自行聘請相關領域專家學者或實務工作者，辦理基礎與特殊訓練，並於志工完成此教育訓練後，頒發受訓時數證明或訓練結業證書。

2. 志願服務運用單位須主動協助完成上述訓練之志工，函文向其目的事　業主管機關申請志願服務紀錄冊，並轉交志工本人保管此冊子，以俾利志工至不同單位服務時，統一單本登錄其服務時數。

（二）參加政府所舉辦或政府委託辦理之單位所舉辦之課程

因應不斷增加的志工人數，本縣每年皆委託各民間團體辦理約三~五梯次之志工基礎訓練和特殊訓練。

三、教育訓練計畫

【新竹縣志願服務「基礎訓練」實施計畫】參考範本

一、依　　據：志願服務法—志工基礎訓練課程。

二、目　　的：為導引志工新秀投入志願服務行列，吸取服務知能，以建立正確服務理念及精神，熱絡志願服務，促進祥和社會之推展。

三、指導單位：新竹縣政府

四、主辦單位：新竹縣○○○協會

五、研習時間：○○○年○○月○○日。

六、研習地點：新竹縣政府

七、研習內容：共6小時。

（一）志願服務法規之認識

（二）志願服務內涵及倫理

（三）志願服務經驗分享

八、參加對象：新竹市志願服務運用單位所屬志工。

九、參加人數：每場次40人。

十、報名辦法：

（一）採網絡報名：請連結至網址報名，名額額滿，恕不受理，謝謝。

（二）全程參與課程者可領取結業證書，缺課者則不得領取。

（三）聯絡方式：○社工、電話：、傳真：、mail：。

十一、附　註：

(一)本研習不接受現場報名及代為簽名，全程未缺課者，由主辦單位發給結業證明書。研習當日不得替代、更換、攜眷。

(二)上課中隨堂點名，離開位子須向服務人員請假，遲到超過 10 分鐘及點名不到者視同缺課論。

(三)通過志願服務人員「基礎訓練」及「特殊訓練」者，得由志工運用單位向主管機關申請「志願服務記錄冊」。

十二、經費概算：略。

十三、預期效益：

（一）激勵民眾參與志願服務之意願，培養熱愛鄉土情操。

（二）建立志工正確服務理念與態度，促進志工從善服務。

十四、本計畫經核定後實施，若有未盡事宜得隨時補充或修正之。

【新竹縣志願服務「社會福利類特殊訓練」實施計畫】參考範本

一、依　　據：志願服務法—志工特殊訓練課程。

二、目　　的：強化志工專業知能，充實服務內涵，期能對服務單位之了解，促進志工情誼及經驗交流，以帶動服務品質的提昇。

三、指導單位：新竹縣政府

四、主辦單位：新竹市志願服務推廣中心

五、研習時間：新竹縣○○○協會。

六、研習地點：新竹縣政府。

七、研習內容：共計6小時

（一）社會福利概述

（二）社會資源及志願服務

（三）運用單位業務簡介及工作內容說明(含實習)

（四）綜合討論

八、參加對象：各志願服務團隊所屬新進志工。

九、參加人數：每場次40人。

十、報名辦法：

（一）採網絡報名：請連結至網址報名，名額額滿，恕不受理，謝謝。

（二）全程參與課程者可領取結業證書，缺課者則不得領取。

（三）聯絡方式：○社工、電話：、傳真：、mail：。

十一、附　註：

(一)本研習不接受現場報名及代為簽名，全程未缺課者，由主辦單位發給結業證明書。研習當日不得替代、更換、攜眷。

(二)上課中隨堂點名，離開位子須向服務人員請假，遲到超過 10 分鐘及點名不到者視同缺課論。

(三)通過志願服務人員「基礎訓練」及「特殊訓練」者，得由志工運用單位向主管機關申請「志願服務記錄冊」。

十二、經費概算：略。

十三、預期效益：

（一）強化志工專業知能，創新拓展服務領域。

（二）熟悉志工服務環境，增進服務之穩定性。

十四、本計畫經核定後實施，若有未盡事宜得隨時補充或修正之。

四、教育訓練結業證書（範本）

# 結　業　證　明　書

字第　　號

姓　　名：　　君

身分證字號：

參加　　基金會於　　年　　月　　日辦理之志願服務基礎訓練；時數共計 6 小時，訓練期滿核准結業。

特此證明

| 課程名稱 | 時數 |
| --- | --- |
| 志願服務法規之認識 | 2 小時 |
| 志願服務經驗分享 | 2 小時 |
| 志願服務內涵與倫理 | 2 小時 |

單位全銜

單位負責人

單位章

中華民國　　年　　月　　日

# 伍、志願服務獎勵

志願服務在台灣起源甚早，惟隨著參與人數和服務範圍的不斷擴大，政府也逐漸開始重視此領域，為有效整合運用此資源，遂於民國84年推展志願服務祥和計畫，並於民國90年制定志願服務法和相關配套措施，除增強政府對此資源的有效輔導管理、和感謝獎勵外，並提供民間志願服務運用單位有一可遵循的志願服務規範。

而為感謝志願服務者無私的投入，正式的激勵措施是表達回饋的最好方式之一，惟為避免此措施流於形式，或反成為志工追求的主要目的，喪失其最初的辦理價值意義，除依中央和地方政府所頒定的獎勵辦法外，各志願服務運用單位如何依其單位特色制定其獎勵辦理，已成為一大學問。綜結本縣各志願服務運用單位所制定的獎勵或表揚辦法，可分依服務年資、服務時數、志工的屬性（如學生志工、長青志工、企業志工、志工家庭等）、志工的表現（如特殊事蹟或貢獻、績優表現、具優良表現的志工督導或幹部等）。

除正式的獎勵表揚外，為增進志工夥伴們的凝聚力，和對志願服務運用單位的歸屬感，平時的志工聚餐聯誼、定期會議、對志工的鼓勵慰問、志工生日卡片 、辦理志工保險等，亦是可運用的激勵小技巧。

一、申請志願服務榮譽卡

依志願服務第20條規定:「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。」。

（一）申請辦法：

1.依據志工申請志願服務榮譽卡作業規定辦理。

2.志工服務年資滿三年,服務時數達三百小時以上者,各志願服務運用單位得函文並檢具相關證明文件向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。

3.應附文件：檢附新竹縣志願服務榮譽卡申請清冊、志工1吋半身照1張，申請步驟說明如下：

（1）步驟1：要先上衛福部志願服務資訊整合系統登入申請資料登入→獎勵獎項作業區→榮譽卡申請作業→新增→填寫相對應之資料，點選選擇志工→把志工加進去→點選新增即完成。

備註：獎勵獎項作業區操作教學影片如下

https://youtu.be/Lsm5JMj0b0I

（2）步驟2：至新竹縣志願服務推廣中心官網下載榮譽卡申請清冊及說明，網址如下：

https://vspc.hsinchu.gov.tw/web/DownLoad.aspx?page=1

（3）步驟3：填寫竹縣志願服務推廣中心申請清冊及檢核清單相對應資料。

（4）步驟4：寄申請清冊及檢核清單至中心信箱

e-mail:hs035510823@gmail.com

（5）步驟5：審核通過，通知領取。

4.志願榮譽卡如有遺失、損毀,依上述1申請方式,並檢附遺失、損毀切結書，重新提出申請補發。

5.非社會福利類志願服務運用單位，應將志願服務榮譽卡申請資料送交該志願服務目的事業主管機關初審彙整後，再備文向本縣志願服務推廣中心申請。

（二）志願服務榮譽卡申請相關表單

1. 新竹縣志願服務榮譽卡申請檢核清單

# 新竹縣志願服務榮譽卡申請
# 檢 核 清 單

112年1月核定

**申請日期：** 年 月 日
**申請單位：**

◆ **申請表件(請逐項確認並勾選)**

★**電子榮譽卡**

☐ 榮譽卡申請清冊1份(電子)
☐ 至衛生福利部志願服務資訊整合系統提出榮譽卡申請

★紙本榮譽卡

☐ 榮譽卡申請清冊1份(紙本)
☐ 1吋半身彩色證件照片1張，照片背面須填寫姓名(**不須黏貼於清冊**)
☐ 至衛生福利部志願服務資訊整合系統提出榮譽卡申請
◆榮譽卡領取方式：☐親領 ☐郵寄(10張以下需付28元、15張需付36元回郵信封)

◆ **不論紙本或是電子申請都需Email申請清冊(電子檔)至志推中心承辦人**
◆ **信箱：hs035510823@gmail.com**

收訖章

**文件領取簽收單**

**運用單位名稱:**

**茲收到 榮譽卡 編號:** _____ ~ _____ **共** _____ **件**

**以上無訛 特此證明**

**領取人姓名:** **(簽名或蓋章)**

**中 華 民 國** **年** **月** **日**

2. 新竹縣志願服務榮譽卡申請清冊

# 新竹縣志願服務榮譽卡申請清冊

申請單位(全銜)：　　聯 絡 人：

E-mail電子信箱 ：　　 聯絡電話：

取件方式：　□自取 □郵寄 （請填寫郵寄地址，並附上回郵信封）

總送件數：　　件　　【請將電子檔 E-mail 至 hs035510823@gmail.com 】

| 編號 | 榮譽卡編號 | | 基　本　資　料 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 新領榮譽卡編號（申請單位免填） | 新發榮譽卡到期日（申請單位免填） | 姓 名 | 出生年月日(民國) | 身分證字號 | 申請原因 |
| | | | | | | 請按箭頭選擇 |
| 2 | 新領榮譽卡編號（申請單位免填） | 新發榮譽卡到期日（申請單位免填） | 姓 名 | 出生年月日(民國) | 身分證字號 | 申請原因 |
| | | | | | | 請按箭頭選擇 |
| 3 | 新領榮譽卡編號（申請單位免填） | 新發榮譽卡到期日（申請單位免填） | 姓 名 | 出生年月日(民國) | 身分證字號 | 申請原因 |
| | | | | | | 請按箭頭選擇 |
| 4 | 新領榮譽卡編號（申請單位免填） | 新發榮譽卡到期日（申請單位免填） | 姓 名 | 出生年月日(民國) | 身分證字號 | 申請原因 |
| | | | | | | 請按箭頭選擇 |
| 5 | 新領榮譽卡編號（申請單位免填） | 新發榮譽卡到期日（申請單位免填） | 姓 名 | 出生年月日(民國) | 身分證字號 | 申請原因 |
| | | | | | | 請按箭頭選擇 |

3.新竹縣志願服務榮譽卡補發切結書

新竹縣社福類志願服務榮譽卡補發
切　　結　　書

立切結書人＿＿＿＿＿＿茲因＿＿＿＿＿＿＿＿不慎遺失志工榮譽卡乙份，請准予同意補發志願服務

榮譽卡編號: ＿＿＿＿＿＿ ，嗣後如經發現有不實情事發生，本人願負一切法律上之責任，恐口無憑，特立此書為憑。

此 致

新竹縣志願服務推廣中心

立切結書人

姓　　名 ：　　（蓋章）

身分證字號：

住　　址 ：

聯絡電話　：

中華民國　　年　　月　　日

（三）志願服務榮譽卡相關事項說明

1. 志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿後，志工得檢具相關文件重新申請。

2. 志工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）憑志願服務榮譽卡得免費進入之場所一覽表（QRcode）

（五）新竹縣「志工榮譽卡」特約商店一覽表（QRcode）

二 、申請志願服務獎勵

（一）法源依據：志願服務獎勵辦法、衛生福利志願服務獎勵辦　法、新竹縣志願服務獎勵辦法。

（二）各項志願服務獎勵相關申請說明祥如下表說明

各項志願服務獎勵相關申請說明一覽表

| 序號 | 主辦單位 | 獎勵名稱 | 獎項 | 資格 | 對象 | 時數計算 | 提報時間 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 衛生福利部 | 志願服務獎勵辦法 | 金牌獎 | 8,000 小時以上者 | 各類別志工隊 | 所有服務時數皆可計算 | 1. 志工符合規定，得填具申請獎勵事蹟表，檢同相關證明文件，於每年六月底前送志願服務運用單位。 志願服務運用單位於七月底前送地方目的事業主管機關辦理。<br>2. 目的事業主管機關受理前項申請後應審查並造冊，於八月底前送中央主管機關辦理。 | 本辦法同等次獎牌及得獎證書之頒授，以每人一次為限。 |
| 2 | 衛生福利部 | 衛生福利志願服務獎勵辦法 | 金質獎 | 2,500 小時以上者 | 衛生保健社會福利志願服務志工隊 | 僅計算衛生保健及社會福利的服務時數 | 1. 志工符合規定，得填具申請獎勵事蹟表，檢同相關證明文件，於每年二月底前送志願服務運用單位。<br>2. 志願服務運用單位於三月底前送地方目的事業主管機關辦理。 | 本辦法同等次徽章及得獎證書之頒授， 以每人一次，每次以 |
| | | | 銀質獎 | 2,000 小時以上者 | | | | |

| 序號 | 主辦單位 | 獎勵名稱 | 獎項 | 資格 | 對象 | 時數計算 | 提報時間 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 銅質獎 | 1,500 小時以上者 | | | 3. 地方目的事業主管機關受理前項申請後，應審查並造冊，於四月底前送中央辦理。 | 一種獎勵等次為限。 |
| 3 | 新竹縣政府 | 新竹縣志願服務獎勵辦法 | 金級獎 | 服務滿五年且服務時數二千小時以上者 | 新竹縣政府各局處轄下志工隊 | 所有服務時數皆可計算 | 1. 志工符合規定，由志願服務運用單位填具申請獎勵事蹟表並檢附相關證明文件，於每年五月底前函報本縣各志願服務目的事業主管機關辦理。<br>2. 本縣各目的事業主管機關受理前項申請後應審查並造冊(如附表二)，於每年六月底前送本府社會處彙辦。<br>3. 志願服務運用單位為本府局處、本府所屬機關(構)或鄉(鎮、市)公所者，應逕予審查並造冊，於每年六月底前送本府社會處彙辦。 | 本辦法同等次獎章及得獎證書之頒授，每人以一次為限。 |
| | | | 銀級獎 | 服務滿三年且服務時數一千五百小時以上者 | | | | |
| | | | 銅級獎 | 服務滿一年且服務時數一千小時以上者 | | | | |
| | | | 榮譽獎 | 服務滿一年且服務時數五百小時以上者 | | | | |

# 陸、志願服務相關法規

## 一、志願服務法

中華民國一百零九年一月十五日總統華總一義字第 10900003951 號令
修正公布第 4 條條文

中華民國一百零三年六月十八日總統華總一義字第 10300093381 號令
修正公布第 15 條條文

中華民國一百零二年六月十一日總統華總一義字第 10200111631 號令
修正公布第 5、18、20 條條文；並增訂第 5-1 條條文
中華民國一百零二年七月十九日行政院院臺規字第 1020141353 號公告
第 4 條第 1 項所列屬「內政部」之權責事項，自一百零二年七月二十三日起改由「衛生福利部」管轄

中華民國九十年一月二十日總統（90）華總一義字第 9000011840 號令
制定公布全文 25 條；並自公布日起施行

### 第 一 章 總則

第 1 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 2 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 3 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 4 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、召募、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 5 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 5-1 條

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 6 條

志願服務運用單位得自行或採聯合方式召募志工，召募時，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 7 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召募、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 8 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 9 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 10 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 11 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 12 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 13 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 14 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 15 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 16 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 17 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 18 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 19 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 20 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 21 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 22 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 23 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 24 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 25 條

本法自公布日施行。

二、志願服務法釋義彙集

資料來源：衛生福利部

資料更新：107年7月

**【一、志願服務紀錄冊疑義】**

**1. 問：中央目的事業主管機關如無法印製志願服務紀錄冊，可否由下屬機關印製？（內政部 92.3.31.內授中社字第 0920013749 號函）**

答：一、志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第4條規定略以：「紀錄冊……，其格式由中央主管機關統一定之，並由中央目的事業主管機關印製。」

二、查本辦法之立法意旨，乃為顧及各領域之歸屬及管理問題，志願服務紀錄冊由中央目的事業主管機關印製，分送地方目的事業主管機關發給志願服務運用單位轉發志工。

三、中央目的事業主管機關如因故無法印製，得請其他機關印製，惟有關志願服務紀錄冊之編碼仍應由中央目的事業主管機關辦理。

**2. 問：志工如同時於不同單位從事服務工作，志願服務紀錄冊如何申領？遺失如何辦理補發？（內政部 93.2.2.內授中社字第 0930011440 號函、92.7.28.內授中社字第 0920072713 號函）**

答：一、為便於志工服務時數之管理及登錄，志願服務紀錄冊係由本部統一訂。定格式及訂定管理辦法。志工如同時受聘於數單位，則可自行擇一單位申領志願服務紀錄冊，並將其服務、訓練、獎勵等相關資料依規定登錄於該紀錄冊。

二、志願服務紀錄冊如有損壞或遺失情事時，由志工依管理辦法第 8 條規定向原申請單位申請補發，並沿用原編號。補發志願服務紀錄冊時，其服務、訓練及表揚獎勵等資料應由原登錄單位補登。

**3. 問：紀錄冊之編碼可否重號？（內政部 92.7.28.內授中社字第 0920072713 號函）**

答：為方便查詢並避免志工持有二本紀錄冊，紀錄冊之編碼不得重複。紀錄冊之編號如不敷使用，日後由本部研議規定辦理。

**4. 問：紀錄冊已無空白頁可登錄，如何處理？是否必須再重新申請？（內政部 92.7.28.內授中社字第 0920072713 號函）**

答：建議以加頁方式處理，以節省人力物力。並於新印製紀錄冊時依實際需要增頁印製。

**5. 問：全國性及區級團體或省級團體，於縣市設有分支單位（未單獨立案），其志願服務紀錄冊如何發給？（92.6.26 內授中社字第 0920072706 號函）**

答：由全國性及區級團體或省級團體，分別向各分支單位所在地縣市政府申請核發。

**6. 問：志工未完成教育訓練可否申請志願服務紀錄冊？（內政部 93.11.08. 台社司中字第 0930055597 號函）**

答：依據志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 2 條規定：「志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊。」因此，未完成教育訓練者，志願服務運用單位依規定不應發給志願服務證及服務紀錄冊。

**7. 問：依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 5 條規定，申請發給服務紀錄冊之不屬地方目的事業之主管機關所指為何？**

答：一、查本辦法之立法意旨，為顧及各領域之歸屬及管理問題，志願服務紀錄冊由中央目的事業主管機關印製，分送地方目的事業主管機關發給志願服務運用單位轉發志工。

二、本辦法第5條第1項「……不屬地方目的事業主管機關之志願服務運用單位，向中央目的事業主管機關申請。」係部分志願服務計畫其目的事業於地方並無業務承辦單位，例如：外交、國防、公平交易、

司法矯治……等，故其志願服務紀錄冊向中央目的事業主管機關申請發給。

**8. 問：非為目的事業主管機關可否自行印製志願服務紀錄冊？**

答：一、志願服務紀錄冊為志工服務之總登錄，涉及核發志願服務榮譽卡、志願服務績效證明書及申請獎勵等事項，攸關志工權益，因此於本辦法規定其格式由中央統一定之，由中央目的事業主管機關印製。

二、據此，如非中央目的事業主管機關自不得自行印製紀錄冊，而應視其志願服務計畫向地方目的事業主管機關申請核發。惟中央目的事業主管機關如因故無法印製，擬由其他機關印製時，其志願服務紀錄冊之編碼仍應由中央目的事業主管機關辦理。

**9. 問：如何依照志願服務法相關規定辦理申領志願服務紀錄冊相關事宜？（內政部 99.3.26 內授中社字第 0990700263 號函）**

答：為維護志工權益，落實志願服務法精神，及利於內政部規劃志願服務政策之參考，各單位應確實依照志願服務法規定辦理下列事項：

一、紀錄冊之核發應依志願服務法第12條第1項及志願服務證及服務紀錄冊管理辦法之規定，必須完成基礎及特殊2項訓練後，方可領冊及登錄服務時數，未完成上開2項訓練前之服務時數不得追溯採計。

二、運用單位應依志願服務法規定辦理志工教育訓練課程，以協助志工依法取得志願服務證及服務紀錄冊，並投入志工行列。

三、志工之基本資料及服務成果，應按月登入「內政部全國志願服務資訊網」，嗣後內政部將依據系統之統計數據，作為審查相關獎勵案件之參考。

**10. 問：財團法人天主教博愛基金會函為轄下分支單位志工隊之志願服務紀錄冊申辦疑義案(衛福部 106.5.19.衛部救字第 1060051065 號函)**

答：一、依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第5條規定：「志願服務運用單位

應造具名冊，...向地方目的事業主管機關申請發給紀錄冊，並轉發所屬志工。...」，有關全國性及區級團體或省級團體，於縣市設有分支單位（未單獨立案），其志願服務紀錄冊係分別向各分支單位所在地縣市政府申請核發（內政部前以92年6月26日內授中社字第0920072706號函釋）。

二、本案貴會轄下新竹教區運用志工跨涉桃竹苗三行政區，爰桃園市籍志工服務紀錄冊，請向桃園市政府社會局申請核發。

**11. 問：行政院農業委員會統籌農業類志願服務記錄冊之印製，並分送各地方目的事業主管機關發給志願服務運用單位轉發志工，是否妥適？(衛福部105年11月14日衛部救字第1050132430號函)**

答：一、依志願服務法第4條第2項規定：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；另依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法(以下簡稱本辦法)第4條規定略以，紀錄冊由中央目的事業主管機關印製；第5條第1項規定略以，志願服務運用單位應造具名冊，並檢具志工一吋半身照片二張，向地方目的事業主管機關申請發給紀錄冊，並轉發所屬志工。

二、行政院農業委員為全國農林漁牧等行政事務之中央目的事業主管機關，擬統籌農業類志願服務紀錄冊之印製，分送各地方目的事業主管機關發給志願服務運用單位轉發志工，符合志願服務法等相關規定。

**【二、訓練課程疑義】**

**1. 問：直轄市、各縣（市）政府社會局及志願服務運用單位可否自行訂定特殊訓練課程？**

答：一、依據志願服務法第9條第2項規定：「前項第一款訓練課程，……。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。」

二、有關社會福利類特殊教育訓練課程經本部於90年9月14日以台(90)

內中社字第9072501號令發布施行，有關社會福利類志工特殊訓練課程仍應參考辦理。

三、直轄市、各縣(市)政府社會局及志願服務運用單位因服務工作之考量，有另訂特殊訓練課程之需要，自得再訂定特殊教育訓練課程。

**2. 問：地政事務所志工人員如已具有地政士資格，是否仍須接受特殊訓練？（內政部91.12.2.台內中社字第0910094600號函）**

答：一、依據志願服務法第9條第1項規定略以：「……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。」，第二項規定略以:「……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。」

二、爰上，特殊訓練乃目的事業主管機關或志願服務運用單位基於志工提供服務所需而訂定，與地政士資格並不相同，志工具專業資格仍須接受特殊訓練。惟如具專業資格之志工，已精通地政專業法令及實務，特殊訓練部分課程無再予訓練之必要，內政部(地政司)自得於訂定特殊訓練課程時，規定具地政士資格者免除部分課程之訓練。

**3. 問：志願服務教育訓練有關結業證明書之格式是否有規定格式？（內政部93.6.8.內授中社字第 0930700846 號函）**

答：有關志願服務結業證明書之格式，志願服務法並未規定。惟本部於「祥和計畫－廣結志工拓展社會福利工作」第4點教育訓練部分，定有結業證明書格式。各單位辦理志願服務教育訓練可參照上述格式發給結業證明書。

**4. 問：志願服務基礎訓練課程可否至臺北市政府「臺北ｅ大學習網」網路教學？(內政部 101.1.3.內授中社字第 1000701330 號)**

答：一、有關志願服務基礎訓練課程，各志願服務運用單位自101年1月1日起可至臺北市政府「臺北ｅ大學習網」網路教學。

二、惟為維護志願服務品質，各目的事業主管機關仍須依志願服務法之規

定，加強輔導所屬志願服務運用單位針對志工之培訓及服務品質之管理，必要時增加相關研習訓練，同時對於志願服務運用單位應落實考核機制，以確保被服務者之權益；另各部會及縣市政府亦可採網路教學或實體教學雙軌並行。

**【三、志願服務法適用範圍疑義 】**

**1. 問：志願服務運用單位擬定之方案或計畫是否適用志願服務法？**

答：一、志願服務法第2條第1項規定：「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」。

二、志願服務運用單位所擬之方案或計畫如經本部及其目的事業主管機關備查符合公眾利益之服務計畫後即為本法之適用範圍。

**2. 問：中國青年救國團各縣（含鄉鎮市）團務委員會、各公寓大廈管理委員會及國宅管理委員會可否為志願服務運用單位？**

答：一、依據志願服務法第3條第3項規定：「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。」

二、中國青年救國團係經本部核准立案之團體，依上述規定得為志願服務運用單位。縣市（含鄉鎮市）團務委員會為其內部分支單位，非屬立案團體，不得為志願服務運用單位。

三、公寓大廈管理委員會及國宅管理委員會是否為上述「機關、機構、學校、法人或經政府立案團體」，經內政部營建署函釋略以：「國民住宅社區管理委員會立案與否乙節，建請洽詢所在縣（市）政府。」

**3. 問：法務部是否適用志願服務法？法務部所屬各地方法院檢察署遴聘之榮譽觀護人是否適用志願服務法？**

答：一、志願服務法第4條第3項第2款所定目的事業主管機關，雖並未明列司法、法務工作機關，惟本條除所列舉之各項工作外，亦包括其他關於公眾利益工作之機關，因此法務部應為志願服務有關法務工作之目

的事業主管機關。

二、依據志願服務法第2條第1項規定：「本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦……之服務計畫。」第3條第1項第1款規定：「志願服務：民眾出於自由意志，……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。」

三、有關法務部各地方法院檢察署榮譽觀護人是否適用志願服務法，應依上述規定由法務部予以認定。

**4. 問：各縣市警察局所轄義勇警察、義勇交通警察、義勇刑事警察及民防隊是否適用志願服務法？(內政部92.5.22.內授中社字第0920072347號函)**

答：由於義勇警察、義勇交通警察、義勇刑事警察等民防團隊之人員，其召募及組隊、權利義務於民防法及相關規定中有明確之規範，且具一定之強制性，更定有罰則，迥異於個人志願服務所具有之自由意志或遵守志工倫理制約。其召募及組隊相關事宜依民防法及相關規定辦理。

**5. 問：有關志願服務法第4條第3項第2款所訂「消防救難」之主管機關歸屬疑義？（內政部消防署99.4.8. 消署民字第0990007376號函）**

答：一、查志願服務法第1條第2項規定：「志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。」；次查志願服務法第4條規定：「本法所稱之主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。本法所訂事項，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。」案內所述災害防救志願組織之運用單位係各地方目的事業主管機關（消防局）。

二、另災害防救志願組織係依災害防救法相關規定召募編組，有關工作事項優先適用「災害防救法」及「民防團隊災害防救團體及災害防救志願組織編組訓練協助救災事項實施辦法」等規定辦理，與警察機關運用民防團隊迥異於志願服務法之適用，其認定係屬一致。

三、災害防救志願組織除依災害防救法相關規定保障各項福利濟助外，為

表彰其犧牲奉獻、熱心公益，各級政府應為其投保救災意外險，並得協助提供救災設備；亦依規定頒給內政與消防榮譽章，並得核予工作暨績優獎勵金等等，相關權益與福利保障優於志願服務法，自無疑義。

**6. 問：志願服務法第 4 條第 3 項第 2 款所訂「消防救難」目的事業主管機關在中央及地方政府應分別誰屬？（內政部消防署 99.4.19.消署民字第 0990008286 號函）**

答：一、查志願服務法第1條第2項規定：「志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。」；次查義消及災害防救志願組織秉誠心貢獻社會，不以獲取報酬為目的，協助消防救災工作，自屬於志願服務者（志工），惟義消及災害防救志願組織係依消防法及災害防救法相關規定召募編組，爰其相關志願服務事項應依上開規定優先適用消防法及災害防救法等規定辦理。

二、另志願服務法之主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。有關消防救難部分，在中央為消防署；在地方為消防局。

三、有關義消及災害防救志願組織申請志願服務法獎勵乙事，基於地方自治，本署原則尊重主管機關及各地方目的事業主管機關之作為，尚期就無給職之普羅志工，秉持本署一貫從優從寬之福利作法，俾鼓勵其永續從事社會服務志業。

**7. 問：有關外籍人士申請來臺擔任志工案。（內政部 101.2.22.內授中社字第 1015930619 號函）**

答：一、依據101年1月3日立法委員交辦案件摘要表辦理。

二、查依「志願服務法」第4條規定：「本法所稱之主管機關：在中央為內政部；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、召募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，…」；是以，各領域之志工應受各目的事業主管機關之輔導，先予敘明。

三、本部為辦理外國人來臺擔任志工事宜，前於94年9月30日邀集中央各相關部會召開「研商外國人得否申請來臺擔任人民團體志工相關事宜」會議，會議結論已有明定：「…(二)依照行政法規『屬地原則』，外國人於我國境內從事志願服務，仍應受『志願服務法』規範，故各該目的事業主管機關受理志願服務運用單位引進外國人志工申請案，應本於職權，依志願服務法相關規定審慎核處志願服務計畫。(三)各目的事業主管機關核准志願服務計畫，並不具備外國人來臺取得居留、停留簽證效力，外交部對於以擔任志工名義申請簽證者，除審核是否備具各目的事業主管機關之許可文件外，仍應依外國護照簽證條例施行細則第13條規定，本以職權核處。…」(如附件1)；是以，外國人士申請來臺擔任志工，仍應依志願服務法之規定須由志願服務運用單位檢具志願服務計畫經目的事業主管機關審查後，由中央目的事業主管機關許可發給許可函，惟為確認外國人士在臺為否曾有相關違法之紀錄，該計畫應先函請外交部、本部入出國及移民署及警政署審核後憑辦(如作業流程)。

四、另依「志願服務法」第9條之規定：「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。」，故志願服務運用單位應依計畫之服務項目訂定特殊訓練課程以培訓志工；各志工如同時擔任不同領域之志工，則運用單位應辦理各領域之特殊訓練課程，以確保志工服務品質。至志願服務運用計畫之擬具，應書明計畫期程、服務項目、地點、時間，每一計畫之服務項目除因服務性質確有關聯或無法分割外，原則應以同領域之服務項目為主，俾利目的事業主管機關之審

核。

五、本部已擬具「外國人申請來臺擔任志工申請須知」明確規範申請團體應具資格、應備文件(如附件2)及計畫範例(如附件3)；另申請運用志工單位如為縣市級之民間團體或機構必須透由縣市地方目的事業主管機關審核後，檢附審核意見表(如附件4)及相關書表函送中央目的事業主管機關許可，並依作業流程送相關部會審核通過後發給許可函。

六、綜上，外籍人士申請來臺擔任志工，各部會應請依上開規定由中央目的事業主管機關審核通過後發給許可函；惟該計畫應先函請外交部、本部入出國及移民署及警政署審核後憑辦。

七、相關附件請至本部網站(http://vol.mohw.gov.tw/vol2/)公告區下載。

**8. 問：民間企業及商號是否適用志願服務法？（衛福部 103.4.28. 衛部救字第 1030107991 號函）**

答：一、依據志願服務法(以下簡稱本法)第3條第1款規定略以：「志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任...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。」又同條第3款規定：「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」；另本法第6條第2款規定：「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。」，合先敘明。

二、爰有關民間企業及商號如具備本法第3條第3款所訂運用單位之法人資格，並推動符合第3條第1款所定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，即可依本法規定運用志工，惟仍須遵守「志工倫理守則」第12項之規定：我願珍惜資源、拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

三、本案尚無涉及修法問題，請依現行志願服務法相關法規辦理。

**9. 問：宗教志工之服務是否符合公眾利益？宗教類目的事業主管機關權責？及宗教志工權益？(衛福部 103.7.16. 衛部救字第 1030062847 號函)**

答：一、依志願服務法（以下簡稱本法）第4條第2項及第3項之規定，內政部民政司主責辦理宗教輔導之政策規劃、執行及發展業務項目雖未於上開條文例示，依本法規定仍為「宗教類」業務志願服務業務推動之中央目的事業主管機關。

二、如係推動宗教服務志工，則屬民政單位管理權責；如係推動其他類別之志工服務，則依志願服務之內容屬性分屬各目的志願服務工作（如社福、文化、教育、環保...），則歸屬各目的事業主管機關管理權責。

三、內政部民政司係本法所定之「宗教服務」類別志願服務之中央「目的事業主管機關」，請依本法主管宗教服務類志工之權利、義務、召募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，並督導地方政府民政局（處）依上述規定辦理。

四、有關宗教團體運用志工從事廟宇公共場所之環境打掃與維護、祭典活動支援、慶典禮儀會場佈置及服務接待、廟宇活動用膳服務...等，當屬宗教服務範疇，符合公眾利益，自應為內政部民政司業務權責。

五、宗教服務類志工依法完成訓練，應由志願服務運用單位造具名冊向地方目的事業主管機關申請發給志願服務紀錄冊並轉發所屬志工(志願服務紀錄冊係由中央目的事業主管機關印製轉發)；並由內政部民政司開設地方政府民政局(處)本部志願服務資訊整合系統帳號，由運用單位登錄志工訓練及服務時數，以享有志願服務法權利義務及各項志願服務獎勵表揚、榮譽卡申請及意外事故保險等保障。

**9-2 問：宗教志工之服務是否符合公眾利益？宗教類目的事業主管機關權責？及宗教志工權益？(內政部 103.07.30. 台內民字第1030216168號)**

一、按內政部針對宗教志願服務計畫之申請疑義，前曾以103年2月6日台內民字第10300870381號函暨台內民字第10300870382號函，表達內政部政策立場略以，宗教團體內部自行組織召募，從事接待、打掃、烹

餵……等事務性工作之志工，是否符合「公眾利益」，容有疑義，爰本部並無依據該法規定核備宗教志願服務計畫。宗教團體申請具有公益性質之志願服務計畫，如涉及社福、文教、醫療……等事項，應逕向各該目的事業主管機關或服務機構所在地之直轄市、縣(市)政府提出，並非向宗教主管機關提出申請(上揭函諒達)。

二、次按「志願服務法」(以下簡稱該法)第4條第3項第2款規定，並未將「宗教」納入符合公眾利益之志願服務類別，爰內政部以中央目的事業主管機關立場，判斷傳教弘法活動不符合「公眾利益」，宗教性之志願服務不具有公益性，尚非法所不許。至衛福部衛部救字第1030062847號函中認定有「宗教類」志願服務，且係屬民政機關權責，則相關依據何在？惠請 釋示。

三、復按內政部前以103年2月6日台內民字第10300870382號函知地方政府民政局(處)，因內政部認定宗教志願服務之「公眾利益」尚有疑義，爰宗教主管機關尚不宜核備宗教志願服務計畫，惟依該法規定，倘中央目的事業主管機關已認定宗教類志願服務不具有公益性，並決定不予開放相關計畫申請，則地方目的事業主管機關是否有權自行決定受理申請，並逕予核備？惠請 釋示。

四、又該法第2條第1項規定：「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。」查該法所稱目的事業主管機關，並未區分中央與地方，中央目的事業主管機關除依據「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」第4條規定，負責印製紀錄冊之外，是否如衛生福利部來函所言，有權指揮督導地方民政局(處)辦理宗教類別志願服務之業務？抑或地方民政局(處)應依該法本諸權責處理？相關規定尚待衛生福利部予以釐清。

五、另有關宗教志工之權益保障部分，依據大法官釋字第490號解釋文，我國憲法所保障之宗教自由，係指人民有信仰與不信仰任何宗教之自由，以及參與或不參與宗教活動之自由，國家不得對特定之宗教加以獎勵或禁制，或對人民特定信仰畀予優待或不利益。基於上述原則，

政府輔導宗教團體發展，須恪守上述政教分立之界線，信眾從事單純之宗教性活動，不應獲得政府任何物質性之獎勵，否則即有違憲之虞。鑑於從事宗教志願服務者，皆為有特定信仰之人，為其所信仰之宗教服務，故除非其所從事之活動係屬公益慈善或社會教化事業，否則尚不宜由政府予以獎勵。至於宗教團體所申請之志願服務計畫，如係從事公益慈善或社會教化事業，則相關計畫應逕向各該目的事業主管機關提出。

**9-3 問：宗教志工之服務是否符合公眾利益？宗教類目的事業主管機關權責？及宗教志工權益？(衛福部 103.10.7. 衛部救字第1030122531號)**

一、依志願服務法（以下簡稱本法）第3條第1款定：「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。」，同法第4條規定：「本法所稱之主管機關：在中央為內政部(配合組改102年7月23日後為衛生福利部)；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、召募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理」；復依本法第7條規定：「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」，合先敘明。

二、本案宗教團體內部自行組織召募從事接待、打掃、烹飪..等庶務性工作，是否符合上開規定，建請先行釐清該等工作之公益性質及服務屬性，並依計畫服務區域及計畫內容屬性為認定依據，如服務區域為單一縣市，則以當地直轄市或縣（市）政府為主管機關，並依服務屬性

擇定目的事業主管機關；如服務區域跨及2個以上縣市或遍及全國，則以中央主管及目的事業主管機關為計畫報送備案之單位。

**10. 問：志工身分認定單位及違反志願服務法相關規定之懲處**

答：一、依志願服務法（以下簡稱本法）第2條規定：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。第3條規定：志願服務係民眾出於自由意志，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；第7條第3項規定略以：「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……」；第9條第1項規定：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基礎訓練、特殊訓練；第12條第1項明定：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，合先敘明。

二、爰志工身分認定單位應為志願服務運用計畫備案之主管機關或目的事業主管機關。

三、有關違反本法相關規定之懲處資料，經查本法以鼓勵民眾參與為目的並未訂定相關罰則。

**11. 問：有關「社會福利基金會」是否可以辦理「醫療義診」的志願服務項目？（衛福部 105 年 9 月 23 日衛部救字第 1050123580 號函）**

答：一、依志願服務法第7條第3項規定，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。

二、有關「社會福利基金會」非屬醫療機構，亦非為醫事人員辦理執業登記、執行醫療業務之場所，所舉辦相關活動及教育訓練，應不得涉及醫事人員醫療(事)業務範疇，亦不可提供醫療(事)服務，以免造成外

界認為該團體提供醫療服務，為醫療專業團體之誤解。

**【四、志工召募疑義】**

**1. 問：得否爰依「志願服務法」辦理甄選大專院校學生擔任業務解說服務人員（即限定召募志工為大專院校學生）？或自行選定學校並函請該校公告「志願服務計畫」以召募志工(即限定學生科系專長)？（內政部90.8.27. 台內中社字第9074684號函）**

答：一、志願服務法第6條第1項規定：「志願服務運用單位得自行或採聯合方式召募志工，召募時，應將志願服務計畫公告。」第7條第1項規定：「志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。」

二、由於各志願服務運用單位所需之志工各有不同條件限制，是以，應將各項召募條件明定於計畫中並予公告。

**【五、服務時數及年資計算疑義】**

**1. 問：志工服務年資可否溯及志願服務法施行之前？**

答：「志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定」第2條：「志工服務年資滿1年，服務時數達150小時以上者，得向志願服務運用單位申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書」，其服務年資及服務時數之計算，基於法律不溯及既往原則，應自志願服務法公布日起算。

**2. 問：志願服務法施行前志工服務時數可否採計？**

答：基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自九十年一月二十二日起之服務時數。志願服務法及相關子法書表格式中有關獎勵辦法、服務績效證明、榮譽卡及役男申請服替代役之服務時數均應依上述原則計算。

**3. 問：志工服務時數之計算以何為準？**

（內政部92.8.6.台內中社字第0920072859號函）

答：志工服務時數之計算應以志願服務紀錄冊所載為準，志工如依相關規定完成教育訓練並從事服務工作，志願服務運用單位應將其服務時數登載於志願服務紀錄冊並予以認證。

**4. 問：有關志工協助身心障礙者至外縣市參加活動(並住宿過夜)，協助餵食、洗澡……等工作，其服務時數如何計算？(內政部 96.1.11.內授中社字第 0960000553 號函)**

答：依據「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」第9條第2款服務時數係指實際提供服務之時數，不含往返時間，故服務時數應由志願服務運用單位按上開規定依個案事實自行予以認定。

**5. 問：村里辦公室所召募之守望相助隊隊員服勤時間能否納入志工服務時數計算？(內政部 97.12.30.內授中社字第 0970020178 號函)**

答：一、志願服務法第3條第3款明定：「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。」，合先敘明。

二、所詢守望相助隊為「村里辦公室」所召募，因村里辦公室非屬志願服務法所稱「志願服務運用單位」，不適用志願服務法，應無服務時數認證問題。

**6. 問：有關志工尚未完成基礎訓練及特殊訓練，即先行於運用單位從事服務工作，其服務時數得否追溯疑義案。(內政部 98.6.1.內授中社字第 0980009286 號函)**

答：依據志願服務法第9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基礎訓練及特殊訓練。又志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第2條明定「志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊」。按上述立法意旨，民眾須完成基礎訓練及特殊訓練始成為該運用單位之志工。故基礎訓練與特殊訓練均屬

擔任志工之職前訓練，用以協助民眾勝任志工工作提供服務並保障受服務者之權益。故民眾未完成該2項訓練前，所先行提供之服務，自不能計算為志工服務時數。

**7. 問：志願服務法施行前志工服務時數可否採計？(內政部 98.12.1.內授中社字第 0980700862 號函)**

答：一、本部前於91年10月11日台內中社字第0910027178號函釋：「基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自90年1月22日起之服務時數。」，該條文係因應志願服務法施行後，相關子法尚未訂定發布前，考量志工於本法施行前即已在運用單位擔任志願服務工作，而採取之彈性處理原則，俾渠等志願服務工作者之時數採認得以銜接，先予說明。

二、鑒於志願服務法已施行8年，志工如於該法施行多年以後方完成教育訓練並取得紀錄冊，而補登自90年1月22日起之服務時數，恐有違背志願服務法之精神；經與本部法規會研議(98年10月15日內社司中社字第0980700741號書函)，將該解釋函予以停止適用；惟為兼顧規範對象信賴利益之保護原則，本部將於該解釋函停止適用前，先行設過渡期間（6個月）之處理原則，併予說明。

三、依「志願服務法」之精神，係為提昇志願服務工作品質，並保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理教育訓練，故志工如已依志願服務法規定完成志願服務基礎與特殊訓練取得紀錄冊，得追溯登錄未領冊前之服務時數乙節，核與志願服務法之精神不符。

四、本案經通盤考量，即對於本部91年10月11日台內中社字第0910027178號函釋將於99年5月30日停止適用；惟對於原符合前開函釋之特定對象，尚未完成教育訓練課程及補登服務時數者，應於該函停止適用前完成教育訓練課程及補登時數程序，逾期視同無效。

**8. 問：有關志工時數追溯及疑義案。（內政部 99.2.12.內授中社字第0990002243號函）**

答：一、查依志願服務法之規定，運用單位須擬訂運用計畫（含服務內容、計畫期限及教育訓練課程等）報主管或目的事業主管機關備查，是以，自志願服務法施行後，各運用單位即應依上開規定辦理，先予敘明。

二、有關志工時數追溯疑義案，本部前於91年10月11日台內中社字第0910027178號函釋：「基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自90年1月22日起之服務時數。」。

三、上開處理原則，係為因應新法之施行，針對在該法施行前即已在運用單位擔任志工者，採以彈性處理原則，讓渠等志願服務工作者之時數得以銜接；惟渠等符合上開資格之志工，係指其運用單位於立法後即依法提送運用志工計畫報主管或目的事業主管機關備查之期限內完成教育訓練者為限。

**9. 問：內政部重申有關志工時數追溯及疑義。（內政部99.4.9.內授中社字第0990700284號函）**

答：一、有關志工時數追溯疑義案，本部前於91年10月11日台內中社字第0910027178號函釋：「基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自90年1月22日起之服務時數。」。

二、上開處理原則，係指志工自志願服務法施行前即在運用單位服務，而運用單位應於志願服務法公布後即依規定函報志願服務運用計畫（含服務內容、計畫期限及教育訓練課程等）報目的事業主管機關備查，即志工在運用單位備案之運用計畫期間內完成訓練者，方符合規定予以追溯自該備案後計畫之實施日起至訓練期滿前之時數（例如：

該計畫實施期間為90年1月22日至90年12月31日止，訓練期間為90年10月1日，原依志願服務法之規定應於90年10月1日方可登錄時數，惟為因應新法施行之過渡期，故可追溯90年1月22日至90年9月30日止之時數)。

三、另本案為維護符合上開規定之志工權益，爰讓渠等符合規定之志工補登時數時間，延長至99年5月29日止，並非現行完成訓練即可補登時數，併予說明。

**10. 問：跨領域服務之志工，如未完成該類別之特殊訓練，該類別之服務時數於「衛生福利部志願服務資訊整合系統」中無法被計算，法令依據為何？（衛福部 103.11.3.衛部救字第 1030128451 號函）**

答：一、依據志願服務法（以下簡稱本法）第9條第1 項規定略以：「……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。」，第2 項規定略以：「……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。」,合先敘明。

二、爰志工參與志願服務，須先完成基礎及特殊訓練，又特殊訓練乃目的事業主管機關或志願服務運用單位基於志工提供服務所需而訂定，爰各目的事業主管機關或運用單位若各自訂有特殊訓練課程，且規定跨領域服務之志工，須接受該訓練，始得提供服務者，自應從其規定，再予合計其服務時數。

**11. 問：守望相助隊員夜間服勤時間是否可以納入「志願服務法」規定並予認證服務時數？(內政部 101.6.6. 內授中社字第 1015059625 號函)**

答：依志願服務法(以下簡稱本法)第3條第1款規定:「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。」;同法第1條第2項規定:「志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。」，有關各縣、市守

望相助隊編組，其召募及組隊、權利義務於「民防法」及相關規定中有明確之規範，且其一定之強制性，定有罰則亦明定服勤期間之津貼發給，迥異於個人志願服務所具有之自由意志、遵守志工倫理制約或不以獲取酬勞為目的，愛其召募及長且隊相關事宜依「民防法」及相關規定辦理。是以，守望相助隊編組事宜應適用「民防法」等相關規定，而依志願服務法召募之志工，始得適用本法相關規定，並予時數認證。

**12. 問：志工幹部會議時數及研習時數是否得登錄教育類志工服務時數?( 衛福部 106.1.20 衛部救字第 1060102373 號函)**

答：一、依志願服務法第4條規定：「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。」有關教育類志願服務業務，係屬教育部權責，合先敘明。

二、依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第2條規定：「志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊」，爰志工須完成基礎及特殊訓練，始成為該運用單位之志工及計算志工服務時數。同辦法第9條第2項規定，服務時數指實際提供服務之時數，不含往返時間。爰出席會議或研習時數自不得納入服務時數計算與登錄。

**13. 問：有關於 88 年獲內政部核發志願服務紀錄證及相關服務時數無效、志工訓練與收費疑義案。( 衛福部 107.2.12 衛部救字第 1070001645 號函)**

答：一、有關志願服務法（以下簡稱本法）施行前志工時數可否採認一節，本部(前內政部)前以91年10月11日台內中社字第0910027178號函釋：「基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自90年1月22日起之服務時數。」該釋函係考量志工於本法施行前即已在運用單位擔任志願服務工作，為使渠等志願服務工作者之時數採認得以銜接所採取之彈性處理原則，是項處理原則於99年5月30日已停止適用。

二、另為提昇志願服務工作品質，並保障受服務者之權益，依本法第9條規定，志願服務運用單位應對志工辦理基礎訓練及特殊訓練。

三、有關教育訓練收費一節，本法並無收費之規定，惟運用單位辦理之訓練，可視需要申請相關單位經費補助，或基於使用者付費，酌收訓練費用尚無禁止。

**【六、榮譽卡疑義】**

1. **問：志工申請志願服務榮譽卡需年資滿 3 年服務時數滿 300 小時，有關年資及時數計算可否將志願服務法施行前之服務年資及時數計入？（內政部 91.12.6.台內中社字第 0910030835 號函）**

答：依據志願服務法第20條第1項規定略以：「志工服務年資滿3年，服務時數達300小時以上者，……向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。」另基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自90年1月22日起之服務時數。志工申請志願服務榮譽卡應依上述原則辦理。

2. **問：有關志工得憑志願服務榮譽卡免費進入公立未編定座次之文教設施或康樂場所，其展場如係外租（收費）者，憑志願服務榮譽卡是否免費？（內政部 92.6.26.內授中社字第 0920072706 號函）**

答：如該設施係外租（收費）者且非屬公營，自非屬免費範圍。

3. **問：志工如長久未提供服務，可否申請志願服務榮譽卡？（內政部 93.5.7.內授中社字第 0930017475 號函）**

答：查「志工申請志願服務榮譽卡作業規定」第2點規定「志工服務年資滿3年，……得檢具……申請志願服務榮譽卡」。因此，申請志願服務榮譽卡時應具有志工身分，亦即在隸屬之志願服務運用單位擔任志工，方符合相關規定。

**4. 問：志工可否向內政部申請志願服務榮譽卡？（內政部 93.06.09.內授中社字第 0930019905 號函）**

答：志工申請志願服務榮譽卡應依志願服務法第20條第1項規定檢具證明文件向地方主管機關（直轄市、縣市政府社會局處）申請核發。

**5. 問：志工如長久未提供服務，可否申請榮譽卡？（93.5.7.內授中社字第 0930017475 號函）**

答：查「志工申請志願服務榮譽卡作業規定」第2點規定：「志工服務年資滿三年，……得檢具……申請志願服務榮譽卡」。因此，申請志願服務榮譽卡時應具有志工身分，亦即在隸屬之志願服務運用單位擔任志工，方符合相關規定。

**6. 問：志工因疑似涉及犯罪或表現不佳遭志願服務運用單位退隊，可否申請志願服務榮譽卡？（內政部 96.9.7.內授中社字第 0960014965 號函）**

答：查「志工申請志願服務榮譽卡作業規定」第2點規定略以：「志工服務年資滿三年，……得檢具……申請志願服務榮譽卡」。因此，申請志願服務榮譽卡時應具有志工身分，亦即在隸屬之志願服務運用單位擔任志工，方符合相關規定。故志工既因故遭退隊處分，喪失志工身分，自不得申請志願服務榮譽卡。

**7. 問：志工申請志願服務榮譽卡需年資滿三年服務時數滿三百小時，有關年資及時數計算可否將志願服務法施行前之服務年資及時數計入？（內政部 91.12.6.台內中社字第 0910030835 號函）**

答：依據志願服務法第二十條第一項規定略以：「志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，……向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。」另基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得

志願服務紀錄冊後補行登錄自九十年一月二十二日起之服務時數。志工申請志願服務榮譽卡應依上述原則辦理。

**8. 問：志願服務榮譽卡申請時間時數限制申請規定過於嚴格？(衛福部103.7.4 .衛部救字第1030117584號函)**

答：一、依據志願服務法第20條第1項規定略以：「志工服務年資滿3年，服務時數達300小時以上者，……向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。」，合先敘明。

二、為肯定志工辛勞付出及維持榮譽卡核發之尊榮感，爰規定榮譽卡之核發應具一定之服務年資及時數；又申請志願服務榮譽卡其計算之時數，尚可併計其他各類之服務時數，故宜鼓勵志工多參與其他類之志願服務工作，以增加服務時數，俾符規定。

**9. 問：有關臺中市政府建請修改相關法律規定，使未納入民防編組之守望相助隊隊員，亦能統計服務時數，申請志願服務榮譽卡案。(衛福部105.9.23.衛部救字1050127431號函)**

答：一、經查志願服務法第20條有關志工持有志願服務榮譽卡，得以免費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之規定，係為促進民眾參與志願服務之相關措施；103年6月11日並增訂第3項，對於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，其服務年資滿3年，服務時數達300小時以上者，準用第1項及第2項規定，予以半價優待。

二、復依申請志願服務榮譽卡作業指引第2點規定，上開成員之服務時數係依貴部警政署、消防署所定時數認定相關作業規定辦理。本案有關守望相助隊未納入民防編組，惟實際上執行守望相助巡守作業，建議納入志願服務榮譽卡之適用對象1節，仍請貴部秉權責依民防法規定予以納編，自得準用本法第20條規定。

10. 問：志工申請核發「志願服務榮譽卡」之服務年資及服務時數審核標準及核算方式案(衛福部 106.12.29 .衛部救字第 1060053177 號函)

答：依志願服務法第20條第1項規定：「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。」;另依申請志願服務榮譽卡作業指引第3點規定，志願服務榮譽卡使用期限為3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。係基於引導志工提供長期且持續性之服務，以鼓勵志工連續服務之精神。

【七、保險疑義】

1. 問:公務機關所運用之志工是否仍要辦理意外事故保險？(內政部90.6.11.台內中社字第 9019116 號函)

答：一、依據志願服務法第16條規定：「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，……。」

二、政府機關所屬志工雖準用「公教員工因執行職務冒險犯難或執行危險職務致殘廢死亡發給慰問金要點」等規定，惟上述規定皆事故發生後之補償慰問措施，非屬意外事故保險，不符志願服務法第16條應為志工辦理意外事故保險之立法意旨。

三、本案應依志願服務法第16條之規定為所屬志工辦理意外事故保險。

2. 問：具公務人員身分之公務機關所屬志工，是否仍要依志願服務法為其辦理意外事故保險？（內政部 97.4.21.內授中社字第 0970006100 號函）

答：一、志願服務法第16條明定：「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，……」，故運用單位均應為其所屬志工辦理意外事故保險，不因志工具有公務人員身分而有除外之規定。

二、又「公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法」第7條第1項雖為「本

辦法施行後，各機關學校不得再為其人員投保額外保險」，但上揭辦法第7條第1項第1款即明定「依法律或法規命令規定得以辦理保險者，不在此限」。志願服務法係總統明令公布之法律，自是符合上開但書之規定。故公務機關仍應為所屬志工（不論其是否具有公務人員身分）辦理意外事故保險。

**3. 問：可否將「志工意外團體保險」共同供應契約條款原限制以「領有志願服務手冊之領冊志工」身分條件刪除？(衛福部 105 年 9 月 23 日衛部救字第 1050123580 號函)**

答：一、依志願服務法第9條規定，志願服務運用單位應對志工辦理基礎及特殊訓練。另依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第2條規定，志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊。爰志工提供服務前，必須先完成基礎及特殊訓練，志工教育訓練（包括基礎及特殊訓練），係為提升志願服務品質，保障受服務者之權益，爰志願服務運用單位所召募之志願服務人員，應先施予相關教育訓練，合先敘明。

二、復依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第2條規定，志工完成上開教育訓練者，始發給志願服務紀錄冊。準此，志願服務法所定義之志工應範定為「領有志願服務手冊之領冊志工」，爰「志工意外團體保險」共同供應契約條款以「領有志願服務手冊之領冊志工」身分條件作為保險公司核保之依據，係依法辦理，尚無不妥。

**4. 問：盼政府關懷志工權益，於志工因服務受傷時協助醫療費用案(衛福部 106 年 11 月 29 日衛部救字第 1060030533 號函)**

答：一、依志願服務法第16條規定，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；另依同法第10條規定，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。因此，志願服務運用單

位應依上開規定辦理，以確保志工權益。

二、為保障所有年齡層志工之服務安全及降低志工保費，本部自103年度起委託臺灣銀行採購部辦理志工意外事故保險共同供應契約採購案，本部並已函請各部會及地方政府轉知運用單位在案，前項資訊並公告於本部志願服務資訊網／公告區／最新消息／志工意外團體保險，以供各單位運用。

**【八、志願服務團隊疑義】**

**1. 問:有關志願服務法及相關法規對志願服務團隊相關業務疑義案說明。(內政部 97.9.9.內授中社字第 0970701306 號函)**

答：一、「志願服務團隊」非志願服務法內所定名詞，惟實務界所指係個別志願服務人員所組成之非正式組織，或指志工運用單位對於所屬志工基於管理或服務需要,所予以編組的附屬組織,故其志工人數應達一定人數以上，合先敘明。

二、依據志願服務法第3條第3款規定:「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。」,故運用志工之單位須為機關、機構、學校、法人或經政府立案團體，始為該法所稱之「志願服務運用單位」。有關志願服務團隊可否由非志願服務法所稱志願服務運用單位運用乙節，礙於該法並無明令禁止，且無罰則之規定；況志願服務係出於個人自由意志，如參與之個人同意，尚難禁止，惟其不適用志願服務法。

三、有關志願服務團隊可否對外行文乙節,該團隊如為運用單位所屬之附屬組織或非正式組織，自不能獨立對外行文。

四、有關志願服務團隊可否獨立開設帳戶乙節,案屬金融機構開戶事宜,依行政院金融監督管理委員會銀行局96.02.08.銀局(一)字第09600007980號函示略以:「(一)查未具法人資格之立案人民團體，於實體法上並無權利能力，應以其負責人名義申請開戶，但該立案人民團體名稱可併列於戶名內，財政部84年8月4日台財融第84727366號函

及銀行公會93年12月23日『支票存款戶處理規範』第2點，均已有規範。

(二)次查目前金融機構辦理存款開戶作業均已電腦化，受限於欄位字數限制，可能以縮簡名稱為登錄帳戶戶名，政府機關於辦理補助款匯款作業等，若因補助對象之確認有疑慮時，可請補助對象逕洽其所開戶之金融機構提供開戶資料作為核對依據。」，所詢請依前開函示辦理。

五、有關志願服務團隊接受政府補助可否由隊長簽具領據辦理核銷撥款乙節，按志願服務團隊接受補助其請款、撥款及核銷作業，須就補助機關內部審核規章及相關法令規定就個案事實審酌辦理。

**【九、其他疑義】**

**1. 問：各志工隊、義工隊、社區守望相助巡守隊是否為「祥和計畫」志工隊？（內政部 92.8.6.台內中社字第 0920072859 號函）**

答：有關志工隊、義工隊、社區守望相助巡守隊是否為祥和計畫志工隊乙節，依據本部90年12月14日函頒修正之「祥和計畫－廣結志工拓展社會福利工作」第4點（1）規定略以：「……志願服務運用單位為推展本計畫之服務項目得召募志工……，函報當地直轄市或縣（市）主管機關備查。」因此，志工隊、義工隊、社區守望相助巡守隊是否為祥和計畫之團隊，應由志願服務運用單位逕向當地直轄市或縣（市）主管機關洽辦。

**2. 問：民間團體之常務理監事，可否加入該團體之志工隊？（內政部 90.4.20. 台內中社字第 9016816 號函）**

答：經查志願服務法等相關規定並未規定立案團體之幹部不得參加所屬之志工隊。

**3. 問：學校是否屬「集體從事志願服務之公、民營事業團體」？如運用學生從事志願服務工作，是否應與學校簽訂服務協議？（內政部 90.8.27.台內中社字第 9074684 號函）**

答：一、志願服務法第6條第2項規定：「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。」

二、公、民營事業團體如以集體方式從事志願服務工作，則須與志願服務運用單位簽訂服務協議，議定相互的權利及義務。

三、學校是否屬「集體從事志願服務之公、民營事業團體」乙節，如服務工作並非學校全體學生集體從事志願服務工作之情形，可不受該項規定約束，惟雙方如能簽訂服務協議，當有助於釐清權利義務，避免日後發生爭議。

**4. 問：學生於寒暑假期間從事短期性服務可否發給紀錄冊或服務證明？**

答：依志願服務法及子法相關規定，志願服務運用單位召募志工並施予教育訓練後，始得發給志願服務證及服務紀錄冊。學生如從事短期性服務，而非依志願服務法相關規定取得志工資格，志願服務運用單位自不得發給志願服務紀錄冊、志願服務證或志願服務績效證明書。至是否發給服務證明，本部無意見。

**5. 問：志工從事志願服務工作所領取之所得是否需繳稅？（內政部 94.8.15. 內授中社字第 0940013508 號函）**

答：依財政部94年8月10日台財稅字第09404548760號令釋：志工依志願服務法規定提供服務，依實際服務次數所領取之交通費或誤餐費，可適用所得稅法第14條第1項第3類第2款但書規定免納所得稅。

**6. 問：志工服務是否有車馬補助費？（內政部 94.9.22.內授中社字第 0940015520 號函）**

答：一、依據志願服務法第16條規定：「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。」

二、有關交通費之補助，為志願服務運用單位之權責，可由該單位自行考量是否補助志工。

**7. 問：志工持有志願服務績效證明書可否回原發給績效證明書之單位就業？（內政部 94.11.21.內授中社字第 0940716187 號函）**

答：一、為鼓勵志工從事志願服務工作，志願服務法第17條第1項乃規定：「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。」此係志工於志願服務運用單位服務成績良好之證明。

二、如志工欲謀職之單位，其用人條件需志願服務績效證明書，志工自得向志願服務運用單位申請以備謀職之用。惟該證明書並非就業之必要條件，志願服務法亦未規定志工可持此證明書於原志願服務運用單位就業。

三、志工就業是否需附志願服務績效證明書，係用人單位之權責，依該單位規定辦理。

**8. 問：有關志工接受志願服務教育訓練及申請服務紀錄冊有無年齡限制？（內政部95.9.14.內授中社字第0950013152號函）**

答：一、依據志願服務法第3條第2款「志願服務者(以下簡稱志工)：對社會提出志願服務者。」故該法對志工雖無年齡之限制，惟就實務面，嬰幼兒尚待父母或監護人養育、保護、教養，自無可能符合上述定義。未成年人(含兒童及少年)為限制行為能力，其是否能理解志願服務教育訓練，提供志願服務，須視其身心發展狀況及志願服務內容而定，故應按個案事實予以認定。

二、志願服務法立法精神為「低度管理、高度自治」，志願服務運用單位應自行審酌擬召募之志工對象應具之資格條件(含有否年齡限制)，並考量志工教育訓練實施時，是否能理解基本服務理念、工作內涵或相關知識技能。志工依規定完成教育訓練，依「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」均應發給服務紀錄冊。至於參與教育訓練人員是否能理解所受訓練內容，事涉及訓練師資遴聘、訓練進行方式、成績考評……等層面，應由運用單位自行檢討改進。

三、兒童及少年報名參與志願服務訓練，得否發給服務紀錄冊乙節，查志工教育訓練(包括基礎及特殊訓練)，係為提昇志願服務品質，保障受服務者之權益，針對志願服務運用單位所召募有意投入志願服務工作之人員，施予相關教育訓練。其與倡導性講習針對特定或不特定對象宣導志願服務理念、內涵，性質上有所不同。兒童及少年如不符合上述要件，自不宜受理其參與是項訓練，以免浪費訓練資源。

四、有關是否發給兒童及少年志願服務教育訓練結業證明及服務紀錄冊，應由相關單位參照上述說明自行衡酌核處。

**9. 問：有關縣市戶政事務所、區公所及地政事務所等所運用之志願服務隊，應由何單位輔導及主管該目的事業志願服務業務之規劃與辦理疑義？（內政部 97.7.14.內授中社字第 0970010885 號函）**

答：一、依志願服務法立法意旨志願服務業務係採一條鞭之方式管理，故該法第4條第3項第1款明定「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。」，及第2款明定「目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、……等公眾利益工作之機關」，意即各該目的事業主管機關主管各該目的事業志工之權利、義務、召募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃與辦理，而主管機關其權責乃為主管從事社會福利服務之志工，及涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調，以及其他綜合規劃事項，合先敘明。

二、有關戶政事務所、區公所及地政事務所所運用之志願服務隊其輔導、管理、規劃…等事項，仍應由該志願服務計畫目的事業主管機關主管，並兼受地方主管機關之管轄。

**10. 問：有關「守望相助巡守隊」其志願服務業務所屬地方目的事業主管機關疑義？（內政部 97.9.10.內授中社字第 0970014084 號函）**

答：一、依志願服務法立法意旨志願服務業務係採一條鞭之方式管理，故該法

第4條第3項第1款明定「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。」，及第2款明定「目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、……等公眾利益工作之機關」，意即各該目的事業主管機關主管各該目的事業志工之權利、義務、召募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃與辦理，而主管機關其權責乃為主管從事社會福利之志工，及涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調，以及其他綜合規劃事項，合先敘明。

二、有關「守望相助巡守隊」如以社區犯罪預防、家庭暴力防治、社區治安維護為主要目的事業，其志願服務隊之輔導、管理、規劃…等事項，仍應由上述業務目的事業主管機關主管，並兼受地方主管機關之管轄。

三、有關「守望相助巡守隊」志工其服務紀錄冊請領事宜乙節，依據「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」第5條明定「志願服務運用單位應造具名冊，並檢具志工一吋半身照片二張，向地方目的事業主管機關申請發給紀錄冊，並轉發所屬志工…」。故該隊志工服務紀錄冊應由社區治安維護之地方目的事業主管機關核發，殆無疑義。

**11. 問：有關縣市政府人事單位是否為志願服務法第 4 條所稱目的事業主管機關？(內政部 97.9.25.內授中社字第 0970014239 號函)**

答：一、依志願服務法立法意旨，及該法第4條第3項第1款「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。」，及第2款「目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、……等公眾利益工作之機關」，意即各該目的事業主管機關主管各該目的事業志工之權利、義務、召募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃與辦理，而主管機關其權責乃為主管從事社會福利之志工，及涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調，以及其他綜合規劃事項，合先敘明。

二、基於志工人力可運用於各個公共服務部門，且志願服務具有不斷創新之業務特性，故有關志願服務計畫目的事業主管機關不以列舉式立法，而以例示性方式立法。故志願服務法第4條第2款明定「目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、……以及志願服務之提昇『等』公眾利益工作之機關」，除列舉社會服務、教育、文化等常見運用志工之機關外，並以「…以及志願服務之提昇『等』公眾利益工作之機關」，作為概括性的規範，以回應難以逐一列舉且具有創新服務之業務特性。

三、有關人事單位是否為志願服務法第4條所稱目的事業主管機關，按「單位」並非「機關」，惟公教志工業務在地方之目的事業主管機關乙節，應由縣市政府依地方制度法及該縣市政府組織自治條例，依權責決定辦理。

**12. 問：有關監察院100年9月7日院台業三字第1000731072號函轉內政部報載臺北松山機場不當要求志工每日上班8小時案。(內政部100.9.19內授中社字第10000203013號函)**

答：為免類似情事發生，請各單位(部會及縣市政府)確實審核所屬或所轄運用單位所提志願服務運用計畫，並加強輔導運用單位依志願服務法之規定辦理。

**13. 問：校內現職人員擔任校內志工能否領取志工生日蛋糕、運動會運動服及投保團體意外險？（衛福部103.4.24 衛部救字第1030009510號函）**

答：一、志願服務法第16條明定：「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，……」，故運用單位均應為其所屬志工辦理意外事故保險，先予敘明。

二、又「公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法」第7條第1項雖為「本辦法施行後，各機關學校不得再為其人員投保額外保險」，但上揭辦法第7條第1項第1款即明定「依法律或法規命令規定得以辦理保險者，

不在此限」。志願服務法係總統明令公布之法律，自是符合上開但書之規定。故公務機關仍應為所屬志工(不論其是否具有公務人員身分)辦理意外事故保險。

三、依據志願服務運用計畫進用校內現職人員於公餘時間擔任志工，渠等權益自應依據召募志工公告之運用計畫相關規定辦理。

**14. 問：「社會福利基金會」是否可以辦理「醫療義診」的志願服務項目？(衛福部 103.5.2.衛部救字 1031360950 號函)**

答：一、依志願服務法第7條第3項規定，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。

二、有關「社會福利基金會」非屬醫療機構，亦非為醫事人員辦理執業登記、執行醫療業務之場所，所舉辦相關活動及教育訓練，應不得涉及醫事人員醫療(事)業務範疇，亦不可提供醫療(事)服務，以免造成外界認為該團體提供醫療服務，為醫療專業團體之誤解。

**15. 問：志願服務獎勵服務時數證明能否統一採用全國志願服務資訊整合系統，以取代影印紀錄冊佐證？(衛福部 102.12.11.衛部救字 1020169942 號函)**

答：前揭申請志願服務獎勵所需志願服務績效證明書，係作為目的事業主管機關受理審查志願服務運用單位提報志工服務績效之依據，為簡化申請作業，建議志願服務運用單位善用本部於92年建置之全國志願服務資訊系統，查詢運用單位登錄志工之服務時數後，據以開立志願服務績效證明書，無須影印紀錄冊佐證。

**16. 問：政府組織改造後，自 102 年 7 月 23 日起涉及身心障礙者、婦女、兒童、老人等各項福利業務請問是否已改由衛生福利部主責？但查部分相關法規(如志願服務法第 4 條、公益勸募條例第 4 條、社會救助法第 3 條等)之中央主管機關，都還是內政部，有關主管機關究係何單位？(行政院**

102.7.23 院臺規字第 1020141353 號公告）

答：指涉及身障、婦女、兒童、老人等各項福利業務，配合政府組織改造後，自102年7月23日起已由衛生福利部主責，相關法規(如志願服務法第4條、公益勸募條例第4條、社會救助法第3條等)因組織改造致主管機關權限異動部分，行政院於102年7月19日行政院院臺規字第 1020141353 號公告，將相關原屬「內政部」之權責事項，自102年7月23日起改由「衛生福利部」管轄在案，對於上開相關法規效力並未影響；至於法規條文修正，本部將配合行政院組織改造相關法制作業原則通案處理。

**17. 問：志願服務運用單位可否剝奪志願服務者資格？（衛福部 104.5.28 衛部救字 1041361493 號函）**

答：一、查志願服務法(以下簡稱本法)第7條第1項及第2項規定：「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召募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。」；第12條第1項：「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」；第15條第1項明定志工應有義務之一為「遵守志願服務運用單位訂定之規章」；另志工倫理守則第8點規範「我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。」明定志願服務運用單位及志工均應依規定從事志願服務工作。

二、另按志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第10條：「志願服務運用單位對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。」，另按人民團體法第14條規定：「會員（會員代表）有違反法令、章程或不遵守會員（會員代表）大會決議而致危害團體情節重大者，得經會員（會員代表）大會決議予以除名。」，亦有類此因違反相關規範而遭除名規定。爰志工如未遵守運用單位規定或經考核有不適任情事，運用單位依規定收回服務證，並註銷證號，該志工雖無法繼續於該運用單位提供服務，惟志工仍可就個人意願再洽詢其他運用單位擔任服務工作，並於志願服務紀錄冊登錄服務時數，尚無剝奪志願服務者之資格。

**18. 問：消防局不再提供志工紀錄冊申請換發、開立績效證明書影響志工權益案。(衛福部 103.8.4.衛部救字 1030121385 號函)**

答：一、依志願服務法(以下簡稱本法)第4條第2項及第3項之規定，內政部消防署主責辦理消防救難志願服務之政策規劃、執行及發展，依法規定為「消防類」業務志願服務業務推動之中央目的事業主管機關，合先敘明。

二、如係依本法推動消防救難服務志工，屬內政部消防署管理權責，內政部消防署應依本法主管消防救難服務類志工之權利、義務、召募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，並督導地方消防局依本法相關規定辦理以維護志工權利。

**19. 問：八仙樂園派對粉塵爆炸案中，由「玩色創意國際有限公司」與「瑞博國際整合行銷有限公司」所舉辦的「ColorPlayAsia－彩色派對」活動中召募志工是否違反志願服務法案（衛福部 104.7.2.衛部救字 1040017791 號函）**

答：一、查志願服務法第3條規定：志願服務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。志願服務運用單位係運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體；第7條第1項及第2項規定：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召募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目；第9條第1項規定：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基礎訓練、特殊訓練；第12條第1項明定：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。

二、經查本案活動辦理係屬收費之營利性質，並對於參與服務者贈送相關物品及免費參與派對，尚非屬依志願服務法相關規定所召募運用之志願服務計畫，爰無志願服務法之適用。

**20. 問：有關志工身分認定單位及「志工」相關一切行政命令或辦法（衛福部104.7.22衛部救字1040019802號函）**

答：一、志願服務法（以下簡稱本法）第2條規定：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。第3條規定：志願服務係民眾出於自由意志，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；第7條第3項規定略以：「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……」；第9條第1項規定：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基礎訓練、特殊訓練；第12條第1項明定：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，合先敘明。

二、爰志工身分認定單位應為志願服務運用計畫備案之主管機關或目的事業主管機關。

三、有關違反本法相關規定之懲處資料，經查本法以鼓勵民眾參與為目的並未訂定相關罰則。

四、本法、相關子法暨書表格式等計9種規範：(1)志願服務法；(2)志願服務證及服務紀錄冊管理辦法；(3)志願服務獎勵辦法；(4)衛生福利志願服務獎勵辦法；(5)志工基礎訓練課程；(6)社會福利類志工特殊教育訓練課程；(7)志工倫理守則；(8)志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定；(9)志工申請志願服務榮譽卡作業規定。

**21. 問：有關醫院可否請志工幫病人換尿布、送檢體及志工服勤管理等疑義？（部長信箱）**

答：依據志願服務法第3條規定，志工係提供輔助性服務，另依第7條第1項規

定，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召募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目；又依第10條規定，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。是以，志工服務工作內容及服勤管理等，應由志願服務運用單位依上開規定辦理。

**22. 問：有關民眾來函盼政府廢志願服務法讓臺灣擺脫低薪環境案？(衛福部106.12.25.衛部救字1060136618號函)**

答：一、推動志願服務已是國際潮流及衡量國家進步的指標，我國90年訂頒志願服務法（以下簡稱本法）以有效整合社會人力資源，發揚志願服務美德與促進社會各項建設及提昇國民生活素質。

二、依本法第2條規定，志願服務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；另依本法第3條規定，志願服務者（以下簡稱志工）係指對社會提出志願服務者，志願服務為民眾出於自由意志，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。自本法公布後，即以提供志願服務者定義為志工，所提供之服務屬輔助性質，與勞動基準法規定之勞工定義不同；另依同法第16條規定，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，該等經費非屬勞動基準法所規定之工資。

三、有關國內低薪環境之原因，尚無可歸責於志工人力之運用因素。至民眾所盼政府修勞動基準法讓勞雇關係典型化1節，已由勞動部回復在案。

**23. 問：大陸籍學生參與台灣社會公益事業志工服務，得否領取志工代金疑義案(衛福部105.11.21.衛部救字1050027620號函)**

答：一、本案所稱大陸籍學生參與志願服務之運用單位，須為符合志願服務法（以下簡稱本法）第 3 條規定之志願服務運用單位，且該單位已依本法第 7 條依志願服務計畫運用志願服務人員、第 12 條發給志願服務證及服務紀錄冊及第 16 條為志工辦理意外事故保險等之規定，先予敘明。

二、本案依本法規運用志工，且運用單位所發之志工代金，如係屬依本法第 16 條規定補助志工之交通、誤餐及特殊保險等經費，則尚符法制。

## 三、志工倫理守則

內政部九十年四月二十四日台九0內中社字第九0七四七五0號令頒布

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。

四、祥和計畫-廣結志工拓展社會福利工作

90 年12 月14 日台90 內中社字第 9073194 號函頒修正

一、依據：志願服務法及社會福利政策綱領辦理。

二、目的：為激勵社會大眾秉持施比受更有福，予比取更快樂的理念，發揮助人最樂，服務最榮的精神；擁抱志工情，展現天使心，胸懷燃燒自己、照亮別人之德操，踴躍投入志願服務行列，積極散播志願服務種子，共同為協助拓展社會福利工作及增進社會 祥和而奉獻心力。

三、召募對象：願運用餘暇參與志願服務之社會大眾，確具服務熱忱與興趣者，即可參加志願服務隊。志願服務運用單位召募志工之方式及志工資格依志願服 務法規及各單位規定辦理。

四、任務編組及組織聯繫：

（一）志願服務隊：志願服務運用單位為推展本計畫之服務項目得召募志工二十人以上組成志願服務隊，每隊設隊長一人、副隊長一人至三人。各隊成立後，應將隊長、副隊長名單及隊員人數函報當地直轄市或縣（市）主管機關備查。

（二）主管機關得召開志願服務會報以整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目等事宜。

（三）志願服務隊得依工作需要設置下列各組，負責辦理各項有關事宜：

1. 組訓組：負責志工之召募訓練、組織編隊及資料管理等有關事宜

2. 輔導組：負責志工之任務分配、輔導考核及團康聯誼等有關事宜。

3. 行政組：負責志願服務隊之文書、庶務、會計及出納等有關事宜。

五、教育訓練：

（一）基礎訓練：以結合志工新秀、灌輸志願服務理念為主；由志願服務運用單位安排所屬新進志工參加；訓練期滿，發給結業證明書。課程內容包括：

1.志願服務的內涵　二小時

2.志願服務倫理　　二小時

3.（1）自我了解及自我肯定

（2）快樂志工就是我

以上二種課程二選一　　二小時

4.志願服務經驗分享　　二小時

5.志願服務法規之認識　二小時

6.志願服務法規之認識　二小時

7.志願服務發展趨勢　　二小時

以上共計十二小時

（二）特殊訓練：以強化志工專業知能，熟悉工作環境為主；由志願服務運用單位安排曾經接受基礎訓練之志工參加；訓練期滿後，發給結業證明書。課程內容包括：

1.社會福利概述 二小時

2.社會資源及志願服務　二小時

3.人際關係

4.說話藝術

5.團康活動

6.以上課程三選一　二小時

7.志願服務運用單位業務簡介　　二小時

8.志願服務工作內容說明及實習　二小時

9.綜合討論—集思廣益論方法　　二小時

以上共計十二小時，志願服務工作內容說明及實習時數， 得由志願服務運用單位依實際需要延長之。

（三）成長訓練：以結合資深志工，精進志工知能為主；參與志願服務一年以上，且曾參加基礎訓練、特殊訓練，並持有結業證明書者，由志願服務運用單位推薦參加；訓練期滿後，經考評及格，發給結業證明書。課 程內容包括：

1.志願服務的方法及技巧

2.社會資源的結合及運用

3.志工團隊的統合及協調

4.志工團體的運作及成長

5.雙向溝通

6.活動及方案設計

7.團康技巧

8.溝通技巧

9.綜合討論—縝密思考研方案 以上共計十八小時

（四）領導訓練：以培訓志工幹部為主；參與志願服務三年以上， 且曾參加成長訓練，並持有結業證明書者，由志願服務運用 單位推薦參加；訓練期滿後，經考評及格，發給結業證明書 課程內容包括：

1.領導志工的原則及技巧

2.志工及志工督導之心理調適

3.非營利組織概述

4.志願服務及社會需求

5.民主素養及志工團體

6.如何塑造志願服務文化

7.領導藝術

8.即席演講

9.綜合討論—精益求精創新猷 以上共計十八小時

六、服務項目：

（一）身心障礙福利服務：協助社政機關及身心障礙福利機構或團體推展身心障礙福利有關服務事宜。

（二）老人福利服務：協助社政機關及老人福利機構或團體推展老人福利有關服務事宜。

（三）婦女福利服務：協助社政機關及婦女福利機構或團體推展婦女福利有關服務事宜。

（四）少年福利服務：協助社政機關及少年福利機構或團體推展少年福利有關服務事宜。

（五）兒童福利服務：協助社政機關及兒童福利機構或團體推展兒童福利有關服務事宜。

（六）諮商輔導服務：協助社政機關及諮商輔導機構或團體推展諮商輔導有關服務事宜。

（七）家庭福利服務：協助社政機關及家庭福利機構或團體推展家庭福利有關服務事宜。

（八）社區福利服務：協助社政機關及社區福利機構或團體推展社區福利有關服務事宜。

（九）綜合福利服務：協助社政機關及社會福利機構或團體提供資料整理、建檔、列管或資訊服務有關事宜。

七、實施方式：

（一）頒授志願服務隊隊旗：志願服務隊隊旗由各直轄市、縣（市）主管機關分別頒授（負六號旗），並按各志願服務隊成立之先後順序分別編隊，各隊之運用單位 名稱得置於隊旗上（格式如附件二），藉以顯現團隊精神，凝塑團隊意識。各隊隊旗之顏色由頒授單位自行訂定。

（二）製發志願服務證：志願服務運用單位應依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法製發志願服務證，藉以識別，並示榮譽，俾以提昇服務品質。

（三）發給志願服務紀錄冊：志願服務運用單位應依內政部 訂定之志願服務證及服務紀錄冊管理辦法規定向目的事業主管機關申請發給志願服務紀錄冊，用以考核服務績效，並憑作獎勵表揚之參據。

（四）製發志工服務背心：志願服務運用單位得製作志工服務背心，藉以突顯服務標誌，廣收服務效果。

（五）頒發志願服務隊幹部聘書：志願服務隊隊長、副隊長，由直轄市、縣（市）主管機關頒發聘書，藉以激勵助人最樂，服務最榮之士氣。

（六）訂定志願服務週：每年十二月第一週配合國際志願服務日定為志願服務週，擴大舉辦各項宣導活動，俾使志願服務蔚為風氣。

八、獎勵：

（一）個人獎勵：

1. 參與志願服務一千五百小時以上之志工，得依內政 業務志願服務獎勵辦法申請獎勵。

2. 參與志願服務三千小時以上之志工，得依志願服務 獎勵辦法申請獎勵。

3. 舉辦志願服務楷模選拔及表揚：積極參與志願服務 之志工或協助推展志願服務之熱心人士，得由各志 願服務隊所屬單位推薦，參加志願服務楷模之選拔 活動，其實施計畫另定之。

（二）團體獎勵：積極推動志願服務工作著有績效之志願服 務隊， 經評鑑成績優良者，得由內政部予以獎勵，並 公開表揚，其評鑑計畫另定之。

（三）直轄市、縣（市）主管機關獎勵：積極推動社會福利 類志願服務工作著有績效之直轄市、縣（市）主管機 關，經評鑑成績優良者，得由內政部予以獎勵，並公 開表揚，其評鑑計畫另定之。

九、經費：推展志願服務工作所需經費由各級政府分別編列 預算支應， 並結合社會資源辦理。

十、本計畫陳奉核定後實施，修正時亦同。

## 五、志願服務證與服務紀錄冊管理辦法

內政部90年4月20日台（90）內中社字第904777號令

第 1 條

本辦法依志願服務法第十二條第二項規定訂定之。

第 2 條

志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊（以下簡稱服務證及紀錄冊）。

第 3 條

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，並由志願服務運用單位製發及管理。

服務證作為志工服務識別之用，不作其他用途使用。

第 4 條

紀錄冊為志工服務之總登錄，其格式由中央主管機關統一定之，並由中央目的事業主管機關印製。

第 5 條

志願服務運用單位應造具名冊，並檢具志工一吋半身照片二張，向地方目的事業主管機關申請發給紀錄冊，並轉發所屬志工。不屬地方目的事業主管機關之志願服務運用單位，向中央目的事業主管機關申請。

前項名冊應記載志工姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號或護照號碼。

第 6 條

服務證及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，志願服務運用單位應予糾正並註記，其服務紀錄不予採計。

第 7 條

志工轉換志願服務運用單位時，紀錄冊應繼續使用。

第 8 條

紀錄冊有損壞或遺失情事者，志工得請求志願服務運用單位依第五條規定申請發給紀錄冊。

第 9 條

紀錄冊之登錄，由志願服務運用單位指定人員辦理，並應注意下列規定：

一、記載服務項目應依實際狀況填寫，服務內容應詳予填列。

二、服務時數指實際提供服務之時數，不含往返時間。

三、加蓋登錄人名章。

第 10 條

志願服務運用單位對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。

第 11 條

志願服務運用單位應建立志工之個人服務檔案，以建立完整服務資訊。

第 12 條

目的事業主管機關得隨時抽檢服務證及紀錄冊之使用情形。

第 13 條

本辦法自發布日施行。

## 六、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1041360921號函頒

衛生福利部107年3月19日衛部救字第1071360932號函修正

衛生福利部111年3月18日衛部救字第1111360584號函修正

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，得檢具一吋半身照片二張、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，檢具一吋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，期限屆滿前一個月，志工得檢具前點相關文件重新申請。

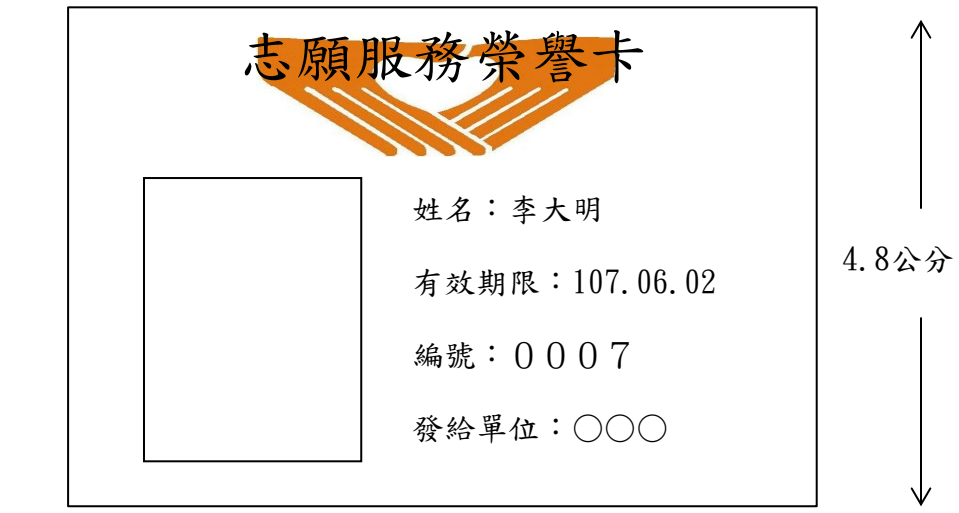
志工依前項規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。

四、志願服務榮譽卡格式如附件，由地方主管機關印製發用。

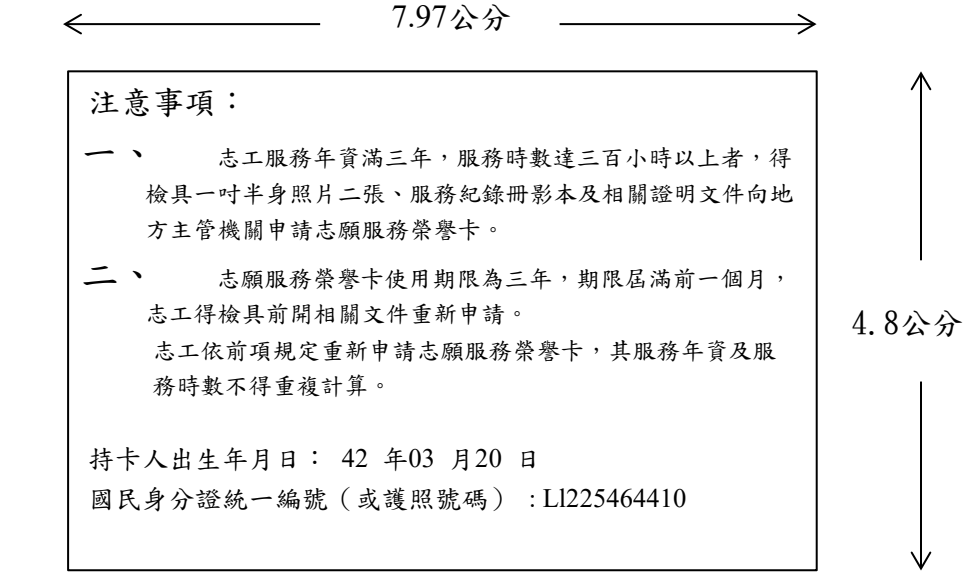
附件

志願服務榮譽卡

正面



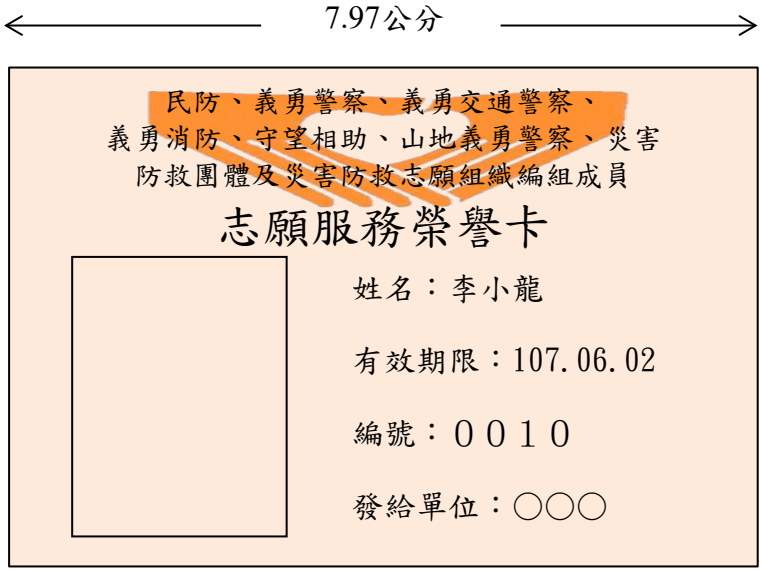

背面



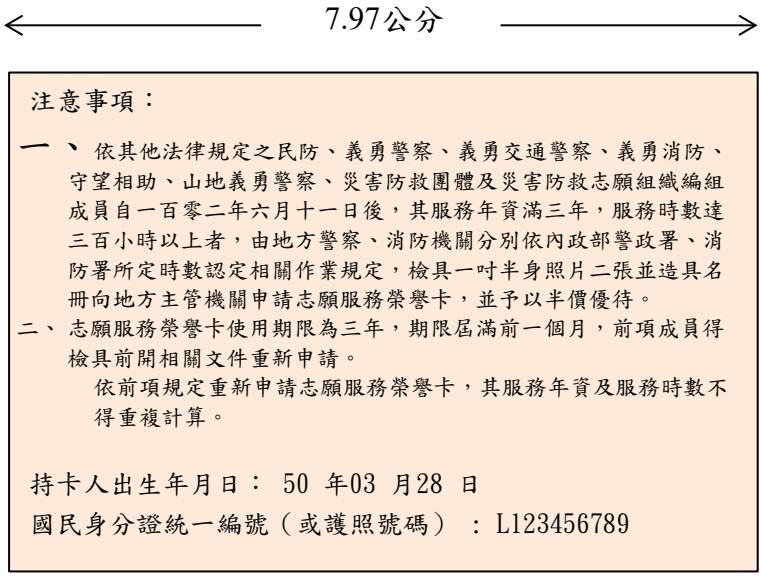
附件

志願服務榮譽卡

正面




背面



## 七、志願服務獎勵辦法

中華民國一百零三年六月十一日衛生福利部衛部救字第 1031361139 號令修正發布第 3 條條文

中華民國九十年六月二十一日內政部（90）台內中社字第 9074669 號令訂定發布全文 8 條；並自發布日施行

第 1 條

本辦法依志願服務法第十九條第六項規定訂定之。

第 2 條

本辦法獎勵之志工為從事志願服務工作，服務時數三千小時以上，持有志願服務績效證明書者。

第 3 條

志工符合前條規定，得填具申請獎勵事蹟表（如附表一），檢同相關證明文件，於每年六月底前送志願服務運用單位，志願服務運用單位於七月底前送地方目的事業主管機關辦理。不屬地方目的事業主管機關之志願服務運用單位，報由中央目的事業主管機關審查並造冊，送中央主管機關辦理。

目的事業主管機關受理前項申請後應審查並造冊（如附表二），於八月底前送中央主管機關辦理。

志願服務運用單位為中央主管機關或所屬之機關、機構、學校者，應逕予審查並造冊，於八月底前送中央主管機關彙辦。

第 4 條

本辦法之獎勵，由本部每年辦理一次。

第 5 條

本辦法之獎勵等次如下：

一、服務時數三千小時以上者，頒授志願服務績優銅牌獎及得獎證書。

二、服務時數五千小時以上者，頒授志願服務績優銀牌獎及得獎證書。

三、服務時數八千小時以上者，頒授志願服務績優金牌獎及得獎證書。

前項獎勵以公開儀式行之。

第 6 條

本辦法同等次獎牌及得獎證書之頒授，以每人一次為限。

第 7 條

志願服務表現優良者，申請列入升學、就業之部分成績，應依相關目的事業主管機關規定辦理。

第 8 條

本辦法自發布日施行。

## 八、衛生福利志願服務獎勵辦法

中華民國一百零三年四月二十三日衛生福利部衛部救字第 1031360651 號令修正發布名稱及全文 11 條；並自發布日施行　（原名稱：衛生保健志願服務獎勵辦法；新名稱：衛生福利志願服務獎勵辦法）

中華民國九十四年五月二十六日行政院衛生署衛署企字第 0940700527　號令修正發布全文 9 條；並自發布日施行中華民國一百零二年七月十九日行政院院臺規字第 1020141353 號公告第 6　條第 3 項、第 4 項、第 5 項、第 7 條、第 8 條第 2 項所列屬行政院衛生署」之權責事項，自一百零二年七月二十三日起，改由衛生福利部管轄

中華民國九十一年十二月四日行政院衛生署衛署企字第 0910078061 號令修正發布第 7、8 條條文；並刪除第 2 條條文

中華民國九十年十二月十一日行政院衛生署（90）衛署企字第 0900074415 號令訂定發布全文 10 條；並自發布日施行

第 1 條

本辦法依志願服務法第十九條第六項規定訂定之。

第 2 條

本辦法獎勵之志工為從事衛生保健、社會福利或其他有關衛生福利業務之志願服務工作者。

第 3 條

本辦法所稱優良事蹟，指下列情形之一：

一、勤勉負責，積極參與，有具體績效者。

二、奉獻愛心，熱心公益，有傑出貢獻者。

三、分享專業，創新服務，有特殊表現者。

第 4 條

衛生福利部（以下簡稱本部）每年辦理志工之獎勵等次及基準如下：

一、服務時數滿一千五百小時者，頒授志願服務銅質徽章及得獎證書。

二、服務時數滿二千小時者，頒授志願服務銀質徽章及得獎證書。

三、服務時數滿二千五百小時者，頒授志願服務金質徽章及得獎證書。

前項獎勵同等次徽章及得獎證書之頒授，以每人一次，每次以一種獎勵等次為限。

第 5 條

志工符合前條規定，得填具申請獎勵事蹟表（如附表一），檢同相關證明文件，於每年二月底前送志願服務運用單位，志願服務運用單位於三月底前送地方目的事業主管機關辦理。

地方目的事業主管機關受理前項申請後，應審查並造冊（如附表二），於四月底前送本部辦理。

志願服務運用單位為本部或所屬機關者（不含本部所屬醫療及社會福利機構），應逕予審查並造冊，於四月底前送本部彙辦。

第 6 條

本部每三年辦理之獎勵如下：

一、特殊貢獻獎：對從事危險性、困難度較高或特殊性質之志願服務工作、或於山地離島、偏遠地區及重大災害地區提供衛生保健、社會福利志願服務，持有志願服務績效證明書，並具優良事蹟之志工，得視需要頒給，不受服務年資及時數之限制。

二、績優志工團隊獎：經成立滿三年之志工團隊，志工人數達二十人以上，運作良好並實際持續推展衛生保健、社會福利志願服務，就團隊精神整體表現及服務績效等綜合評鑑成績優良者，頒給績優志工團隊獎。

曾獲頒本辦法獎勵之志工或志工團隊，應於間隔五年後，始具備再予推薦之資格。

第 7 條

本部之獎勵應以公開儀式頒給獎章（座）及得獎證書，並得併以其他獎勵方式為之。

第 8 條

衛生保健、社會福利志願服務運用單位（以下簡稱運用單位），得就其所轄志工隊符合第六條規定者辦理推薦作業，填具推薦書表，檢同相關證明文件於公

告規定期間內送所在地直轄市、縣（市）衛生局、社會局（處）辦理。
衛生局、社會局（處）得就該直轄市、縣（市）運用單位（含本部所屬醫療及社會福利機構）具符合資格之志工團隊，進行初審並造冊，於公告規定期間內連同推薦書表、各推薦團隊按評選項目研提之書面報告送本部辦理。
運用單位為本部或所屬機關者（不含本部所屬醫療及社會福利機構），應於公告規定期間內審查造冊並檢具書表與相關資料，逕向本部辦理志工及志工團隊推薦作業。

第 9 條

依前條推薦之志工及志工團隊，由本部組成複審小組，敦聘學者專家五人至七人進行複審；各獎項名額由本部公告之。

第 10 條

中華民國一百零二年七月二十三日前已領有內政業務獎勵者，不得重複領取第四條之獎勵；其服務時數，得合併採計。

第 11 條

本辦法自發布日施行。

附表一

<table>
<tr><td colspan="5">申請日期：<br>衛生福利志願服務申請獎勵事蹟表</td></tr>
<tr><td>申　　請　　人<br>（簽名蓋章）</td><td>中文姓名：<br><br>英文姓名：</td><td>基本<br>資料</td><td colspan="2">性別：　　出生年月日：<br>國民身分證統一編號<br>（或護照號碼）：<br>住（居）所地址：<br>聯絡電話：</td></tr>
<tr><td>重　要　事　蹟</td><td colspan="4">1 服務時數　　時<br>2 主要績效（詳附服務績效證明書）</td></tr>
<tr><td>志願服務運用單位<br>意見</td><td colspan="2"></td><td>負責人<br>核　　章</td><td></td></tr>
<tr><td>審查機關意見</td><td colspan="2"></td><td>首長核章</td><td></td></tr>
</table>

附表二

# 衛生福利志願服務申請獎勵名冊(金質/銀質/銅質)

| 編號 | 申請等次 | 服務時數 | 中文姓名 | 英文姓名 | 性別 | 出生年月日 | 身分證統一編號(或護照號碼) | 住(居)所地址 | 電　　話 | 志願服務運用單位 | 審查機關 | 備　註 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

**附註：「英文姓名」建議應與其所持護照或英文畢業證書上所載名字拼音相同，以利日後出國就學或就業使用。無護照或英文畢業證書者，請逕依中英拼音翻譯。**

九、志願服務績效證明書發給作業規定

【志願服務績效證明書發給作業規定】

一、 為辦理志願服務法第十七條第二項所定事項，特訂定本作業規定。

二、 志工服務年資滿一年，服務時數達一百五十小時以上者，得向志願服務運用單位申請發給志願服務績效證 明書。

三、 志工因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，應檢附志願服務紀錄冊及相關證明文件向志 願服務運用單位提出申請。

四、 志願服務運用單位受理前點申請，經業務相關承辦人、志工督導及負責人覈實審查後，於七日內發給志願服 務績效證明書（格式如附件）。

五、 志願服務運用單位裁併、解散或結束業務時，志工得向承接其業務者或目的事業主管機關申請發給志願服 務績效證明書。

六、 志工持志願服務績效證明書於升學、就業、服兵役(替代役)或其他用途者，應依相關目的事業主管機關法令 規定辦理。

附件

| 志 願 服 務 績 效 證 明 書 | |
|---|---|
| 項 目 | 內 容 |
| 志 工<br>基 本 資 料 | 中文姓名：　　（例如：王曉明）<br>英文姓名：　　（例如：WANG, HSIAO-MING）<br>出生年月日：<br>身分證統一編號(或護照號碼)： |
| 服務績效 | 一、服務起迄期間：　　（例如：100.03.01~107.12.31）<br>二、服務時數：　　小時（以0.5小時為最小單位）<br>三、服務項目或內容：<br>四、特殊績效： |
| 志願服務<br>運用單位 | 名稱（全名）：<br>（請蓋關防、條戳或圖記） |
| 發證日期 | 中　華　民　國　　年　　月　　日 |

## 十、新竹縣志願服務獎勵辦法

民國95年11月13日發布

民國108年03月25日修正

第一條

新竹縣政府(以下簡稱本府)為獎勵志願服務者，特依志願服務法第十九條第六項規定訂定本辦法。

第二條

本辦法獎勵之志工為從事志願服務工作滿一年，服務時數達五百小時以上，持有志願服務績效證明書者。

第三條

符合前條規定者，由志願服務運用單位填具申請獎勵事蹟表(如附表一)並檢附相關證明文件，於每年五月底前函報本縣各志願服務目的事業主管機關辦理。

本縣各目的事業主管機關受理前項申請後應審查並造冊(如附表二)，於每年六月底前送本府社會處彙辦。

志願服務運用單位為本府局處、本府所屬機關(構)或鄉(鎮、市)公所者，應逕予審查並造冊，於每年六月底前送本府社會處彙辦。

第四條

本辦法之獎勵，由本府每年辦理一次。

第五條

本辦法之獎勵等次如下：

一、從事志願服務滿一年且服務時數五百小時以上者，頒給志工榮譽獎狀。

二、從事志願服務滿一年且服務時數一千小時以上者，頒授志願服務銅級得獎證書。

三、從事志願服務滿三年且服務時數一千五百小時以上者，頒授志願服務銀級得獎證書。

四、從事志願服務滿五年且服務時數二千小時以上者，頒授志願服務金級獎章及得獎證書。

前項獎勵以公開儀式行之。

第六條
本辦法同等次獎章及得獎證書之頒授，每人以一次為限。

第七條
本辦法自發布日施行。