

中華民國九十年十二月十四日

內政部台九○內中社字第九○七三一九四號函頒修正

廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫

- 一、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。
- 二、招募對象：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。志願服務運用單位招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。
- 三、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招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：負責志工之招募訓練、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。
- 四、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 (1) 人際關係

(2) 說話藝術

(3) 團康活動

以上課程三選一 二小時

4 志願服務運用單位業務簡介 二小時

5 志願服務工作內容說明及實習 二小時

6 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

前項各款教育訓練之結業證書格式如附件一。

五、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。

六、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。

七、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。