

從志願服務法規談 目的事業主管機關及運用單位 之權責及應辦事項

中華民國志願服務協會 顧問 (前秘書長)

劉香梅

劉香梅

學歷：輔仁大學社會工作學系畢業

現任：中華民國志願服務協會顧問

臺北市志願服務協會顧問

財團法人臺灣更生保護會董事

曾任：臺北市志願服務協會社工員、社工組副組長、總幹事

中華民國志願服務協會副秘書長、秘書長（105年12月卸任）

中華志願服務推廣中心副執行長

中華民國志願服務協會暨臺北市志願服務協會「志工學苑」

執行秘書

衛生福利部志願服務績效評鑑及社會福利志願服務組績效

考核委員



簡報大綱

- 一、前言
- 二、目的事業主管機關之權責及應辦事項
- 三、志願服務運用單位之職責及應辦事項
- 四、志工人力運用的流程
- 五、推展志願服務應予重視的議題
- 六、志工督導應有的具體作為
- 七、結語



一、前言

(一) 基於「高度自治、低度管理」原則，〈志願服務法〉於民國90年(西元2001年國際志工年)1月4日經立法院三讀通過；並於同年1月20日奉總統華總一義字第9000011840號令公布施行；全文計有8章25條。

102年6月11日奉總統華總一義字第10200111631號令公布增訂第5條之1條文，並修正第5條、第18條及第20條條文；103年6月18日奉總統華總一義字第10300093381號令公布修正第15條條文。

102年7月19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102年7月23日起改由「衛生福利部」管轄。



(二) 〈志願服務法〉雖沒有訂定罰則及施行細則，但授權訂定之辦法、規定共計有7項，分別自90年4月20日至同年8月10日陸續由內政部會商中央相關部會及地方政府訂頒實施；其中包括：

1. 志工基礎教育訓練課程 (6課目12小時) (90.4.24)
衛生福利部107年5月14日衛部救字第1071361771號公告修正**志工基礎訓練課程** (3課目6小時)及社會福利類特殊訓練課程 (4課目6小時)，並自107年6月1日生效。
2. 志願服務證及服務紀錄冊管理辦法 (90.4.20)

3. 志工倫理守則 (90.4.24)
4. 志工服務績效認證及志願服務績效證明書
發給作業規定 (90.4.24)
5. 志願服務獎勵辦法 (90.6.21 ; 103.6.11
修正第3條)
6. 志工申請志願服務榮譽卡作業規定(90.4.24)
104年6月3日衛生福利部修正名稱為：
申請志願服務榮譽卡作業指引
7. 役男申請服替代役辦法部分條文 (90.8.10)



二、目的事業主管機關 之權責及應辦事項

- (一) 規劃具體可行之志願服務政策願景及推動策略；
並依據政策願景及推動策略訂定年度工作計畫
(含中央主管機關、中央目的事業主管機關及地方
主管機關重要推動政策項目)。
- (二) 針對所訂定之志願服務政策願景及推動策略，訂
定宣導目標及行銷策略；並以印製宣導資料、刊
物或網路、電子書等方式加強宣導，另配合各種
節慶活動有效宣導。
- (三) 應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。
(第23條)

- (四) 主管志工權利、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。
。(第4條第3項)
- (五) 應置專責人員辦理志願服務相關事宜。
。(第5條第1項)
- (六) 每年至少應邀集運用單位(含民間單位)召開1次志願服務聯繫會報。(第5條第1項)
由主任秘書以上層級主持，並對建議事項有後續之處理及追蹤列管。
- (七) 應參加地方主管機關(社會局)及中央目的事業主管機關召開之志願服務聯繫會報及相關教育訓練、研習。



- (八) 應對運用單位(含民間單位)加強聯繫輔導，並給予必要之協助。(第5條第2項)
- (九) 受理運用單位志願服務計畫備案及其辦理情形之備查。運用單位未依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7條)
- (十) 受理運用單位志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與志願服務法或其他法令規定不符者，應即通知運用單位補正後，再行備案。
(第8條)



(十一) 核發志願服務紀錄冊。

(志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第5條)

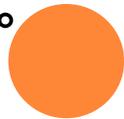
定期輔導並查核運用單位：對紀錄冊之管理，及衛生福利部志願服務資訊整合系統志工基本資料之建置。

(十二) 規劃辦理志工、志工幹部及志工督導 (承辦人) 之志願服務相關教育訓練及研習。

(十三) 應訂定志願服務獎勵辦法。(第19條第6項)

(十四) 得就運用單位考核服務績效特優者，選拔楷模予以獎勵。(第19條第2項)



- (十五) 應對推展志願服務的機關及志願服務運用單位定期辦理志願服務評鑑，並對評鑑成績優良者予以獎勵。(第19條第3、4項)
辦理評鑑之後，彙編評鑑報告；另落實後續追蹤輔導機制。
- (十六) 應接受地方主管機關 (社會局) 及中央目的事業主管機關評鑑。(第19條第3項)
並對評鑑委員建議事項有後續之積極改進措施或回應作法。
- (十七) 準時造送志願服務報表。
- (十八) 加強與中央目的事業主管機關、地方主管機關 (社會局) 及志願服務推廣中心之聯結互動。
- 

三、志願服務運用單位 之職責及應辦事項

- (一) 訂定**具體可行**之年度工作計畫(含中央及地方主管機關、目的事業主管機關重要推動政策項目)。
- (二) 應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。
(第23條)
- (三) 招募志工時，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6條)
- (四) 應依志願服務計畫運用志願服務人員。志願服務計畫應包括：志工之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及服務項目等。(第7條第1、2項)

(五) 運用計畫之辦理(第7條第3、4、5項)

1. **運用前備案**：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。
2. **運用後備查**：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。
3. 各級政府機關、機構、公立學校或運用單位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。
4. 未依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。

- (六) 向主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關辦理志願服務計畫備案時，若志願服務計畫與志願服務法或其他法令規定不符，應於收到通知立即補正後，再行備案。(第8條)
- (七) 應辦理志工教育訓練。教育訓練包括：基礎訓練、特殊訓練。(第9條)
- 另為精進志工專業知能，提高志願服務效能，應再辦理志願服務相關教育訓練及研習。
- (八) 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10條)



- (九) 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11條)
- (十) 應發給完成教育訓練(基礎及特殊訓練)之志工「志願服務證」(由運用單位製發及管理)及「志願服務紀錄冊」(由運用單位檢具志工1吋半身照片2張及相關證明文件向地方目的事業主管機關申請核發，不屬地方目的事業主管機關之運用單位則向中央目的事業主管機關申請核發)。(第12條)並定期登錄志願服務紀錄冊相關資料。
- (十一) 必須具專門執業證照的工作，應由具證照之志工為之。(第13條)



- (十二) 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16條)
- (十三) 得核發服務滿1年，服務時數達150小時以上之績優志工志願服務績效證明書。(第17條)
- (十四) 應定期考核志工個人及團隊之服務績效，並就服務績效優良者公開辦理獎勵表揚；另推薦參選相關獎勵。(第19條第1項)
- (十五) 應接受目的事業主管機關之評鑑。(第19條第3項) 並對評鑑委員建議事項有後續之積極改進措施或回應作法。



- (十六) 為服務滿3年，服務時數達300小時以上之志工，向地方主管機關（社會局）申請核發志願服務榮譽卡。（第20條第1項）
- (十七) 志工依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，由運用單位負損害賠償責任。但志工有故意或重大過失時，賠償之運用單位對志工有求償權。
（第22條）
- (十八) 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〈志願服務法〉之規定。（第24條）



- (十九) 應參加目的事業主管機關召開之志願服務聯繫會報及相關教育訓練、研習。
- (二十) 召開志工團(隊)相關會議，包括：志工大會、幹部會議及工作會議等。
- (二十一) 定期至衛生福利部志願服務資訊整合系統建置完整志工基本資料。
- (二十二) 準時造送志願服務報表。
- (二十三) 加強與目的事業主管機關及志願服務推廣中心之聯結互動。



四、志工人力運用的流程

需求調查→需求確認→工作分析→
工作設計→訂定計畫→志工招募→
面談甄用→協調分配→教育訓練→
引導激勵→績效評量→獎勵表揚。



五、推展志願服務應予重視的議題

- (一) 計畫要明朗
- (二) 主管要重視
- (三) 督導要投入
- (四) 經費要寬列
- (五) 招募要審慎
- (六) 訓練要落實
- (七) 倫理要塑造
- (八) 成效要考核
- (九) 獎勵要公正
- (十) 方案要創新



六、志工督導應有的具體作為

志工督導：泛指志願服務運用單位的高階層
(負責人、業務主管)、**志工管
理者**(志工督導、承辦人)

- | | |
|------------|------------|
| (一) 充實專業知能 | (四) 發揮督導功能 |
| (二) 熟悉相關法規 | (五) 堅定管理立場 |
| (三) 善盡法定責任 | (六) 落實單位目標 |



七、結語

- (一) 志工人力如能有效運用一人盡其才、才盡其用、適才適所，是「資源」；不當運用一越幫越忙、喧賓奪主、隨心所欲，則是「麻煩製造者」。
- (二) 志工人力的有效運用有賴志願服務業務相關人員（負責人、業務主管、志工督導、承辦人）對於志工的：工作分析、招募、甄選、運用、訓練、管理、激勵、維繫等各方面務須審慎規劃為之。



志願服務法

中華民國90年1月20日

總統華總一義字第9000011840號令公布

中華民國102年6月11日

總統華總一義字第10200111631號令公布

增訂第5條之一條文；並修正第5條、第18條及第20條條文。

中華民國103年6月18日總統華總一義字

第10300093381號令公布修正第15條條文。



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、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、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。



第二十條 志工之服務年資滿三年，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

第二十四條 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。

第二十五條 本法自公布日施行。



「志願服務法」釋義彙集

下載網址：

<http://www.vol.org.tw> / 下載專區
/ 「志願服務法」釋義彙集



感謝聆聽
敬請指教

