新北市社會福利暨綜合服務類志願服務運用單位管理輔導實施計畫

109年4月10日新北社區字第1090625943號訂定

壹、目的：為提升志願服務運用單位執行業務效能，新北市政府社會局（以下簡稱本局）建立管理輔導制度，加強志願服務工作品質，特訂定本計畫。

貳、依據：志願服務法。

參、實施對象：新北市社會福利暨綜合服務類志願服務運用單位。

肆、計畫內容：

1. 運用單位備案：依據志願服務法第7條及新北市政府受理志願服務隊備案申請標準作業程序，檢附公文及相關文件向本局申請備案。
2. 運用單位組織管理：
3. 運用單位應指定專人擔任志工督導從事志工管理，處理志工服勤排班、服務時數發放、系統登錄、志工保險、志願服務紀錄冊、榮譽卡申請、獎勵申請及服務成果彙整等。
4. 志工隊應遴選志工隊長1人協助督導志工隊運作並定期召開志工大會。
5. 運用單位應定期考核志工個人及團隊績效，依據考核結果輔導或淘汰不適任志工及調整志工團隊服務內容及規範。
6. 志工符合各項獎勵申請條件，運用單位應協助志工提報獎勵或開立績效證明書；針對內部表現績優之志工，運用單位得辦理表揚。
7. 運用單位應按時核發志工服務時數及登錄於衛生福利部志願服務資訊整合系統，本局每年定期辦理志願服務紀錄冊暨衛生福利部志願服務資訊整合系統抽檢。
8. 本局每半年彙整各運用單位服務成果，運用單位應配合本局於期限內填報「推展志願服務概況表」。
9. 運用單位輔導培力：
10. 諮詢輔導：本局針對社會福利類及綜合服務類之權利、義務、召募、教育訓練、獎勵、表揚、福利、保障、宣導與申訴，提供電話諮詢輔導或視需求提供面談輔導。
11. 團隊輔導：本局委託新北市志願服務推廣中心辦理志工團隊輔導培力計畫，針對新備案運用單位、前一年度志願服務紀錄冊及衛生福利部志願服務資訊整合系統抽檢績效不佳團隊或經本局評估需加強輔導者，辦理研習課程，提供電話諮詢輔導及實地訪視等個別性輔導。
12. 教育訓練：
13. 本局委託新北市志願服務推廣中心及其他民間單位針對志工團隊不同角色辦理研習課程及社會福利類之成長、領導訓練，強化志工服務知能及團隊管理技巧。
14. 輔導運用單位自行辦理志工基礎、特殊訓練，運用單位得依「新北市政府志願服務補助作業計畫」規定申請經費補助辦理，以利志工領取志願服務紀錄冊。
15. 運用單位以各種形式辦理志工基礎、特殊訓練，應於訓練辦理前函報本局備查。倘辦理方式為影片播映，應於辦理完畢後檢附照片及簽到表函報本局備查。
16. 聯繫會報：本局每年召開社會福利暨綜合服務類志願服務聯繫會報，傳遞本市志願服務重大政策及宣達行政管理規定，協調各運用單位共同推動志願服務工作。
17. 標竿學習：活動、訓練融入資深志工、績優團隊經驗分享或觀摩，作為各運用單位學習的典範。
18. 經費補助：新北市政府訂有「新北市政府志願服務補助作業計畫」，鼓勵運用單位辦理志工訓練、發展創新特色服務（高齡、企業、青少年、家庭志工等多元服務）。
19. 運用單位評鑑、獎勵：
20. 本局針對所轄運用單位每2年辦理評鑑，評鑑內容為法定應辦事項、組織管理及創新特色等，定期檢視運用單位服務績效及表揚績效良好之運用單位。
21. 運用單位表現良好者，得提報參加新北市績優志工團隊選拔或經本局評選後推薦參加中央部會志願服務獎勵選拔。
22. 運用單位退場機制：
23. 暫停服務

1.成立要件:

(1)運用單位申請:運用單位短期內無服務規劃，經申請（附件1）後得暫停服務，至多可申請暫停服務2年。

(2)本局評估後得將運用單位列為暫停服務:

A.運用單位未依規定於期限內繳交「推展志願服務概況表」，1次未繳交者不得申請新北市政府志願服務補助且本局不協助提報申請衛生福利部志願服務補助，連續2次未繳交者本局不協助提報各項志願服務團隊獎勵並函文促請改善，連續3次未繳交者，本局評估後得暫停志願服務運用單位之運作至多2年。

B.政府立案之人民團體、法人、機構經查負責人（理事長）任期屆滿無故未改選超過2年者，經本局發函通知後3個月內未提出志願服務計畫或服務成果，本局得暫停其該志願服務運用單位之運作至多2年。

2.暫停服務期間之配合措施:

(1)本局不主動發函告知相關訓練活動資訊及寄送刊物，暫停運用單位之衛生福利部志願服務資訊整合系統、新北市志願服務推廣中心、新北市志工銀行系統權限。並由新北市志願服務推廣中心每半年電話追蹤1次，期滿前6個月通知並進行輔導措施。（運用單位失聯者不在此限）

(2)單位暫停服務期間不得核發服務時數予志工、提報志工申請各項獎勵、申請志願服務紀錄冊、榮譽卡以及志願服務補助等至志願服務隊恢復運作。暫停服務期間運用單位得免提交「推展志願服務概況表」。

(二) 註銷志願服務隊備案：

1.成立要件：

　(1)政府立案之人民團體、法人、機構經查已解散者，其志願服務隊備案一併註銷。

(2)運用單位申請:志願服務運用單位無運用志工提供服務者得發函向本局申請註銷志願服務運用單位備案。

(3)本局評估後得註銷:暫停服務屆滿6個月前，發函通知運用單位並進行輔導措施，運用單位失聯或不配合輔導、暫停服務期間屆滿仍無改善或無服務規劃者，本局得註銷志願服務運用單位備案。

2.註銷備案之配合措施:

(1)自註銷備案之日起本局將取消衛生福利部志願服務資訊整合系統、新北市志願服務推廣中心及新北市志工銀行系統權限及寄送刊物。

(2)運用單位自註銷備案之日起不得核發服務時數予志工、提報志工申請各項獎勵、申請志願服務紀錄冊、榮譽卡以及志願服務補助等。

伍、本計畫經簽奉核准後實施，如有未盡事宜，得隨時修正補充之。

附件1

新北市社會福利類暨綜合服務類志願服務運用單位

暫停服務申請表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 單位名稱 |  | 填表人 |  |
| 通訊地址 |  | 連絡電話 |  |
| 暫停服務事由：  暫停服務期限(請勾選)：□ 6個月 □ 12個月 □18個月 □24個月  **(若單位確定未來無運用志工之規劃，請來函註銷備案）** | | | |
| 志願服務運用單位暫停服務期間，新北市政府社會局不主動發函告知相關訓練活動資訊及寄送刊物，暫停運用單位之衛生福利部志願服務資訊整合系統、新北市志願服務推廣中心及新北市志工銀行系統權限，單位暫停服務期間不得核發服務時數予志工、提報志工申請各項獎勵、申請志願服務紀錄冊、榮譽卡以及志願服務補助等至運用單位恢復運作。  (暫停期間，如運用單位提前恢復運作，請來函並檢附近期服務計畫恢復運作)  茲同意上述內容，向新北市政府社會局提出運用單位暫停服務申請  單位名稱（關防章）：  負責人（簽章）：  申請日期：　 　年　　 月　 　日 | | | |

請將本申請表簽章掃描傳至vtcletsgo@gmail.com或郵寄至新北市政府社會局社區發展與婦女福利科收

以下由社會局填寫

暫停服務起訖:

承辦人員簽章:

附件2

新北市社會福利類暨綜合服務類志願服務運用單位

志工運用及團隊管理評估表

【暫停服務】

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 單位名稱 |  | | 評估時間 | 年 月 日 時 分 |
| 評估方式 | □電話 □實地訪視 | | 受訪人 |  |
| 最近1次報表繳交 | | 年 月 日 □線上 □紙本回傳 | | |
| 已連續3次未繳交報表評估是否暫停服務 | 1.未繳交報表原因:□單位不願填寫　 □單位不會填寫  　　　　　　　 □單位已無志工隊組織 □無服務事實  2.單位服務現況：  □有運用志工服務，無 / 有 專人管理  　□服務非常態性(每月服務次數少於1次)  □近期無服務事實，最後1次服務為　　年　　月  3.過去1年內是否有協助志工申請紀錄冊、榮譽卡或獎勵  　□無　□有，  4.其他事項：  5.評估結果  □經評估單位1年內無運用志工之必要，暫停其服務  □經評估單位有運用志工之事實且願意接受輔導，同意單位維持備案狀態 | | | |

新北市志願服務推廣中心簽章:

社會局業務承辦人簽章:

社會局業務主管簽章:

新北市社會福利類暨綜合服務類志願服務運用單位

志工運用及團隊管理評估表

【註銷志願服務隊備案】

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 單位名稱 |  | | 評估時間 | 年 月 日 時 分 |
| 評估方式 | □電話 □實地訪視 | | 受訪人 |  |
| 最近1次報表繳交 | | 年 月 日 □線上 □紙本回傳 | | |
| 暫停服務期限屆滿評估是否註銷備案 | 1.暫停服務起訖日期:  2.暫停期間單位有無服務事實:  □無 □有，  3.單位未來2年內是否有服務規劃  □無 □有，    4.其他事項:  5.評估結果  □經評估單位確實無運用志工之必要，註銷該單位志工隊備案  □經評估單位有運用志工之規劃且願意接受輔導，同意單位維持備案狀態 | | | |

新北市志願服務推廣中心簽章:

社會局業務承辦人簽章:

社會局業務主管簽章: