

法規名稱：臺北市政府文化局推展文化業務志願服務實施要點

修正日期：民國 110 年 11 月 18 日

當次沿革：中華民國 110 年 11 月 18 日臺北市政府文化局（110）北市文化秘字第 1103042359

號函修正第 2、7、9、10 點條文；並自 110 年 11 月 25 日生效

一、臺北市政府文化局（以下簡稱本局）為推展文化業務志願服務，擴大社會團體及個人參與社會服務，以蔚成服務文化，並結合民間資源協助推動各項文化市政建設，特訂定本要點。

二、本要點所稱志願服務人員（以下簡稱志工），指經本局轄管文化類志願服務運用單位（以下簡稱運用單位）自行遴選，不以獲取報酬為目的，秉持誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等，符合公眾利益長期固定志願協助運用單位辦理指定工作者。

前項所稱長期固定，係指每年至少服務十二次，合計服務時數至少三十六小時。但各運用單位依業務服務性質或當年度災變（如疫情）影響而另有規定者，從其規定。

三、本局協同各運用單位共同辦理志願服務之宣導、推廣工作。但有關志工之招募、發聘、授證、登錄、督導、考評、獎懲、保險及慰問補助等其他相關事宜，由各運用單位辦理。另本局每年得視需要辦理運用單位相關輔導措施，如開設課程或參訪學習或輔導訪視等。

四、各運用單位運用志工應先規劃其工作項目，依業務需求規劃所需人力、條件、訓練、及服務管理制度，擬定計畫，並指派專人督導業務。

五、辦理與人民權利義務有重大相關之事務，不得交由志工單獨執行。

六、運用單位應定期對志工實施考評，考評結果如有違反志願服務法所定之義務、服務欠佳或有不適任之情事者，應由各運用單位審慎考量處理方式予以加強輔導、調整工作或停止其服務。服務績效優良者，得由各運用單位予以獎勵、公開表揚及推薦參加府外單位之鼓勵性活動或表揚。

七、本局配合中央考評期程，於考評前 1 年邀集專家學者對各運用單位之執行績效（含書面初評及實地訪評）辦理評鑑：

（一）評鑑項目如下，並得視中央考評項目調整：

1. 推展志願服務現況說明：承辦人力配置（是否設立統一窗口）及經費編列情形等。
2. 法定作業辦理情形：志願服務法所訂應辦事項辦理情形，如紀錄冊管理、志工訓練之規劃、志工保險辦理情形、臺北市志工管理整合平臺登載情形等。
3. 行政管理與組織運作：志工團隊間聯繫及輔導情形，如召開志工幹部會議、督導考核作業等。
4. 行銷管理與推廣情形：辦理志工招募、宣導志願服務理念及獎勵表揚活動之辦理情形。
5. 創新與特色：機關推展志願服務之特色與突破。
6. 其他：依中央評鑑項目。

（二）評鑑實施方式如下：

1. 受評單位自評：各受評單位就志工業務實際執行情形自行訂定考核指標並辦理評核。
2. 業務單位審查：由本局聘請從事志願服務之專家學者 1-2 名及本局代表 2 名組成「評鑑委員會」，並請受評單位準備各項自評相關資料至評鑑現場，供評鑑委員問答或進行工作簡報，以為評鑑成績參考。
3. 以上評鑑方式得視當年度業務狀況調整之。

（三）評鑑結果及獎勵方式如下：

1. 特優獎：評分分數達九十分（含）以上計一名，頒發團隊獎狀（牌）乙幀。
2. 優等獎：評分分數達八十五分（含）以上、八十九分（含）

以下計二名，頒發團隊獎狀（牌）乙幀。

3. 甲等獎：評分分數達八十分（含）以上、八十四分（含）以下計三名，頒發團隊獎狀（牌）乙幀。

（四）獲頒特優獎之單位，得不列入下兩屆被評鑑作業，僅需繳交成果報告；獲頒優等獎之單位，得不列入下一屆被評鑑單位，僅需繳交成果報告。

（五）獲獎單位，由本局公開表揚。

八、本局每年召開志願服務聯繫會報，整合規劃、研究協調志願服務相關事項。

九、為提升志願服務工作品質，保障受服務者之權益，各運用單位應對志工辦理下列教育訓練：

(1) 基礎訓練：訓練時數及課程依中央主管機關規定辦理。

(2) 特殊訓練：中央有規定者從其規定，中央無規定者為：運用單位業務簡介及工作內容說明（含實習） 2 小時、綜合討論 1 小時。

十、各運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊、志願服務榮譽卡。志願服務運用單位應將其志工服務時數、訓練時數等志工服務資料登錄至「臺北市志工管理整合平台」。

十一、志工申請志願服務績效證明書時，各運用單位裁併、解散或結束業務者，得向承接其業務者申請發給。

十二、各運用單位應為志工辦理意外事故保險。