

池上鄉公所

志工服務手冊

志願服務的意義

依志願服務法第三條：志願服務是民眾出於自由意志，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。

對社會提出志願服務者，簡稱志工。基於上所述，可知志願服務涵義有五：

- 一、 是由內心意願的自發，而非外力的迫促。
- 二、 組織是自由結合，民主的表現，更是結社自由理念的延伸。
- 三、 特色是部分時間的奉獻，而非專業的服務。
- 四、 推展是綜合的運用勝於個別的努力。
- 五、 貢獻不以物質為限，並擴及精神的滿足。

總之，志願服務是個人本濟世的胸襟，對社會提供精神或物質的力量，致力於改造或促進的服務。簡言之，就是以自己的所餘，去幫助別人的不足。

志工倫理守則

(90.4.24 台 (九 0) 內中社字第九 0 七四七五 0 號)

- 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。

志工管理要點

壹、緣起：

池上鄉公所（以下簡稱本所），為因應立法院「志願服務法」之頒行，特結合社會善心人士力量，成立志願服務，俾使本院醫療服務工作更臻完善。

貳、目的：

為有效落實志願服務管理工作，並維護志願服務者（以下簡稱志工）之權益特訂定本要點。

參、組織與職責：

一、管理室：負責指導志工相關工作。

二、志工督導：

（一）由池上鄉公所社會課長或指定人員兼任。

（二）綜理有關志工招募、職前訓練、在職訓練、通訊、資訊、聯誼活動策劃等全般業務。

三、行政志工：

由志工督導選優派任，於值勤時兼任該時段班長，職責為：

（一）協助志工督導辦理志工各項行政事宜。

（二）掌握志工到勤狀況及機動調配值班工作。

（三）協調志工督導與志工之聯繫。

肆、志工遴選：

一、基本資格：

（一）年滿十八歲至六十五歲（國中畢業以上），身心健康、男女不拘。

（二）具愛心、耐心、熱愛工作且願意固定每週服務至少三小時並持

續一年以上者。

二、訓練：

- (一) 職前講習：醫院環境簡介、服務須知、志工角色、值勤實習等，
(新進志工實務需要安排見習十二次，重新歸隊值勤實習四次)。
- (二) 基礎訓練：依據內政部頒定基礎訓練課程辦理，新進志工及未接受基礎訓練之現職志工必須參加。
- (三) 特殊訓練：依據本院需求排定課程實施之，每三個月辦理一次，
於接受本項訓練後，申領志願服務紀錄冊。

三、任用：

- (一) 新進志工經面談、職前訓練、值勤實習，且全程未缺席者，予以任用，核發志工識別證。
- (二) 年滿六十五歲(含)以上之志工，不派任災害搶救、災民收容所開設、災民收容所等服務點值班。

伍、服務須知：

- 一、值勤：如遇災害發生本所開設災民收容所時依排定班別值勤，每週值勤以一班為原則，最多以三班為限；值班時間依服務需要，由志工室派任。
- 二、簽到(退)：白班志工值勤前後請至志工室打卡，晚班志工請至值日官室打卡。不遲到、不早退。
- 三、服裝：以素雅輕便服裝為宜，並請穿著志工背心，配戴志工證。
- 四、態度：以愛心、熱心、耐心服務病患，語氣親切並將微笑掛在臉上。
- 五、限制事項：
 - (一) 值勤時不吃零食、不擅離職守或辦理私人事務。
 - (二) 不攜帶小孩或非志工前來值勤。

(三) 委婉拒絕災民家屬饋贈，在於災害時不得推銷商品、保險或從事其他商業及傳教行為。

(四) 不與災民及家屬討論宗教、政治等敏感話題。

(五) 不介入災民收容相關行政流程及採購物品。

(六) 不假藉「災民收容志工」之名，從事任何仲介之商業行為，以免破壞本所形象及無謂紛擾。

(七) 不替災民做保證人及財物借貸之行為。

(八) 不散播未經證實之消息、不論人是非，不作人身攻擊。

(九) 非值勤時間不得穿著志工背心。

六、反映：值勤時遭遇疑難或事故，應立即與本所社會課聯繫。

七、請假：

(一) 無法值班時，需先請人代班、填寫請假單，並向當日行政志工說明；未依規定請假視同曠班。

(二) 臨時無法找人代班，須告知災民收容所站長或志工督導，以調派機動人力支援。

(三) 連續請假一至三個月，志工室得另行安排新志工當班；銷假返院後須先至有懸缺之定點服務，俟原單位有職缺時，再返回原單位服務。

(四) 凡脫離志工重返服務，其志工編號需重新編配。

八、志工證使用規定：

(一) 服務時，務必配掛於志工背心上。

(二) 享受志工福利時，請出示志工識別證。

(三) 遺失時，應向志工室申請補發，以一次為限。

(三)志工離隊時應繳回志工證並註銷。

短期志工證提供身分識別以利辨識。

陸、考核：

一、續聘：每年辦理服務成績考核乙次，凡服務時數達四分之三者，予以續聘。

二、解聘：

(一)品行不端、行為不檢，經查屬實者。

(二)工作過失，情節重大者。

(三)因個人因素，主動提出申請者。

(四)無故暫停服連續三個月者。

(五)其他不適任本院工作者。

柒、本要點如有未盡事宜另令補充規定之。

志工服務項目、內容表

項次	組別	服務內容	服務時段	備註
一	災民收容	一、環境介紹 二、分配住屋及床位 三、所內盥洗時間安排	視任務需要	
二	災民救濟	一、物資領取、配送、儲存 二、分發災民民生必需品及物資 三、安排供膳 四、管理捐贈災民救濟品	視任務需要	
三	災民調查	一、廣播宣傳 二、核對名冊 三、調查災民各種狀況(如可靠之親友、謀生技能) 四、災民服務： (一) 醫療 (二) 生活．．等	視任務需要	