

# 新竹市衛生局

## 衛生保健類志願服務運用單位管理輔導實施計畫

民國110年4月18日核定實施

壹、目的：為提升志願服務運用單位執行業務效能，新竹市衛生局（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：本局衛生保健類志願服務運用單位。

肆、計畫內容：

一、運用單位備案：依據志願服務法第7條，檢附公文及相關文件向本局申請備案。

二、運用單位組織管理：

- (一)、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。
- (二)、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聯繫會議。
- (三)、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不適任志工退場機制及調整志工團隊服務內容及規範。
- (四)、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。
- (五)、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，本局每年不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。
- (六)、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「志願服務業務報告」及每年底繳交「年度推展志願服務志工人數及服務成果統計表」。

### 三、運用單位輔導培力：

- (一)、 諮詢輔導：本局針對衛生保健類之權利、義務、招募、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。
- (二)、 團隊輔導：本局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，提供電話諮詢輔導。
- (三)、 教育訓練：
  - 1. 本局針對志工團隊不同角色辦理研習課程及衛生保健類之成長、領導訓練，強化志工服務知能及團隊管理技巧。
  - 2. 輔導運用單位自行辦理志工基礎、特殊訓練，以利志工領取志願服務紀錄冊。
  - 3. 運用單位以各種形式辦理特殊訓練，應於訓練辦理前函報本局備查。
- (四)、 聯繫會報：本局每年召開衛生保健類志願服務聯繫會報，傳遞本局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。
- (五)、 標竿學習：本局辦理參訪外縣市衛生保健相關運用單位，作為各運用單位學習的典範及經驗分享。

### 四、運用單位評鑑、獎勵：

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。

### 五、運用單位退場機制：

- (一)、 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：

運用單位未依規定於期限內繳交「志願服務業務報告」「年度推展志願服務志工人數及服務成果統計表」，未繳交者本局不協助提報各項志願服務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。

2. 暫停服務期間之配合措施：

- (1). 本局暫停運用單位之衛生福利部志願服務資訊整合系統權限。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。

六、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權限。
- (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。