

## 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

111年2月26日新北社區字第1110358177號修正

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：（管理輔導流程圖如附件1）

### 一、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（新北市志願服務計畫表正本、單位立案證書及組織章程影本、會議紀錄【會中討論成立志願服務隊相關之紀錄】及志工名冊）向本局申請備案（附件2）。

### 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大會。
- （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淘汰不適任志工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，運用單位每年1月及7月應配合本局於期限內填報「推展志願服務概況表」。

### 三、運用單位輔導培力：

- (一) 諮詢輔導：本局針對社會福利類及綜合服務類之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵、表揚、福利、保障、宣導與申訴，提供電話諮詢輔導或視需求提供面談輔導。
- (二) 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；另提供「志工隊管理諮詢會客室」服務，開放團隊預約行政管理諮詢，由本局安排團隊輔導員提供面談輔導，提升團隊執行效率(附件3)。
- (三) 教育訓練：
  1. 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。
  2. 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。
  3. 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。
- (四) 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。
- (五) 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。
- (六) 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）。

#### 四、運用單位評鑑、獎勵：

- (一) 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。
- (二) 運用單位表現良好者，得公開表揚並提報參加新北市績優志工團隊選拔，或經本局評選後優先推薦參加中央部會志願服務獎勵選拔。

#### 五、輔導運用單位退場機制：(流程圖如附件 4)

##### (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（附件 5）後得暫停服務，至多可申請暫停服務 2 年。

(2) 本局輔導評估後得將運用單位列為暫停服務：

A. 運用單位每年 1 月及 7 月應配合本局於期限內填報「推展志願服務概況表」，由新北市志願服務推廣中心每半年進行電話提醒，經催告程序後，1 期未繳交者，由新北市志願服務推廣中心進行電話輔導，未補繳概況表者不得申請新北市政府志願服務補助及衛生福利部志願服務補助；連續 2 期未繳交者，本局函文促請改善，未補繳概況表者不協助提報各項志願服務團隊獎勵；連續 3 期未繳交者，本局進行輔導未果後，再函文通知 3 個月內補繳推展志願服務概況表，逾期仍未繳交者，得逕列為暫停服務運用單位期限至多 1 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或經評估為會務不正常超過 1 年者，經本局函文通知後 3 個月內未提出志願服務計畫或服務成果，本局得函文暫停其該志願服務運用單位之運作至多 1 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輔導 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) 取消志願服務隊備案：

### 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取消。

(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，得向本局申請取消志願服務運用單位備案(附件 6)。

(3)本局輔導評估後得取消:暫停服務屆滿 6 個月前，函文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，本局得取消志願服務運用單位備案。

### 2. 取消備案之配合措施：

(1)自取消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)運用單位自取消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。

# 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-管理輔導流程圖



說明：依據「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」辦理。

新北市政府受理社會福利類暨綜合服務類志願服務隊備案  
申請標準作業流程說明

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
準備階段	1. 志工運用單位申請	<p>壹、申請資格：</p> <p>一、立案之人民團體。</p> <p>二、服務對象及內容需與章程中之宗旨與目的相符。</p> <p>三、服務範圍限新北市地區。</p> <p>貳、申請方式：</p> <p>一、應備「新北市(單位名稱)志願服務計畫表」、立案證書影本、最新組織章程、會議紀錄(會中討論成立志願服務隊相關之紀錄)及志工名冊(尚無運用志工免附)。</p> <p>二、社區發展協會需由會址所在地之區公所層轉；本市完成備案之人民團體逕向新北市政府社會局提出申請。</p>	志工運用單位準備作業至提出申請
市府審查階段	2.1 市府審核	查核所檢附資料是否齊全並符合規定，是否符合申請資格，有無重複申請，經審核符合規定者。	10 天(不含補正天數) / 社會局
	2.2 通知補正	審核各項資料，如可補正者退還函轉通知志工運用單位限期補正，經補正相關資料後可符合資格者，再送社會局複審。	
	2.3 退件	不符合申請資格者，函退。	
	3. 核發備案證書	符合申請資格者函復各志工運用單位。	

## 新北市志工團隊分級分區培力計畫-志工隊管理諮詢會客室申請表

承接志工隊業務後，不知道怎麼執行嗎？或有任何志工團隊管理上的問題嗎？  
趕緊申請新北市志願服務推廣中心「志工隊管理諮詢會客室」服務吧！

固定於每週三下午 2 點-5 點時段，開放團隊預約行政管理諮詢，將安排團隊輔導員解答志工隊相關疑問，即時解決各項疑難雜症，提升團隊執行效率。

- 一、申請對象：新北市各備案(查)志願服務運用單位
- 二、主辦單位：新北市政府社會局
- 三、承辦單位：新北市志願服務推廣中心(社團法人中華民國天元慈善功德會承接)
- 四、會客室開放時間：每週三下午 2~5 點(一律採事前預約制，恕不接受現場申請)
- 五、會客室地點：新北市志願服務推廣中心訓練教室(新北市三重區溪尾街73號3樓)
- 六、出席人數：因輔導員人數有限，為維持諮詢品質，每單位限 1-2 人出席。
- 七、申請方式：**紙本申請**：請填妥以下紙本申請表，以傳真或電子信箱回傳。

(傳真 02-2981-9055 或電子信箱 [vtc@vtc.org.tw](mailto:vtc@vtc.org.tw))

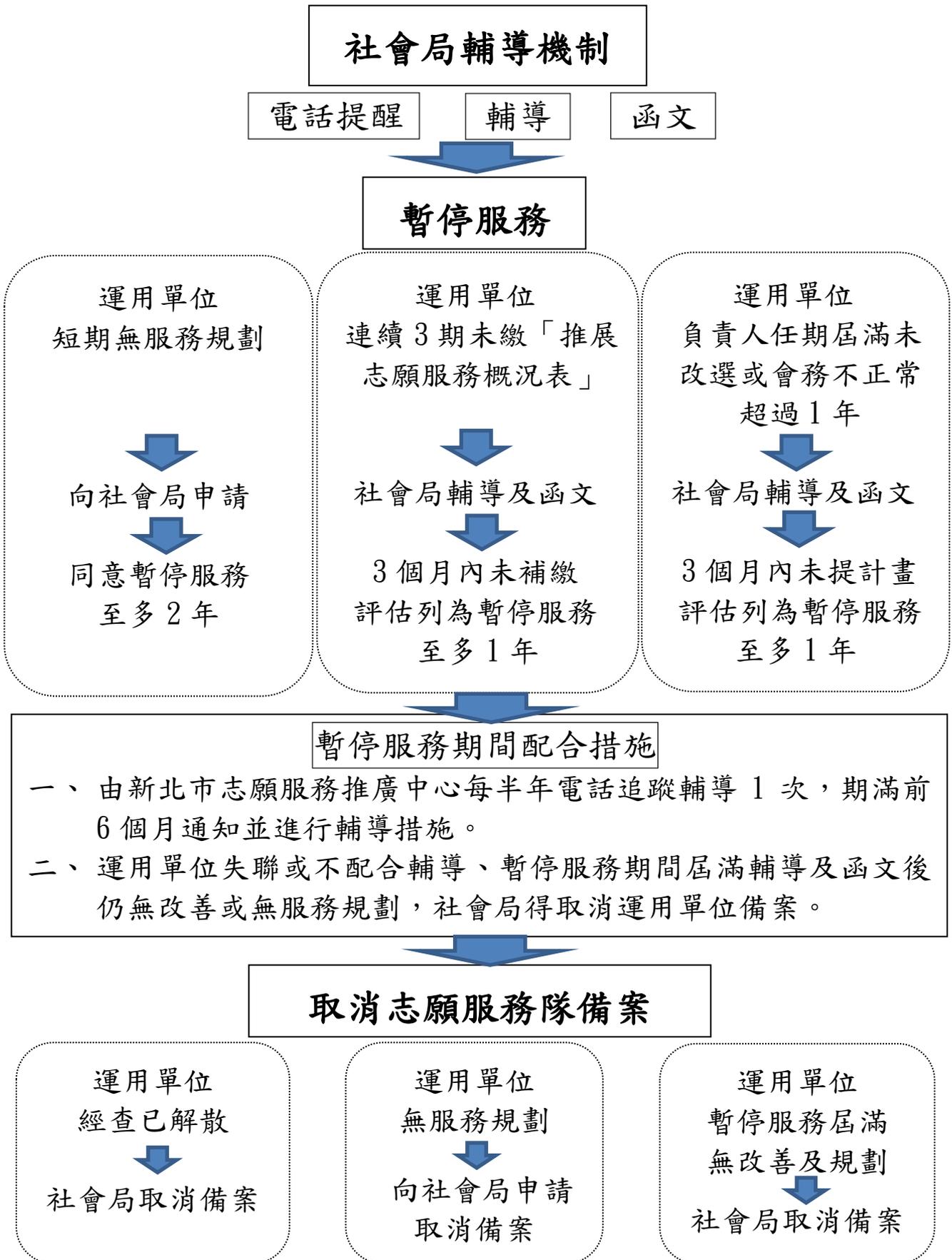


← **線上申請**：請掃描 QR 碼，或輸入網址 <https://reurl.cc/yQr7mE>

※送出申請表後，請電聯(02)2981-9090 新北市志願服務推廣中心，經確認後即為申請完成。

單位全銜						
單位類別 (請勾選)	<input type="checkbox"/> 社會福利 <input type="checkbox"/> 綜合服務 <input type="checkbox"/> 衛生保健 <input type="checkbox"/> 文化導覽 <input type="checkbox"/> 教育體育 <input type="checkbox"/> 環境保護 <input type="checkbox"/> 消防救難 <input type="checkbox"/> 民政服務 <input type="checkbox"/> 稅捐服務 <input type="checkbox"/> 警政服務 <input type="checkbox"/> 勞工服務 <input type="checkbox"/> 為民服務 <input type="checkbox"/> 地政服務 <input type="checkbox"/> 法制服務 <input type="checkbox"/> 原住民服務 <input type="checkbox"/> 觀光旅遊 <input type="checkbox"/> 城鄉發展 <input type="checkbox"/> 水利服務 <input type="checkbox"/> 農業服務 <input type="checkbox"/> 客家文化 <input type="checkbox"/> 經濟發展 <input type="checkbox"/> 交通服務 <input type="checkbox"/> 工務服務 <input type="checkbox"/> 聯合服務					
出席者 1 (主要申請人)	職稱		聯絡電話			
出席者 2 (僅一位出席則免填)	職稱		聯絡電話			
預約日期 (限週三 下午2-5點)	第一 順位	月	日	第二 順位	月	日
諮詢內容 概述	(請盡可能將問題說明清楚，以利安排適任輔導員出席)					

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-輔導運用單位退場機制流程圖



## 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	
<p>暫停服務事由：</p>   <p>暫停服務期限(請勾選)：<input type="checkbox"/> 6 個月 <input type="checkbox"/> 12 個月 <input type="checkbox"/> 18 個月 <input type="checkbox"/> 24 個月  <b>(若單位確定未來無運用志工之規劃，請申請註銷備案)</b></p> <p>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。</p> <p>(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)</p> <p>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</p> <p>單位名稱 (關防章)：</p> <p>負責人 (簽章)：</p> <p>申請日期：        年        月        日</p>			

請將本申請表簽章掃描傳至 [vtcletsgo@gmail.com](mailto: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(220 新北市板橋區中山路 1 段 161 號 2 樓)，或傳真至(02)8965-0420

以下由社會局填寫  
 暫停服務起訖：  
 承辦人員簽章：

## 取消志願服務運用單位備案及證書遺失切結書

本會同意取消志願服務運用單位備案，因保管不慎遺失備案證書，故未能繳回志願服務隊備案證書，以上所述皆屬事宜，倘有不實造假情事願負一切法律責任，特此聲明。

此 致

新北市政府社會局

團體名稱： (請蓋關防)

負責人：

通訊地址：

聯絡電話：

中華民國 年 月 日

請將本申請表簽章掃描傳至 [vtcletsgo@gmail.com](mailto: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(220 新北市板橋區中山路1段161號2樓)，或傳真至(02)8965-0420