

# 志願服務法規之認識

宜蘭縣政府社會處

林明智



# 一、引言

- (一) 「志願服務法」於民國90年1月4日經立法院三讀通過；並於同年1月20日奉總統令公布施行；全文計有八章二十五條。



(二) 志願服務法授權訂定之法規計有七項，分別自**90年4月20日**至同年**8月10日**陸續由內政部會商中央相關部會及地方政府訂頒實施；其中包括：

1. 志工基礎教育訓練課程（**90.4.24**）
2. 志願服務證及服務紀錄冊管理辦法（**90.4.20**）
3. 志工倫理守則（**90.4.24**）
4. 志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定（**90.4.24**）
5. 志願服務獎勵辦法（**90.6.21**）
6. 志工申請志願服務榮譽卡作業規定（**90.4.24**）
7. 役男申請服替代役辦法部分條文（**90.8.10**）



## 二、法案重點內涵

### (一) 總 則

1. 制定目的：整合社會人力資源，發揚志願服務美德，促進社會各項建設，提昇國民生活素質。（第1條）
2. 適用範圍：（第2條）
  - (1) 經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。
  - (2) 不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。



### 3. 界定三個名詞定義：（第3條）

- （1）志願服務（內涵）：自由抉擇、誠心奉獻、助人利他、不計報酬、無怨無悔、學習成長、講求方法、施受互惠、公平正義、永續經營、增進公益、輔助支援。
- （2）志願服務者簡稱志工。
- （3）志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、（社團、財團）法人或經政府立案團體。



## (二) 主管機關

1. 在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府，在縣（市）為縣（市）政府。本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。（第4條第1、2項）



- 2.主管機關及目的事業主管機關（即政府機關）應有之權責：**
- （1）主管志工權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理。（第4條第3項）**
  - （2）應置專責人員辦理志願服務相關事宜。（第5條第1項）**
  - （3）召開志願服務會報。（第5條第1項）**
  - （4）應對志願服務運用單位加強聯繫輔導，並給予必要之協助。（第5條第2項）**



## (三) 志願服務運用單位之職責

1. 招募志工時，應將「志願服務計畫」公告。集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。  
(第6條)
2. 應依志願服務計畫運用志願服務人員。志願服務計畫應包括：志工之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及服務項目。  
(第7條第1、2項)





### 3.運用計畫之辦理：（第7條第3、4、5項）

- （1）運用前備案：檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案。
- （2）運用後備查：運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。
- （3）各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務計畫相符者，免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。
- （4）志願服務運用者未依規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為服務績效考核之參據。



4. 主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與本法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備案。（第8條）
5. 應辦理志工教育訓練。教育訓練包括：（1）基礎訓練，（2）特殊訓練。（第9條）
6. 應確保志工服務環境之安全及衛生。（第10條）



- 7.應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。（第11條）
- 8.應發給完成教育訓練（基礎及特殊訓練）之志工「志願服務證」（由運用單位製發及管理）及「志願服務紀錄冊」（由運用單位檢具志工一寸半身照片二張及相關證明文件向地方目的事業主管機關申請核發，不屬地方目的事業主管機關之運用單位則向中央目的事業主管機關申請核發）。（第12條）
- 9.必須具專門執業證照的工作，應由具證照之志工為之。（第13條）



## (四) 志工之權利及義務

### 1. 志工應有之權利：（第14條）

- (1) 接受教育訓練。
- (2) 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- (3) 確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- (4) 獲得從事服務之完整資訊。
- (5) 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。



## 2. 志工應有之義務：（第15條）

- （1）遵守倫理守則之規定。
- （2）遵守運用單位之規章。
- （3）參與教育訓練。
- （4）妥善使用志工服務證。
- （5）尊重受服務者之權利。
- （6）保守秘密。
- （7）拒收報酬。
- （8）妥善保管運用單位提供之可利用資源。



## (五) 促進志願服務之措施

1. 運用單位應為志工辦理意外事故保險；必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。（第16條）
2. 服務滿1年，服務時數達150小時之績優志工，得向志願服務運用單位申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。（第17條）
3. 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。（第18條）



- 4.運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。  
（第19條第1項）
- 5.政府機關得就運用單位考核服務績效特優者，選拔楷模予以獎勵。（第19條第2項）
- 6.政府機關應對推展志願服務的機關及志願服務運用單位定期辦理志願服務評鑑，並對評鑑成績優良者予以獎勵。  
（第19條第3、4項）
- 7.政府機關對志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。（第19條第5項）





8. 志工服務滿**3**年，服務時數達**300**小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關（各縣市政府社會局(處)）申請核發志願服務榮譽卡。  
（第**20**條第**1**項）
9. 志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。（第**20**條第**2**項）
10. 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。（第**21**條）





## （六）志願服務之法律責任

志工故意或過失行為之處理：雖由志願服務運用單位對服務對象負損害賠償責任，但志願服務運用單位對志工有求償權。（第22條）



## (七) 經費

應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。(第**23**條)



## (八) 附 則

1. 派遣前往國外從事志願服務工作者，得適用本法之規定。（第**24**條）
2. 志願服務法施行日期：**90年1月20日**。（第**25**條）



### 三、推展志願服務應予重視之議題

- (一) 政策要明朗
- (二) 計畫要釐訂
- (三) 主管要重視
- (四) 督導要投入
- (五) 訓練要落實
- (六) 倫理要培養
- (七) 資源要整合
- (八) 網絡要建構
- (九) 獎勵要公正
- (十) 績效要評估
- (十一) 制度要建立
- (十二) 經費要寬列



## 四、結語

- (一) 「志願服務法」的制訂施行，應是我國推展志願服務的一大創舉。
- (二) 「志願服務法」的落實實施，有賴政府機關、民間團體、運用單位及志工本身，群策群力共同推動。



中華民國 90 年 1 月 20 日

總統華總一義字第9000011840號令公布

# 志願服務法



# 第一章 總 則

## 第一條

為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。

志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。

## 第二條

本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。

前項所指之服務計畫不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。



### 第三條 本法之名詞定義如下：

- 一、志願服務：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。
- 二、志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。
- 三、志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。





## 第二章 主管機關

### 第四條

本法所稱之主管機關：在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府，在縣（市）為縣（市）政府。

本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。

前二項各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，其權責如下：

一、主管機關：主管從事社會福利服務、涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其他綜合規劃事項。

二、目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等公眾利益工作之機關。



## 第五條

主管機關及目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。為整合規劃、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。

對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。



# 第三章 志願服務運用單位之職責

第六條 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。

集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。

第七條 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員



前項志願服務計畫應包括志願服務人員之召募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。

志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查。



志願服務運用者為各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務計畫相符者，免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。

志願服務運用者未依前二項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為服務績效考核之參據。



## 第八條

主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理前條志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與本法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備案。



第九條 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：

一、基礎訓練。

二、特殊訓練。

前項第一款訓練課程由中央主管機關定之。第二款訓練課程由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。



- 第十條 志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。
- 第十一條 志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。
- 第十二條 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。前項志願服務證及服務紀錄冊之管理辦法，由中央主管機關定之。
- 第十三條 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。





## 第四章 志工之權利及義務

第十四條 志工應有以下之權利：

- 一、接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
- 二、一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- 三、依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- 四、獲得從事服務之完整資訊。
- 五、參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。



第十五條 志工應有以下之義務：

- 一、遵守倫理守則之規定。
- 二、遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- 三、參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
- 四、妥善使用志工服務證。
- 五、服務時，應尊重受服務者之權利。
- 六、對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- 七、拒絕向受服務者收取報酬。
- 八、妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。



前項所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。



# 第五章 促進志願服務之措施

第十六條 志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

第十七條 志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。前項服務績效之認證及證明書格式，由中央主管機關召集各目的事業主管機關及直轄市、縣（市）政府會商定之。



第十八條 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。

第十九條 志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。



主管機關及目的事業主管機關得就前項服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。

主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。

主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。

志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。

前項獎勵辦法，由各級主管機關及各目的事業主管機關分別定之。



## 第二十條

志工之服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。

志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

## 第二十一條

從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役；其辦法，由中央主管機關定之。



## 第六章 志願服務之法律責任

### 第二十二條

志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。

前項情形，志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。





## 第七章 經費

第二十三條 主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及志願服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。



## 第八章 附 則

第二十四條 志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用本法之規定。

第二十五條 本法自公布日施行。

