

# 基隆市動物保護防疫所志願服務運用計畫

111 年 02 月 24 日基府產青貳字第 1110208338 號訂定實施

112 年 03 月 01 日基府產青貳字第 1120208798 號修正實施

113 年 01 月 18 日基府產青參字第 1130203165 號修正實施

**一、依據：**動物保護法、志願服務法暨相關規定。

**二、計畫目的：**

基隆市動物保護防疫所(以下簡稱動保所)為尊重生命及保護動物，廣徵熱心公益並具愛護動物觀念之民眾，協助執行收容動物照護及推廣動物認養工作，並協助保護棲地及動物、維護生物多樣性。

**三、主辦單位：**基隆市動物保護防疫所(以下簡稱動保所)。

**四、服務地區：**基隆市寵物銀行(基隆市七堵區大華三路 45 之 12 號)與中繼設施，及推廣宣導活動指定地點。

**五、服務對象：**基隆市市民、寵物銀行參訪民眾及收容動物。

**六、志工招募對象及方式：**

(一)招募方式：動保所定期辦理志工招募，對象為年滿 18 歲

以上，喜愛動物、尊重生命、具有愛心、耐心、服務熱

忱、責任感、親和力，誠實且謙遜有禮之民眾，外籍人士

需具有居留證。

(二) 進用：志工需完成基礎訓練及業務相關之特殊訓練，取得結訓證明書(收容所志工另需配合實地實習訓練)，再經面談了解服務動機及確認服務意願，並透過綜合考核，甄選錄取適任之志工，發給志工服務證。

(三) 志願服務分組項目為收容所志工。

(四) 招募方式：採定期招募，每年3月至5月辦理第1次志工招募，每年9月至11月辦理第2次志工招募。招募期間於本所網站/寵物銀行動物收容所/招募志工(<https://www.klaphio.klccg.gov.tw/>)公告招募資訊。因故無法辦理招募作業時，由動保所於每年3月底或9月底前公告暫停招募事宜。另因應市政推動或專案業務推廣及活動需求，動保所得另行辦理不定期招募及公告作業。

## 七、服務項目及內容：

(一) 由動保所依志工團體能力及現有職工人力規劃並安排志工服務項目，可服務項目包含參與寵物銀行動物收容所工作，協助執行收容動物照護及推廣動物認養工作，以擴增動物照護人力、提升收容動物福利與精進為民服務品質並幫忙保護棲地及動物、維護生物多樣性：

1. 協助動物舍清掃、動物餵食。

2. 協助收容動物陪伴親和訓練如遛狗、貓隻性情穩定等。
3. 協助收容動物基礎寵物美容工作如修剪指甲、梳理廢毛、洗澡美容等。
4. 協助收容動物健康檢查及預防注射時所需之動物保定、牽引或情緒安撫工作。
5. 配合各式推廣送養犬貓活動時間地點，推廣犬貓認養及介紹收容動物資訊。

## 八、志工訓練方式：

為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，對志工辦理

下列教育訓練：

- (一)基礎訓練：志工應依據衛生福利部規定完成基礎訓練課程，訓練時數取得方式得採用臺北 e 大 (<http://elearning.tapei/mpage/>) 線上數位學習課程、衛生福利部補助辦理之統一訓練或基隆市志願服務推廣中心等單位所核發之訓練證明。訓練時數及課程包含志願服務的內涵與倫理 (2 小時)、志願服務法規之認識 (2 小時) 及志願服務經驗分享 (2 小時)，合計 6 小時。
- (二)特殊訓練，至少 4 小時：由動保所主辦，取得基礎訓練證明者，並將結訓證明送動保所備查，始得參訓，課程內容

包含運用單位業務簡介及工作內容、志工服務內容、規範、服務禮儀及志工考核等、動物保護法等相關法規簡介、志工服務經驗分享，另野生動物保育訓練部分由動保所主辦山林守衛隊 3 小時訓練。

(三)實習訓練：由動保所主辦，完成特殊訓練者，應於 2 個月內至服務地點參與實習訓練，訓練時數至少應達 8 小時。

(四)面談及考核測驗：完成所有訓練者，由動保所安排面談及測驗，經綜合考核適任者，通知錄取為志工，錄取者將核給志工證及志願服務紀錄冊，取得志工證後之服務，始予核算志工服務時數。

(五)專業訓練：由動保所主辦，依各組別之志工服務需求辦理不同之專業訓練課程，新進志工於 1 年內至少應完成 2 小時專業訓練。

(六)原已領證之志工因故而終止服務者，得配合招募期間重新報名，如於 3 年內曾取得前述基礎訓練及實習訓練時數證明者，得提供證明申請免參訓，惟仍應參與該次特殊訓練，如原取得訓練時數已逾 3 年者，應重新參訓，以學習最新資訊。完成訓練者，應配合面談及考核測驗，經綜合考核適任者，通知錄取為志工。另為避免浪費行政資源，每位志工免

參訓申請僅限 1 次。

## 九、志願服務人員之權利義務：

### (一)志工應有以下權利：

1. 接受足以擔任從事工作之教育訓練。
2. 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
3. 依據工作性質與特點，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。

### (二)志工應有以下義務：

1. 執行各項勤務及參加會議時應穿著志工背心及配帶服務證，儀容應整潔端莊。
2. 遵守倫理守則之規定及運用單位訂定之規章。
3. 年度考核期間應於服務地點提供志願服務至少 48 小時，當年度新進志工應服務時數，自取得志工證之次月起，依比例計算應服務至少時數，例：113 年 4 月取得志工證者，應服務時數至少 32 小時，計算公式為  $48/12=4$ ， $4 \times 8=32$ ，即以 48 小時除以 12 個月，再乘 8 個月（5 月至 12 月）。

4. 參與運用單位所提供之教育訓練。
5. 服務時，應尊重受服務者之權益。
6. 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
7. 妥善使用志工服務證。
8. 應嚴守志工立場，並秉持主動、誠懇、尊重及守信的態度。不得發表不當言論、挑撥對立或其他有損本局形象之言行。
9. 志工應依規定填報排班表，未經排班逕至服務地點提供服務者，不予以核發時數，志工服務時應簽到及簽退，以利核算服務時數，未簽到退者，不予補發時數。排班後未到勤達 3 次以上者，列入年終考核。
10. 不得以志工名義對外從事舉辦任何活動、招攬、推銷、收費、營利、或其他不當的行為，並拒絕向受服務者收取報酬。

## 十、志工之待遇：

- (一) 志工屬無給職，另依據「志願服務法」第 16 條規定由動保所為志工辦理意外事故保險。
- (二) 配合動保所排班提供志願服務、參與活動、全程參與動保所召開之志工聯繫會議或幹部會議，並連續服務時數滿 3

小時以上者，每人每次補助志工餐點及交通費 120 元（包含誤餐費 90 元、交通費酌給來回各 1 段公車費 30 元）。

(三) 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時者，得檢具證明文件由動保所向主管機關申請核發志願服務榮譽卡，志工憑卡免費進入公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施。

(四) 志工享有參與動保所舉辦之聯誼交流餐會等活動權利，及動保所或基隆市政府不定期公告提供志工之福利或獎勵措施。

## 十一、志工管理：

(一) 動保所為本計畫運用單位，負責督導、管理、訓練志工與活動規劃。

(二) 督導方式：設置志工督導 1 人，管理志工出勤及服務紀錄，為志工隊行政管理及聯繫窗口。

(三) 志工依組別分組，每組設組長、副組長各 1 人，組長由組內志工互相遴選或由動保所指派。組長負責與動保所聯繫服務工作項目與負責統籌性業務、組內志工管理及與做為動保所與志工溝通協調管道，副組長由組長指定，輔佐組長處理業務。

(四)召開志工會議及幹部會議：每年定期召開志工聯繫會議

至少 1 次，由動保所所長或其指定代理人主持，出席者包含寵物銀行園長、業務承辦人(志工督導)、寵物銀行獸醫師及志工組組長、副組長及各組組長、副組長，並得視業務需要加開臨時會議（每個月最後一週週六上午）當日得照常舉行志工服務。

(五) 召開輔導會議：志工違反服務守則及本計畫規定時，

得召開輔導會議，由動保所所長主持，出席者包含承辦人、志工督導及違反規定之志工，志工督導應先製作輔導紀錄，並於會議說明案情。

(六)服務登錄：

1. 服務時數條發放作業：每半年發放 1 次，每年共發放 2 次。

2. 衛生福利部志願服務資訊整合系統登錄時數：每半年登錄 1 次，每年共登錄 2 次。服務證及服務紀錄冊管理：依據「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」辦理，凡依計畫完成基礎教育與特殊教育訓練經審查合格者，核發志願服務證及服務紀錄冊。志工從事服務工作時應配戴識別證，針對不適任之志工得收回服務證，並註銷證



號；紀錄冊由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；有轉借、冒用或不當使用情事者，將予以糾正並註記，其服務紀錄不予採計，轉換志願服務運用單位時，紀錄冊應繼續使用，有損壞或遺失情事者，得申請補發。

## 十二、志工考核與輔導機制

### (一)考核辦法：

1. 每年由動保所考評小組（小組成員由寵物銀行園長及志工承辦人及業務窗口）依志工服務時數、參與訓練與研習、參與活動、年度特殊貢獻事蹟或違紀事件等情形綜合考評，必要時得邀請所長及各志工組組長擔任考評小組成員。
2. 採書面考評方式，考核期間為每年1月1日至12月31日止。
3. 發生重大違紀事件，依需要召開臨時考評會，受考志工所屬之志工組組長需於重大違紀事件發生1週內，將紀錄交付志工督導彙整提報，並對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。
4. 綜合考評項目：志工督導每月統計志工服務簽到、退及訓

練等研習會簽到、退紀錄，並納入志工年終考核之依據。

有下列情況，經勸導仍未改善者，予以記點，每項每次紀錄 1 點，累計 3 點納入年終考評，並送考評會評核：

- a. 服務時未依規定配戴識別證及識別衣物者。
- b. 未依排班服務時間執勤，有遲到、早退情形。
- c. 未依規定時間將動物帶回籠舍安置。
- d. 未經允許進出管制區域。
- e. 其他影響公務辦理事項。

5. 具特殊貢獻事蹟之志工，隨時由志工督導、志工組組長，或動保所長官列舉具體事實予以推薦，並彙整相關書證紀錄，以納入考評。

(二) 終止服務得經考評會議決議，按情節輕重，得分別予以勸告、警告或除名等處分，除名需收回服務證與註銷證號：

1. 報名資料登載不實或欺瞞隱匿，經查屬實者。
2. 違反動保所相關規章及各項決議、或違反本隊組織要點，有關規章及各項決議者。
3. 假藉政府機關、任一機構或動保所名義私自在外活動、募款、圖利者或有其他不法行為妨害動保所及志工隊名譽者。

4. 私自向民眾收取不當之費用，經查證屬實者。
5. 違反本計畫書之規定，經勸告拒不改善，且拒不參加輔導會議者。
6. 於公開網路資訊平台披露服務期間所知民眾或相關個資，或於收容所內拍照及攝影等未經動保所同意之內部資訊，或直接對外發表不當言論，誤導民眾觀念，有明顯詆毀基隆市政府或動保所形象之言行，經輔導後仍不服告誡者。如情節重大且經查證屬實者，將逕予公告註銷其志工資格。
7. 違反動物保護法、寵物登記管理辦法等法令或動保所相關規定者。
8. 其他重大違失致使機關遭受損害時，得簽報動保所所長同意終止其志工資格。志工依動保所之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權益者，由動保所負損害賠償責任。志工未經動保所指示進行志願服務，有故意或重大過失時，動保所對之有求償權。如經終止志工資格者，仍應負損害賠償責任及承擔所有法律責任，不得異議。
9. 嚴重影響動保所行政與公務運作，經輔導後仍不服告誡

者。如情節重大且經查證屬實者，將逕予公告註銷其志工資格。

10. 經志工考評評定發生重大違紀事件或綜合考評結果不佳，應予終止服務者。

11. 未經請假而無故不參與服務工作連續 1 月以上者，或請假不參與服務工作連續 3 月以上者，將逕予公告停止其志工資格。

12. 如經客觀評估因年邁、健康狀況等因素致不能任事，或無法取得家屬或監護人同意繼續提供服務，轉任為榮譽志工，不再提供服務，並獲邀參與志工隊重大活動。

### 十三、志工之獎勵

(一) 依每年服務時數及特殊表現選出有特殊貢獻者，頒發榮譽狀並公開表揚之。

(二) 每年一次志工聯繫會議舉辦志工聯誼交流餐會，彼此意見交流，並獎勵志工一年來之辛苦付出。

十四、經費來源：由市府編列相關預算項下支應。

十五、本計畫如有未盡事宜，得適時修正，並依「動物保護法」、

「志願服務法」及「行政院及所屬各機關推動公教志工志願  
服務要點」規定辦理。

十六、本計畫修正時，經本所所長核定後實施。