

臺北市動物保護處志願服務計畫

112年5月17日動保收字第1126008378號修正公告實施

113年6月25日動保收字第1136023266號修正公告實施

114年7月24日動保收字第1146017751號修正計畫名稱公告實施

115年4月2日動保收字第1156006421號修正公告實施

壹、目的

為開放公民參與臺北市公立動物收容所營運工作，及強化動物保護教育及法令觀念，同時擴增動物照護人力、提升收容動物福利，與精進為民服務品質，廣徵熱心公益及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，並協助街犬精確捕捉及動物飼養戶查訪、推廣動物保護措施及飼主責任宣導等，依據志願服務法、動物保護法第23條等相關規定，招募長期志願服務之志工。

貳、運用單位

臺北市動物保護處（以下簡稱動保處）。

參、辦理期間

自公告日起。

肆、服務對象、分組及項目

一、服務對象：

- (一)臺北市動物之家（以下簡稱動物之家）收容動物及參訪或認養動物之民眾。
- (二)臺北市市民及動物。

二、服務分組主要為基本服務組、進階服務組及義務動保員服務組。

(一)基本服務組分為犬組、貓組及導覽解說與推廣活動組，服務項目如下：

- 1、配合分組照護收容動物，並於指定服務區執勤。
- 2、協助收容動物社會化及互動如遛犬。
- 3、協助收容動物基礎寵物美容如修剪指甲、梳理廢毛等。
- 4、協助收容動物健康檢查時所需之動物保定、牽引或情緒安撫工作。
- 5、配合推廣認養活動時間地點，推廣動物認養及介紹收容動物資訊。
- 6、其他臨時交辦符合推廣動物認養及動物日常照護相關工作。

(二)進階服務組分為犬照護組、貓照護組、動物行為矯正組及認養家庭訪問組，服務項目如下：

- 1、犬照護組及貓照護組：

- (1) 協助維持病房環境整潔，隨時注意動物水碗並適時補充水分。
- (2) 協助觀察動物健康狀況。
- (3) 協助確認動物資訊，是否完成疾病預防工作。
- (4) 於獸醫師指導下協助動物保定、點眼藥、及復健等非動物診療事項。

2、動物行為矯正組：

- (1) 挑選動物進行服從訓練或親和訓練，促進動物社會化。
- (2) 每月至少提供2篇認養文章供動保處發布於動物之家臉書。
- (3) 負責協助推廣動物認養。

3、認養家庭訪問組：

- (1) 以電話或家訪方式追蹤認養照護情形。
- (2) 向民眾宣導認養動物福利措施及法令知識。

(三)義務動保員服務組：

- 1、協助街犬精確捕捉及動物飼養戶查訪。
- 2、協助推廣動物保護措施及飼主責任宣導。

三、服務地點：動保處、動物之家及推廣認養活動等指定地點。

四、各組別服務區域如下：

(一)基本服務組：

組別	服務區域
犬組	犬舍、幼犬室及保育犬室
貓組	貓舍、貓認養室及幼貓室
導覽解說與推廣活動組	1. 大廳及民眾參訪區域 2. 推廣認養活動指定地點

(二)進階服務組：

組別	服務區域
犬照護組	犬病房
貓照護組	貓病房及貓呼吸道病房
動物行為矯正組	犬貓各擇適當地點
認養家庭訪問組	依電訪及家訪地點為主

(三)義務動保員組：動保處或指定地點。

五、服務時間：

(一)基本服務組及進階服務組：週二至週日，上午10時整至下午4時整。

志工於國定假日及動物之家未開放參訪時間無需服務。如經動保處評估有服務需求，另以專案方式安排志工輪值服務。

(二) 義務動保員組：週一至週五，上午9時至下午5時，如經動保處評估假日有服務之需求，另以專案方式安排輪值服務。

伍、招募對象及方式

一、招募對象：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、招募方式：

(一) 每年於動保處網站 (<https://www.tcapo.gov.taipei>) 公告招募資訊，報名者應接受基礎及特殊訓練，與配合實習訓練，經面談了解服務動機及確認服務意願，並綜合考核，甄選錄取適任之志工。

(二) 志工招募：每年辦理2次招募作業

1、第1次招募：每年3月至4月公告招募事宜。

2、第2次招募：每年8月至9月公告招募事宜。

3、因故無法辦理招募作業時，由動保處於每年3月底或8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，動保處得另行辦理不定期招募及公告作業。

陸、訓練方式

為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志工應依服務項目完成下列教育訓練：

一、基礎訓練：報名者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.taipei>) 線上數位學習課程、衛生福利部補助辦理之統一訓練或臺北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，由動保處主辦，取得基礎訓練證明者，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。

三、實習訓練：由動保處主辦，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12小時。

四、專業訓練：由動保處依各組服務需求規劃訓練課程，新進志工於1年內至少應完成2小時專業訓練，並於每年至少應完成4小時專業訓練。進階服務組之志工應完成指定之專業訓練至少8小時，並於2年內完成指定之專業訓練20小時，指定之專業訓練課程如附表。

五、面談及考核測驗：

(一) 完成基礎、特殊及實習訓練者，由動保處安排面談及測驗，經綜合考核適任者，通知錄取為志工，錄取者將核發志願服務證及志願服務紀錄冊，取得志願服務證後始予核算志工服務時數。

(二) 有意願成為進階服務組之志工應完成動保處指定之專業訓練，並詳讀及簽署「臺北市動物之家進階服務志工須知」，經筆試測驗成績80分以上，面試考核合格者，始得成為進階服務組志工。

六、原已領證之志工因年度服務總時數未達72小時而終止服務者，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。

柒、志工之權利義務

一、志工應有以下權利：

(一) 接受足以擔任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。

二、志工應有以下義務：

(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)妥善使用志願服務證。
- (五)服務時，應尊重受服務者之權益。
- (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。
- (九)於動物收容處所拍照及攝影應經運用單位同意，始得公開於網站或媒體。
- (十)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。
- (十一)年度考核期間應於服務地點提供志願服務至少72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：112年4月取得志工證者，應服務時數至少48小時，計算公式為 $72/12=6$ ， $6 \times 8=48$ ，即以72小時除以12個月，再乘8個月(5月至12月)。

捌、志工之待遇與福利

- 一、志工屬無給職，另依據「志願服務法」第16條規定由動保處為志工辦理意外事故保險。
- 二、配合動保處排班提供志願服務、參與活動、全程參與動保處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150元。
- 三、志工服務成績優良者，頒發榮譽狀及致贈動物保護宣導禮品1份。
- 四、志工享有參與動保處舉辦之聯誼交流餐會等活動權利，及動保處或臺北市政府不定期公告提供志工之福利或獎勵措施。

玖、志工之管理及輔導

- 一、動保處為本計畫之志願服務運用單位，負責督導、管理、訓練志工與活動規劃。
- 二、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處指派。組長負責與動保處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處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。

- 三、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，由動保處處長或其指定代理人主持，出席者包含動物收容組組長（或動物救援隊隊長）、業務承辦人（志工督導）及志工組組長、副組長，並得視業務需要加開臨時會議。志工聯繫會議召開前，由志工組組長整理組內志工服務成果及調查反映問題，供志工督導彙集並提會討論。
- 四、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，由動物收容組組長（或動物救援隊隊長）主持，出席者包含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。
- 五、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志願服務證，針對不適任之志工得收回志願服務證，並註銷證號；志願服務紀錄冊由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用，如有轉借、冒用或不當使用情事者，將予以糾正並記點，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。

壹拾、志工之考核

一、考核辦法：

- (一)每年由動保處考評小組（包括人事管理員、動物收容組組長或動物救援隊隊長及志工督導）依志工服務時數、參與訓練及活動、年度特殊貢獻事蹟或違紀事件等情形進行綜合考評，必要時得邀請各志工組組長擔任考評小組成員。
- (二)採書面考評方式，考核期間為每年1月1日至12月31日止。
- (三)發生重大違紀事件，依需要召開臨時考評會，受考評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，得收回志願服務證，並註銷證號。
- (四)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。志工有下列情況，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：

- 1、服務時未依規定配戴志願服務證及工作圍裙或背心。
- 2、轉借、冒用或不當使用志願服務紀錄冊。
- 3、未依排班表時間執勤，有遲到、早退或無故未到勤情形累計3次以上。
- 4、非新進志工且當年度1至6月份服務時數總計未達30小時。
- 5、未依規定時間將動物帶回籠舍安置。
- 6、未經許可擅自餵食動物。
- 7、未經允許進出管制區域。
- 8、遛犬時未繫好牽繩使犬隻有脫逃及人員安全疑慮。
- 9、於犬隻放風時未在旁照看使有安全疑慮。
- 10、未經許可於非服務時間逗留於動物舍，並影響動保處作業。
- 11、資訊未經動保處確認，向民眾宣導錯誤訊息經民眾陳情。
- 12、不服從動保處志工督導或各組志工組長之督導，舉止態度粗暴者。

(五)具特殊貢獻事蹟之志工，隨時由志工督導、志工組組長，或動保處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：若有下列情況之一者，得取消其志工資格，並收回志願服務證與註銷證號：

- (一)報名資料登載不實或欺瞞隱匿，經查屬實者。
- (二)當年度服務總時數未達72小時，或新進志工未達應服務之至少時數者。
- (三)假藉政府機關、任一機構或動保處名義私自在外活動、募款或圖利者。
- (四)私自向民眾收取不當之費用，經查證屬實者。
- (五)違反本計畫之規定，經勸告拒不改善，且拒不參加輔導會議者。
- (六)於公開網路資訊平台披露服務期間所知民眾或收容動物個案情形，或於動物收容處所拍照及攝影等未經動保處同意之內部資訊，或直接對外發表不當言論，誤導民眾觀念，有明顯詆毀臺北市政府或動保處形象之言行，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。
- (七)於服務期間未經動保處同意，擅自蒐集、處理、利用及保存民眾或志

工之個人資料等違反個人資料保護法情事。

(八)違反動物保護法、寵物登記管理辦法等法令或動保處相關規定者。

(九)其他重大違紀致使機關遭受損害時，得簽報動保處處長同意終止其志工資格。志工依動保處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，由動保處負損害賠償責任。志工未經動保處指示進行志願服務，有故意或重大過失時，動保處對之有求償權。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。

(十)嚴重影響動保處行政與公務運作，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。

(十一)經考評會評定發生重大違紀事件或綜合考評結果不佳者。

壹拾壹、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；服務績效特優者，由動保處向臺北市政府產業發展局、文建會、教育部或其他相關之機構、社團推薦，並公開表揚之。

二、志工服務年資滿3年，服務時數達300小時以上者，得檢具1吋半身照片2張、志願服務紀錄冊影本及服務時數證明文件提送動保處，向臺北市政府社會局申請「志願服務榮譽卡」。申請志願服務榮譽卡時應具有志工身分。

三、每年最後一次志工聯繫會議同時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。

附表進階服務組志工專業訓練課程

組別	課程內容	時數
犬照護組/貓照護組	動物保護法及獸醫師法	2小時
	如何向民眾介紹待認養動物及溝通技巧	2小時
	動物收容處所常見動物疾病介紹	3小時
	動物傳染病預防觀念	3小時
	認識動物行為與肢體語言	2小時
	認識動物保定方法及實作	2小時
	動物傷口照護與疼痛觀察	2小時
	犬日常觀察及基本照護/貓日常觀察及基本照護	2小時
動物行為矯正組	動物保護法及獸醫師法	2小時
	如何向民眾介紹待認養動物及溝通技巧	2小時
	動物收容處所常見動物疾病介紹	3小時
	動物傳染病預防觀念	3小時
	認識動物行為與肢體語言	2小時
	認識動物保定方法及實作	2小時
	動物傷口照護與疼痛觀察	2小時
認養家庭訪問組	動物保護法及獸醫師法	2小時
	如何向民眾介紹待認養動物及溝通技巧	2小時
	動物收容處所常見動物疾病介紹	3小時
	動物傳染病預防觀念	3小時
	認識動物行為與肢體語言	2小時