

臺北市動物保護處臺北市動物之家志工

志願服務計畫書

中華民國 101 年 2 月 6 日編訂完成實施
中華民國 101 年 4 月 16 日修改完成實施
中華民國 102 年 3 月 4 日修改公告實施
中華民國 104 年 4 月 17 日修改公告實施
中華民國 106 年 5 月 23 日修改公告實施
中華民國 107 年 10 月 9 日修改公告實施

一、計畫目的

依據志願服務法、動物保護法第23條、志願服務證及服務紀錄冊管理辦法、臺北市政府推展志願服務實施要點及志工倫理守則，透過本處志願服務體系，擴增動物收容照護人力並強化為民服務功能，鼓勵民間人士協助參與動物收容照護，強化人道教育及法令宣導。

二、主辦單位

臺北市動物保護處

三、辦理期間

招募時間：

1. 定期招募：每年於2-3月份、7-8月份、11-12月份舉辦招募作業，招募期間為期1個月，如因故無法舉行，經順延至下次招募再行辦理，並先行公告之。
2. 不定期招募：配合市政推動；業務推廣及活動舉行，乃依據目的性需求進行志工招募作業，招募期間為期2週。
3. 招募消息及簡章將事先公告於臺北市動物保護處網頁最新消息專區 (<https://www.tcapo.gov.taipei/Default.aspx>)。

四、工作內容

分組項目	工作內容	工作區域	備註
狗組	動物梳毛、洗澡、修剪指甲、美容，協助遛狗、基本健康檢查及推廣認養。	犬一、犬二，幼犬室	
貓組	動物梳毛、修剪指甲、協助基本健康檢查及推廣認養。	前貓舍、後貓舍	

※志工拍照及攝影須經機關同意始得用於公開網站平台或平面媒體。

五、招募資格、人數及方式

資格：凡年滿18歲身心健康，具高中職學歷以上，喜愛動物、熱愛生命、尊重生命、具有愛心及耐心、親和力、服務熱誠積極，能長期配合服務一年達72小時以上之社區人士、青年學生、外籍人士(需具有居留證)及社會各階層人士，均得報名參加。

方式：經本處網站公告。

六、計畫內容

(一)各項訓練：

1. 基礎訓練：6小時，由臺北e大網路教學、臺北市社區暨志願服務推廣中心等所核發6小時基礎訓練證明，臺北e大網路教學需自行上網完成。
2. 特殊訓練：4小時，由本處主辦。
(內容包括：志願服務應用單位業務簡介、服務工作內容及權責分工說明1小時，志工服務規範、服務禮儀及志工考核1小時，動物保護法及相關行政法規訓練1小時，經驗分享1小時。)，完成基礎訓練以及特殊訓練後成為動物之家實習志工，實習期間共3個月。
3. 實習訓練：由本處主辦，3個月實習期間內服務時數需至少12小時以上。
4. 專業訓練：由本處主辦，待合格正式授證成為本處志工後，依各組專業需求實施不同之專業訓練，新年度加入志工需參加2小時以上專業訓練。
5. 面談及考核測驗：完成基礎訓練、特殊訓練4小時及實習訓練12小時者，經面談及考核測驗後將通知錄取結果，錄取者予於申請正式志工證及志願服務紀錄冊，實習期間3個月結束後即為動物之家志工隊正式志工，使得核算服務時數。
6. 舊志工重新歸隊需經各組組長推薦，參加一日實習訓練，完成者通過面談及考核測驗即可歸隊；為避免資源浪費及基於平等互惠原則，此作業方式以一次為限。
7. 特殊項目培訓志工：

分組項目	工作內容	工作區域	備註
電訪家訪組	電訪、家訪確認動物認養後生活狀況及加強飼主動保概念。	電訪使用動物之家電話	需經培訓且考核合格者。
狗病房照護組	動物梳毛、洗澡、修剪指甲、美容及協助醫療。	狗病房	
貓病房照護組	動物梳毛、洗澡、修剪指甲、美容及協助醫療	貓病房	
檢疫、隔離區 遛狗組	協助遛狗及特殊行為矯正。	檢疫、隔離區	

(二)服務管理

1. 本處為運用單位主管機關，負責督導、管理、訓練與活動規劃。
2. 每組各設組長、副組長1人，各組組長由各組志工互相推派或機關指派，負責統籌性業務、勤務排班、組內志工管理及與本處溝通協調；副組長由組長選任，輔佐組長處理業務。
3. 每年召開三次志工聯繫會議，出席者包括本處處長或副處長、技正、動物收容組組長、業務承辦人(志工督導)及志工各組組長、副組長，志工運用機關得視業務需要加開臨時會。
4. 召開聯繫會議前，各組組長先行彙整組員工作成果及問題反映，與動物收容組長及業務承辦人(志工督導)討論聯繫會議提案內容。
5. 志願服務人員從事服務工作時應遵守服務守則之規定，服勤前應依規定填報服務排班表(未能填報者不予以核發時數)，服務時須按時簽到、簽退(未簽到退者不予以核發時數)，並配戴志工證。排班後未能到勤達3次以上者，將列入年終考核之依據。

6. 志願服務人員違反服務守則及本計畫書之規定時，得召開輔導會議，出席者包括技正、動物收容組組長、業務承辦人(志工督導)及違反規定之志工，並製作輔導紀錄交予與會人員。

(三)保險與福利

1. 依據臺北市政府推廣志願服務實施要點由本處統一辦理意外保險。
2. 志願服務工作人員成績優良者，頒發榮譽狀及精美禮品一份。
3. 志工聯誼交流餐會。

(四)考核與獎勵

志工考核及獎勵每年由本處考評小組(包括動物收容組組長及志工業務承辦人、志工各組組長組成)依志工服勤時數及研習狀況辦理。

另發生重大違紀事件，則可召開臨時考評會；該組組長需於重大違紀事件發生一週內將紀錄交付志工業務承辦人(志工督導)彙整提報。

1. 考核辦法：

- (1) 每月由志工業務承辦人(志工督導)彙集組內志工服勤簽到、退及受訓研習會簽到、退相關書面紀錄進行統計，納入志工年終考核之依據。
- (2) 若有下列情況經勸導仍未改善則記一點：
 - A. 服務時未依規定配戴識別證及圍裙者。
 - B. 服務遲到早退。
 - C. 未依規定時間將動物帶回籠舍。
 - D. 未經許可自行餵食動物。
 - E. 未經允許進出管制區域。
- (3) 累計違規3點者，納入年終考核，並送入考評會評核。
- (4) 具特殊貢獻事蹟之志工，隨時由本處志工業務承辦人(志工督導)、各組組長，或本處督導長官列舉具體事實推薦，彙整相關書証紀錄並納入考評。
- (5) 志工考核評選每年12月1日至12月31日止，並於次年頒發榮譽狀。

2. 獎勵標準：

- (1) 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，並由本處推薦至臺北市政府產業發展局、文建會、教育部或其他相關之機構、社團公開表揚之。
- (2) 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具一吋半身照片二張、服務紀錄冊影本及服務時數證明文件向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。
- (3) 每年最後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。

3. 終止服務：

若有下列情況之一者，本處得取消其志工資格：

- (1) 報名資料登載不實或欺瞞隱匿，經查屬實者。
- (2) 當年於服務地點服務總時數未達72小時者。
- (3) 假藉機關、機構或本處名義私自在外活動、募款或圖利者。
- (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案情、個資及未經本處同意之動物之家內部訊息；或直接對外發表不當言論，誤導民眾觀念，有明顯詆毀本府或本處形象之言行，經輔導後仍不服告誡者；惟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本處相關規定者。
- (8) 其他重大違失致使機關遭受損害時，經本處志工業務承辦人簽請核可終止其志工資格者，被取消志工資格之當事人並應負損害賠償責任及承擔所有法律責任，不得異議。
- (9) 嚴重影響本處行政與公務運作，經輔導後仍不服告誡者；惟情節重大且經查證屬實者將逕予公告註銷其志工資格。
- (10) 考評會評定需終止者。

七、 預期成效

透過招募動物之家志工並實施基礎訓練、特殊訓練、實習訓練及專業訓練後，協助本處處理動物收容照護相關情事，提升為民服務及動物福利品質，推展與執行與相關法令宣導；預計每年將增加 30 人。