

新北市公立動物之家志工服務工作規範

壹、總則

114.04.09

第一點、為發揚志願服務精神，以及有效結合社會人力資源，參與公共服務領域，藉由志工熱心、體貼親切的特質，協助提升公立動物之家對於收容動物之照顧、協助流浪動物認領養、推廣民眾教育、配合認養活動等相關業務，建立親民及有效率形象，特訂定本規範。

第二點、志願加入本處及各動物之家志願服務者，皆適用本規範。

貳、招募

第三點、志願服務人員之招募：

- 一、資格：年滿 18 歲以上，身心健全，喜愛動物，尊重生命，具有服務熱忱，有耐心、無不良紀錄、服裝儀容整潔、足以勝任所指派之工作、並能配合相關規定參與義務服務者。
- 二、招募：本處公開招募或配合本府社會局辦理。
- 三、面談：由動物之家代表擔任面談人員。
- 四、人數：包含本處及所屬各動物之家需用志工。

第四點、志願服務人員之訓練：

- 一、為提升志工服務品質，完成報名者，需依志願服務法第 9 條規定參與基礎訓練及特殊訓練，課程內容如下：
 - (一)基礎訓練(8 小時)：由臺北 e 大網路教學，需自行上網完成，並列印核發之 8 小時基礎訓練證明繳交。
 1. 志願服務內涵:2 小時
 2. 志願服務倫理:2 小時
 3. 志願服務經驗分享:2 小時

4. 志願服務法規之認識:2 小時

(二)特殊訓練(6 小時)：特殊訓練之目的在使志願服務人員充分瞭解動物之家志工服務之實際運作功能，以強化志願服務人員專業知能，熟悉服務環境為主，並得依實際服務需求增加訓練時數。

二、授證：凡實習期滿之志工，由本處統一向社會局申請志願服務紀錄冊，並轉發志工收執。

三、本處暨各動物之家志願服務隊每年視業務需要不定期辦理教育訓練及交流會，增進意見交流及凝聚團隊共識，提升服務品質。

第五點、志願服務之內容：

一、服務時間：依各動物之家及動保處實際需求排定時間。

二、服務項目：

(一)按照不同服務種類分述如下：

1. 保健志工：協助遛狗(動物之家可視範圍內)、動物梳洗及美容。
2. 導覽志工：園區參訪接待、動保教育及生命教育導覽、解說與介紹適合認養之動物。
3. 認養志工：配合認養活動、製作犬貓資料卡、攝影及照片上傳社群媒體(需經動物之家同仁確認) 提高認養率。
4. 照護志工：烹煮鮮食、協助餵食、餵藥、矯正行為社會化及術後照顧。
5. 環保持工：園區打掃、清潔狗舍、花木修剪及維護園區整潔。

(二)上述工作事項須依照動物保護法、寵物登記管理辦法、公立動物收容處所管理作業規範、新北市政府動物之家管理作業規範。

第六點、志願服務人員輔導及管理：

一、本處暨各動物之家應提供志工必要之資訊，並指定專人辦理及負責志願服

務之督導。

二、辦理教育訓練、交流會及志工大會，增進意見交流及凝聚團隊共識，提升服務品質。

三、志願服務隊(10 人(含)以上)之隊務採幹部自治(領有服務冊志工推選)設隊長與副隊長各 1 人協助處理隊務，志工正/副隊長同任期 2 年，每年 12 月舉辦改選，其餘人均為隊員，任期結束本處將頒發感謝狀給隊長及副隊長。

四、志工服務績效之認證及證明書格式依據內政部「志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定」辦理。

五、對於不適任之志工及不符合本處相關規定者，宜由志工團隊先行輔導，若仍未改善經主管機關確認後，協調勸退。

六、為維持志工服務品質，本處訂定服務契約以保障本處及志工權益。

第七點、志願服務人員之權利：

一、依志願服務法第 16 條及新北市各機關暨各區公所共同性費用編列基準表辦理以下事項：

(一)每年編列預算為志工辦理意外事故保險。

(二)依實際出勤狀況核發誤餐費及交通費，每人每次不超過 100 元為原則。

二、依據內政部「志工申請志願服務榮譽卡作業規定」，為服務年資滿 3 年且服務時數達 300 小時以上之志工，申請志願服務榮譽卡，持榮譽卡得免費進入之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施。

三、參與板橋動物之家不定期舉辦生命教育講座並提供證明，可納入志工

服務時數。

第八點、志願服務人員之義務：

- 一、維護機關榮譽，遵守志願服務倫理守則與本處暨各動物之家各項為民服務作業規定，塑立本府優質為民服務形象。
- 二、依志願服務法規定自行完成網路觀看基礎訓練及特殊訓練並繳交完訓證明。
- 三、珍惜本處暨各動物之家所提供之各項行政資源。
- 四、志工應統一穿著服務圍裙或志工背心，以方便民眾辨識。
- 五、服務時間嚴禁以下事項：
 - (一)從事營利行為(含募款)。
 - (二)為避免籠內犬隻因爭食而互咬，嚴禁籠內餵食。
 - (三)影響民眾洽公之行為。
 - (四)服務過程請自行注意犬隻及人自身安全性，。
 - (五)未經許可不得私自打開貓/狗籠門避免動物逃脫。
 - (六)不得干涉動物送養後續情況。
 - (七)未經許可禁止拍攝、錄音及錄影動物之家工作環境。
- 六、志工未經本處同意，不得私自以本處或志願服務隊名義與外界協商決定任何事情。

第九點、志願服務人員考核：

- 一、依志願服務法第 22 條，志工依本處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，由本處負擔損害賠償責任。前項情形，志工有故意或重大過失時，本處對之有求償權。
- 二、為建立本處志願服務隊運作機制，志工如有下列情形，需依退場機制離隊：

- (一)對因服務而取得或獲知之訊息，未保守秘密無論直接或間接方式於公開網路資訊平台披露案情、個資或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**明顯詆毀本處及各動物之家形象之言行**大且經查證屬實者。
- (二)服務態度不佳、對內散佈不實謠言或對外散佈不利本處暨各動物之家言論者，經查證屬實。
- (三)假藉機關、機構或本處名義私自在外活動、網路散佈流言、募款或圖利者；私自向民眾收取不當之費用者。
- (四)推銷商品或從事其他商業或宗教宣傳行為。
- (五)無法配合本處及各動物之家所訂定之各項為民服務作業規定。
- (六)志工幹部應以身作則，如有不遵守本處規定事項或團隊精神表現不佳者，本處得於年度中解除幹部職務。

第十點、志願服務人員獎勵：

一、本處自行獎勵：

- (一)經評定為服務績優志工者，於志工大會公開表揚，同時推薦參與社會局或內政部舉辦之相關評獎。
- (二)擔任志工幹部成效卓著者，於志工大會公開表揚。
- (三)經本處評定具有特殊貢獻事蹟之志工，於志工大會公開表揚。

二、依據「新北市志願服務獎勵辦法」，由本會推薦符合獎勵標準者參加評獎。

三、依據內政部訂定之「志願服務獎勵辦法」，由本會推薦符合獎勵標準者參加評獎。

第十一點、本規範經本處會議通過後發布公告開始實施，修正時亦同。