

「志願服務法」釋義彙集

資料來源：衛生福利部

資料更新：107年7月

目錄

【一、志願服務紀錄冊疑義】	1
【二、訓練課程疑義】	4
【三、志願服務法適用範圍疑義】	5
【四、志工招募疑義】	9
【五、服務時數及年資計算疑義】	10
【六、榮譽卡疑義】	13
【七、保險疑義】	15
【八、志願服務團隊疑義】	15
【九、其他疑義】	16

【一、志願服務紀錄冊疑義】

1. 問：中央目的事業主管機關如無法印製志願服務紀錄冊，可否由下屬機關印製？（內政部 92.3.31.內授中社字第 0920013749 號函）

答：一、志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 4 條規定略以：「紀錄冊……，其格式由中央主管機關統一規定之，並由中央目的事業主管機關印製。」

二、查本辦法之立法意旨，乃為顧及各領域之歸屬及管理問題，志願服務紀錄冊由中央目的事業主管機關印製，分送地方目的事業主管機關發給志願服務運用單位轉發志工。

三、中央目的事業主管機關如因故無法印製，得請其他機關印製，惟有關志願服務紀錄冊之編碼仍應由中央目的事業主管機關辦理。

2. 問：志工如同時於不同單位從事服務工作，志願服務紀錄冊如何申領？遺失如何辦理補發？（內政部 93.2.2.內授中社字第 0930011440 號函、92.7.28.內授中社字第 0920072713 號函）

答：一、為便於志工服務時數之管理及登錄，志願服務紀錄冊係由本部統一訂

定格式及訂定管理辦法。志工如同時受聘於數單位，則可自行擇一單位申領志願服務紀錄冊，並將其服務、訓練、獎勵等相關資料依規定登錄於該紀錄冊。

二、志願服務紀錄冊如有損壞或遺失情事時，由志工依管理辦法第 8 條規定向原申請單位申請補發，並沿用原編號。補發志願服務紀錄冊時，其服務、訓練及表揚獎勵等資料應由原登錄單位補登。

3. 問：紀錄冊之編碼可否重號？（內政部 92.7.28.內授中社字第 0920072713 號函）

答：為方便查詢並避免志工持有二本紀錄冊，紀錄冊之編碼不得重複。紀錄冊之編號如不敷使用，日後由本部研議規定辦理。

4. 問：紀錄冊已無空白頁可登錄，如何處理？是否必須再重新申請？（內政部 92.7.28.內授中社字第 0920072713 號函）

答：建議以加頁方式處理，以節省人力物力。並於新印製紀錄冊時依實際需要增頁印製。

5. 問：全國性及區級團體或省級團體，於縣市設有分支單位（未單獨立案），其志願服務紀錄冊如何發給？（92.6.26 內授中社字第 0920072706 號函）

答：由全國性及區級團體或省級團體，分別向各分支單位所在地縣市政府申請核發。

6. 問：志工未完成教育訓練可否申請志願服務紀錄冊？（內政部 93.11.08.台社司中字第 0930055597 號函）

答：依據志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 2 條規定：「志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊。」因此，未完成教育訓練者，志願服務運用單位依規定不應發給志願服務證及服務紀錄冊。

7. 問：依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 5 條規定，申請發給服務紀錄冊之不屬地方目的事業之主管機關所指為何？

答：一、查本辦法之立法意旨，為顧及各領域之歸屬及管理問題，志願服務紀錄冊由中央目的事業主管機關印製，分送地方目的事業主管機關發給志願服務運用單位轉發志工。

二、本辦法第 5 條第 1 項「……不屬地方目的事業主管機關之志願服務運用單位，向中央目的事業主管機關申請。」係部分志願服務計畫其目的事業於地方並無業務承辦單位，例如：外交、國防、公平交易、司法矯治……等，故其志願服務紀錄冊向中央目的事業主管機關申請發給。

8. 問：非為目的事業主管機關可否自行印製志願服務紀錄冊？

答：一、志願服務紀錄冊為志工服務之總登錄，涉及核發志願服務榮譽卡、志願服務績效證明書及申請獎勵等事項，攸關志工權益，因此於本辦法規定其格式由中央統一制定之，由中央目的事業主管機關印製。

二、據此，如非中央目的事業主管機關自不得自行印製紀錄冊，而應視其志願服務計畫向地方目的事業主管機關申請核發。惟中央目的事業主管機關如因故無法印製，擬由其他機關印製時，其志願服務紀錄冊之編碼仍應由中央目的事業主管機關辦理。

9. 問：如何依照志願服務法相關規定辦理申領志願服務紀錄冊相關事宜？（內政部 99.3.26 內授中社字第 0990700263 號函）

答：為維護志工權益，落實志願服務法精神，及利於內政部規劃志願服務政策之參考，各單位應確實依照志願服務法規定辦理下列事項：

一、紀錄冊之核發應依志願服務法第 12 條第 1 項及志願服務證及服務紀錄冊管理辦法之規定，必須完成基礎及特殊 2 項訓練後，方可領冊及登錄服務時數，未完成上開 2 項訓練前之服務時數不得追溯採計。

二、運用單位應依志願服務法規定辦理志工教育訓練課程，以協助志工依法取得志願服務證及服務紀錄冊，並投入志工行列。

三、志工之基本資料及服務成果，應按月登入「內政部全國志願服務資訊網」，嗣後內政部將依據系統之統計數據，作為審查相關獎勵案件之參考。

10. 問：財團法人天主教博愛基金會函為轄下分支單位志工隊之志願服務紀錄冊申辦疑義案(衛福部 106.5.19.衛部救字第 1060051065 號函)

答：一、依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 5 條規定：「志願服務運用單位應造具名冊，... 向地方目的事業主管機關申請發給紀錄冊，並轉發所屬志工。...」，有關全國性及區級團體或省級團體，於縣市設有分支單位（未單獨立案），其志願服務紀錄冊係分別向各分支單位所在地縣市政府申請核發（內政部前以 92 年 6 月 26 日內授中社字第 0920072706 號函釋）。

二、本案貴會轄下新竹教區運用志工跨涉桃竹苗三行政區，爰桃園市籍志工服務紀錄冊，請向桃園市政府社會局申請核發。

11. 問：行政院農業委員會統籌農業類志願服務紀錄冊之印製，並分送各地方目的事業主管機關發給志願服務運用單位轉發志工，是否妥適？(衛福部 105 年 11 月 14 日衛部救字第 1050132430 號函)

答：一、依志願服務法第 4 條第 2 項規定：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；另依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法(以下簡稱本辦法)第 4 條規定略以，紀錄冊由中央目的事業主管機關印製；第 5 條第 1 項規定略以，志願服務運用單位應造具名冊，並檢具志工一吋半身照片二張，向地方目的事業主管機關申請發給紀錄冊，並轉發所屬志工。

二、行政院農業委員為全國農林漁牧等行政事務之中央目的事業主管機關，擬統籌農業類志願服務紀錄冊之印製，分送各地方目的事業主管機關發給志願服務運用單位轉發志工，符合志願服務法等相關規定。

【二、訓練課程疑義】

1. 問：直轄市、各縣（市）政府社會局及志願服務運用單位可否自行訂定特殊訓練課程？

答：一、依據志願服務法第 9 條第 2 項規定：「前項第一款訓練課程，……。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。」

二、有關社會福利類特殊教育訓練課程經本部於 90 年 9 月 14 日以台(90)內中社字第 9072501 號令發布施行，有關社會福利類志工特殊訓練課程仍應參考辦理。

三、直轄市、各縣(市)政府社會局及志願服務運用單位因服務工作之考量，有另訂特殊訓練課程之需要，自得再訂定特殊教育訓練課程。

2. 問：地政事務所志工人員如已具有地政士資格，是否仍須接受特殊訓練？

(內政部 91.12.2.台內中社字第 0910094600 號函)

答：一、依據志願服務法第 9 條第 1 項規定略以：「……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。」，第二項規定略以：「……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。」

二、爰上，特殊訓練乃目的事業主管機關或志願服務運用單位基於志工提供服務所需而訂定，與地政士資格並不相同，志工具專業資格仍須接受特殊訓練。惟如具專業資格之志工，已精通地政專業法令及實務，特殊訓練部分課程無再予訓練之必要，內政部(地政司)自得於訂定特殊訓練課程時，規定具地政士資格者免除部分課程之訓練。

3. 問：志願服務教育訓練有關結業證明書之格式是否有規定格式？(內政部 93.6.8.內授中社字第 0930700846 號函)

答：有關志願服務結業證明書之格式，志願服務法並未規定。惟本部於「祥和計畫—廣結志工拓展社會福利工作」第 4 點教育訓練部分，定有結業證明書格式。各單位辦理志願服務教育訓練可參照上述格式發給結業證明書。

4. 問：志願服務基礎訓練課程可否至臺北市府「臺北 e 大學習網」網路教學？(內政部 101.1.3.內授中社字第 1000701330 號)

答：一、有關志願服務基礎訓練課程，各志願服務運用單位自 101 年 1 月 1 日起可至臺北市府「臺北 e 大學習網」網路教學。

二、惟為維護志願服務品質，各目的事業主管機關仍須依志願服務法之規定，加強輔導所屬志願服務運用單位針對志工之培訓及服務品質之管理，必要時增加相關研習訓練，同時對於志願服務運用單位應落實考核機制，以確保被服務者之權益；另各部會及縣市政府亦可採網路教學或實體教學雙軌並行。

【三、志願服務法適用範圍疑義】

1. 問：志願服務運用單位擬定之方案或計畫是否適用志願服務法？

答：一、志願服務法第 2 條第 1 項規定：「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」。

二、志願服務運用單位所擬之方案或計畫如經本部及其目的事業主管機關備查符合公眾利益之服務計畫後即為本法之適用範圍。

2. 問：中國青年救國團各縣（含鄉鎮市）團務委員會、各公寓大廈管理委員會及國宅管理委員會可否為志願服務運用單位？

答：一、依據志願服務法第3條第3項規定：「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。」

二、中國青年救國團係經本部核准立案之團體，依上述規定得為志願服務運用單位。縣市（含鄉鎮市）團務委員會為其內部分支單位，非屬立案團體，不得為志願服務運用單位。

三、公寓大廈管理委員會及國宅管理委員會是否為上述「機關、機構、學校、法人或經政府立案團體」，經內政部營建署函釋略以：「國民住宅社區管理委員會立案與否乙節，建請洽詢所在縣（市）政府。」

3. 問：法務部是否適用志願服務法？法務部所屬各地方法院檢察署遴聘之榮譽觀護人是否適用志願服務法？

答：一、志願服務法第4條第3項第2款所定目的事業主管機關，雖並未明列司法、法務工作機關，惟本條除所列舉之各項工作外，亦包括其他關於公眾利益工作之機關，因此法務部應為志願服務有關法務工作之目的事業主管機關。

二、依據志願服務法第2條第1項規定：「本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦……之服務計畫。」第3條第1項第1款規定：「志願服務：民眾出於自由意志，……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。」

三、有關法務部各地方法院檢察署榮譽觀護人是否適用志願服務法，應依上述規定由法務部予以認定。

4. 問：各縣市警察局所轄義勇警察、義勇交通警察、義勇刑事警察及民防隊是否適用志願服務法？（內政部92.5.22.內授中社字第0920072347號函）

答：由於義勇警察、義勇交通警察、義勇刑事警察等民防團隊之人員，其召募及組隊、權利義務於民防法及相關規定中有明確之規範，且具一定之強制性，更定有罰則，迥異於個人志願服務所具有之自由意志或遵守志工倫理制約。其召募及組隊相關事宜依民防法及相關規定辦理。

5. 問：有關志願服務法第4條第3項第2款所訂「消防救難」之主管機關歸屬疑義？（內政部消防署99.4.8.消署民字第0990007376號函）

- 答：一、查志願服務法第1條第2項規定：「志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。」；次查志願服務法第4條規定：「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。本法所訂事項，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。」案內所述災害防救志願組織之運用單位係各地方目的事業主管機關（消防局）。
- 二、另災害防救志願組織係依災害防救法相關規定招募編組，有關工作事項優先適用「災害防救法」及「民防團隊災害防救團體及災害防救志願組織編組訓練協助救災事項實施辦法」等規定辦理，與警察機關運用民防團隊迥異於志願服務法之適用，其認定係屬一致。
- 三、災害防救志願組織除依災害防救法相關規定保障各項福利濟助外，為表彰其犧牲奉獻、熱心公益，各級政府應為其投保救災意外險，並得協助提供救災設備；亦依規定頒給內政與消防榮譽章，並得核予工作暨績優獎勵金等等，相關權益與福利保障優於志願服務法，自無疑義。

6. 問：志願服務法第4條第3項第2款所訂「消防救難」目的事業主管機關在中央及地方政府應分別誰屬？（內政部消防署99.4.19.消署民字第0990008286號函）

- 答：一、查志願服務法第1條第2項規定：「志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。」；次查義消及災害防救志願組織秉誠心貢獻社會，不以獲取報酬為目的，協助消防救災工作，自屬於志願服務者（志工），惟義消及災害防救志願組織係依消防法及災害防救法相關規定招募編組，爰其相關志願服務事項應依上開規定優先適用消防法及災害防救法等規定辦理。
- 二、另志願服務法之主管機關：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。有關消防救難部分，在中央為消防署；在地方為消防局。
- 三、有關義消及災害防救志願組織申請志願服務法獎勵乙事，基於地方自治，本署原則尊重主管機關及各地方目的事業主管機關之作為，尚期就無給職之普羅志工，秉持本署一貫從優從寬之福利作法，俾鼓勵其永續從事社會服務志業。

7. 問：有關外籍人士申請來臺擔任志工案。（內政部101.2.22.內授中社字第1015930619號函）

- 答：一、依據101年1月3日立法委員交辦案件摘要表辦理。
- 二、查依「志願服務法」第4條規定：「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，…」；是以，各領域之志工應受各目的事業主管機關之輔導，先予敘明。

- 三、本部為辦理外國人來臺擔任志工事宜，前於94年9月30日邀集中央各相關部會召開「研商外國人得否申請來臺擔任人民團體志工相關事宜」會議，會議結論已有明定：「…(二)依照行政法規『屬地原則』，外國人於我國境內從事志願服務，仍應受『志願服務法』規範，故各該目的事業主管機關受理志願服務運用單位引進外國人志工申請案，應本於職權，依志願服務法相關規定審慎核處志願服務計畫。(三)各目的事業主管機關核准志願服務計畫，並不具備外國人來臺取得居留、停留簽證效力，外交部對於以擔任志工名義申請簽證者，除審核是否備具各目的事業主管機關之許可文件外，仍應依外國護照簽證條例施行細則第13條規定，本以職權核處。…」(如附件1)；是以，外國人士申請來臺擔任志工，仍應依志願服務法之規定須由志願服務運用單位檢具志願服務計畫經目的事業主管機關審查後，由中央目的事業主管機關許可發給許可函，惟為確認外國人士在臺為否曾有相關違法之紀錄，該計畫應先函請外交部、本部入出國及移民署及警政署審核後憑辦(如作業流程)。
- 四、另依「志願服務法」第9條之規定：「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。」，故志願服務運用單位應依計畫之服務項目訂定特殊訓練課程以培訓志工；各志工如同時擔任不同領域之志工，則運用單位應辦理各領域之特殊訓練課程，以確保志工服務品質。至志願服務運用計畫之擬具，應書明計畫期程、服務項目、地點、時間，每一計畫之服務項目除因服務性質確有關聯或無法分割外，原則應以同領域之服務項目為主，俾利目的事業主管機關之審核。
- 五、本部已擬具「外國人申請來臺擔任志工申請須知」明確規範申請團體應具資格、應備文件(如附件2)及計畫範例(如附件3)；另申請運用志工單位如為縣市級之民間團體或機構必須透由縣市地方目的事業主管機關審核後，檢附審核意見表(如附件4)及相關書表函送中央目的事業主管機關許可，並依作業流程送相關部會審核通過後發給許可函。
- 六、綜上，外籍人士申請來臺擔任志工，各部會應請依上開規定由中央目的事業主管機關審核通過後發給許可函；惟該計畫應先函請外交部、本部入出國及移民署及警政署審核後憑辦。
- 七、相關附件請至本部網站(<http://vol.mohw.gov.tw/vol2/>)公告區下載。

8. 問：民間企業及商號是否適用志願服務法？(衛福部 103.4.28. 衛部教字第

1030107991 號函)

- 答：一、依據志願服務法(以下簡稱本法)第3條第1款規定略以：「志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任...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。」又同條第3款規定：「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」；另本法第6條第2款規定：「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。」，合先敘明。
- 二、爰有關民間企業及商號如具備本法第3條第3款所訂運用單位之法人資格，並推動符合第3條第1款所定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，即可依本法規定運用志工，惟仍須遵守「志工倫理守則」第12項之規定：我願珍惜資源、拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。
- 三、本案尚無涉及修法問題，請依現行志願服務法相關法規辦理。

9. 問：宗教志工之服務是否符合公眾利益？宗教類目的事業主管機關權責？及宗教志工權益？(衛福部 103.7.16. 衛部教字第 1030062847 號函)

- 答：一、依志願服務法（以下簡稱本法）第4條第2項及第3項之規定，內政部民政司主責辦理宗教輔導之政策規劃、執行及發展業務項目雖未於上開條文例示，依本法規定仍為「宗教類」業務志願服務業務推動之中央目的事業主管機關。
- 二、如係推動宗教服務志工，則屬民政單位管理權責；如係推動其他類別之志工服務，則依志願服務之內容屬性分屬各目的志願服務工作（如社福、文化、教育、環保...），則歸屬各目的事業主管機關管理權責。
- 三、內政部民政司係本法所定之「宗教服務」類別志願服務之中央「目的事業主管機關」，請依本法主管宗教服務類志工之權利、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，並督導地方政府民政局（處）依上述規定辦理。
- 四、有關宗教團體運用志工從事廟宇公共場所之環境打掃與維護、祭典活動支援、慶典禮儀會場佈置及服務接待、廟宇活動用膳服務...等，當屬宗教服務範疇，符合公眾利益，自應為內政部民政司業務權責。
- 五、宗教服務類志工依法完成訓練，應由志願服務運用單位造具名冊向地方目的事業主管機關申請發給志願服務紀錄冊並轉發所屬志工(志願服務紀錄冊係由中央目的事業主管機關印製轉發)；並由內政部民政司開設地方政府民政局(處)本部志願服務資訊整合系統帳號，由運用單位登錄志工訓練及服務時數，以享有志願服務法權利義務及各項志願服務獎勵表揚、榮譽卡申請及意外事故保險等保障。

9-2 問：宗教志工之服務是否符合公眾利益？宗教類目的事業主管機關權責？及宗教志工權益？(內政部 103.07.30. 台內民字第 1030216168 號)

- 一、按內政部針對宗教志願服務計畫之申請疑義，前曾以 103 年 2 月 6 日台內民字第 10300870381 號函暨台內民字第 10300870382 號函，表達內政部政策立場略以，宗教團體內部自行組織招募，從事接待、打掃、烹飪……等事務性工作之志工，是否符合「公眾利益」，容有疑義，爰本部並無依據該法規定核備宗教志願服務計畫。宗教團體申請具有公益性質之志願服務計畫，如涉及社福、文教、醫療……等事項，應逕向各該目的事業主管機關或服務機構所在地之直轄市、縣(市)政府提出，並非向宗教主管機關提出申請(上揭函諒達)。
- 二、次按「志願服務法」(以下簡稱該法)第 4 條第 3 項第 2 款規定，並未將「宗教」納入符合公眾利益之志願服務類別，爰內政部以中央目的事業主管機關立場，判斷傳教弘法活動不符合「公眾利益」，宗教性之志願服務不具有公益性，尚非法所不許。至衛福部衛部救字第 1030062847 號函中認定有「宗教類」志願服務，且係屬民政機關權責，則相關依據何在？惠請 釋示。
- 三、復按內政部前以 103 年 2 月 6 日台內民字第 10300870382 號函知地方政府民政局(處)，因內政部認定宗教志願服務之「公眾利益」尚有疑義，爰宗教主管機關尚不宜核備宗教志願服務計畫，惟依該法規定，倘中央目的事業主管機關已認定宗教類志願服務不具有公益性，並決定不予開放相關計畫申請，則地方目的事業主管機關是否有權自行決定受理申請，並逕予核備？惠請 釋示。
- 四、又該法第 2 條第 1 項規定：「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。」查該法所稱目的事業主管機關，並未區分中央與地方，中央目的事業主管機關除依據「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」第 4 條規定，負責印製紀錄冊之外，是否如衛生福利部來函所言，有權指揮督導地方民政局(處)辦理宗教類別志願服務之業務？抑或地方民政局(處)應依該法本諸權責處理？相關規定尚待衛生福利部予以釐清。
- 五、另有關宗教志工之權益保障部分，依據大法官釋字第 490 號解釋文，我國憲法所保障之宗教自由，係指人民有信仰與不信仰任何宗教之自由，以及參與或不參與宗教活動之自由，國家不得對特定之宗教加以獎勵或禁制，或對人民特定信仰界予優待或不利益。基於上述原則，政府輔導宗教團體發展，須恪守上述政教分立之界線，信眾從事單純之宗教性活動，不應獲得政府任何物質性之獎勵，否則即有違憲之虞。鑑於從事宗教志願服務者，皆為有特定信仰之人，為其所信仰之宗教服務，故除非其所從事之活動係屬公益慈善或社會教化事業，否則尚不宜由政府予以獎勵。至於宗教團體所申請之志願服務計畫，如係從事公益慈善或社會教化事業，則相關計畫應逕向各該目的事業主管機關提出。

9-3 問：宗教志工之服務是否符合公眾利益？宗教類目的事業主管機關權責？及宗教志工權益？(衛福部 103.10.7. 衛部教字第 1030122531 號)

- 一、依志願服務法（以下簡稱本法）第 3 條第 1 款定：「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。」，同法第 4 條規定：「本法所稱之主管機關：在中央為內政部(配合組改 102 年 7 月 23 日後為衛生福利部)；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」；復依本法第 7 條規定：「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」，合先敘明。
- 二、本案宗教團體內部自行組織招募從事接待、打掃、烹飪..等庶務性工作，是否符合上開規定，建請先行釐清該等工作之公益性質及服務屬性，並依計畫服務區域及計畫內容屬性為認定依據，如服務區域為單一縣市，則以當地直轄市或縣（市）政府為主管機關，並依服務屬性擇定目的事業主管機關；如服務區域跨及 2 個以上縣市或遍及全國，則以中央主管及目的事業主管機關為計畫報送備案之單位。

10. 問：志工身分認定單位及違反志願服務法相關規定之懲處

- 答：一、依志願服務法（以下簡稱本法）第 2 條規定：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。第 3 條規定：志願服務係民眾出於自由意志，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；第 7 條第 3 項規定略以：「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……」；第 9 條第 1 項規定：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基礎訓練、特殊訓練；第 12 條第 1 項明定：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，合先敘明。
- 二、爰志工身分認定單位應為志願服務運用計畫備案之主管機關或目的事業主管機關。
 - 三、有關違反本法相關規定之懲處資料，經查本法以鼓勵民眾參與為目的並未訂定

相關罰則。

11. **問：有關「社會福利基金會」是否可以辦理「醫療義診」的志願服務項目？(衛福部 105 年 9 月 23 日衛部救字第 1050123580 號函)**

答：一、依志願服務法第 7 條第 3 項規定，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。
二、有關「社會福利基金會」非屬醫療機構，亦非為醫事人員辦理執業登記、執行醫療業務之場所，所舉辦相關活動及教育訓練，應不得涉及醫事人員醫療(事)業務範疇，亦不可提供醫療(事)服務，以免造成外界認為該團體提供醫療服務，為醫療專業團體之誤解。

【四、志工招募疑義】

1. **問：得否爰依「志願服務法」辦理甄選大專院校學生擔任業務解說服務人員（即限定招募志工為大專院校學生）？或自行選定學校並函請該校公告「志願服務計畫」以招募志工（即限定學生科系專長）？」（內政部 90.8.27.台內中社字第 9074684 號函）**

答：一、志願服務法第 6 條第 1 項規定：「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。」第 7 條第 1 項規定：「志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。」
二、由於各志願服務運用單位所需之志工各有不同條件限制，是以，應將各項招募條件明定於計畫中並予公告。

【五、服務時數及年資計算疑義】

1. **問：志工服務年資可否溯及志願服務法施行之前？**

答：「志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定」第 2 條：「志工服務年資滿 1 年，服務時數達 150 小時以上者，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」，其服務年資及服務時數之計算，基於法律不溯及既往原則，應自志願服務法公布日起算。

2. **問：志願服務法施行前志工服務時數可否採計？**

答：基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本

法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自九十年一月二十二日起之服務時數。志願服務法及相關子法書表格式中有關獎勵辦法、服務績效證明、榮譽卡及役男申請服替代役之服務時數均應依上述原則計算。

3. 問：志工服務時數之計算以何為準？

(內政部 92.8.6.台內中社字第 0920072859 號函)

答：志工服務時數之計算應以志願服務紀錄冊所載為準，志工如依相關規定完成教育訓練並從事服務工作，志願服務運用單位應將其服務時數登載於志願服務紀錄冊並予以認證。

4. 問：有關志工協助身心障礙者至外縣市參加活動(並住宿過夜)，協助餵食、洗澡……等工作，其服務時數如何計算？(內政部 96.1.11.內授中社字第 0960000553 號函)

答：依據「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」第 9 條第 2 款服務時數係指實際提供服務之時數，不含往返時間，故服務時數應由志願服務運用單位按上開規定依個案事實自行予以認定。

5. 問：村里辦公室所招募之守望相助隊隊員服勤時間能否納入志工服務時數計算？(內政部 97.12.30.內授中社字第 0970020178 號函)

答：一、志願服務法第 3 條第 3 款明定：「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。」，合先敘明。

二、所詢守望相助隊為「村里辦公室」所招募，因村里辦公室非屬志願服務法所稱「志願服務運用單位」，不適用志願服務法，應無服務時數認證問題。

6. 問：有關志工尚未完成基礎訓練及特殊訓練，即先行於運用單位從事服務工作，其服務時數得否追溯疑義案。(內政部 98.6.1.內授中社字第 0980009286 號函)

答：依據志願服務法第 9 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基礎訓練及特殊訓練。又志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 2 條明定「志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊」。按上述立法意旨，民眾須完成基礎訓練及特殊訓練始成為該運用單位之志工。故基礎訓練與特殊訓練均屬擔任志工之職前訓練，用以協助民眾勝任志工工作提供服務並保障受服務者之權益。故民眾未完成該 2 項訓練前，所先行提供之服務，自不能計算為志工服務時數。

7. 問：志願服務法施行前志工服務時數可否採計？(內政部 98.12.1.內授中社字第 0980700862 號函)

- 答：一、本部前於91年10月11日台內中社字第0910027178號函釋：「基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自90年1月22日起之服務時數。」，該條文係因應志願服務法施行後，相關子法尚未訂定發布前，考量志工於本法施行前即已在運用單位擔任志願服務工作，而採取之彈性處理原則，俾渠等志願服務工作者之時數採認得以銜接，先予說明。
- 二、鑒於志願服務法已施行8年，志工如於該法施行多年以後方完成教育訓練並取得紀錄冊，而補登自90年1月22日起之服務時數，恐有違背志願服務法之精神；經與本部法規會研議(98年10月15日內社司中社字第0980700741號書函)，將該解釋函予以停止適用；惟為兼顧規範對象信賴利益之保護原則，本部將於該解釋函停止適用前，先行設過渡期間(6個月)之處理原則，併予說明。
- 三、依「志願服務法」之精神，係為提昇志願服務工作品質，並保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理教育訓練，故志工如已依志願服務法規定完成志願服務基礎與特殊訓練取得紀錄冊，得追溯登錄未領冊前之服務時數乙節，核與志願服務法之精神不符。
- 四、本案經通盤考量，即對於本部91年10月11日台內中社字第0910027178號函釋將於99年5月30日停止適用；惟對於原符合前開函釋之特定對象，尚未完成教育訓練課程及補登服務時數者，應於該函停止適用前完成教育訓練課程及補登時數程序，逾期視同無效。

8. 問：有關志工時數追溯及疑義案。(內政部99.2.12.內授中社字第0990002243號函)

- 答：一、查依志願服務法之規定，運用單位須擬訂運用計畫(含服務內容、計畫期限及教育訓練課程等)報主管或目的事業主管機關備查，是以，自志願服務法施行後，各運用單位即應依上開規定辦理，先予敘明。
- 二、有關志工時數追溯疑義案，本部前於91年10月11日台內中社字第0910027178號函釋：「基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自90年1月22日起之服務時數。」。
- 三、上開處理原則，係為因應新法之施行，針對在該法施行前即已在運用單位擔任志工者，採以彈性處理原則，讓渠等志願服務工作者之時數得以銜接；惟渠等符合上開資格之志工，係指其運用單位於立法後即依法提送運用志工計畫報主管或目的事業主管機關備查之期限內完成教育訓練者為限。

9. 問：內政部重申有關志工時數追溯及疑義。(內政部99.4.9.內授中社字第0990700284號函)

答：一、有關志工時數追溯疑義案，本部前於 91 年 10 月 11 日台內中社字第 0910027178 號函釋：「基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自 90 年 1 月 22 日起之服務時數。」。

二、上開處理原則，係指志工自志願服務法施行前即在運用單位服務，而運用單位應於志願服務法公布後即依規定函報志願服務運用計畫（含服務內容、計畫期限及教育訓練課程等）報目的事業主管機關備查，即志工在運用單位備案之運用計畫期間內完成訓練者，方符合規定予以追溯自該備案後計畫之實施日起至訓練期滿前之時數（例如：該計畫實施期間為 90 年 1 月 22 日至 90 年 12 月 31 日止，訓練期間為 90 年 10 月 1 日，原依志願服務法之規定應於 90 年 10 月 1 日方可登錄時數，惟為因應新法施行之過渡期，故可追溯 90 年 1 月 22 日至 90 年 9 月 30 日止之時數）。

三、另本案為維護符合上開規定之志工權益，爰讓渠等符合規定之志工補登時數時間，延長至 99 年 5 月 29 日止，並非現行完成訓練即可補登時數，併予說明。

10. 問：跨領域服務之志工，如未完成該類別之特殊訓練，該類別之服務時數於「衛生福利部志願服務資訊整合系統」中無法被計算，法令依據為何？（衛福部 103.11.3.衛部教字第 1030128451 號函）

答：一、依據志願服務法（以下簡稱本法）第 9 條第 1 項規定略以：「……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。」，第 2 項規定略以：「……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。」，合先敘明。

二、爰志工參與志願服務，須先完成基礎及特殊訓練，又特殊訓練乃目的事業主管機關或志願服務運用單位基於志工提供服務所需而訂定，爰各目的事業主管機關或運用單位若各自訂有特殊訓練課程，且規定跨領域服務之志工，須接受該訓練，始得提供服務者，自應從其規定，再予合計其服務時數。

11. 問：守望相助隊員夜間服勤時間是否可以納入「志願服務法」規定並予認證服務時數？（內政部 101.6.6.內授中社字第 1015059625 號函）

答：依志願服務法(以下簡稱本法)第 3 條第 1 款規定:「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。」；同法第 1 條第 2 項規定:「志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。」，有關各縣、市守望相助隊編組，其招募及組隊、權利義務於「民防法」及相關規定中有明確之規範，且其一定之強制性，定有罰則亦明定服勤期間之津貼發給，迥異於個人志願服務所具有之自由意志、遵守志工倫理制約或不以獲取酬

勞為目的，爰其招募及長且隊相關事宜依「民防法」及相關規定辦理。是以，守望相助隊編組事宜應適用「民防法」等相關規定，而依志願服務法招募之志工，始得適用本法相關規定，並予時數認證。

12. 問：志工幹部會議時數及研習時數是否得登錄教育類志工服務時數?(衛福部 106.1.20 衛部教字第 1060102373 號函)

答：一、依志願服務法第 4 條規定：「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。」有關教育類志願服務業務，係屬教育部權責，合先敘明。

二、依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 2 條規定：「志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊」，爰志工須完成基礎及特殊訓練，始成為該運用單位之志工及計算志工服務時數。同辦法第 9 條第 2 項規定，服務時數指實際提供服務之時數，不含往返時間。爰出席會議或研習時數自不得納入服務時數計算與登錄。

13. 問：有關於 88 年獲內政部核發志願服務紀錄證及相關服務時數無效、志工訓練與收費疑義案。(衛福部 107.2.12 衛部教字第 1070001645 號函)

答：一、有關志願服務法（以下簡稱本法）施行前志工時數可否採認一節，本部（前內政部）前以 91 年 10 月 11 日台內中社字第 0910027178 號函釋：「基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自 90 年 1 月 22 日起之服務時數。」該釋函係考量志工於本法施行前即已在運用單位擔任志願服務工作，為使渠等志願服務工作者之時數採認得以銜接所採取之彈性處理原則，是項處理原則於 99 年 5 月 30 日已停止適用。

二、另為提昇志願服務工作品質，並保障受服務者之權益，依本法第 9 條規定，志願服務運用單位應對志工辦理基礎訓練及特殊訓練。

三、有關教育訓練收費一節，本法並無收費之規定，惟運用單位辦理之訓練，可視需要申請相關單位經費補助，或基於使用者付費，酌收訓練費用尚無禁止。

【六、榮譽卡疑義】

1. 問：志工申請志願服務榮譽卡需年資滿 3 年服務時數滿 300 小時，有關年資及時數計算可否將志願服務法施行前之服務年資及時數計入？（內政部 91.12.6.台內中社字第 0910030835 號函）

答：依據志願服務法第 20 條第 1 項規定略以：「志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，……向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。」另基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自 90 年 1 月 22 日起之服務時數。志工申請志願服務榮譽卡應依上述原則辦理。

2. 問：有關志工得憑志願服務榮譽卡免費進入公立未編定座次之文教設施或康樂場所，其展場如係外租（收費）者，憑志願服務榮譽卡是否免費？（內政部 92.6.26.內授中社字第 0920072706 號函）

答：如該設施係外租（收費）者且非屬公營，自非屬免費範圍。

3. 問：志工如長久未提供服務，可否申請志願服務榮譽卡？（內政部 93.5.7.內授中社字第 0930017475 號函）

答：查「志工申請志願服務榮譽卡作業規定」第 2 點規定「志工服務年資滿 3 年，……得檢具……申請志願服務榮譽卡」。因此，申請志願服務榮譽卡時應具有志工身分，亦即在隸屬之志願服務運用單位擔任志工，方符合相關規定。

4. 問：志工可否向內政部申請志願服務榮譽卡？（內政部 93.06.09.內授中社字第 0930019905 號函）

答：志工申請志願服務榮譽卡應依志願服務法第 20 條第 1 項規定檢具證明文件向地方主管機關（直轄市、縣市政府社會局處）申請核發。

5. 問：志工如長久未提供服務，可否申請榮譽卡？（93.5.7.內授中社字第 0930017475 號函）

答：查「志工申請志願服務榮譽卡作業規定」第 2 點規定：「志工服務年資滿三年，……得檢具……申請志願服務榮譽卡」。因此，申請志願服務榮譽卡時應具有志工身分，亦即在隸屬之志願服務運用單位擔任志工，方符合相關規定。

6. 問：志工因疑似涉及犯罪或表現不佳遭志願服務運用單位退隊，可否申請志願服務榮譽卡？（內政部 96.9.7.內授中社字第 0960014965 號函）

答：查「志工申請志願服務榮譽卡作業規定」第 2 點規定略以：「志工服務年資滿三年，……得檢具……申請志願服務榮譽卡」。因此，申請志願服務榮譽卡時應具有志工身分，亦即在隸屬之志願服務運用單位擔任志工，方符合相關規定。故志工既因故遭退隊處分，喪失志工身分，自不得申請志願服務榮譽卡。

7. 問：志工申請志願服務榮譽卡需年資滿三年服務時數滿三百小時，有關年資及時數計算可否將志願服務法施行前之服務年資及時數計入？（內政部 91.12.6.台內中社字第 0910030835 號函）

答：依據志願服務法第二十條第一項規定略以：「志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，……向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。」另基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計。惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自九十年一月二十二日起之服務時數。志工申請志願服務榮譽卡應依上述原則辦理。

8. 問：志願服務榮譽卡申請時間時數限制申請規定過於嚴格？(衛福部 103.7.4.衛部救字第 1030117584 號函)

答：一、依據志願服務法第 20 條第 1 項規定略以：「志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，……向地方主管機關申請核發 志願服務榮譽卡。」，合先敘明。

三、為肯定志工辛勞付出及維持榮譽卡核發之尊榮感，爰規定榮譽 卡之核發應具一定之服務年資及時數；又申請志願服務榮譽卡 其計算之時數，尚可併計其他各類之服務時數，故宜鼓勵志工 多參與其他類之志願服務工作，以增加服務時數，俾符規定。

9. 問：有關臺中市政府建請修改相關法律規定，使未納入民防編組之守望相助隊隊員，亦能統計服務時數，申請志願服務榮譽卡案。(衛福部 105.9.23.衛部救字第 1050127431 號函)

答：一、經查志願服務法第 20 條有關志工持有志願服務榮譽卡，得以免費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之規定，係為促進民眾參與志願服務之相關措施；103 年 6 月 11 日並增訂第 3 項，對於依其他法律規定之民防、義勇警察、義勇交通警察、義勇消防、守望相助、山地義勇警察、災害防救團體及災害防救志願組織編組成員，其服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，準用第 1 項及第 2 項規定，予以半價優待。

二、復依申請志願服務榮譽卡作業指引第 2 點規定，上開成員之服務時數係依貴部警政署、消防署所定時數認定相關作業規定辦理。本案有關守望相助隊未納入民防編組，惟實際上執行守望相助巡守作業，建議納入志願服務榮譽卡之適用對象 1 節，仍請貴部秉權責依民防法規定予以納編，自得準用本法第 20 條規定。

10. 問：志工申請核發「志願服務榮譽卡」之服務年資及服務時數審核標準及核算方式案(衛福部 106.12.29.衛部救字第 1060053177 號函)

答：依志願服務法第 20 條第 1 項規定：「志工服務年資滿三年，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。」；另依申請志願服務榮譽卡作業指引第 3 點規定，志願服務榮譽卡使用期限為 3 年，期限屆滿後，志工得檢具前點相關文件重新申請。志工依前項規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。係基於引導志工提供長期且持續性之服務，以鼓勵志工連續服務之精神。

【七、保險疑義】

1. 問：公務機關所運用之志工是否仍要辦理意外事故保險？（內政部 90.6.11.台內中社字第 9019116 號函）

答：一、依據志願服務法第 16 條規定：「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，……。」

二、政府機關所屬志工雖準用「公教員工因執行職務冒險犯難或執行危險職務致殘廢死亡發給慰問金要點」等規定，惟上述規定皆事故發生後之補償慰問措施，非屬意外事故保險，不符志願服務法第 16 條應為志工辦理意外事故保險之立法意旨。

三、本案應依志願服務法第 16 條之規定為所屬志工辦理意外事故保險。

2. 問：具公務人員身分之公務機關所屬志工，是否仍要依志願服務法為其辦理意外事故保險？（內政部 97.4.21.內授中社字第 0970006100 號函）

答：一、志願服務法第 16 條明定：「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，……」，故運用單位均應為其所屬志工辦理意外事故保險，不因志工具有公務人員身分而有除外之規定。

二、又「公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法」第 7 條第 1 項雖為「本辦法施行後，各機關學校不得再為其人員投保額外保險」，但上揭辦法第 7 條第 1 項第 1 款即明定「依法律或法規命令規定得以辦理保險者，不在此限」。志願服務法係總統明令公布之法律，自是符合上開但書之規定。故公務機關仍應為所屬志工（不論其是否具有公務人員身分）辦理意外事故保險。

3. 問：可否將「志工意外團體保險」共同供應契約條款原限制以「領有志願服務手冊之領冊志工」身分條件刪除？（衛福部 105 年 9 月 23 日衛部救字第 1050123580 號函）

答：一、依志願服務法第 9 條規定，志願服務運用單位應對志工辦理基礎及特殊訓練。另依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 2 條規定，志工完成教育訓練者，志願服

務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊。爰志工提供服務前，必須先完成基礎及特殊訓練，志工教育訓練（包括基礎及特殊訓練），係為提升志願服務品質，保障受服務者之權益，爰志願服務運用單位所招募之志願服務人員，應先施予相關教育訓練，合先敘明。

二、復依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第2條規定，志工完成上開教育訓練者，始發給志願服務紀錄冊。準此，志願服務法所定義之志工應範定為「領有志願服務手冊之領冊志工」，爰「志工意外團體保險」共同供應契約條款以「領有志願服務手冊之領冊志工」身分條件作為保險公司核保之依據，係依法辦理，尚無不妥。

4. 問：盼政府關懷志工權益，於志工因服務受傷時協助醫療費用案(衛福部106年11月29日衛部救字第1060030533號函)

答：一、依志願服務法第16條規定，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；另依同法第10條規定，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。因此，志願服務運用單位應依上開規定辦理，以確保志工權益。

二、為保障所有年齡層志工之服務安全及降低志工保費，本部自103年度起委託臺灣銀行採購部辦理志工意外事故保險共同供應契約採購案，本部並已函請各部會及地方政府轉知運用單位在案，前項資訊並公告於本部志願服務資訊網／公告區／最新消息／志工意外團體保險，以供各單位運用。

【八、志願服務團隊疑義】

1. 問：有關志願服務法及相關法規對志願服務團隊相關業務疑義案說明。(內政部97.9.9內授中社字第0970701306號函)

答：一、「志願服務團隊」非志願服務法內所定名詞，惟實務界所指係個別志願服務人員所組成之非正式組織，或指志工運用單位對於所屬志工基於管理或服務需要，所予以編組的附屬組織，故其志工人數應達一定人數以上，合先敘明。

二、依據志願服務法第3條第3款規定：「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。」，故運用志工之單位須為機關、機構、學校、法人或經政府立案團體，始為該法所稱之「志願服務運用單位」。有關志願服務團隊可否由非志願服務法所稱志願服務運用單位運用乙節，礙於該法並無明令禁止，且無罰則之規定；況志願服務係出於個人自由意志，如參與之個人同意，尚難禁止，惟其不適用志願服務法。

三、有關志願服務團隊可否對外行文乙節，該團隊如為運用單位所屬之附屬組織或

非正式組織，自不能獨立對外行文。

四、有關志願服務團隊可否獨立開設帳戶乙節，案屬金融機構開戶事宜，依行政院金融監督管理委員會銀行局 96.02.08.銀局(一)字第 09600007980 號函示略以：

「(一)查未具法人資格之立案人民團體，於實體法上並無權利能力，應以其負責人名義申請開戶，但該立案人民團體名稱可併列於戶名內，財政部 84 年 8 月 4 日台財融第 84727366 號函及銀行公會 93 年 12 月 23 日『支票存款戶處理規範』第 2 點，均已有規範。(二)次查目前金融機構辦理存款開戶作業均已電腦化，受限於欄位字數限制，可能以縮簡名稱為登錄帳戶戶名，政府機關於辦理補助款匯款作業等，若因補助對象之確認有疑慮時，可請補助對象逕洽其所開戶之金融機構提供開戶資料作為核對依據。」，所詢請依前開函示辦理。

五、有關志願服務團隊接受政府補助可否由隊長簽具領據辦理核銷撥款

乙節，按志願服務團隊接受補助其請款、撥款及核銷作業，須就補助機關內部審核規章及相關法令規定就個案事實審酌辦理。

【九、其他疑義】

1. 問：各志工隊、義工隊、社區守望相助巡守隊是否為「祥和計畫」志工隊？（內政部 92.8.6.台內中社字第 0920072859 號函）

答：有關志工隊、義工隊、社區守望相助巡守隊是否為祥和計畫志工隊乙節，依據本部 90 年 12 月 14 日函頒修正之「祥和計畫—廣結志工拓展社會福利工作」第 4 點（1）規定略以：「……志願服務運用單位為推展本計畫之服務項目得招募志工……，函報當地直轄市或縣（市）主管機關備查。」因此，志工隊、義工隊、社區守望相助巡守隊是否為祥和計畫之團隊，應由志願服務運用單位逕向當地直轄市或縣（市）主管機關洽辦。

2. 問：民間團體之常務理監事，可否加入該團體之志工隊？（內政部 90.4.20.台內中社字第 9016816 號函）

答：經查志願服務法等相關規定並未規定立案團體之幹部不得參加所屬之志工隊。

3. 問：學校是否屬「集體從事志願服務之公、民營事業團體」？如運用學生從事志願服務工作，是否應與學校簽訂服務協議？（內政部 90.8.27.台內中社字第 9074684 號函）

答：一、志願服務法第 6 條第 2 項規定：「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。」

二、公、民營事業團體如以集體方式從事志願服務工作，則須與志願服務運用單位簽訂服務協議，議定相互的權利及義務。

三、學校是否屬「集體從事志願服務之公、民營事業團體」乙節，如服務工作並非學校全體學生集體從事志願服務工作之情形，可不受該項規定約束，惟雙方如能簽訂服務協議，當有助於釐清權利義務，避免日後發生爭議。

4. 問：學生於寒暑假期間從事短期性服務可否發給紀錄冊或服務證明？

答：依志願服務法及子法相關規定，志願服務運用單位招募志工並施予教育訓練後，始得發給志願服務證及服務紀錄冊。學生如從事短期性服務，而非依志願服務法相關規定取得志工資格，志願服務運用單位自不得發給志願服務紀錄冊、志願服務證或志願服務績效證明書。至是否發給服務證明，本部無意見。

5. 問：志工從事志願服務工作所領取之所得是否需繳稅？（內政部 94.8.15.內授中社字第 0940013508 號函）

答：依財政部 94 年 8 月 10 日台財稅字第 09404548760 號令釋：志工依志願服務法規定提供服務，依實際服務次數所領取之交通費或誤餐費，可適用所得稅法第 14 條第 1 項第 3 類第 2 款但書規定免納所得稅。

6. 問：志工服務是否有車馬補助費？（內政部 94.9.22.內授中社字第 0940015520 號函）

答：一、依據志願服務法第 16 條規定：「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。」

二、有關交通費之補助，為志願服務運用單位之權責，可由該單位自行考量是否補助志工。

7. 問：志工持有志願服務績效證明書可否回原發給績效證明書之單位就業？（內政部 94.11.21.內授中社字第 0940716187 號函）

答：一、為鼓勵志工從事志願服務工作，志願服務法第 17 條第 1 項乃規定：

「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。」此係志工於志願服務運用單位服務成績良好之證明。

二、如志工欲謀職之單位，其用人條件需志願服務績效證明書，志工自得向志願服務運用單位申請以備謀職之用。惟該證明書並非就業之必要條件，志願服務法亦未規定志工可持此證明書於原志願服務運用單位就業。

三、志工就業是否需附志願服務績效證明書，係用人單位之權責，依該單位規定辦理。

8. 問：有關志工接受志願服務教育訓練及申請服務紀錄冊有無年齡限制？

（內政部 95.9.14.內授中社字第 0950013152 號函）

答：一、依據志願服務法第 3 條第 2 款「志願服務者(以下簡稱志工)：對社會提出志願服務者。」故該法對志工雖無年齡之限制，惟就實務面，嬰幼兒尚待父母或監護人養育、保護、教養，自無可能符合上述定義。未成年人(含兒童及少年)為限制行為能力，其是否能理解志願服務教育訓練，提供志願服務，須視其身心發展狀況及志願服務內容而定，故應按個案事實予以認定。

二、志願服務法立法精神為「低度管理、高度自治」，志願服務運用單位應自行審酌擬招募之志工對象應具之資格條件(含有否年齡限制)，並考量志工教育訓練實施時，是否能理解基本服務理念、工作內涵或相關知識技能。志工依規定完成教育訓練，依「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」均應發給服務紀錄冊。至於參與教育訓練人員是否能理解所受訓練內容，事涉及訓練師資遴聘、訓練進行方式、成績考評……等層面，應由運用單位自行檢討改進。

三、兒童及少年報名參與志願服務訓練，得否發給服務紀錄冊乙節，查志工教育訓練(包括基礎及特殊訓練)，係為提昇志願服務品質，保障受服務者之權益，針對志願服務運用單位所招募有意投入志願服務工作之人員，施予相關教育訓練。其與倡導性講習針對特定或不特定對象宣導志願服務理念、內涵，性質上有所不同。兒童及少年如不符合上述要件，自不宜受理其參與是項訓練，以免浪費訓練資源。

四、有關是否發給兒童及少年志願服務教育訓練結業證明及服務紀錄冊，應由相關單位參照上述說明自行衡酌核處。

9. 問：有關縣市戶政事務所、區公所及地政事務所等所運用之志願服務隊，應由何單位輔導及主管該目的事業志願服務業務之規劃與辦理疑義？（內政部 97.7.14.內授中社字第 0970010885 號函）

答：一、依志願服務法立法意旨志願服務業務係採一條鞭之方式管理，故該法第 4 條第 3 項第 1 款明定「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。」，及第 2 款明定「目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、……等公眾利益工作之機關」，意即各該目的事業主管機關主管各該目的事業志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃與辦理，而主管機關其權責乃為主管從事社會福利服務之志工，及涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協

調，以及其他綜合規劃事項，合先敘明。

二、有關戶政事務所、區公所及地政事務所所運用之志願服務隊其輔導、管理、規劃…等事項，仍應由該志願服務計畫目的事業主管機關主管，並兼受地方主管機關之管轄。

10. 問：有關「守望相助巡守隊」其志願服務業務所屬地方目的事業主管機關疑義？（內政部 97.9.10.內授中社字第 0970014084 號函）

答：一、依志願服務法立法意旨志願服務業務係採一條鞭之方式管理，故該法第 4 條第 3 項第 1 款明定「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。」

，及第 2 款明定「目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、……等公眾利益工作之機關」，意即各該目的事業主管機關主管各該目的事業志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃與辦理，而主管機關其權責乃為主管從事社會福利之志工，及涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調，以及其他綜合規劃事項，合先敘明。

二、有關「守望相助巡守隊」如以社區犯罪預防、家庭暴力防治、社區治安維護為主要目的事業，其志願服務隊之輔導、管理、規劃…等事項，仍應由上述業務目的事業主管機關主管，並兼受地方主管機關之管轄。

三、有關「守望相助巡守隊」志工其服務紀錄冊請領事宜乙節，依據「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」第 5 條明定「志願服務運用單位應造具名冊，並檢具志工一寸半身照片二張，向地方目的事業主管機關申請發給紀錄冊，並轉發所屬志工…」故該隊志工服務紀錄冊應由社區治安維護之地方目的事業主管機關核發，殆無疑義。

11. 問：有關縣市政府人事單位是否為志願服務法第 4 條所稱目的事業主管機關？（內政部 97.9.25.內授中社字第 0970014239 號函）

答：一、依志願服務法立法意旨，及該法第 4 條第 3 項第 1 款「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。」，及第 2 款「目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、……等公眾利益工作之機關」，意即各該目的事業主管機關主管各該目的事業志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃與辦理，而主管機關其權責乃為主管從事社會福利之志工，及涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調，以及其他綜合規劃事項，合先敘明。

二、基於志工人力可運用於各個公共服務部門，且志願服務具有不斷創新之業務特

性，故有關志願服務計畫目的事業主管機關不以列舉式立法

，而以例示性方式立法。故志願服務法第4條第2款明定「目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、……以及志願服務之提昇『等』公眾利益工作之機關」，除列舉社會服務、教育、文化等常見運用志工之機關外，並以「…以及志願服務之提昇『等』公眾利益工作之機關」，作為概括性的規範，以回應難以逐一系列且具有創新服務之業務特性。

三、有關人事單位是否為志願服務法第4條所稱目的事業主管機關，按

「單位」並非「機關」，惟公教志工業務在地方之目的事業主管機關乙節，應由縣市政府依地方制度法及該縣市政府組織自治條例，依權責決定辦理。

12. 問：有關監察院100年9月7日院台業三字第1000731072號函轉內政部報載臺北松山機場不當要求志工每日上班8小時案。(內政部100.9.19內授中社字第10000203013號函)

答：為免類似情事發生，請各單位(部會及縣市政府)確實審核所屬或所轄運用單位所提志願服務運用計畫，並加強輔導運用單位依志願服務法之規定辦理。

13. 問：校內現職人員擔任校內志工能否領取志工生日蛋糕、運動會運動服及投保團體意外險？(衛福部103.4.24衛部教字第1030009510號函)

答：一、志願服務法第16條明定：「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，……」，故運用單位均應為其所屬志工辦理意外事故保險，先予敘明。

二、又「公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法」第7條第1項雖為「本辦法施行後，各機關學校不得再為其人員投保額外保險」，但上揭辦法第7條第1項第1款即明定「依法律或法規命令規定得以辦理保險者，不在此限」。志願服務法係總統明令公布之法律，自是符合上開但書之規定。故公務機關仍應為所屬志工(不論其是否具有公務人員身分)辦理意外事故保險。

四、依據志願服務運用計畫進用校內現職人員於公餘時間擔任志工，渠等權益自應依據招募志工公告之運用計畫相關規定辦理。

14. 問：「社會福利基金會」是否可以辦理「醫療義診」的志願服務項目？(衛福部103.5.2.衛部教字1031360950號函)

答：一、依志願服務法第7條第3項規定，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。

二、有關「社會福利基金會」非屬醫療機構，亦非為醫事人員辦理執業登記、執行醫療業務之場所，所舉辦相關活動及教育訓練，應不得涉及醫事人員醫療(事)業務範疇，亦不可提供醫療(事)服務，以免造成外界認為該團體提供醫療服務，為醫療專業團體之誤解。

15. 問：志願服務獎勵服務時數證明能否統一採用全國志願服務資訊整合系統，以取代影印紀錄冊佐證？（衛福部 102.12.11.衛部教字 1020169942 號函）

答：前揭申請志願服務獎勵所需志願服務績效證明書，係作為目的事業主管機關受理審查志願服務運用單位提報志工服務績效之依據，為簡化申請作業，建議志願服務運用單位善用本部於 92 年建置之全國志願服務資訊系統，查詢運用單位登錄志工之服務時數後，據以開立志願服務績效證明書，無須影印紀錄冊佐證。

16. 問：政府組織改造後，自 102 年 7 月 23 日起涉及身心障礙者、婦女、兒童、老人等各項福利業務請問是否已改由衛生福利部主責？但查部分相關法規（如志願服務法第 4 條、公益勸募條例第 4 條、社會救助法第 3 條等）之中央主管機關，都還是內政部，有關主管機關究係何單位？（行政院 102.7.23 院臺規字第 1020141353 號公告）

答：指涉及身障、婦女、兒童、老人等各項福利業務，配合政府組織改造後，自 102 年 7 月 23 日起已由衛生福利部主責，相關法規（如志願服務法第 4 條、公益勸募條例第 4 條、社會救助法第 3 條等）因組織改造致主管機關權限異動部分，行政院於 102 年 7 月 19 日行政院院臺規字第 1020141353 號公告，將相關原屬「內政部」之權責事項，自 102 年 7 月 23 日起改由「衛生福利部」管轄在案，對於上開相關法規效力並未影響；至於法規條文修正，本部將配合行政院組織改造相關法制作業原則通案處理。

17. 問：志願服務運用單位可否剝奪志願服務者資格？（衛福部 104.5.28 衛部教字 1041361493 號函）

答：一、查志願服務法(以下簡稱本法)第 7 條第 1 項及第 2 項規定：「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。」；第 12 條第 1 項：「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」；第 15 條第 1 項明定志工應有義務之一為「遵守志願服務運用單位訂定之規章」；另志工倫理守則第 8 點規範「我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。」明定志願服務運用單位及志工均應依規定從事志願服務工作。

二、另按志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 10 條：「志願服務運用單位對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。」，另按人民團體法第 14 條規定：「會員（會員代表）有違反法令、章程或不遵守會員（會員代表）大會決議而致危害團體情節重大者，得經會員（會員代表）大會決議予以除名。」，亦有類此因違反相關規範而遭除名規定。爰志工如未遵守運用單位規定或經考核有不適任情事，運用單位依規定收回服務證，並註銷證號，該志工雖無法繼續於該運用單位提供服務，惟志工仍可就個人意願再洽詢其他運用單位擔任服務工作，

並於志願服務紀錄冊登錄服務時數，尚無剝奪志願服務者之資格。

18. 問：消防局不再提供志工紀錄冊申請換發、開立績效證明書影響志工權益案。（衛福部 103.8.4.衛部教字 1030121385 號函）

答：一、依志願服務法(以下簡稱本法)第 4 條第 2 項及第 3 項之規定，內政部消防署主責辦理消防救難志願服務之政策規劃、執行及發展，依法規定為「消防類」業務志願服務業務推動之中央目的事業主管機關，合先敘明。

二、如係依本法推動消防救難服務志工，屬內政部消防署管理權責，內政部消防署應依本法主管消防救難服務類志工之權利、義務、召募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，並督導地方消防局依本法相關規定辦理以維護志工權利。

19. 問：八仙樂園派對粉塵爆炸案中，由「玩色創意國際有限公司」與「瑞博國際整合行銷有限公司」所舉辦的「ColorPlayAsia—彩色派對」活動中召募志工是否違反志願服務法案（衛福部 104.7.2.衛部教字 1040017791 號函）

答：一、查志願服務法第 3 條規定：志願服務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。志願服務運用單位係運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體；第 7 條第 1 項及第 2 項規定：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；第 9 條第 1 項規定：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基礎訓練、特殊訓練；第 12 條第 1 項明定：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。

二、經查本案活動辦理係屬收費之營利性質，並對於參與服務者贈送相關物品及免費參與派對，尚非屬依志願服務法相關規定所召募運用之志願服務計畫，爰無志願服務法之適用。

20. 問：有關志工身分認定單位及「志工」相關一切行政命令或辦法（衛福部 104.7.22 衛部教字 1040019802 號函）

答：一、志願服務法（以下簡稱本法）第 2 條規定：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。第 3 條規定：志願服務係民眾出於自由意志，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；第 7 條第 3 項規定略以：「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……」；第 9 條第 1 項規定：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基礎訓練、特殊訓練；第 12 條第 1 項明定：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，合先敘明。

二、爰志工身分認定單位應為志願服務運用計畫備案之主管機關或目的事業主管機關。

三、有關違反本法相關規定之懲處資料，經查本法以鼓勵民眾參與為目的並未訂定相關罰則。

四、本法、相關子法暨書表格式等計 9 種規範：(1)志願服務法；(2)志願服務證及服務紀錄冊管理辦法；(3)志願服務獎勵辦法；(4)衛生福利志願服務獎勵辦法；(5)志工基礎訓練課程；(6)社會福利類志工特殊教育訓練課程；(7)志工倫理守則；(8)志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定；(9)志工申請志願服務榮譽卡作業規定。

21. 問：有關醫院可否請志工幫病人換尿布、送檢體及志工服勤管理等疑義？(部長信箱)

答：依據志願服務法第 3 條規定，志工係提供輔助性服務，另依第 7 條第 1 項規定，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；又依第 10 條規定，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。是以，志工服務工作內容及服勤管理等，應由志願服務運用單位依上開規定辦理。

22. 問：有關民眾來函盼政府廢志願服務法讓臺灣擺脫低薪環境案？(衛福部 106.12.25.衛部救字 1060136618 號函)

答：一、推動志願服務已是國際潮流及衡量國家進步的指標，我國 90 年訂頒志願服務法（以下簡稱本法）以有效整合社會人力資源，發揚志願服務美德與促進社會各項建設及提昇國民生活素質。

二、依本法第 2 條規定，志願服務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；另依本法第 3 條規定，志願服務者（以下簡稱志工）係指對社會提出志願服務者，志願服務為民眾出於自由意志，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。自本法公布後，即以提供志願服務者定義為志工，所提供之服務屬輔助性質，與勞動基準法規定之勞工定義不同；另依同法第 16 條規定，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，該等經費非屬勞動基準法所規定之工資。

三、有關國內低薪環境之原因，尚無可歸責於志工人力之運用因素。至民眾所盼政府修勞動基準法讓勞雇關係典型化1節，已由勞動部回復在案。

23. 問：大陸籍學生參與台灣社會公益事業志工服務，得否領取志工代金疑義案(衛福部105.11.21.衛部救字1050027620號函)

答：一、本案所稱大陸籍學生參與志願服務之運用單位，須為符合志願服務法（以下簡稱本法）第3條規定之志願服務運用單位，且該單位已依本法第7條依志願服務計畫運用志願服務人員、第12條發給志願服務證及服務紀錄冊及第16條為志工辦理意外事故保險等之規定，先予敘明。

二、本案依本法規運用志工，且運用單位所發之志工代金，如係屬依本法第16條規定補助志工之交通、誤餐及特殊保險等經費，則尚符法制。