

全民健康保險保險人推動志願服務實施要點

102.07.01 核定

104.10.29 修正(第一點、第四點、第十一點、第十二點、第十三點)

一、本要點依志願服務法訂定之。

二、本要點之目的及適用範圍

(一)全民健康保險保險人(以下稱保險人)為結合社會人士，協助保險人提升為民服務品質與增進業務效能，特訂定本要點。

(二)本要點之適用範圍為保險人本部、各分區業務組(含保險人聯絡辦公室)及聯合門診中心(以下稱保險人各運用單位)。

三、志願服務人員之定義

本要點所稱志願服務人員(以下稱志工)，係指經保險人各運用單位自行遴選，不佔機關職缺，不以獲取報酬為目的，秉持誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等，志願協助保險人辦理指定工作者。

四、組織架構與幹部遴選

(一)保險人設一志工大隊，各運用單位得單獨或聯合編組志工隊，編組人數由各運用單位視狀況、需要編成。

(二)志工幹部之遴聘、任期規定

1. 幹部之遴選

保險人各志工隊設置隊長一人、副隊長得視需要設置或遴選一至數人，由志工中遴選之，並應明訂志工幹部之管理事務，隊長對外代表志工服務隊，對內反映隊員之意見，瞭解隊員之需要，作為隊員與各運用單位溝通橋樑，並綜理全隊事務。副隊長協助隊長處理隊務，並輔導志工執行服務工作。隊長無法執行職務時，隊長指定副隊長或志工代理之。

2. 幹部之任期

保險人志工幹部之任期均為一年一聘，由保險人企劃組統一印製並轉發各運用單位發給聘書，每年改選乙次，得連選連任。任期中，如發現涉有不法情事且事證明確者，應立即解聘，重新聘任。

五、志工管理事務之分工

(一)保險人各運用單位運用志工應先規劃其服務項目，依業務需求規劃所需人力、條件、訓練、及服務管理制度，擬定計畫，並指派專人督導業務，並編列有關預算。

(二)保險人企劃組應協同各運用單位共同辦理保險人志願服務之宣導、推廣工作。但有關志工之招募、發聘、授證、登錄、督導、考評、獎懲及慰問補助事宜，由各運用

單位辦理。

(三)保險人企劃組為本案之業務單位，具有支持、諮詢、協調等角色。

(四)各運用單位需指定專責人員負責志願服務之督導，該負責業務主管為督導長。

六、志工之招募與遴選

(一)性別不拘、年滿十八歲以上、七十五歲以下(為原則)，具有愛心、服務熱忱、有責任感、身心健康，無不良嗜好者，得為保險人各運用單位甄選志工之對象。但各運用單位另有規定者，從其規定。

(二)參加志願服務者，需完成內政部規定之志工基礎訓練課程取得合格證書，經保險人各運用單位通知面談、發給志願服務證後，始得為保險人志工。

(三)前項志願服務證由保險人企劃組統一印製發放各運用單位使用，服務紀錄冊由保險人向中央目的事業主管機關申請，轉發予各運用單位管理與運用。

七、志工教育訓練

(一)基礎訓練：依內政部規定之志工基礎訓練課程，共計十二小時。

(二)特殊訓練：課程內容由各運用單位視需要自行設計，惟應與全民健保或其他有關衛生保健業務之志願服務工作相關。

八、志工服務項目

(一)協助保險人各運用單位推動各項為民服務工作、業務諮詢及宣導。

(二)其他由保險人各運用單位為提升為民服務，視需要請求協助辦理事項。

(三)志工服務地點由保險人各運用單位視實際需要安排之。

九、志工服務時間

原則為以三小時為一時段。成員得於每週依其志願選定時段或由各運用單位安排一次以上時段服務，經排定輪值時段後，應於輪值時段至指定地點服務。

十、志工隊之集會

(一)志工隊聯繫會報：由督導人員召集，每年至少舉行一次，遇有重要須議決事項得召開臨時會報。

(二)各級志工隊幹部會議：每半年至少召開一次或得視狀況、臨時召開。

十一、志工權利與義務

(一)志工權利

- 1.接受足以擔任所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.依據工作之性質與特點，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訂、設計、執行及評估。

(二)志工工作守則

- 1.本隊成員，應參加保險人各運用單位舉辦之各項教育訓練、聯繫會議及座談會等

相關會議，以增加向心力，提高服務品質。

2. 保險人志工於服務時，對外代表保險人，應注意保持良好的服務態度，以維護服務形象，不得與民眾衝突。
3. 保險人志工隊員應完全配合保險人相關規定及作業方式，協助保險人服務民眾。
4. 服務時儘量保持笑容，以愛心、熱心、耐心積極主動服務。
5. 每次服務，均需於保險人各運用單位所設之簽到單簽到；如因故須請假時，應先向各該服務隊督導員請假，以協助安排他人代班。
6. 服務時必需穿著制服及佩帶識別證。
7. 工作中發生疑難或事故，應即主動與隊長、副隊長或督導員聯繫。
8. 服務時不得高聲閒聊、飲食或辦理私事。
9. 不得接受保險對象任何酬勞及贈品。
10. 不得有推銷保險商品、成立互助會、直銷或從事其他商業或宗教宣傳等行為。
11. 妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源，對因服務而取得或獲知之訊息，應保守秘密。不得竊知或搜集公務機密資料，或干預行政人員之行政作為。
12. 中途退聘時，須於一個月前提出，並繳回志願服務證及清洗後工作服。

十二、志工之福利與獎勵

- (一) 各志工運用單位應於每年定期編列年度預算，辦理教育訓練、保險、聯繫會議、座談會以及視業務需要辦理餐敘等相關活動經費，以強化向心力，提升服務品質。
- (二) 志工津貼
 1. 各運用單位為激勵志工參與志願服務，各運用單位得視經費情形，酌予補助車膳費用。
 2. 各運用單位給付每一志工每一時段之車膳費以新臺幣壹佰伍拾元為上限。
- (三) 每半年得舉辦一次座談會或聯繫會議及教育訓練。
- (四) 因參與表揚、升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得向各運用單位申請發給服務績效證明書。
- (五) 邀請志工參加保險人各種慶祝活動。
- (六) 每年為其投保意外事故保險，志工從事服務因而遭遇危險事故，致殘廢或死亡者，依當年度投保之意外險合約辦理。前項所稱從事服務，包括參與服務、訓練、準備服務或往返服務場所等情事。
- (七) 志工於年度內服務績效優良者，得由所屬運用單位頒發獎狀、紀念品予以獎勵；其優良事蹟符合公開表揚條件者，並得推薦由保險人予以公開表揚，或邀請參加鼓勵性活動，或推薦參加署外單位之表揚活動。
- (八) 服務年資滿三年，服務時數滿三百小時以上者，保險人各運用單位申請該志工隊所屬縣市政府核發志願服務榮譽卡。

十三、志工之考核

(一)保險人志工成員採聘任制(一年一聘)，每年年底得發給次年聘書。

(二)保險人志工具有下列情事之一者，應由所屬運用單位予以加強輔導、調整工作、停止其服務或立即解聘：

- 1.違反志願服務法所定之義務、本要點者。
- 2.行為不檢或行為不法損及保險人聲譽者。
- 3.輪值時常遲到早退、不接受保險人各運用單位之調度與工作輔導
- 4.經民眾檢舉查證屬實或工作不適任者，結果作為續聘之依據。

(三)上述行為由督導長、督導員、隊長及副隊長共同評估。

十四、志工之過失處理

志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失致不法侵害他人權利者，志工應負損害賠償責任。