

義工轉介服務 登記機構須知

1. 機構登記資格及手續：

- ★ 凡非牟利服務機構，包括政府部門或政府認可之慈善團體，均可申請成為本局登記機構。申請團體須遞交下述表格及費用予本局義工服務中心辦理，經審核後便可成為本局義工轉介服務的登記機構，完成登記後將獲發機構登記證、登記機構須知及義工徵求表。
- ★ 填妥「義工轉介服務」－ 機構(單位)登記或重新登記表」
(表格可於本局網頁 <http://www.avs.org.hk/main/cht/> 下載)
- ★ 登記費：港幣 200 元，有效期為兩年。本局有權就登記費不定期作出檢討及於有需要時作出調整，而毋須事先取得登記機構同意
- ★ 提交機構(單位)簡介及政府認可之慈善團體或非牟利服務機構的有關證明文件(獲豁免繳稅慈善機構 [R88 機構]) (如有)
- ★ 登記機構屬下不同單位或分區單位，如需使用本局義工轉介服務，為方便聯絡及紀錄，須以個別單位名義辦理機構登記

2. 續期登記／重新登記手續：

- ★ 辦理續期登記，只須填寫 [機構(單位)登記或重新登記表] 及繳交登記費，如期滿超過 3 個月則當重新登記處理，登記編號維持不變。如重新登記，本局可能要求申請團體重新提供機構(單位)簡介及政府認可之慈善團體或非牟利服務機構的有關證明文件

3. 服務配對及轉介程序：

- ★ 登記機構須填妥 [義工轉介服務－義工徵求表]，傳真或寄回本局義工服務中心，經本局審核服務內容，符合轉介準則 (如下)，便可進行義工招募
- ★ 登記機構可要求本局轉介指定之義工會員或義工小組，包括具有特定技能之專才義工隊伍 [香港賽馬會社區資助計劃－專才義工網]，協助推行服務。惟成功轉介與否需視乎有關義工或專才隊是否能參與
- ★ 當獲義工報名回應，本局將分別發出轉介信予登記機構及報名之義工，登記機構收到有關資料後可直接與報名的義工聯絡 (義工亦可主動與登記機構聯絡)，落實義工的出席，並講解活動詳情、安排面見及服務簡介／訓練(視乎需要)。〔請參考下列「服務轉介準則」或「香港義工約章」第 IV 4 段有關義工個人資料之保密〕(本局只擔當轉介義工之媒介，服務形式及細節須由登記機構與義工商討及協訂，登記機構需給予義工清晰的工作指引，並負責義工之工作督導)
- ★ 如活動改期或取消，登記機構須盡早通知義工及本局有關最新的安排，避免不必要的誤會
- ★ 視乎服務需要，本局可能安排義工組長帶領本局義工參與較大型的義工轉介服務，登記機構可透過組長轉達服務資料予義工，以使聯絡工作更為便捷，更具效率
- ★ 為了準確計算義工的服務時數及提升義工轉介服務之質素，登記機構須於服務完成後 4 個星期內，填寫及交回義工服務記錄，以作紀錄
- ★ 兩年會籍有效期內，義工徵求次數不限

4. 服務轉介準則：

- ★ 本局轉介義工協助之服務／活動須符合以下各項準則：
 - ✓ 符合《個人資料(私隱)條例》、《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》及《種族歧視條例》等相關法例要求
 - ✓ 不屬商業及牟利性質
 - ✓ 不含政治及宗教目的
 - ✓ 服務內容及環境不存任何預見的風險
 - ✓ 不存任何對義工不公平的情況
 - ✓ 不存任何濫用義工的情況
- ★ 詳情請參閱以下網頁：
香港個人資料私隱專員公署(<http://www.pcpd.org.hk>)
平等機會委員會(<http://www.eoc.org.hk>)
- ★ 就性罪行定罪紀錄查核機制，機構任用義工從事與兒童(未滿 18 歲)或精神上無行為能力人士，尤其是未經監察的接觸，請評估義工是否適合從事有關工作，有助加強保護服務對象避免受性侵犯
- ★ 請確保經由本局所轉介的義工個人資料不被外洩或轉移作其他未被本局准許之用途
- ★ 任何有關機構任用義工的投訴，本局會即時作出跟進。如調查屬實，會向有關機構發出警告，如情況嚴重或屢勸不改者，本局保留終止有關機構會籍的權利

5. 服務資料發放及義工報名方式：

- ★ 本局一般會透過以下方式將登記機構之服務資料發放給本局義工會員，以進行宣傳及招募：
 - ✓ 於本局網頁登載服務資料
 - ✓ 定期電郵及郵寄服務資料給本局「香港義工團」會員
 - ✓ 致電給符合資格的會員，介紹服務資料及邀請參與服務
 - ✓ 本局「香港義工團」會員可於網上即時報名參與服務，或透過電話及電郵報名

6. 義工嘉許：

- ★ 為表揚及嘉許義工的貢獻，本局訂立義工嘉許制度，並設立多項不同的嘉許類別和具意義的獎勵，藉以提升義工的地位和社會大眾的認同 (詳細義工嘉許制度及嘉許機制指引，請瀏覽本局網頁)。視乎情況，本局會邀請登記機構提名曾合作的優秀義工，接受嘉許
- ★ 本局歡迎登記機構在活動宣傳單張／海報及網頁鳴謝本局的支持及協助，如有需要使用本局標誌，可與本局負責義工轉介服務職員聯絡
- ★ 本局鼓勵登記機構於服務程序中，公開表揚在場或曾協助的義工，以示感謝。如情況許可，可於服務完成後發放義工感謝狀

7. 義工保障：

- ★ 本局已為「香港義工團」會員投購「團體意外保險」，因此，如服務改期或延長舉行日子，登記機構有責任盡早通知本局
- ★ 本局投購的義工意外保險只保障經由本局轉介的義工會員，任何沒有循本局所訂之轉介程序的義工服務，本局不會承擔義工保險責任
- ★ 如義工需往香港以外地區參與服務，本局建議登記機構為義工購買旅遊保險或其他合適的保險，義工協助登記機構進行任何活動時應得到公平、合理及受尊重的待遇和應有的保障

香港義工約章

義工約章闡明義務工作的精髓和價值，確立良好服務準則，及表述義工的服務環境。約章同時適用於自行服務的義工(非組織義務工作)，及在運用義工機構和團體的義工(有組織義務工作)。

I. 義務工作精神

1. 義務工作精神跨越不同文化，帶給人類在追求人性尊嚴和公義等普世價值時，最崇高的抱負。
2. 義務工作出自愛心，基於個人意願服務他人或社會，不期求任何物質回報。
3. 義務工作精神透過服務得以彰顯，而參與義務工作是不分年齡、性別、種族、信仰、能力或社會地位。

II. 價值

1. 愛心

- 義務工作精神以博愛為本，熱愛生命，造福人群。義工為他人的幸福及社會的福祉獻上關愛。

2. 人性尊嚴

- 義務工作精神尊重人性尊嚴，認同人類固有的公民、社會、政治、文化及經濟等權利。
- 義工尊重服務對象的權利；同樣，義工的尊嚴及權利也應受到尊重。

3. 自由意願

- 義務工作精神是自願向他人或社會表達關懷。
- 義工自願提供服務，不是被迫違背個人意願而行事。

III. 實踐

1. 責任感

- 義工了解自己的工作並為此作出承擔，履行許下的承諾。
- 義工在投入服務前，先了解自己能否勝任，完成任務。
- 義工對自己的行為負責，並在進行有組織義務工作時，留意運用義工機構和團體的政策和指引。

2. 熱誠

- 義工具同理心，體恤他人，切望改善服務對象或社會的狀況。

3. 理性

- 義工持理性，開放、客觀的態度，所提供的服務或回饋的意見，均具建設性。
- 對其他持分者的需要及期望，義工保持靈敏觸覺。

4. 誠信

- 義工服務時秉持誠實，公正及可信的操守。
- 義工以服務對象的利益為依歸，在進行有組織義務工作時，遵從運用義工機構和團體的目標。
- 義工不會濫用職守謀取個人利益。

5. 自律

- 義工會與服務對象及在有組織義務工作中，與運用義工機構和團體保持友善及以服務為本的關係。
- 義工會尊重在服務過程中所獲取資料的保密性。
- 在未得對方同意前，義工不得代表服務對象或運用義工機構和團體發言或作出任何舉措。

6. 尊重

- 義工尊重所有持分者，包括服務對象的選擇權利，不會區分年齡、性別、種族、信仰、能力或社會地位。
- 義工平等看待其他義工、服務對象及在有組織義務工作中，運用義工機構和團體的職員。
- 義工會尊重服務所在地的習俗、規範和法律。

7. 服務

- 義工獻出時間和才能提供服務，不期求任何物質回報，以服務對象及社會的福祉為依歸。
- 義工樂於接受啟導和培訓，藉以提升個人知識及技能。
- 義工盡力靈活處事以配合服務需求及環境的轉變。
- 在進行有組織義務工作時，義工要達至目標及完成任務。

8. 風險管理

- 義工要自行評估服務是否適合其個性或體能。
- 對服務或工作環境的潛在危險，義工要有所警覺，並作出適當的預防措施或接受合適培訓，保障自己及服務對象的安全。
- 在進行有組織義務工作時，義工要依從運用義工機構和團體的危機管理政策及實務指引，並遵守所有安全法例。
- 義工要考慮是否需要因應服務購買合適的保險。

IV. 服務環境

1. 機會

- 義工得按其意願選擇服務崗位，不論年齡、性別、種族、信仰、能力或社會地位。
- 義工的服務得受到各界肯定，並從服務中獲得滿足感、自我實現及個人發展。
- 在有組織義務工作中，義工得參與服務的策劃、執行及評估。

2. 尊重

- 義工與其他持分者為平等的合作伙伴，其個人尊嚴及個別性得受到尊重。
- 無論是義工或個人身份，義工都不得被剝削或利用。
- 義工不會在外來壓力下，違反自己意願提供服務；否則可自由辭去服務崗位。

3. 安全性

- 義工有權知道所擔當角色的責任和風險，並得在一個安全的工作環境下進行服務，並在合適的情況下得到適當的保險保障。

4. 資訊

- 義工得讀取與服務相關的資料，包括服務對象及在有組織義務工作中，運用義工機構和團體的狀況。
- 義工的個人資料及服務記錄應被保密處理，而在有組織義務工作中，義工有權向運用義工機構和團體查閱自己的資料。

5. 知識 / 技能及支援

在有組織義務工作中：

- 義工得參與知識及技能的傳授活動，獲得培訓及服務指導。
- 義工得獲取合適的裝備、資源和有關組織上的支援，進行服務。

6. 溝通

在有組織義務工作中：

- 義工應有充足的渠道與運用義工機構和團體溝通，表達意見，提供及接收與服務相關的回饋。
- 義工有機會就服務或工作崗位提出意見或建議，而其投訴得迅速及公正的處理。
- 義工得獲知有關服務的協調人員，及其聯繫渠道，並取得與服務相關的資源，及其服務表現的回饋等。

聯合國宣佈 2011 年為「國際義工年十周年」，義務工作發展局特訂定此義工約章，以誌祝賀。