

臺中市清水區戶政事務所

113年民政業務志願服務工作計畫

壹、目的：

為推動戶政業務志願服務工作，有效運用社會人力資源，鼓勵民眾積極參與為民服務工作，發揮助人為善、服務為榮之精神；協助政府推動各項法令政策，加強與民眾之溝通，擴大服務項目，提升服務層次，以落實高優質便民服務，特訂定本計畫。

貳、計畫對象：本所全體志工。

參、計畫內容：

一、推展策略

- (一) 依據臺中市政府民政業務志願服務實施要點及志願服務法、志工倫理守則等規定辦理。
- (二) 落實志願服務法，積極運用志願服務人力，協助本所便民服務各項政令宣導之推展及環境綠美化等，提供溫馨精緻的服務。

二、人力

- (一) 本所志願服務隊置隊長一人，任期二年，由本所全體志工推選，連選得連任一次，隊長負責志工聯繫事宜，領導隊員參與志願服務相關活動等工作；得增置副隊長一人，協助並代理隊長職務。
- (二) 本所志願服務隊係由退離職公教人員、家庭主婦、新住民等成員組成，一般志工依需求每半天安排一位志工協助服務，同時安排彈性出勤志工，另新住民志工則配合移民署第二服務站駐點服務時間，視需求安排志工協同服務。
- (三) 由行政課專人辦理志願服務相關事宜，含志工權利保障、義務宣告、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保險、宣導與申訴協調等業務。

三、行銷管理：

為創造一個有利參與志願服務之環境，使志願服務的重要性獲民眾了解與重視並鼓勵民眾支持參與志工行列，行銷整合志願服務人力做法：

- (一) 形塑本所志工形象：強化現有志工的服務品質，定期施以志願服務教育訓練並鼓勵志工參加各項志工成長研習課程，塑造優質的志工形象。
- (二) 宣導志工事蹟：於本所發行李刊及官方網站志工園地報導志工優良事蹟、貢獻及志工榮獲各級政府表揚獎勵等事項，激勵志願服務士氣。
- (三) 招募志願服務：公開招募志工，張貼招募海報，並透過本所官網、期刊等管道不定期招募志願服務人力。
- (四) 建置雙向溝通平台：

- 1、 於本所官網建置志工園地，內含包括志願服務相關規定、志工活動訊息交流、申訴管道、相關網路連結等，帶動公益服務氛圍。
- 2、 成立 Line 群組，可即時發布重要訊息，及便利志工意向調查。

四、行政管理：

- (一) 志工團隊管理及運用(含備案受理、基本資料建檔及保密等)：指定專人負責管理督導內容包含志願服務證、服務紀錄冊發放、服務績效證明書、志願服務榮譽卡之申請及志工服務時數之登錄等，建立完善志工基本資料，依個資法妥善保管。。
- (二) 志工教育訓練之規劃、執行(含職前訓練、在職訓練、專業成長訓練)：如有新進志工，由秘書施以服務項目及工作內涵的職前教育訓練，志工隊長引導認識戶所環境及經驗傳承；每年辦理一至二次在職教育訓練。
- (三) 排定志工服勤輪值表：每週以服務3小時為原則，志工因故無法輪值時，由輪值志工先行換班並告知管理人員，以低度管理，高度自理原則服務志工。
- (四) 人力運用績效管理(含運用單位志工人數及服務人次)：本所目前志工計19人，每日服務人次約150名，並由本所行政課統籌運用志願服務人力，以期發揮資源加乘效果。

五、激勵促進

- (一) 召開聯繫會議:每年召開一次聯繫會議。
- (二) 辦理志願服務獎勵表揚：志工服務滿3年，服務時數達300小時以上者，由本所協助申辦志願服務榮譽卡，每年陳報市府及內政部等機關辦理績優志工表揚。
- (三) 辦理志工保險及其他保障措施：由本所辦理志工相關保險。
- (四) 辦理志工福利與聯誼活動：每年配合本所自強活動及文康活動等辦理志工聯誼活動，並參與市府舉辦各項志工參訪、表揚活動，增進志工伙伴與同仁情感交流，經驗分享。
- (五) 本所志工每年截至年終聯繫會議前一個月，以每月值勤三次每次3小時計算標準值，達標準值者核發獎勵品予以獎勵。

六、創新服務

- (一) 打造高齡志願服務友善環境。
- (二) 確保志願服務質量：服務時數達年度應服務時數者，於聯繫會議中進行表揚。
- (三) 擴大服務層面：新住民志工配合移民署臺中市第二服務站駐點服務，協助新住民相關活動訊息、福利諮詢、口譯溝通及服務工作等溫暖貼心的服務。

肆、工作計畫期程：由113年1月1日至113年12月31日。

計畫	月份												
	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	
訂定下年度志願服務工作計畫													
辦理志工保險													
召開志願服務聯繫會議													
辦理志願服務教育訓練													
辦理志願服務聯誼活動													
登錄志願服務資訊整合系統													
辦理志工參訪活動													
更新網頁-志工園地													

伍、預期效益

- 一、透過志工服務探求民意，拉近與民眾之距離，並能即時提供民眾諮詢、引導服務，深化服務心靈層面，提昇為民服務之品質。
- 二、鼓勵志工多元化服務，不僅貼心服務民眾，更協助宣導各項法令政策、辦公環境綠美化等業務，節省本所大量人力、時間，進而樹立機關優質服務的形象。
- 三、志願服務的內涵是以己之有餘助人之不足，淨化心靈、美化人生的助人志業，透過參與服務學習不僅幫助別人更能自我成長，從工作中得到樂趣，擴展自己的生活視野，為社會創造雙贏。

陸、經費來源

本計畫所需費用擬由本所113年度戶政業務-業務費項下預算支應，共計新臺幣52,000元整。