

臺中市西屯區戶政事務所

115年度民政業務志願服務工作計畫

115年2月24日訂定

壹、依據：

依據臺中市政府民政局115年1月23日中市民行字第11500015421號函及志願服務法辦理。

貳、辦理事項：

一、政策面：

因轄區人口持續成長，本所長期以來陷人力不足之窘境，期不影響為民服務品質，提供民眾更優質服務，實有賴充分發掘與運用志願服務人力資源。並依據臺中市績優志願服務人員及團體獎勵要點辦理，獎勵與激勵志工士氣，透過積極參與戶政便民服務工作，進而吸引更多有服務熱忱之社會人士及高齡志工參與，協助本所業務順利推展。

二、法制面：

(一) 志願服務專業人力素質與配置

人力素質之良窳攸關業務推展與為民服務工作之績效優劣，招募具服務熱忱與不斷自我成長之社會人士投入本所志工隊行列，讓志願服務達到「社區化」、「在地化」的目標，共同打造「幸福宜居城」之願景，本所志工隊置隊長1人綜理志工隊相關事宜，另置副隊長及幹事各1人，協助隊長辦理隊員排班輪值、文書等工作，並由本所業務承辦人1位負責辦理志願服務相關業務。

(二) 志工教育訓練之規劃與執行

1、新進志工由本所志工承辦人給予職前訓練，熟稔服務環境及基本服務禮儀指導。

- 2、本所每年舉辦志工專業教育訓練，以強化志工服勤能力，增進志工專業知能，提升服務品質。
- 3、鼓勵新進志工參加專業機構舉辦之基礎訓練及特殊訓練，充實志願服務相關職能。
- 4、為提升志願服務工作品質，對於新進志工施以特殊訓練，保障受服務者之權益，並加強本所新進志工專業知能並優化團隊服務品質，並充實專業新知，不斷自我成長。

三、管理面：

(一) 行銷管理

- 1、遴選可配合本所各項活動設攤之宣導志工，藉由志工的參與協助推動戶政法令政策的宣導，使本志工團隊更增添活力及多元性。
- 2、志工夥伴充當幼兒保母，當民眾攜帶幼兒臨櫃申辦案件時，遇有小朋友哭鬧情況，志工適時發揮保母功能安撫幼兒，並適時引導有需求之婦幼善用本所之溫馨哺乳室。對於行動不便的洽公者給予適切協助，透過志工同仁熱忱且多元的服務讓洽公民眾倍感溫馨。
- 3、藉由專業的教育課程及服務禮儀訓練，以及志工同仁的互動，使新進志工快速融入組織，凝聚向心力，除提升志工素質外，民眾對機關的滿意度逐步向上提升，申訴量亦漸減少，取而代之是優質的為民服務。

(二) 行政管理

- 1、志工團隊管理及運用，為綜理志工隊服務事宜，由主任擔任召集人，並由隊員中遴選或隊員互推優秀且熱忱服務之隊員擔任隊長，並另設副隊長一名、幹事一名襄助隊長綜理隊務，

隊長任期二年，連選得連任一次。

- 2、由志願服務業務承辦人員建立志工成員基本資料，於「衛生福利部志願服務資訊整合系統」登錄，完整紀錄志工服務時數、教育訓練及接受表揚等資料，並設密碼以防志工個人基本資料外洩，做好個資保護措施。
- 3、臺中市政府數位發展局建置志工出勤簽到退 e 化系統管理，每日服務時數將自動計算，翌日上傳衛福部志願服務資訊系統，詳實紀錄志工服務時間與服務項目，另每月10日前將志願服務執行成果表陳報民政局戶政科，每半年依規陳報「臺中市推展志願服務志工人數及服務成果概況表」。
- 4、連續3個月以上未能服勤者應辦理離隊，惟因公受傷、因病或有其他正當理由經本所認可者，應事先覓妥代班志工，得辦理暫停服務。

四、績效面：

(一) 聯繫會議召開

由志工隊長召開志工隊務會議，除了利用集會聯繫感情，凝聚向心力並討論隊務相關議題，達成共識，協助戶政業務推動及為民服務工作更臻完善。

(二) 志願服務獎勵表揚辦理

內政部績優志工表揚、衛生福利部績優志工表揚、臺中市志願服務獎勵表揚、臺中市政府民政業務志工表揚等獎勵活動，由本所推薦服務績優良志工予以表揚，激發志工榮譽感與團體士氣。

(三) 志工福利與聯誼活動

- 1、為慰勞志工辛勞，辦理文康活動，透過聯誼促使隊員彼此認識，交換服務心得，以增進感情交流，紓解身心壓力。
- 2、舉辦慶生會，由本所主管、志工夥伴及志工承辦人為壽星慶生，大家同樂凝聚向心力。
- 3、舉辦歲末感恩聯誼餐會，慰勞志工辛勞，感謝一整年的付出，並藉由餐敘，增進彼此情誼。
- 4、每年編列預算投保志工意外團體傷害保險，以保障志工隊員上下服勤時間，往返路途上之安全，投保項目為特定傷害保險(執行勤務期間，含往返交通前後各2小時內或以支援活動服務工作為內容)，以維護志工權益。

(四) 服務優良且任職滿5年之志工離職，致贈紀念品以表貢獻。

(五) 本隊服務滿十週年、二十週年及二十五週年之志工，為表彰其積極參與志願服務工作的熱心奉獻，致贈紀念品以表謝忱。

(六) 為鼓勵退休人員運用豐富人生經驗參與志願服務，並為完備高齡志工福利事項，凡年滿65歲且於本所服務滿5年之樂齡志工，致贈紀念品。

(七) 本所為鼓勵願意每週值勤的志工，舒緩在職同仁人力之不足，獎勵志工之無私奉獻精神，每年服勤時數逾75小時者，將於次年度聯繫會報致贈禮品一份，表達戶所感謝之意。

參、計畫期程：115年 1 月 1 日 至 115年 12 月 31 日

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
計畫事項												
辦理上半年度聯繫會報暨歲末感恩聯誼	●											
辦理觀摩研習及文康活動等事宜				●								
填報民政志工人數及服務成果概況(半年報)						●						
辦理下半年度聯繫會報、績優志工表揚、慶生會及教育訓練							●					
投保志工保險												●
填報民政志工人數及服務成果概況(半年報)												●
志願服務執行成果填報	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

肆、預算科目/金額:

本計畫經費擬由115年度戶政業務-業務費項下支應，共計新臺幣90,000元整。

伍、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正補充之。