

臺中市龍井區戶政事務所

113年民政業務志願服務工作計畫

壹、依據「臺中市政府民政業務志願服務實施要點」辦理。

貳、辦理事項：

一、政策面：

(一)志願服務推展策略：

- 1、建立志願服務網絡，積極宣導「助人為樂服務為榮」理念，鼓勵並創造社會人士參與志願服務機會。
- 2、搜集並提供志工相關志願服務工作發展與福利資訊，藉由妥適教育訓練及管理，提升工作知能，增進為民服務成就感。

(二)志願服務專業人力素質與配置：

1、招募符合本所服務理念之對象：

- (1)鼓勵退休公教人員，以提昇人力素質，增進服務效能。
- (2)具主動、積極、刻苦耐勞之精神，並能熱心參與之人士。

2、招募方式：

- (1)透過本所網站、電視牆、跑馬燈管道公告招募。
- (2)親自報名，經面談適合者試用後擇優錄用。

3、服務項目：

- (1)走動引導、代填書表、血壓測量服務。
- (2)協助檢視、整理本所洽公環境。
- (3)協助年長、身心障礙人士愛心服務。
- (4)協助洽公民眾照顧幼(兒)童。
- (5)協助法令、政策宣導及資料之分送。
- (6)其他臨時協辦事項。

4、配合志工專長及興趣，給予適切訓練，俾以提供優質服務。

二、法制面：

(一)臺中市政府民政業務志願服務實施要點。

(二)志願服務法、志工倫理守則。

(三)申請志願服務榮譽卡作業規定、服務紀錄冊管理辦法。

(四)銀髮公教志工人力銀行管理要點。

(五)臺中市績優志願服務人員及團體獎勵要點。

(六)民政業務志工表揚活動實施計畫。

三、管理面：

(一)行銷管理：

- 1、結合社區資源、在地文化特色，推動志工多元服務。
- 2、透過本所網站、電視牆、跑馬燈管道招募志願服務民眾及退休公教人員。
- 3、廣邀本所志工參與各項政令宣導活動，透過活動過程充分發揮協助機關之效能，同時融入社區生活宣導。
- 4、推薦本所志工參加各項志願服務表揚，鼓勵服務表現良好的績優志工，增進志工自信心，激發社區人士對志願服務之肯定。

(二)行政管理：

1、服務管理及運用：

- (1)志工隊置隊長一人，綜理全隊服務事項，並受本所指揮監督。
- (2)志工隊置副隊長一人，協助隊長辦理隊員排班輪值、文書等工作。
- (3)志工依服務日程表出勤，因故無法出勤，應事先向隊長或承辦人員請假，並事前協調換（代）班人員，俾人力調控。
- (4)志工服勤時應辦理簽到（退），穿著「服務背心」及配戴「識別證」，並記錄出勤狀況。
- (5)志工在指定處所服勤或待命，應依服務禮儀規範服務洽公民眾。
- (6)尊重洽公民眾隱私，嚴守機關業務機密。
- (7)主管及承辦人員得隨時考核志工服勤狀況，發現缺失應即時導正。

2、志願服務工作證、紀錄冊發放管理情形：

- (1)製發志工服勤服務證並造冊管制。
- (2)完整記錄志工服務狀況，志願服務紀錄冊於志工完成基礎、特殊訓練後申請發放，志願服務紀錄冊由志工本人自行保管或志工承辦人代為保管，志願服務時數原則每半年統計一次。

3、志工教育訓練之規劃、執行：

(1)職前基礎教育訓練：新進志工需接受所務簡介、環境介紹、服勤規定、服務禮儀及志工基礎訓練課程。

(2)在職或特殊教育訓練：

1配合勤務需要辦理教育訓練，強化戶政專業知識及相關作業流程，提昇服務效能。

2配合參加外部或上級機關辦理之相關教育訓練或聯誼會。

四、績效面：

(一)聯繫會議：配合勤務需要，辦理教育訓練及聯繫會議，每年至少擇期召開一次，加強戶政專業知能，並透過溝通互動及經驗分享，提昇服務效能。

(二)志願服務獎勵表揚：志工服務成績優良者，每年配合市府辦理表揚活動；特優者轉報市府、內政部予以表揚。

(三)志工保險及其他保障措施：為保障志工權益，編列志工平安保險經費，於服勤期間投保團體傷害保險。

(四)志工福利與聯誼活動：

1、配合市府戶政志工教育訓練。

2、志願服務榮譽卡：持續服務3年以上，通過基礎及特殊訓練，服務時數達300小時以上者。

3、邀請志工參加本所年終工作檢討會議，以及不定期辦理聯誼活動，聯繫志工團隊情感及經驗分享。

參、計畫期程：113年 1 月 1 日 至 113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
辦理事項												
志工隊行政管理作業(保險、人員增減、服務時數維護、紀錄冊及榮譽												

月份 辦理事項	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
卡申請)												
服務禮儀訓練												
志工聯誼暨觀摩教育訓練												
戶政宣導活動												
績優志工表揚												
志工聯繫會議												

肆、預算科目/金額：

本計畫擬由本所113年度單位預算經費戶政業務-戶政業務-業務費-一般事務費項下支應，預算金額5萬元。