

臺中市北區戶政事務所

115 年民政業務志願服務工作計畫

壹、前言：

- 一、依據：臺中市政府民政局 105 年 3 月 16 日府授民行字第 1050054103 函修訂「臺中市政府民政業務志願服務實施要點」暨臺中市政府民政局 115 年 1 月 23 日中市民行字第 11500015421 號函。
- 二、目的：結合民間力量，運用社會人力資源協助推動戶政便民服務，有效紓解待辦人數並縮短民眾等候時間，提升本所為民服務績效與擴大服務層面。

貳、計畫對象：本所全體志工。

參、計畫內容：

一、政策面：

(一) 志願服務推展策略：

提供妥善的服務環境及訓練管理，並藉由獎勵制度激勵志工士氣，以吸引更多熱心公益之社會人士參與公共事務，積極貢獻所能，建構愛心城市，並得以解決本所長期以來人力不足之窘境，達到簡政便民之效。

(二) 志願服務專業人力素質與配置：

- 1、由本所自行甄選或接受推薦身體健康、品德優良，具服務熱忱與符合本所服務理念，本於自由意願能長期固定提供部份時間參與服務而不支領酬勞之社會人士，加入本所志願服務工作隊。
- 2、成立志願服務隊，置隊長一人，由隊員票選後產生，綜理該隊服務事項，並受本所指揮監督。前項隊長任期二年，連選得連任一次，隊長出缺時應依前項程序辦理補選，補選之任期至原任期屆滿之日止。
- 3、設置志工櫃檯作適當配置服務，志工服務項目：
 - (1) 引導服務。
 - (2) 協助各項法令宣導及資料之分送。
 - (3) 協助與民眾間之雙向溝通。
 - (4) 協助辦理各項活動。
 - (5) 其他相關諮詢及服務工作。

二、管理面：

(一) 行銷管理：

1、教育訓練之規劃與執行：

- (1) 參與本所自行舉辦之專業知識、為民服務、服務禮儀與人文素養等相關訓練課程。
- (2) 薦送志工參加民政局或專業機構舉辦之基礎訓練與特殊訓練，充實志願服務相關知能。
- (3) 鼓勵志工參加各機關或團體舉辦之各種訓練活動，充實新知，鼓勵志工不斷自我成長。
- (4) 為配合行政院推動雙語政策，鼓勵各直轄市、縣(市)政府共同推動公共服務雙語化，營造友善雙語服務環境，本所將不定期舉辦志工(英文課程)教育訓練。

2、志願服務招募宣導及推動

經由本所網站、臺中市志工媒合平台及紙本文宣，進行志工招募與宣導。

(二) 行政管理：

1、志願服務團隊之管理：

- (1) 設置專責承辦人：負責志願服務相關資料之建檔、更新與保管工作。
- (2) 督導工作：業務主管及承辦人隨時考核志工服勤狀況，如發現缺失或不當言行應即時予以導正。
- (3) 考核工作：應依各項志願服務獎勵規定，薦舉本所績優志願服務人員接受獎勵與表揚。
- (4) 其他協助工作。

2、志工服勤方式：

- (1) 志工服務時間為每週一至週五上午8:00~10:00、10:00~12:00，下午1:30~3:30、3:30~5:30四個時段，每時段安排2位志工輪值。志工服勤時應於服務台所設置電腦之「志工服務平台簽到退系統」簽到退，以詳實記錄志工服務時間與時數。
- (2) 志工應依本所排訂之志工分組及服務日程表出勤；因故無法如期出勤時應事先請假；志工無故缺勤三次以上時，視為自動辭職。

3、服務識別證與服務時數管理：

- (1) 志工服勤時應著本機關提供之服務背心並佩帶由本所製作之志工服務識別證，離職或經解聘者，應繳回服務識別證與所領取之背心。
- (2) 已取得基礎訓練證書及民政類特殊訓練證書之志工，統由本所為其申請志願服務紀錄冊，登錄服務時數與服務項目，紀錄冊以一人一冊為限，服務項目以實際服務內容詳實填寫；服務時數每半年統計1次，並以整數(四捨五入到個位數)登錄為原則。
- (3) 服務年資與時數同時達3年、300小時，符合申請志願服務榮譽卡之規定者，統由本所造冊申請。

三、績效面：

(一) 激勵促進方式：

1、聯繫會議召開：

每年召開各一次志工聯繫會報暨教育訓練課程，討論隊務相關議題及交換服務心得，以凝聚向心力及擴增服務效能。

2、志願服務獎勵表揚：

- (1) 表現優異之志工由本所推薦參加內政部績優志工、臺中市政府民政業務績優志工、衛生福利部績優志工及臺中市政府社會局績優志工等表揚活動，激發志工榮譽感。
- (2) 依據本所訂定之「志願服務獎勵實施計畫」，對表現優異之志工進行表揚，以激勵志工士氣。

3、志工保險：

每年編列預算辦理志工保險，保障志工服勤時間及往返路途之安全，維護志工權益。

4、志工福利與聯誼活動：

- (1) 辦理旅遊參訪活動，慰勞志工辛勞，紓解壓力。
- (2) 每年辦理聯誼、慶生會活動，增進志工間情誼及凝聚向心力。

(二)、推動人力運用績效暨管理資訊化：

- 1、本所志工輪值時間每日分為四個時段，每個時段安排2位志工出勤，每天總服務時數為8小時，每年約可提供三千多小時之服務時數。
- 2、使用「志願服務資訊整合系統」，確實登載並更新志工基本資料及

相關服務紀錄，完備各志工資料。

- 3、定期教育訓練，加強服務態度與提升團隊工作績效，以有效管理運用人力，並鼓勵志工自我實現，各展所長，協助本所業務推展。

肆、計畫期程：由 115 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日，詳如下表：

辦理事項		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
志工表揚活動		依內政部、衛生福利部、臺中市政府民政局及社會局相關規定辦理											
志工聯繫會報													
福利措施	本所績優 志工表揚												
	高齡志 工表揚												
	志工意外 保 險												
	聯誼活動												
	慶生會												
志工激勵措施		依本所訂定之「志願服務獎勵實施計畫」辦理											
服務禮儀訓練		依本所訂定之「教育訓練實施計畫」辦理											
志工教育訓練													

伍、預算科目/金額：

一、預算科目：本計畫經費擬由 115 年度「戶政業務—戶政業務—業務費」項下支應。

二、預算金額：九萬七仟元整。

陸、本計畫奉核後實施，修正時亦同。