

臺中市各地政事務所 108 年度志願服務評鑑實施計畫

107 年 10 月 18 日中市地籍一字第 1070038436 號函訂定

一、目的：

臺中市政府地政局（以下簡稱本局）為激勵各地政事務所（以下簡稱各所）志願服務隊積極推展志願服務業務，落實志願服務法制，並瞭解各所推展志願服務工作之成果，進而達到充分運用志工人力資源，提升服務品質。

二、依據：

依據志願服務法第 19 條第 3 項及第 4 項：「主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑」、「主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。」之規定辦理。

三、評鑑機關：本局。

四、評鑑對象：本市各地政事務所。

五、評鑑項目：

（一）評鑑項目如下：

評鑑項目	百分比
一、志願服務政策規劃及推動	5%
二、志願服務經費預算編列及執行	6%
三、志願服務之宣導及資源運用管理	8%
四、志願服務聯繫會報辦理成效	11%
五、志願服務紀錄冊之發放及管理	10%
六、志工量能	10%
七、志願服務評鑑	15%
八、志工教育訓練	5%
九、志願服務獎勵及志工保險	8%

評鑑項目	百分比
十、志願服務工作具特色、研發與創新作為	12%
十一、鼓勵長者參與志願服務	10%

(二) 評鑑項目、考核指標及審核依據詳見「臺中市政府地政局 108 年度志願服務評鑑指標說明」(附件 1)及「本局 106 年評鑑建議事項辦理及改善情形」(附件 2)。

六、評鑑報告：

(一) 各所請按評鑑項目提報書面報告(A4 規格紙張，以 word 標楷體，14 字型，固定行高 24pt，直式橫書繕打，報告資料期間為 106 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日止)，並填報「臺中市政府地政局 108 年度志願服務評鑑自評表」(附件 3)，1 式 5 份，連同電子檔(光碟)於 108 年 1 月 8 日前函送本局彙整，以利作書面資料審核。

(二) 評審：

由本局組成評鑑小組辦理評審，評鑑小組就各所之書面報告審核後再擇期辦理實地佐證資料審查評鑑，並召開決審會議，評定各所總成績。

七、獎勵方式：

(一) 評鑑決審依總成績高低評定前 3 名。

(二) 獎勵敘獎標準：

名次	最高獎勵總額度(嘉獎數)
第 1 名	6
第 2 名	5
第 3 名	4

八、本計畫陳奉核定後實施，修正時亦同。

臺中市政府地政局 108 年度志願服務評鑑指標說明

評鑑項目	考核指標	審核依據
一、志願服務政策規劃及推動	規劃志願服務政策並訂定年度計畫(5%)	1.規劃具體可行之志願服務政策願景及策略(3%) 2.依據政策願景及推動策略訂定年度工作計畫。(2%)
二、志願服務經費預算編列及執行	經費預算編列及執行率(6%)	105 至 107 年度志願服務經費預算編列、成長率及執行率。
三、志願服務之宣導及資源運用管理	依據志願服務願景及推動策略訂定宣導目標、行銷策略及執行成效；社會資源連結、運用及管理(8%)	1.針對所訂定志願服務願景及推動策略訂定宣導目標及行銷策略。(2%) 2.印製宣導資料、刊物或以網路、電子書等宣導方式，並配合各種節慶活動有效宣導。(3%) 3.社會資源連結與運用情形：結合民間人力、物力、財力等資源推動業務情形。(3%)
四、志願服務聯繫會報辦理成效	(一)召開聯繫會報之主持人層級(5%)	每年召開聯繫會報次數及會議主持人層級。
	(二)召開聯繫會報之成效(6%)	對建議事項有無後續之處理、追蹤列管及精進做法。
五、志願服務紀錄冊之發放及管理	服務紀錄冊之發放、查核及志工基本資料建置(10%)	1.志工領有紀錄冊比率。(6%) 2.志工於全國志願服務資訊系統基本資料完整建置比率。(4%)
六、志工量能	(一)志工人數成長(4%)	志工人數成長數與成長率。
	(二)志工服務時數成長(6%)	志工服務時數成長率。
七、志願服務評鑑	(一)依評鑑項目及考核指標彙編報告或專輯以為參考，並有具體成效或建議(9%)	是否依評鑑項目及考核指標彙編報告以為參考，並有具體成效。

評鑑項目	考核指標	審核依據
	(二)106年評鑑建議事項辦理及改善情形(6%)	本局 106 年評鑑建議事項辦理及改善情形。
八、志工教育訓練	志工教育訓練規劃與辦理情形(5%)	1.基礎及特殊訓練計畫之規劃與執行情形：就轄內須接受教育訓練之志工人數加以調查，並規劃教育訓練之辦理場次、地點、方式、原則等，及辦理教育訓練之執行情形。(4%) 2.其他志工訓練辦理情形：成長訓練及其他在職訓練辦理情形。(1%)
九、志願服務獎勵及志工保險	(一)辦理志願服務表揚獎勵(6%)	對績優志工及團隊辦理表揚獎勵活動。
	(二)辦理志工保險達成率(2%)	志工保險人數佔志工總人數比率。
十、志願服務工作具特色、研發與創新作為	推動具特色、研發與創新志願服務措施及施行成效(12%)	1.發展多元志願服務(如青年志工、企業志工、家庭志工…等)工作成效。(3%) 2.推動高齡者參與志願服務。(3%) 3.對志願服務工作提出研發與創新、具特色工作項目及作為，並足為其他各所學習推廣。(6%)
十一、鼓勵長者參與志願服務	鼓勵長者參與志願服務推動成效(10%)	1.擬訂鼓勵長者參與志願服務推動計畫，規劃具體可行之服務項目，及具體執行成效。(5%) 2.推動成立高齡志工團隊(高齡者比率占 50%以上)。(2%) 3.高齡志工人數成長情形。(3%)

臺中市政府地政局 106 年度志願服務評鑑結果評語與建議事項

所別	評語與建議事項
中山所	<ol style="list-style-type: none"> 1.有規劃具體可行之志願服務政策願景及策略，並依政策願景及推動策略訂定年度工作計畫，建議可再進一步結合市府志願服務政策目標及地政業務觀點擬定明確年度工作計畫。 2.104 至 105 年度經費預算未減少，但 104 年預算執行率未達 90%以上。 3.印製宣導資料配合各種節慶活動有效宣導，並結合民間人力、場地等資源推動宣導業務。 4.每年召開 2 次志願服務聯繫會報，均由主任親自主持，並對建議事項有後續之處理及追蹤列管。 5.志工人數及服務時數均成長，值得肯定，請持續努力。 6.志工領有紀錄冊比率 100%，值得肯定。 7.推薦所屬志工參加外部單位獎勵活動，有助激勵志工士氣。 8.透過「中山新花漾，青年志工漾(young)中山」，積極招募青少年及家庭志工，值得肯定。 9.結合機關特色訂定愛麥克創新方案，並設置志工 line 群組、中山幸福驛站、愛的叮嚀公布欄等，提供志工多元交流管道，值得肯定，請持續努力研發特色、創新服務作為。 10.積極推動高齡者參與志願服務並成立高齡志工隊，透過代間融合相輔相成，值得嘉許。 11.建議善用統計資料、圖表及照片呈現執行成果，以突顯志願服務績效。
中正所	<ol style="list-style-type: none"> 1.有規劃具體可行之志願服務政策願景及策略，據以擬定短、中、長期目標與 12 項推動策略，並依政策願景及推動策略訂定明確且具體之年度工作計畫。 2.104 至 105 年度經費預算逐年成長，且年度預算執行率均達 100%。 3.針對所訂定志願服務願景及推動策略訂定宣導目標及行銷策略，並印製宣導資料配合各種節慶活動有效宣導。 4.每年均有召開志願服務聯繫會報，並由主任親自主持，對建議事項有後續之處理及追蹤列管。 5.志工人數及服務時數均成長，值得肯定，請持續努力。 6.志工領有紀錄冊比率 100%，值得肯定。 7.自訂地政志工志願服務獎勵辦法，並積極推薦所屬志工參加外部單位獎勵活動，有助激勵志工士氣。 8.製作暑期青少年志工教戰手冊，積極招募青少年及家庭志工，值得肯定。 9.訂定好厝邊•到鄰里•享樂活志願服務行動計畫、老吾老/青又青-三人行必有我師焉高齡志工輔導方案、地政志工動起來-中正地政行動市集等創新方案。透過設置志工 line 群組、志願服務單一窗口、編印實務工作手冊、辦理志工輔導暨訪談等措施提升志願服務品質，頗具用心。

所別	評語與建議事項
	<p>10.積極推動高齡者參與志願服務，訂定推動高齡者參與志願服務計畫並成立高齡志工隊，設計高齡志工輔導方案，透過代間融合相輔相成，值得嘉許。</p> <p>11.書面資料善用統計資料、圖表及照片呈現執行成果，具體展現志願服務績效，值得他所學習。</p>
中興所	<p>1.請增強志願服務政策願景及策略之規劃內容，及依政策願景及推動策略訂定明確且具體之年度工作計畫。</p> <p>2.104 至 105 年度經費預算未減少，且年度預算執行率均達 100%。</p> <p>3.印製宣導資料配合各種節慶活動深入鄰里有效宣導，並結合民間物力、場地等資源推動宣導業務。</p> <p>4.每年召開 2 次志願服務聯繫會報，且均由主任親自主持，並對建議事項有後續之處理及追蹤列管。</p> <p>5.志工人數成長，值得肯定，請持續努力。</p> <p>6.志工領有紀錄冊比率 100%，值得肯定。</p> <p>7.推薦所屬志工參加外部單位獎勵活動，有助激勵志工士氣。</p> <p>8.辦理暑期志工招募，建議加強家庭、企業志工招募以發展多元志願服務。</p> <p>9.訂定多元性志願服務實施計畫，鼓勵志工投入城食森林。設置志工 line 群組、志工咖啡專區等，提供志工多元交流管道，值得肯定，請持續努力研發特色、創新服務作為，並加強推動代間融合。</p> <p>10.積極推動高齡者參與志願服務，訂定鼓勵高齡者參與志願服務推動計畫並成立高齡志工隊，值得肯定。</p> <p>11.執行成果建議敘明具體執行績效，並持續加強貴所志願服務特色及創新作為。</p>
豐原所	<p>1.有規劃志願服務政策並訂定年度計畫，建議結合市府與本局年度願景與目標擬定具體推動策略內容。</p> <p>2.104 至 105 年度經費預算未減少，且年度預算執行率均達 100%。</p> <p>3.針對所訂定志願服務願景及推動策略訂定宣導目標及行銷策略，建議加強結合民間人力、物力、財力等資源推動業務。</p> <p>4.志工人數及服務時數均成長，值得肯定，請持續努力。</p> <p>5.105 年度志工領有紀錄冊比率僅 50%，建議持續積極輔導並協助志工取得。</p> <p>6.辦理暑期志工招募，建議加強家庭、企業志工招募以發展多元志願服務。</p> <p>7.訂定志工下鄉走透透業務宣導逗陣行服務計畫，帶領志工走入社區服務。設置志工 line 群組、製作感謝卡等，值得肯定，請持續努力推動特色、創新服務作為。</p> <p>8.建議規劃志工成長訓練、其他在職訓練及督導訓練，提升志願服務品質。</p> <p>9.建議參考他所訂定志願服務獎勵措施或推薦志工參加外部單位獎勵活</p>

所別	評語與建議事項
	<p>動，以激勵志工士氣。</p> <p>10.高齡志工人數已達一定規模，並積極推動代間融合，建議成立高齡志工隊及設計適當方案。</p> <p>11.報告內容照片建議清晰為宜，以利展現執行成果。</p>
東勢所	<p>1.有規劃具體可行之志願服務政策願景及策略，並依政策願景及推動策略訂定年度工作計畫。</p> <p>2.104 至 105 年度經費預算未減少，但預算執行率均未達 60%以上，請加強妥善運用志工預算。</p> <p>3.印製宣導資料配合各種節慶活動深入鄰里有效宣導，請再加強結合民間物力、場地等資源推動宣導業務。</p> <p>4.每年召開 2 次志願服務聯繫會報，且均由主任親自主持，但評鑑書面報告對是否有建議事項後續之處理及追蹤列管均未闡述。</p> <p>5.志工人數成長，值得肯定，惟志工服務時數卻負成長，請持續努力增加志工服務時數。</p> <p>6.105 年度志工領有紀錄冊比率為 90.4%，已有大幅提升，仍建議持續輔導並協助志工取得。</p> <p>7.自訂地政志工志願服務獎勵辦法，並積極推薦所屬志工參加外部單位獎勵活動，有助激勵志工士氣。</p> <p>8.推動家庭志工，建議加強青年、企業志工招募以發展多元志願服務。</p> <p>9.訂定多元服務創新計畫，提供多種語言在地化服務，善用志工個別專長美化辦公環境，值得肯定，請持續努力推動特色、創新服務作為。</p> <p>10.高齡志工人數已達一定規模，並積極推動代間融合，建議成立高齡志工隊及設計適當方案。</p> <p>11.建議規劃志工成長訓練、其他在職訓練及督導訓練，提升志願服務品質。</p>
大里所	<p>1.請增強志願服務政策願景及策略之規劃內容，及依政策願景及推動策略訂定明確且具體之年度工作計畫。</p> <p>2.104 至 105 年度經費預算未減少，且年度預算執行率均達 100%。</p> <p>3.印製宣導資料配合各種節慶活動深入鄰里有效宣導，請再加強結合民間物力、場地等資源推動宣導業務。</p> <p>4.每年召開 1 次志願服務聯繫會報，且均由主任親自主持，但評鑑書面報告對於建議事項後續之處理及追蹤列管未闡述。</p> <p>5.志工人數成長，值得肯定，惟志工服務時數卻負成長，請持續努力增加志工服務時數。</p> <p>6.105 年度志工領有紀錄冊比率為 60.96%，已有提升，仍建議持續輔導並協助志工取得。</p> <p>7.自訂地政志工志願服務獎勵辦法，有助激勵志工士氣。</p>

所別	評語與建議事項
	<p>8.辦理暑期志工招募,建議加強家庭、企業志工招募以發展多元志願服務。</p> <p>9.撰寫臺中市地政志工服務動機與工作滿意度之研究、設置志工 line 群組、即時滿意度調查、諮詢紀錄表電子化、利用志工個別專長於藝文走廊舉辦展覽及解說金檔獎實地評獎事宜,值得肯定,請持續努力推動特色、創新服務作為。</p> <p>10.積極推動高齡者參與志願服務並成立高齡志工隊,透過代間融合相輔相成,值得肯定。</p> <p>11.建議規劃志工成長訓練、其他在職訓練及督導訓練,並輔導志工完成基礎訓練,提升志願服務品質。</p>
大甲所	<p>1.請增強志願服務政策願景及策略之規劃內容,及依政策願景及推動策略訂定明確且具體之年度工作計畫。</p> <p>2.104 至 105 年度經費預算未減少,且年度預算執行率均達 100%。</p> <p>3.印製宣導資料配合各種節慶活動有效宣導,但缺乏社會資源連結與運用。</p> <p>4.每年召開 1 次志願服務聯繫會報,且均由主任親自主持,但評鑑書面報告對於建議事項後續之處理及追蹤列管未闡述。</p> <p>5.志工人數成長,值得肯定,惟志工服務時數卻負成長,請持續努力增加志工服務時數。</p> <p>6.105 年度志工領有紀錄冊比率僅 22.7%,建議積極輔導並協助志工取得。</p> <p>7.未能完整敘明前次評鑑建議事項辦理情形。</p> <p>8.訂定親善志工隊下鄉服務實施計畫,鼓勵志工一同下鄉為民服務。設置志工 line 群組、網站志工園地及利用全國地政即時訊息發送通知,值得肯定,請持續努力推動特色、創新服務作為。</p> <p>9.建議規劃志工成長訓練、其他在職訓練及督導訓練,提升志願服務品質。</p> <p>10.建議參考他所訂定志願服務獎勵措施或推薦志工參加外部單位獎勵活動,以激勵志工士氣。</p> <p>11.請加強招募青年、企業、家庭志工,以發展多元志願服務。</p> <p>12.請積極招募高齡志工及推動代間融合。</p> <p>13.建議善用統計資料、圖表及照片呈現執行成果,以突顯志願服務績效。</p>
清水所	<p>1.請增強志願服務政策願景及策略之規劃內容,及依政策願景及推動策略訂定明確且具體之年度工作計畫。</p> <p>2.104 至 105 年度經費預算未減少,且年度預算執行率均達 100%。</p> <p>3.未針對所訂定志願服務願景及推動策略訂定宣導目標及行銷策略,亦缺乏社會資源連結與運用。</p> <p>4.每年召開 1 次志願服務聯繫會報,且均由主任親自主持,但評鑑書面報告對於建議事項後續之處理及追蹤列管未闡述。</p> <p>5.志工人數及服務時數均呈現負成長,建議積極推動招募及增加志工服務</p>

所別	評語與建議事項
	<p>時數。</p> <p>6.105 年度志工領有紀錄冊比率為 89.29%，已有大幅提升，仍建議持續輔導並協助志工取得。</p> <p>7.未能完整敘明前次評鑑建議事項辦理情形。</p> <p>8.自訂地政志工志願服務獎勵辦法，有助激勵志工士氣。</p> <p>9.推動青少年、家庭志工發展多元志願服務，惟建議敘明績效以呈現執行成果。</p> <p>10.訂定歡喜志工行動諮詢服務暨宣導實施計畫，鼓勵志工一同下鄉為民服務。設置志工 line 群組、網站志工園地及利用全國地政即時訊息發送通知、製作新款背心等，值得肯定，請持續努力推動特色、創新服務作為。</p> <p>11.請積極招募高齡志工及推動代間融合。</p>
雅潭所	<p>1.有規劃具體可行之志願服務政策願景及策略，但請加強依政策願景及推動策略訂定具體明確年度工作計畫。</p> <p>2.104 至 105 年度經費預算未減少，且年度預算執行率均達 90%以上。</p> <p>3.印製宣導資料配合各種節慶活動深入鄰里有效宣導，並結合民間物力、場地等資源推動宣導業務。</p> <p>4.每年召開 1 次志願服務聯繫會報，且均由主任親自主持，並對建議事項有後續之處理及追蹤列管。</p> <p>5.志工人數及服務時數均有成長，值得肯定，請持續努力。</p> <p>6.105 年度志工領有紀錄冊比率為 71.15%，已有提升，仍建議持續輔導並協助志工取得。</p> <p>7.自訂地政志工志願服務獎勵辦法，有助激勵志工士氣。</p> <p>8.發展多元志願服務，推動家庭、高齡、公教、地政士及環保志工，值得肯定。</p> <p>9.設置志工 line 群組、專屬志由座、善用志工個別專長指導種子盆栽教學美化辦公環境、由環保志工協助廚餘堆肥等，頗具用心，請持續努力推動特色、創新服務作為。</p> <p>10.高齡志工人數已達一定規模，並積極推動代間融合，建議成立高齡志工隊及設計適當方案。</p> <p>11.書面資料善用統計資料、圖表及照片呈現執行成果，具體展現志願服務績效，頗具用心，值得肯定。</p>
太平所	<p>1.請增強志願服務政策願景及策略之規劃內容，及依政策願景及推動策略訂定明確且具體之年度工作計畫。</p> <p>2.104 至 105 年度經費預算成長 320%，且年度預算執行率均達 85%以上。</p> <p>3.請增強志願服務政策願景及策略之規劃內容，及依政策願景及推動策略訂定明確且具體之年度工作計畫。</p>

所別	評語與建議事項
	<p>4.每年均有召開 1 次志願服務聯繫會報，並由主任親自主持，對建議事項有後續之處理及追蹤列管。</p> <p>5.志工人數及服務時數均成長，值得肯定，請持續努力。</p> <p>6.105 年度志工領有紀錄冊比率僅 47.05%，建議持續積極輔導並協助志工取得。</p> <p>7.未能完整敘明前次評鑑建議事項辦理情形。</p> <p>8.於地政志工服務計畫內自訂志願服務獎勵辦法，並推薦所屬志工參加外部單位獎勵活動，有助激勵志工士氣。</p> <p>9.推動家庭志工，建議加強青年、企業志工招募以發展多元志願服務。</p> <p>10.自行開發志工服務 Easy 錄系統、設置志工 line 群組、網站志工園地，值得肯定，請持續努力推動特色、創新服務作為。</p> <p>11.積極推動高齡者參與志願服務並成立高齡志工隊，值得肯定。</p> <p>12.建議規劃志工成長訓練、其他在職訓練及督導訓練，提升志願服務品質。</p> <p>13.建議依評鑑項目撰寫書面資料，並善用統計資料、圖表及照片呈現執行成果，以突顯志願服務績效。</p>
龍井所	<p>1.有規劃具體可行之志願服務政策願景及策略，並依政策願景及推動策略訂定明確且具體之年度工作計畫。</p> <p>2.104 至 105 年度經費預算未減少，但預算執行率均未達 90%以上。</p> <p>3.印製宣導資料配合各種節慶活動深入鄰里有效宣導，請再加強社會資源連結與運用。</p> <p>4.每年均有召開 1 次志願服務聯繫會報，並由主任親自主持，對建議事項有後續之處理及追蹤列管。</p> <p>5.志工人數及服務時數每年均成長，值得肯定，請持續努力。</p> <p>6.105 年度志工領有紀錄冊比率為 81.25%，每年均有提升，仍建議持續輔導並協助志工取得。</p> <p>7.於志工管理計畫內自訂績優獎勵辦法，有助激勵志工士氣。</p> <p>8.訂定環保愛地球志工一起來創新方案、設置志工 line 群組、主任有約、邀志工參與活動宣導，值得肯定，請持續努力推動特色、創新服務作為。</p> <p>9.高齡志工人數已達一定規模，並積極推動代間融合，建議成立高齡志工隊及設計適當方案。</p> <p>10.建議規劃志工其他在職訓練及督導訓練，提升志願服務品質。</p> <p>11.請加強招募青年、企業、家庭志工，以發展多元志願服務。</p>

臺中市政府地政局 108 年度志願服務評鑑自評表

評鑑項目	考核指標	權重	自評	自評說明
一、志願服務政策規劃及推動	規劃志願服務政策並訂定年度計畫	5%		
二、志願服務經費預算編列及執行	經費預算編列及執行	6%		
三、志願服務之宣導及資源運用管理	依據志願服務願景及推動策略訂定宣導目標、行銷策略及執行成效；社會資源連結、運用及管理	8%		
四、志願服務聯繫會報辦理成效	(一)召開聯繫會報之主持人層級	5%		
	(二)召開聯繫會報之成效	6%		
五、志願服務紀錄冊之發放及管理	服務紀錄冊之發放、查核及志工基本資料建置。	10%		
六、志工量能	(一)志工人數成長。	4%		
	(二)志工服務時數成長。	6%		
七、志願服務評鑑	(一)依評鑑項目及考核指標彙編報告或專輯以為參考，並有具體成效或建議。	9%		
	(二)106 年評鑑建議事項辦理及改善情形	6%		
八、志工教育訓練	志工教育訓練規劃與辦理情形。	5%		
九、志願服務獎勵及志工保險	(一)辦理志願服務表揚獎勵	6%		
	(二)辦理志工保險達成率	2%		

評鑑項目	考核指標	權重	自評	自評說明
十、志願服務工作具特色、研發與創新作為	推動具特色、研發與創新志願服務措施及施行成效	12%		
十一、鼓勵長者參與志願服務	鼓勵長者參與志願服務推動成效	10%		
合計		100%		