臺中市政府地政局 110 年度志願服務實施計畫

中華民國 110 年 4 月 12 日中市地籍一字第 1100009542 號函訂定

壹、前言

志願服務是公民參與社會的最佳途徑，對社會發展有積極性功能，已成為 21 世紀的主流價值，志工亦為新世紀的軟實力資產。落實志願服務，可增進人與人的互相關懷，也給社會溫馨的回應，提昇各項服務品質與福祉，塑造服務文化，藉以改善社會風氣，建立有倫理、正義的社會。

貳、目的

臺中是一個宜人宜居的「幸福宜居城」，配合 12 月 5 日臺中市志工日，志願服務融入幸福（Happiness）、機會（Opportunity）、參與（Participation）與熱忱（Enthusiasm）四大理念，藉由志工服務熱誠、體貼、親切的特質，參與為民服務工作，提昇公共服務品質及擴大民眾參與。

結合具有服務熱誠志工，協助本局及所屬各地政事務所各項地政業務推展及行政業務運作，提供更優質化、多元化之為民服務效率與品質，擴大民眾參與，落實「有您當志工，希望在臺中」願景。

參、辦理單位

臺中市政府地政局、各地政事務所及所屬志願服務團隊。

肆、年度主題

一、參與及配合主管機關共同推動志願服務業務

為有效達成志願服務目標，依據主管機關訂定相關行政作業事項，全力參與及配合主管機關辦理相關業務，共同讓本市志願服務推動成效顯著。

二、志願服務量能提升，強化志願服務效能

本局致力配合推廣宣導志願服務工作，鼓勵參加相關志工訓練，提升志工相關知能與服務效能，並積極招募志工參與志願服務行列。

三、推動志願服務管理資訊化

借助網路的便利性於志工媒合平台刊登志願服務資訊，突破時間與空間的限制，快速媒合志工，善用 E 化功能，強化志工服務管理，簡化行政作業流程，讓志工資源有效管理與統整。

四、發展多元創新特色志願服務方案

因應本局轄下所屬各地所在地文化特色，增添志願服務豐富度，捲動家庭成員、社區居民及在地青年能量，發展創新或特色服務方案，提高志工參與。

五、志願服務人力多元化－鼓勵高齡志工、開發新住民及青年志工共同參與

隨著高齡化社會與全球化時代來臨，促進長者社會參與，增添志願服務豐富度，持續推動高齡志工、新住民志工及青年志工共同參與，活躍銀髮生活，注入新能量，提升高齡者參與力、融合新住民參與，提升志願服務量能，同時深化與認同在地文化。

六、推動本局「志願服務圓滿計畫」

延續本局「志願服務圓滿計畫」，加強各運用單位（本局與地政事務所）聯繫機制，促進凝聚各運用單位志工彼此間之感情。

七、因應社會重大議題，推動防疫工作社會參與

因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情的流行，結合暨有政策，帶動民間社區的參與力量，共同推動防疫工作。為落實並推展社區防疫政策，將志工組織導入社區自主力量，以維持社區重要生活機能及生活秩序維護等目標。

伍、實施方式

一、參與及配合主管機關共同推動志願服務業務

（一）志願服務宣導活動

1、運用網頁、跑馬燈、張貼海報、製作文宣及其他活動等多元管道加強宣導及推展志願服務，並於網站架設「志工園地」，透過網站宣導志願服務理念。

2、參與並配合本市志願服務宣導活動，製作志工招募文宣海報等，引發市民參與志願服務之意願。

3、利用 e-mail、Line 及簡訊方式，將訊息主動通知志工，並視需求自行規劃辦理投稿或相關刊物。

（二）志願服務獎勵表揚

推薦符合資格之志工接受獎勵，並公開表揚志願服務楷模。

（三）志願服務觀摩研習活動

為期本局或各地政事務所之志工們得於本市各地政事務所轄區內進行研習觀摩，並藉由景點參訪或參與節慶活動，慰勞志工服務的辛勞與貢獻，賡續辦理「志願服務圓滿計畫」，由轄區地政事務所聯繫所轄志工隊協助接待引導，推展志工們發揮平時服務外部顧客之民眾外，能擴展為服務內部志工。使志工們可以互相觀摩學習，以凝聚彼此之間的感情。

（四）志願服務諮詢輔導

透過各種形式，提供所轄志工團隊相關諮詢或輔導。

（五）志工意外事故保險

為志工投保意外事故保險，保障志工的權益與安全。

（六）績效考核作業

本局及各地政事務所對所轄志工進行督導或考核。

（七）定期填報執行成果及報表

各地政事務所將志願服務統計報表及執行成果依限報送本局，本局彙整後定期填報統計報表及執行成果報送予主管機關。

（八）聯繫會報及聯誼活動

1、每年召開 2 次志願服務聯繫會報，並由局長主持，邀請各地政事務所及志工參加會議，除傳達本市志願服務政策願景，並進行意見溝通、分享服務經驗，以瞭解志願服務工作推動及志工

人力資源運用分配。

2、辦理志工福利及聯誼相關活動（邀請志工參加新春團拜、聚餐同歡等）。

（九）其他政策性業務

1、於衛生福利部志願服務資訊整合系統建置志工基本資料、服務時數及教育訓練資料等，並由專人定期更新。

2、配合主管機關調查並確認可參與災害救助運用單位及救災志工，並登錄於「衛生福利部重大災害民生物資及志工人力整合網路平台管理系統」。

二、強化志願服務量能

（一）鼓勵志工踴躍利用台北e大網路課程參與志願服務基礎訓練，另規劃辦理符合地政類志願服務教育訓練課程，輔導志工參加法定訓練課程，並充實志工知能，以提升志工服務的專業能力，及提高志願服務紀錄冊領冊率。

（二）配合本府 110 年度志願服務實施計畫，本局預定志工成長率目標值訂為 2%，持續招募志工，期使達成志工成長目標值。

（三）辦理志願服務業務時，融入性別平等議題，促進業務分工之性別平等。

三、志願服務管理資訊化

（一）本局與各地政事務所皆能於臺中市志工媒合平台註冊，刊登志願服務招募訊息與各類型活動。

（二）鼓勵各運用機關善用既有E化志工管理資訊系統或開發相關系統，落實志工資料登錄，推動線上申辦相關作業方式，簡化志願服務行政作業。

四、發展多元創新特色志願服務方案

本局與各地政事務所以志願服務為核心，發展多元與創新或特色服務方案，鼓勵志願服務家庭化，舉辦社區活動，捲動家庭成員、社區居民與在地青年，使志願服務融入每個人的生活中，並能針對不同屬性志工及服務執行需要安排不同教育訓練。

五、志願服務人力多元化－鼓勵高齡志工、開發新住民及青年志工共同參與

（一）依據本局「臺中市政府地政局鼓勵高齡者參與志願服務推動計畫」，持續鼓勵宣導65歲以上高齡人士投身志工行列，規劃多元高齡志工方案或活動，納入高齡人士參與，提升高齡者實現自我價值及其參與志願服務量能，達到活耀老化目標。

（二）全球化時代來臨，移民者跨區域流動頻繁，為有效結合社會人力資源，凝聚新住民志願服務共識，提供新住民參與公共事務機會，形塑為民服務新氣象。

（三）結合宣導活動，邀請高中、大專院校、青年志工及新住民團體共同參與志願服務活動，並認識志願服務， 以提升志願服務之參與。

六、推動本局「志願服務圓滿計畫」

依據本局「志願服務圓滿計畫」，加強各運用單位（本局與地政事務所）聯繫與觀摩學習機制，凝聚各運用單位志工彼此間之感情。

七、因應社會重大議題，推動防疫工作社會參與

（一）各運用單位（本局與地政事務所）積極將防疫工作融入既有政策，盤點志工人力資源，擴大市民共同參與社區防疫工作。

（二）鼓勵本局與地政事務所轄下志工隊共同推動防疫工作，並協助各任務分組，於相關防疫需求提出時得以即時運用與調度。

陸、預期效益

一、本局及各地政事所志工人數年度成長率達2%。

二、辦理全體志工投保意外事故保險，保障志工的權益與安全。

三、配合辦理志工表揚活動，以激勵志工並表彰志願服務精神。

四、透過志願服務人員的教育訓練、觀摩研習等活動方式，充實志願服務人員專業知能與品質，培育志工督導人才，同步提昇志願服務人員的質與量。

五、藉由「志願服務圓滿計畫」之持續執行，推展志工們發揮平時

服務民眾外，跳脫原來服務外部顧客擴展為服務內部志工，使志工們互相可以觀摩學習，以凝聚彼此之間的感情。

柒、獎勵

一、為激勵各地政事務所，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，定期辦理志願服務評鑑，評鑑指標項目依主管機關所定，並訂定獎勵標準，擇定前 3 名敘獎。

志願服務評鑑獎勵敘獎標準如下：

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

二、依據本計畫重點主題「志工量能提升」、「鼓勵高齡志工參與志願服務」、「發展多元創新特色方案」及「推動防疫工作社會參與」，期以目標達成，訂定以下評分積分標準，為志願服務評鑑指標項目配分比例：

（一）志工量能提升

1、本局志工人數目標

配合本局志願服務實施計畫，本局志工成長率目標值訂為 2%，依 109 年本局及所屬各地政事務所志工總人數共 442 人計算，訂定志工總人數目標值為 110 年 450 人，全力推動期使志工人數擴增。

2、評比指標內容

評分方式採積分計算，總分 10 分，志工人數增長數佔總分 15%、志工成長率占總分 25%、領有志願服務紀錄冊之志工比例占總分 50%及新住民志工比例占總分 10%，依得分高低據以排序。

（1）、志工人數增長數定義：本年度與前年度志工總人數相比之增長數值。（例如：本年度總志工數－前年度總志工數＝增長值，

再進行排序）

（2）、志工成長率定義：本年度與前年度總志工數相比之成長比率。（例如：（本年度總志工數－前年度總志工數）／前年度總志工數＝成長率，再進行排序）

（3）、領有志願服務紀錄冊之志工比例定義：為本年度已領有志願服務紀錄冊之志工數占本年度總志工數比例（例如：本年度已完成地政類特殊訓練志工數／本年度總志工數＊100%，再進行排序）。

（4）、新住民志工比例定義：各地政事務所本年度新住民志工數占本年度總志工數比例（例如：本年度新住民志工數／本年度總志工數＊100%，再進行排序）。

（5）、依得分高低排名次給予積分，如下表：

分數排名	第 1 名	第 2 名	第 3 名	第 4 名	第 5 名
積分	10	9	8	7	6
分數排名	第 6 名	第 7 名	第 8 名	第 9 名	第 10 名
積分	5	4	3	2	1

（二）鼓勵高齡志工參與志願服務

1、依據「臺中市政府地政局鼓勵高齡者參與志願服務推動計畫」，持續宣導 65 歲以上高齡人士投身志工行列，有效提供高齡者參與社會互動與再貢獻社會之機會，提升高齡者實現自我價值及其參與志願服務量能，以達到活躍老化為目標。

2、評比指標內容

評分方式採積分計算，總分 10 分，訂定推動高齡志工服務方案佔總分 30%、成立高齡志工服務團隊占總分 10%、高齡志工增長數占總分 40%及高齡志工成長率占總分 20%，依得分高低據以排序。

（1）、訂定推動高齡志工服務方案定義：是否訂定推動高齡志工服務方案，並報本局備查。

（2）、成立高齡志工服務團隊定義：成立高齡志工隊並報本局備查。（高齡志工隊：係指 65 歲以上志工占該隊志工總人數比率達 50%以上者）。

（3）、高齡志工增長數定義：本年度高齡志工數與前年度高齡志工數相比之增長數值。（例如：本年度高齡志工數－前年度高齡志工數＝增長數，再進行排序）

（4）、高齡志工成長率定義：各地政事務所本年度高齡志工數與前年度高齡志工數相比之成長比率。【例如：（本年度高齡志工數－前年度高齡志工數）／前年度高齡志工數＊100%，再進行排序。】

（5）、依得分高低排名次給予積分，如下表：

分數排名	第 1 名	第 2 名	第 3 名	第 4 名	第 5 名
積分	10	9	8	7	6
分數排名	第 6 名	第 7 名	第 8 名	第 9 名	第 10 名
積分	5	4	3	2	1

（三）多元創新特色方案

1、依各地所提報多元創新特色方案成果，以創新方案內容、規劃可行性及推動具體成效，據以排序。

2、評比指標內容

評分方式採積分計算，總分 10 分，評選指標為方案規劃可行性 20%、服務內容創新 50%、方案推動具體成效 30%。

3、依得分高低排名次給予積分，如下表：

分數排名	第 1 名	第 2 名	第 3 名	第 4 名	第 5 名
積分	10	9	8	7	6
分數排名	第 6 名	第 7 名	第 8 名	第 9 名	第 10 名
積分	5	4	3	2	1

（四）、因應社會重大議題，推動防疫工作社會參與

評比方式依提報辦理防疫工作參與成果，依下列標準，據以排序：

1、社會參與活動參與人數（人次）與參與時數（50%）。

2、參與防疫成果與執行情形：進行教育訓練、任務編組、提供服務等相關資料（50%）。

3、依得分高低排名次給予積分，如下表：

分數排名	第 1 名	第 2 名	第 3 名	第 4 名	第 5 名
積分	10	9	8	7	6
分數排名	第 6 名	第 7 名	第 8 名	第 9 名	第 10 名
積分	5	4	3	2	1

捌、計畫期程：自 110 年 1 月 1 日 至 110 年 12 月 31 日止。

月份 計畫項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
辦理志願服務圓滿計畫	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
透過網站、電子媒體和本府相關活動宣導志願服務	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
定期召開志願服務聯繫會報					■							■
辦理志願服務考核評鑑及輔導			■	■						■	■	
獎勵、表揚志願服務楷模					■							■
承辦人員及志工參加志願服務相關訓練及研習	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
志願服務紀錄冊查核				■		■		■			■	
辦理志工意外保險	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
舉辦志工福利及聯誼活動	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
定期更新衛福部志願服務資訊整合系統	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
提報志願服務報表	■						■					
參與及配合主管機關辦理業務、相關宣導業務	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
推動防疫工作社會參與	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

玖、計畫經費

本計畫所需經費由本局及各地政事務所年度編列相關經費（辦理推動志願服務）項下支應。