臺中市政府地政局 112 年度志願服務實施計畫

中華民國 112 年 2 月 10 日中市地籍一字第 1120005484 號函訂定

壹、前言

志願服務是公民參與社會的最佳途徑，對社會發展有積極且正面功能，已成為 21 世紀的主流價值，志工亦為新世紀的軟實力資產。落實志願服務所引發有形及無形的價值難以估計，不僅增進人與人間的互動及關懷，也讓社會氛圍有著溫馨柔軟的一面，能提升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、正義且溫暖的社會。

貳、目的

臺中是一個宜人宜居的「幸福宜居城」，配合 12 月 5 日國際志工日，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，提升公共服務品質及擴大民眾參與，落實「臺中志工，幸福傳遞中」願景。

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，鼓勵民眾投入志願服務行列，以「地政志工，幸福臺中」為使命，其內容包含「W-健康幸福（Welfare）」、「I-用心服務（Intent）」、「S-社會參與（Social）」及「E-提升效能（Enhance）」四大理念。

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(臺中市政府社會局)訂定相關行政作業事項，全力參與及配合主管機關辦理之活動，以擴大效益，發揚志願服務精神。

二、志願服務量能提升，強化志願服務效能

本局致力配合推廣及宣導志願服務業務，鼓勵所屬志工參加相關志工訓練，提升志工專業知能與服務效能，並於宣導活動中積極招募民眾加入志願服務行列。

三、推動志願服務管理資訊化

藉由網路的便利性，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

本局轄下所屬各地政事務所因應地方文化特色，增添志願服務豐富度及多樣性，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，提高志工參與意願。

五、志願服務人力多元化

為拓展志願服務人力之多元性，鼓勵所屬各地政事務所積極發展高齡志工、企業志工、家庭志工、新住民志工及青年志工等各類型志工，並依地政業務特性及志工興趣發展多樣化的服務類型，如：檔管志工、救災志工、環保志工、引導志工及諮詢志工等各類型專業志工，藉此提升志願服務量能，不僅深化與認同在地文化，更讓志工在服務過程中探尋自我價值及自我肯定。

六、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，結合既有政策，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。

七、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）聯繫機制及交流，並凝聚各運用單位志工間之情感。

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）運用多元管道(如參與活動、社群媒體平台或自製文宣等)宣導志願服務業務。

（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）透過e-mail、Line及電話等方式，提供所轄志工團隊相關諮詢或輔導。

（四）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。

（五）本局及各地政事務所對所轄志工進行督導或考核。

（六）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。

（七）每年召開聯繫會報及聯誼活動

（八）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）鼓勵志工利用台北e大網路課程參與志願服務基礎訓練，另辦理符合地政類志願服務之教育訓練課程，輔導志工參加法定訓練課程，充實志工知能，以提升志工服務的專業能力，並提高志願服務紀錄冊領冊率。

（二）配合本府 112 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%，持續招募多元性志工，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，發展多元創新、具特色服務方案，鼓勵志願服務家庭化、在地化、活力化，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，並就不同屬性志工及服務執行需要，提供多元之教育訓練。

五、志願服務人力多元化

（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，提升高齡者實現自我價值，達到活躍老化的目標。

（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，鼓勵新住民參與公共事務。

（三）結合宣導活動，邀請高中、大專院校、青年志工、新住民團體及家庭志工共同參與志願服務活動，藉此認識志願服務，以提升志願服務之參與情形。

（四）依據地政業務特性及需求，招募不同年齡層或各類型之志工，激盪出創新服務項目，並強化志工團隊內部溝通機制。

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間之情感。

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、本局及各地政事務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，保障志工權益與安全。

三、配合辦理志工表揚活動，激勵志工並彰顯志願服務精神。

四、辦理各項教育訓練及觀摩研習等活動，充實專業知能與品質，提升志願服務的質與量。

五、藉由「志願服務圓滿計畫」之持續執行，推展志工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，使志工間可以互相觀摩學習，並深化彼此間的情感連結。

柒、計畫期程：自 112 年 1 月 1 日至 112 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	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
透過多元管道宣導志願服務	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
定期召開志願服務聯繫會報					■	■					■	■
紀錄冊查核志願服務管理或考核評鑑	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
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	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
辦理志工意外保險	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
舉辦志工福利及聯誼活動	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
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	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
多元創新方案	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
鼓勵長者參與志願服務	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
推動防疫工作社會參與	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

捌、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。