

臺中市豐原地政事務所 115 年度志願服務實施計畫

中華民國 115 年 01 月 29 日豐地資字第 1150000927 號函訂定

壹、依據

臺中市政府地政局 115 年度志願服務實施計畫。

貳、前言

志願服務是公民參與社會的最佳途徑，對社會發展具有積極且正面功能，已成為 21 世紀的主流價值，更可以塑造服務文化，藉以改善社會風氣，建立有倫理、正義的社會。而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，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。本所為落實「有您當志工，幸福在臺中」的願景，並配合市府及地政局推動宣導志願服務工作，擴大民眾參與志願服務工作並融入幸福(Happiness)、機會(Opportunity)、參與(Participation)與熱忱(Enthusiasm)四大理念，實現志願服務精神，並持續積極推展志願服務業務，藉由志工熱忱、親切服務，加強志願服務效能，提供更優質化、多元化為民服務效率與品質。

參、辦理單位

臺中市豐原地政事務所。

肆、計畫對象

豐原地政真心志工隊、豐原地政高齡志工隊。

伍、年度主題

一、參與及配合上級機關共同推動志願服務業務

積極配合上級主管機關訂定相關行政作業事項，全力參與及配合辦理相關業務及各項活動，同心一致讓本市志願服務推動成效顯著，以達成志願服務目標。

二、推動志工質量提升，強化志願服務效能

全力配合推廣宣導志願服務工作，鼓勵參加相關志工訓練，提升志工相關服務知能，多元招募各面相志工，設定志工人數成長目標並積極辦理。

三、運用本市之志工媒合平台功能，推動志願服管理資訊化

利用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，讓志工資源有效管理與統整。

四、發展多元與創新志願服務方案

為強化志工團隊向心力，並發展專業之地政士諮詢志工、親切引導志工、高齡樂活志工、家庭分享志工、公教專業志工及青少年志工等多元志願服務，經由教育訓練及宣導活動，以資深志工帶領新進志工之方式，建立共同核心價值與相同服務理念，增加志工團隊向心力。更致力於開發本所專屬的志工形象，製作了志工隊專屬姓名識別徽章、專屬 LOGO 便條紙、專屬姓名背心，建立志工專屬特色與服務品牌。

五、鼓勵高齡志工加入，傳承專業與生命經驗

因應高齡化社會來臨，為提升高齡者參與志願服務，重視高齡志工運用其專業才能及生命經驗服務社會，提高自我價值，延緩高齡者老化及增加健康年數，鼓勵高齡者運用專業才能及豐富生命經驗投入志願服務工作，使高齡志工成為社會公益重要的人力資源。持續招募 65 歲以上各行各業高齡人士加入，提供高齡者參與社會互動性，及提升高齡者實參與志願服務量能，以達到活躍人生，充實老年生活為目標。

六、持續執行「志願服務圓滿計畫」

延續地政局「志願服務圓滿計畫」，加強本市各運用單位（地政局與各地政事務所）聯繫機制，促進凝聚各運用單位志工彼此間之感情，並經由辦理特色活動，達到精進與成長的目標。

七、開發新住民及青少年志工的參與，增加志工參與的多元面相

加強融合新住民的參與，提升志願服務量，達到族群融合，活化志願服務之目標。鼓勵青年投入志願服務活動，導入年輕人的活力與動能，提升本所志願服務的動力。

八、辦理志願服務滿意度調查

為持續精進志願服務品質，定期辦理滿意度調查，包含內部志工滿意度調查及外部民眾(受服務者) 滿意度調查，透過蒐集之意見，做為未來改善之依據。

陸、實施方式

一、參與及配合主管機關推動志工相關業務

- (一) 配合主管機關辦理各項志工業務及績效評鑑作業。
- (二) 定期將志工相關業務執行成果依限報送主管機關。
- (三) 透過通訊軟體即時傳遞機關重要訊息、講習資訊或各項志工活動，加強與志工間的聯絡及關懷互動。

二、強化志願服務量能，推動志工質量提升

- (一) 「質」的提升：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，並協助本所志工報名參加本所、各所或主管機關等單位辦理之基礎或特殊教育訓練，以充實志工知能，提升志工服務的專業能力。
- (二) 「量」的提升：配合地政局志工成長目標，開發招募高齡志工、引導志工、地政士志工、家庭志工、公教志工、青年志工及具備英語服務能力志工等多元志工加入。

三、運用本市之志工媒合平台功能，推動願服務管理資訊化

志工值班時，透過臺中市政府志工服務平台簽到退，並定期於衛生福利部志願服務資訊整合系統更新及新增建置志工基本資料、服務時數及教育訓練等資料，以維護志工之基本權益。

四、發展多元與創新志願服務方案

以志願服務為核心，發展多元與創新或特色服務方案，例如：設計專屬志工服務日誌筆記本(便條紙)、製作舒適透氣志工專屬姓名夏季背心、邀請志工參加與主任有約交流日、邀請志工參加慶生活動、邀請志工參加新春團拜活動、設計引導志工線上排班表等，表達本所關懷與增進互動，使志願服務融入每個人的生活中。

五、鼓勵高齡志工加入，傳承專業與生命經驗

透過多元宣導，持續招募家庭成員、地政士或各行業有興趣之 65 歲以上高齡人士加入志工行列，提供高齡者參與社會互動性，及提升高齡者參與志願服務量能，傳承其專業及智慧，以達到活躍人生，充實老年生活為目標。

六、辦理志願服務圓滿計畫

依「臺中市政府地政局暨各地政事務所志願服務圓滿計畫」，辦理觀摩研習、參訪活動，讓志工們可相互認識其他志願服務團隊，凝聚彼此之間情感，增進自我提升及為民服務品質。

七、開發新住民、青少年志工的參與，增加志工參與的多元面相

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，達到多元文化融合，形塑為民服務新氣象。透過宣導活動，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，藉此認識志願服務，以提升志願服務之參與情形。

八、召開志願服務聯繫會報

- (一) 配合主管機關召開志願服務聯繫會報。
- (二) 舉辦 2 次志願服務工作聯繫會報，並邀請全體志工參加，進行意見交流與溝通，並達到志工互相交流之目標。

九、辦理志工福利、獎勵及表揚業務

- (一) 辦理志工意外事故保險，保障志工權益與安全。
- (二) 辦理獎勵、表揚志願服務相關活動。
- (三) 辦理志工福利及聯誼活動 (邀請志工參加新春聯歡、志工參訪、文康活動等)。

十、多元宣導志願服務工作

- (一) 運用臉書(Facebook)、社群媒體、LINE 通訊 APP、官方網站、跑馬燈、文宣海報、多媒體電視牆及里民大會業務推廣，積極宣導招募具有熱忱之社區居民、高齡志工、青少年等加入志願服務團隊，投入為民服務工作。
- (二) 利用臺中市志工媒合平台及衛生福利部志願服務資訊系統，刊登志願服務招募訊息及相關活動。

十一、志願服務教育訓練

協助志工報名參加本市各地政事務所或及相關主管機關，辦理之基礎、在職或特殊教育訓練。

柒、計畫期程

自 115 年 1 月 1 日 至 115 年 12 月 31 日。

月份 工作項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
參與及配合上級機關共同推動志願服務業務												
強化志願服務量能，推動志工質量提升												
運用本市之志工媒合平台功能，推動願服務管理資訊化												
發展多元與創新志願服務方案												
鼓勵高齡志工加入，傳承專業與生命經驗												
辦理志願服務圓滿計畫												
開發新住民及青少年志工的參與，增加志工參與的多元面相												
召開志願服務聯繫會報												
辦理志工福利、獎勵及表揚業務												
多元宣導志願服務工作												
志願服務教育訓練												

工作項目 \ 月份												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
提報志願服務報表												
提報志願服務紀錄冊供查核												

捌、經費

本計畫經費擬由 115 年度「一般行政 - 行政管理-一般事務費」項下支應。

玖、預期效益

- 一、多元宣導服務，提升志工量能：透過多元宣導志願服務，強力招募宣導，突破時間與空間限制，使更多人得知參與志工服務資訊，提升參與志工服務的意願。
- 二、招募不同志工，增加服務廣度：加入志工積極招募多面相之志工如高齡志工、引導志工、地政士志工、家庭志工、公教志工、青年志工及具備英語、客語服務能力志工等多元志工加入，提升本所志工量能及增加實際志工人數成長率。
- 三、促進志工交流，凝聚圓滿心力：積極推動「臺中市政府地政局志願服務圓滿計畫」，增加志工與志工之互動，透過活動凝聚彼此感情，讓志工們可發揮平時服務民眾，進而服務內部志工，志工們互相除觀摩學習，更凝聚彼此之間的感情。
- 四、辦理聯繫會報，加強團隊互動：邀請志工參加上、下半年舉辦之志願服務聯繫會報，會中傳達地政業務、志工業務及教育訓練等相關資訊，進行志工相關提案表決，藉以增加志工夥伴互動，提升志工隊團隊精神。
- 五、鼓勵參與各項活動，促進情感交流：積極邀請志工參加機關舉辦之慶生、新春團拜等活動，藉由活動期間，志工與同仁間彼此閒話家常、交流服務經驗，更加強團隊向心力，提升服務品質。
- 六、辦理訓練觀摩，增進服務品質：加強志願服務人員的教育訓練、觀摩學習等活動，充實志願服務人員專業能力及為民服務品質，並提升志願服務人

員的質與量。

- 七、適時表揚志工，增加服務精神：配合辦理志工表揚活動，激勵志工並彰顯志願服務精神，以增進及充實志願服務工作品質，並達到照顧志工之目標。
- 八、辦理志工福利，維護志工權益：落實辦理志工意外保險、志工參訪等福利措施，保障志工權益與安全。