

臺中市政府地政局 113 年度志願服務實施計畫

中華民國 113 年 1 月 17 日中市地籍一字第 1120056523 號函訂定

壹、前言

志願服務能夠讓社區和社會中的人民在生活中變得更充實和自我滿足，且為民眾參與公共事務的最佳途徑，對於社會發展有積極且正向的作用，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，透過志工服務熱誠、體貼、親切的特質，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。

團結具有服務熱誠的民眾，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，以「地政志工，溫暖臺中」之「WARM」為使命，其內容包含「W-健康幸福（Welfare）」、「A-豐富多元（Abundant）」、「R-用心可靠（Reliable）」及「M-主動積極（Motivated）」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、強化志願服務效能，提升志願服務量能

本局致力配合推廣志願服務工作，宣導志願服務精神，鼓勵所屬志工參加各類志工訓練，提升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，民眾可依個人興趣、專長或服務區域選擇服務對象或單位，滿足志工需求。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在地文化及業務特性，發展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，創新特色服務方案，提高多元志工參與意願。

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家庭志工、新住民志工、青年志工、企業志工及高齡志工等各類型多元志工。

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，讓志工在服務過程中探尋自我價值及自我肯定。

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）聯繫機制及交流，並凝聚各運用單位志工間之情感。

七、推動青年人力參與志願服務

本局積極推動青年人力參與志願服務，參考英國國家青年局教育和技能部門的一項研究，青年人力在志願服務過程中能夠學到：個人專長(包含計畫、負責、自我管理、自我意識、溝通技巧及自信力等)、人際關係技巧(包含團隊合作、人際關係管理及傾聽等)、了解社會議

題(包含工作準備、權利和義務、了解自己、了解社會及包容多元等)。
這些技能有助於日後運用於團隊生活及個人管理。

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(如活動參與、透過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) 透過電子郵件、社群軟體或電話等方式，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 2 次聯繫會報或聯誼活動，各地政事務所指派合適人員與會。會中傳達本市志願服務願景及本局志願服務目標。
- (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) 鼓勵志工妥善運用網路課程(如：台北e大)，完成志願服務基礎訓練；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 113 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，融入性別平等及永續發展議題，邁向性別友善並落實志願服務永續性。

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業務執行需要，提供多元且特色之教育訓練。

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並積極推動靈性照顧，提升高齡者實現自我價值，達到活躍老化的目標。
- (二) 本局及各地政事務所視業務推動情形，招募不同年齡層或類型之志工，並創新或調整服務內容，吸引民眾加入志工，並提高志工久任意願。
- (三) 結合宣導活動，邀請青年志工、新住民團體或家庭志工共同參與志願服務活動，藉此認識志願服務，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、推動青年人力參與志願服務

透過多元宣導及家庭成員的捲動，使更多青年人力加入志願服務行列，藉由青銀志工合作模式，使團隊更具活力、適應力及創造力。

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。
- 六、辦理聯繫會報或聯誼活動 2 場次，達 50 人次參與。

柒、計畫期程：自 113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日止。

計畫項目	月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	志願服務圓滿計畫												
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													
推動青年人力參與志願服務													

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。