

# 臺中市中山地政事務所 115 年度志願服務實施計畫

中華民國 115 年 2 月 9 日中山地所四字第 1150001103 號函訂定

## 壹、依據

- 一、 志願服務法。
- 二、 臺中市政府地政局 115 年度志願服務實施計畫。

## 貳、目的

為結合及活化社會人力資源，積極參與及配合本市志願服務年度主題，於 12 月 5 日國際志工日，推展各項地政業務，藉由志工服務熱誠、體貼、親切的無私奉獻，發揚志願服務精神，提供更優質、多元化服務，打造友善(Friendship)、優質(Excellence)、活力(Energy)、關愛(Love)的地政事務所，讓民眾、志工、員工都能感受幸福(Feel Good)。

115 年以「地政志工，連心臺中」為年度使命，延續「LINK」四大理念，「L—關懷 (Love)」、「I—啟發 (Inspire)」、「N—連結 (Network)」及「K—延續 (Keep)」，期勉志工夥伴持續以關懷、啟發、連結與延續為核心精神，攜手構築「連心網絡」，串聯社會各個角落的力量，讓地政服務更具人情溫度，讓城市更富凝聚力與幸福感。

## 參、辦理單位

臺中市中山地政事務所及所屬感恩志工服務隊、感恩樂齡志工服務隊。

## 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

配合推廣志願服務工作，鼓勵志工參加相關教育訓練，提升志工相關專業知能與服務效能，並於宣導活動中積極辦理招募民眾加入志工服務行列，以達志工人數成長目標。

## 三、推動志願服務管理資訊化

應對資訊時代潮流，藉由網路的便利性，運用本市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，利用衛生福利部志願服務資訊整合系統來管理志工資料及榮譽卡的發放，簡化行政作業流程，讓志工資源有效管理及統整。

## 四、發展多元創新特色志願服務方案

根據本所轄區文化與業務特點，發展多樣且豐富的志願服務，動員家庭成員、社區居民及當地青年參與，並創新服務方案，以提升多元志工的參與意願。

## 五、志願服務人力多元化

為增添志願服務多元化及在地文化特色，捲動家庭成員、企業志工、社區居民及當地青年參與的能量，並依業務特性、志工興趣、專業等多樣化的服務性質，成立引導志工、法律諮詢志工、檔案志工、園藝志工等各類型專業志工，發展創新或特色服務方案，以提升志工的多元參與意願，更讓志工於服務過程中探尋自我價值與自我肯定，使志願服務融入每個人的生活中。

## 六、推動「志願服務圓滿計畫」

延續臺中市政府地政局暨各地政事務所志願服務圓滿計畫，藉由觀摩學習、參訪活動等聯繫機制及交流，凝聚志工感情，提升服務品質。

## 七、鼓勵長者參與志願服務

為因應臺灣高齡化社會，積極促進長者社會參與，建立社會聯繫，並促進身心健康及靈性照顧等福祉，結合長者服務、活用銀髮達人，持續推動高齡志工，提升高齡者參與力及志願服務量能。

## 八、鼓勵青年人力共同參與志願服務

鼓勵青年人力加入志願服務，從中學習到個人專長、人際關係、社會議題等技能，有助於日後運用於團體生活及個人管理。

## 九、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，內容包含：

### （一）內部志工滿意度調查

了解志工對服務內容、訓練課程、行政支援及溝通機制等面向之意見，作為改善與激勵之依據。

### （二）外部民眾（受服務者）滿意度調查

透過問卷或訪談方式蒐集受服務對象意見，評估志工服務成效與民眾滿意度，作為未來優化服務及訓練方向之參考。

## 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或失能保險及傷害醫療保險，保障志工的權益與安全。

(五) 訂定志工考核規定及志願服務獎勵辦法，每年對所轄志工進行年度考核，並針對考核結果輔導改善。

(六) 定期填報執行成果及報表。

(七) 每年召開 2 次志願服務聯繫會報，傳達本市志願服務政策願景，進行意見溝通、分享服務經驗，並於下半年聯繫會報選舉 116 年度志工隊副隊長（隊長由 115 年度副隊長晉升）。

(八) 其他政策性業務

於衛生福利部志願服務資訊整合系統建置志工基本資料、志工紀錄冊資料、教育訓練資料、服務時數、志工保險、各項獎勵獎項等，並定期更新。

## 二、強化志願服務量能

(一) 「質」升：鼓勵志工妥善運用網路課程（如：臺北 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) 「量」增：預定志工成長率目標值訂為 2%，全力推動多元志工招募，期使志工人數成長達標。

- (三) 辦理志願服務業務時，融入性別平等、靈性照顧及永續發展議題，邁向性別友善、跨世代合作並落實志願服務永續性。

### 三、志願服務管理資訊化

- (一) 於臺中市志工媒合平台刊登志願服務招募訊息與各類型活動。
- (二) 善用既有 E 化志工管理資訊系統，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

發展多樣創新且具特色的服務方案，積極推動志願服務家庭化、在地化與活力化。透過動員家庭成員、社區居民及當地青年，將志願服務融入日常生活。同時，根據不同類型志工及業務執行需求，提供多元且具特色的教育訓練。

### 五、志願服務人力多元化

- (一) 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) 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「志願服務圓滿計畫」

本所至少擔任牽手端及牽線端各 1 次，與本市其他地政事務所交流、景點參訪、讓志工可以互相觀摩學習，凝聚志工彼此情誼。

## 七、鼓勵長者參與志願服務

因應高齡化社會趨勢，本所持續推廣高齡者參與志願服務，結合「連心臺中」精神，鼓勵長者運用自身經驗與專長投入公共服務，傳承技藝與智慧。藉由服務活動增進社會互動、促進身心健康，實踐活躍老化與終身學習的理念。

## 八、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。

## 九、辦理志願服務滿意度調查

為精進志願服務管理與效能，定期辦理滿意度調查，作為檢視服務品質與政策推動成果之依據。

- (一) 內部志工滿意度調查：蒐集志工對服務內容、訓練課程、行政支援、工作環境及督導機制等意見，作為後續制度檢討與改進參考，以提升志工參與意願與持續服務動能。
- (二) 外部民眾（受服務者）滿意度調查：透過問卷、線上回饋或訪談方式，了解民眾對志工服務態度、專業程度及整體滿意度之評價，據以研擬服務改善方案，強化地政志工服務形象與公共信任。

## 陸、預期效益

- 一、本所志工計 36 人，若志工每人每年提供 100 小時服務，1 年可獲得 3,600 小時服務，平均每天服務 300 人次，1 年約可服務 75,000 人次（300 人次\*250 天=75,000 人次）。
- 二、本所志工人數年度成長率達 2%。
- 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、志工招募多元化，響應本市年度志願服務計畫，讓社會人力資源得以活化。
- 五、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。
- 六、藉由「志願服務圓滿計畫」之持續執行，讓志工可以互相觀摩學習，凝聚彼此間的情誼。

柒、計畫期程：自 115 年 1 月 1 日至 115 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					■	■			■	■	■		
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	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

計畫項目	月份												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
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推動志願服務業務、宣導活動													
發展多元創新特色志願服務方案													
鼓勵長者參與志願服務、推動青年人力參與志願服務													
辦理志願服務滿意度調查													

### 捌、經費

本計畫所需經費由本所年度編列相關經費項下支應。

玖、本計畫奉准後實施，修正時亦同。