

臺中市西區戶政事務所

113年度志願服務工作計畫

壹、前言：為有效運用社會人力資源，參與推動戶政便民措施，藉以縮短與民眾間的距離，協助提供市民更優質的服務。

貳、對象：本所全體志工。

參、依據：「志願服務法」、「臺中市績優志願服務人員及團體獎勵要點」暨「臺中市政府民政業務志願服務實施要點」。

肆、辦理事項：

一、政策面：

(一)志願服務推展策略：提供妥善之訓練管理及服務環境，以吸引熱心公益人士參與貢獻所能，弘揚志願服務文化。

(二)志願服務專業人力素質與配置：

1. 招募符合本所服務理念之對象：

(1)鼓勵退休公教人員，以提昇人力素質，增進服務效能。

(2)身體健康，具主動、積極、刻苦耐勞之精神，並能熱心參與之人士。

2. 招募方式：

(1)於本所張貼招募海報、臺中市志工媒合平台、本所網站及臉書公告徵求。

(2)親自報名，經面談適合者試用後擇優錄用。

3. 志工類別：

(1)本所志願隊隊員分為：一般志工、行政志工及學生志工。

(2)隊員由本所自行甄選或接受推薦，不計任何報酬，誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等，志願協助本所推動戶政業務者。

4. 服務項目：

(1)一般志工：

①以「走動式服務」引導洽公民眾。

②協助民眾填寫交通卡資料、操作自動照相機拍照服務、代填書表、年長及身心障礙人士愛心服務。

③協助法令政策宣導及資料分送、申請書表範例影印及補充、候辦區書報雜誌整理歸位、檢視整理本所洽公環境。

④戶籍登記等申請書掃瞄建置。

⑤協助辦理各項活動及其他臨時協辦事項。

(2)行政志工：親臨本所或以電話、傳真方式，提供本所專業、知識、經驗、技術之諮詢，協助本所推動所務。

(3)學生志工：戶籍登記等申請書、公文檔案掃瞄建置及其他臨時協辦事項。

5.服務時間：每週一至週五分兩個時段，彈性值勤時間為：上午時段(08:00~12:00)，下午時段(13:30~17:30)，每次服勤應簽到及簽退。

二、法制面：

(一)權利：

- 1.保險：服勤期間投保意外事故保險。
- 2.志願服務工作人員為本所服務團隊之一員，任期內得參加本所各項聯誼及團體活動。
- 3.提報或薦送服務績優志工參加衛生福利部及臺中市政府辦理之各項績優志工選拔或表揚活動。
- 4.依「內政部獎勵志願服務戶政機關工作人員要點」相關規定，推薦參加接受表揚及獎勵活動。

(二)義務：

- 1.志願服務工作隊置隊長一人、副隊長一人，由志工隊員投票票選擔任，任期二年，連選得連任一次。
 - (1)隊長綜理該隊服務事項，並協助辦理隊員排班輪值、文書等工作。
 - (2)隊長得視實際需要，調配人力執行勤務，行政事務幕僚作業由本所協助辦理。
 - (3)隊長出缺時，由票選時次一高票者遞補擔任，任期至原任期屆滿之日止。
- 2.應依規定時間服勤，每次以二小時為原則（執勤方式：執勤時間為40分鐘休息10鐘），因故無法服勤時，應事前報告隊長（或承辦人員），並覓妥代理志工代為值勤。
- 3.值勤時應辦理簽到、退，穿著「服務背心」及配戴「識別證」，並記錄出（值）勤狀況。
- 4.應在指定處所值勤或待命，服務禮貌週到，態度謙和，愛護公物，

遇有來賓洽詢，應親切接待，妥為說明，並立即通報。

5. 應嚴守機關業務機密。

(三) 停聘：

1. 品行不端，行為不檢，情節重大者。
2. 因故不克繼續服務者。
3. 其他經本所認定不適續任擔任本所志工者。

三、管理面：

(一) 行銷管理：

1. 志工教育訓練之規劃、執行：

- (1) 職前教育訓練：需接受所務簡介、環境介紹、服勤規定、服務禮儀課程。
- (2) 基礎及特殊教育訓練：除行政志工及學生志工外，新進隊員需接受志工基礎訓練及特殊訓練課程。
- (3) 在職教育訓練：
 - ① 配合執行勤務需要：辦理教育訓練，加強戶政專業實務知識及相關作業流程等，藉由溝通及交流以提昇服務效能。
 - ② 配合參加外部或上級機關辦理之相關教育訓練或聯誼會。

2. 志願服務招募宣導及推動：

- (1) 製作招募志工海報張貼於本所公告欄。
- (2) 於本所網站、臉書及臺中市志工媒合平台及跑馬燈刊登招募訊息。

(二) 行政管理：

1. 志工團隊管理及運用：志工新進辭退異動、服務時數、訓練時數登錄全國志願服務整合系統，完整記錄志工服務狀況，並依個人資料保護法相關規定，妥為保管名冊資料及系統帳號密碼。
2. 志願服務工作證及紀錄冊發放，製作志願服務人員「識別證」於服勤中配戴，並定期於志願服務紀錄冊登載服務時數、訓練時數。
3. 因學生志工屬短期任務型志工，故時數係以紙本時數證明開立。

四、績效面：

- (一) 聯繫會議：配合執行勤務需要，辦理教育訓練及聯繫會議，除加強戶政專業知能，並透過溝通互動及經驗分享，提昇服務效能。
- (二) 志願服務獎勵表揚：提報或薦送服務績優志工參加內政部、衛生福利部及臺中市政府辦理之各項績優志工選拔或表揚活動。

(三)志工保險及其他保障措施：為保障志工權益，編列志工平安保險經費，於服勤期間投保意外事故保險。

(四)志工福利與聯誼活動：

1. 配合市府戶政志工教育訓練。

2. 志願服務榮譽卡：持續服務3年以上，通過基礎及特殊訓練，服務時數達300小時以上者。

3. 辦理志工聯誼活動，並定期每6個月辦理志工慶生活動。

(五)推動人力運用績效：

1. 志工服務時數、人數造冊統計。

2. 定期考核服務態度、工作績效與團隊成員互動等，以有效管理運用人力。

伍、計畫期程：113年1月1日至113年12月31日

計畫/月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
聯繫會報												
績優提報							1					
聯誼活動												
配合市府措施												

伍、預期效益：

(一)增進自我成長：安排志工參與各項研習活動。

(二)定期專業訓練：加強電話接待禮儀及戶籍專業知能訓練，以協助民眾電話諮詢及走動導引服務，藉志工人力素質之提昇，充分發揮工作效能。

(三)鼓勵自我實現：依個人專長分派工作，使能各展所長，協助本所推展所務。

陸、預算科目及金額：：本計畫由113年度戶政業務-戶政業務-業務費項下支應共計新臺幣伍萬陸仟元整。

柒、本計畫奉准後實施，修正時亦同。