

臺中市政府秘書處 107 年度志願服務實施計畫

壹、前言：有鑑於政府人力資源有限，期結合民間力量，運用民間資源，鼓勵民眾參與社會公共事務、提昇為民服務的熱忱，踐行市長「希望城市，志工首都」施政願景，加強志願服務效能，提供更優質化、多元化之為民服務效率與品質，落實推動以市民為優先之高效能政府，共同打造幸福臺中，爰訂定本計畫。

貳、主辦單位：臺中市政府秘書處

參、計畫對象：臺中市政府秘書處志工隊

肆、計畫內容：

一、政策面：依據本府 107 年度志願服務實施計畫，配合推動 2018 花博志工上線年活動、落實本市志工媒合平臺登錄作業、增進高齡志工參與志願服務暨推動本處志工質量倍增。

二、管理面：

(一) 行銷管理

- 1、規劃辦理本處志工招募，並將志工招募相關訊息放置於本市志工媒合平臺，提供市民參考。
- 2、配合本府志願服務主管機關（社會局）辦理相關志願服務訓練、宣導暨表揚等活動。
- 3、配合本府志願服務主管機關（社會局）辦理 2018 花博志工上線年活動，除鼓勵轄下所屬志工加入花博志工，協助各任務分組等事宜外，並於導覽各界團體參訪臺灣大道市政大樓時，主動介紹 2018 花博 GNP 核心價值，共同行銷花博盛會。
- 4、配合本府志願服務主管機關（社會局）報導志願服務人物故事，推薦本處合適志工接受採訪；並協助該局每半年發行「溫馨臺中」期刊予所屬志工隊。

(二) 行政管理

- 1、每年辦理 2 場次志工團隊業務聯繫會議(志工大會)，並請主任秘書以上層級相關主管主持，會中傳達本市志願服務政策願景，並落實會議決議事項。
- 2、將志工工作區分為導覽組、文檔組等二組，文檔組之工作內容為協助本處文檔科公文交換中心諮詢引導服務；導覽組之工作內容為規劃營造優質參訪動線，提供參訪貴賓及團體本府優質空間之導覽，並以電子化資訊代替紙本提供參訪團體本府導覽相關宣導折頁檔案。同時為因應國際交流日益頻繁，陸續招募多國語言導覽專才人力(含新住民志工)，提供多語導覽服務需求。
- 3、參酌志工個人需求，規劃妥適課程，每年定期舉辦各項教育訓練(包含特殊訓練、專業講座等)外，研議新增多元學習管道，期充實志工知能，讓志工吸收新知自我成長，達到能力強化與適性輔導，並增進志工專業服務品質。
- 4、定期規劃舉辦導覽觀摩研習營，以達到增廣見聞、拓展志工能見度之目的。
- 5、定期至「衛生福利部志願服務資訊整合系統」登載資料。
- 6、加強保障本處志工權益並增進其福利，依規定核發志工服務識別證及服務紀錄冊以表彰其服務成效；並且積極辦理志工意外事故保險，以健全志工福利。
- 7、持續運用本處線上導覽預約暨志工管理系統，開放各界參訪團體隨時透過線上導覽預約申請蒞府參觀，以打造客製化服務亮點；並經由志工管理系統，確實掌握志工導覽服務人力運用情形。
- 8、依據「臺中市政府秘書處志願服務人員離職書」之作法確實瞭解本處志願服務人員離職原因，並作為改進參考以提升志願服務管理品質。
- 9、依據志工隊成員個別需求，提供相關諮詢或輔導。

三、 績效面：

- (一)配合本府持續推動高齡退休友善城市方案，鼓勵有外語專長、對導覽有興趣之年長者參與志願服務，達到活到老、學到老之終身學習理念，以活躍老化為目標。
- (二)鼓勵有外語專長、對導覽有興趣之新住民志工共同參與志願服務，創造更多的分享與回饋，提升本市志願服務廣度與深度。
- (三)定期填報「臺中市推動志願服務、建構志工首都人力概況表(半年報)」與「臺中市推動高齡者參與志願服務成果統計表」予本府志願服務主管機關(社會局)。
- (四)執行志工質量倍增計畫，達到本年度本處志工人數成長 8% 目標值，定期繳交執行成果予主管機關(社會局)。
- (五)每年依「臺中市政府秘書處志願服務人員獎勵實施計畫」獲獎志工，於本處員工激勵暨志工表揚活動予公開表揚，以激勵志工士氣。
- (六)定期對志工隊成員進行績效考核，以維持志工服務品質。

伍、計畫期程：由 107 年 1 月 1 日 至 107 年 12 月 31 日。

計畫	月份											
	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
聯繫會議(志工大會)				●								●
志工幹部會議	●		●						●			●
教育訓練(包含專業講座)			●			●			●		●	
觀摩研習				●						●		
志工保險	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
志工招募							●	●	●	●	●	●

志工表揚	●											
志工考核												●

陸、預期效益：

- 一、本處志工人數成長 8%目標值。
- 二、辦理志工專業教育訓練 4 場次，達 80 人參與。
- 三、辦理志工觀摩研習活動 2 場次，達 80 人參與。
- 四、辦理本處志工投保意外身故保險，達本處志工隊 100%受益。
- 五、辦理志工團隊業務聯繫會議(志工大會)2 場次，達 50 人參與。
- 六、辦理本處志工表揚活動，以激勵志工並表彰志工精神。
- 七、辦理本處志工考核機制，以維持志工服務品質。

柒、經費：

本計畫擬由 107 年度公共關係業務—公共關係—事務費—一般事務費項下支應共計新臺幣 30 萬元整。