**桃園市平鎮區戶政事務所志願服務計畫書**

113年3月5日訂定

1. **依據：**志願服務法第7條規定辦理。

**二、 計畫目的**：為響應張市長「大桃園善好」之政見，建構「志工桃園．攜手善行」之志願服務政策願景，以「打造桃園好未來、發揮桃園公民力」為政策推動目的，規劃運用各項志願服務推展策略，並據以擬定年度推動計畫，以增進市民福祉與生活品質，擴大服務層面提升行政效能，成立志願服務隊。

**三、 辦理單位：**桃園市平鎮區戶政事務所。

1. **志工召募：**

(一)召募對象：為推動高齡、青年、企業及家庭志工，鼓勵志願於本市參與志願服務工作並具有高度服務熱誠者(如：各大專院校、在職人員及其眷屬、家庭主婦、銀髮長者、已退休之人員、新住民、原住民等各領域與年齡層之社會大眾)加入本所志工之行列，共同推動多元志工。

(二)召募管道：透過本所網站、公布欄、本所員工或志工介紹或志願服務系統媒合召募，同時召募儲備志工，遇有志工離職，由儲備志工遞補。

(三)甄選方式：志工之甄選先依報名資料為形式資格審查，符合資格者通知面談，以瞭解其服務之動機及確認其專長、興趣、方便服務時段，實習期滿經考評合格者，即開始排班值勤。

1. **志工訓練：**為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，適時對志

工辦理下列教育訓練：

1. 基礎教育訓練：

安排所屬新進志工參與桃園市政府或與其他單位舉辦之志願服務基礎訓練，並於訓練期滿後，由訓練單位發給結業證明書，訓練時數及課綱依衛生福利部之規定辦理。

(二)特殊教育訓練：

## 為強化志工專業知能，熟悉工作環境為主。由本所輔導受過基礎訓練之志工參加市府或與其他單位開辦之特殊訓練課程，訓練期滿後

## ，由訓練單位發給結業證明書；並協助領取志願服務紀錄冊及授與志願服務證，以維護民眾及志工之基本權益。

(三)在職教育訓練：

## 為提升高齡志工靈性照顧與健全身心健康，及增進所屬志工服務品質和績效，依需求安排志工參加本所舉辦之身心靈相關主題課程。

(四)志願服務承辦人及督導訓練：為提升志願服務承辦人之管理知能，

提升志願服務工作推動成效，參加各項領導相關教育訓練及觀摩研

習。

(五)專業訓練：辦理戶政相關之特殊教育訓練，提昇專業知能。

(六)其他訓練：依志工興趣及需求，適時推薦本所志工參加市府社會局或他機關舉辦之志工成長訓練、領導訓練、身心靈健康課程、觀摩研習等，提昇工作知能與志工靈性需求照顧。

1. **志工之運用：**

(一)服務對象：至本所洽公之民眾。

(二)服務地點：桃園市平鎮區戶政事務所 (地址：桃園市平鎮區德育路242號)。

(三)服務時間：週一至週五上午8時至12時，下午1時至5時，週六上午9時至12時(配合週六延時服務)。

1. **服務內容：**

(一)引導民眾使用自動號碼機，抽取號碼牌，並協助引導至受理櫃檯。

(二)協助身心障礙、老弱婦孺或行動不便之民眾申辦案件。

(三)協助民眾代填申請書表，必要時與青年志工共同協助之。

(四)協助發給相關申請書、同意書及相關戶政法令須知。

(五)與青年志工共同協助民眾使用手機加入本所臉書粉絲團，共同推行網路政令宣導獲得新資訊。

(六)協助民眾找尋失物、提供愛心傘、提供老人眼鏡、協助停車等，必要時與青年志工共同協助之。

(七)照護民眾洽公臨時托兒。

(八)業務繁忙時，協助安撫民眾等候情緒

(九)提供諮詢及其他支援服務性事項。

(十)協助民眾上戶政網站獲取最新法令規定及相關申請作業須知等。

1. **志工管理及輔導：**

(一)志工隊組織編制及任務分工：

1、隊長：隊長綜理隊務，隊員代班、調班無可換班人員時，協調換班，對外代表志工隊。

2、副隊長：協助志工隊長交辦各項事務。

3、志工督導：統籌全隊行政及活動業務。

(二)志工幹部產生：

1、設隊長及副隊長各1人，任期2年，得連選連任1次。

2、曾在本所志工隊擔任志願服務工作2年以上且服務時數達150小時以上，並完成基礎、特殊及成長（含）以上訓練，領有結業證明書者。

3、由全體隊員票選，第一高票當選為隊長、次高票者為副隊長。歷任之隊長卸任後均由本所聘為指導委員，以利隊務運作。

(三)志工隊輔導及管理：

1、差勤管理：新進志工由隊長、副隊長或資深志工輔導其工作任務1次。服勤時應配帶服務證、穿著志工背心，依排定之班次按時出勤並填寫值勤登記簿，不得遲到或早退，如因故無法值勤時，得自行協商其他志工代理或於2日前以電話向本所督導人員請假

，以便安排人員遞補。

2、暫停職務及離職規定：

(1)因故無法繼續服務時，應於1個月前向本所督導人員提出申請

，並辦理離職手續，繳回服務證及志工背心。

(2)服勤期間不能勝任工作，或怠忽職責、損及本所之聲譽，經查屬實者，得經本所主管及志工隊幹部出席人數過半數之決議，解除其志工資格及權利。

(3)為維持志工隊服務之正常運作，志工因故連續請假2個月以上者，應事先向志工督導申請辦理暫停職務並繳回服務證及志工背心，待返回職務時發還；志工因故無法繼續值勤，且需連續請假超過6個月以上或無故曠班3次以上，視為自動辭職，應向督導人員辦理離隊，並繳回志願服務證及志工背心。除因公受傷病假得申請保留資格1年外，其餘離隊後申請復隊仍需視當時志工隊有無志工需求而定。

(四)志工權利義務：

1、志工應有以下權利：

(1)參與本所辦理教育訓練、志工座談會及其他聯誼活動等。

(2)配合本所提報參加市府舉辦之訓練或表揚之人員。

(3)幹部及隊員均為無給職，值勤半日者，由本所酌予補助誤餐費及交通費。

(4)志工於實習期滿經考評合格正式值勤者，由本所辦理意外事故保險。

2、志工應有以下義務：

(1)遵守倫理守則之規定。

(2)遵守本所訂定之規章。

(3)執行隊員之輪值表排定工作。

(4)妥善使用志工服務證。

(5)服務時，應尊重受服務者之權益。

(6)對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。

(7)拒絕向受服務者收取報酬。

(五)志工保險與福利：

志工屬無給職，本所應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助以下費用：

1、交通費：50元（每人每趟/值班滿4小時）。

2、誤餐費：100元（每人每次/值班滿4小時）。

(六)志工考核及獎勵：

1、考核：

(1)由本所志工督導定期考核志工服務情形，選出績優志工於公開場合表揚。

(2)志工依本所之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權益者，由本所負損害賠償責任。志工有故意或重大過失時

，本所對之有求償權。

2、獎勵：

(1)志工服務年資滿3年，服務時數達300小時以上者，得由戶所代為向桃園市政府社會局申請志願服務榮譽卡。

(2)表現優異並符合獎勵資格之志工，本所將推薦內政部、衛生福利部、桃園市政府等志願服務相關表揚獎項，以資鼓勵。

(3)符合「桃園市政府所屬各機關學校志工觀摩活動辦理原則」資格之志工，可參加戶所辦理之志工觀摩活動。

(4)邀請志工參加桃園市政府民政局及本所辦理之年終業務檢討會。

(5)志工為無給職，服勤或參加與業務有關之觀摩、研習或教育訓練等活動，由本所視年度預算酌予補助誤餐費及交通費。

1. **經費來源：**本計畫所需經費由本所113年度預算一般行政-行政管理

-一般業務項下核實支應。

1. **預期效益：**志工領有服務紀錄冊比率達100%、志工保險人數占志工總人

數比率達100%等。

**十一、 本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂。**

**桃園市平鎮區戶政事務所志願服務人員名冊**

| 編號 | 姓名 | 出生  年月日 | 身分證字號 | 聯絡地址 | 聯絡  電話 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 吳善忠 | 43.01.01 | H10216\*\*\*\* | 平鎮區東光路23巷12弄13號 | 0952-026-798 |
| 2 | 吳菊英 | 42.03.14 | K20132\*\*\*\* | 中壢區五族街30巷9號 | 0921-926-376 |
| 3 | 邱鄧菊香 | 28.04.10 | H20204\*\*\*\* | 平鎮區延平路二段430巷75號6樓 | 0937-800-710 |
| 4 | 詹玉蓮 | 46.08.23 | L22128\*\*\*\* | 平鎮區廣東路87巷5號 | 492-7092 |
| 5 | 董瑋庭 | 46.04.08 | H20138\*\*\*\* | 平鎮區忠孝路179巷17弄7號 | 0931-083-867 |
| 6 | 陳阿銀 | 35.11.10 | H20228\*\*\*\* | 平鎮區平安路6巷18號 | 0919-260-655 |
| 7 | 湯秀珠 | 38.02.12 | H20134\*\*\*\* | 中壢區執信二街24號2樓 | 0912-666-646 |
| 8 | 鄒細妹 | 50.03.25 | J22074\*\*\*\* | 中壢區龍岡路3段24巷16弄2號 | 0932-107-723 |
| 9 | 楊鳳珍 | 33.04.21 | H22347\*\*\*\* | 平鎮區振平街122號5樓 | 0911-643-536 |
| 10 | 高懷梅 | 51.10.29 | H22071\*\*\*\* | 中壢區金山街43號 | 0933-259-559 |
| 11 | 林玉娥 | 44.11.25 | H20206\*\*\*\* | 平鎮區平安南街53號8樓 | 0912-513-080 |
| 12 | 葉雲國 | 45.04.08 | K12015\*\*\*\* | 中壢區文化二路322號6樓 | 0937-804-365 |
| 13 | 曾黃月春 | 32.07.25 | H20191\*\*\*\* | 平鎮區復旦路二段117巷27弄27號 | 0938-226-725 |
| 14 | 洪雪琴 | 39.05.01 | R20209\*\*\*\* | 平鎮區文化街47號 | 0937-110-694 |
| 15 | 郝珮瑜 | 60.03.05 | H22045\*\*\*\* | 楊梅區日新街83巷14號 | 0931-192-665 |
| 16 | 劉宴均 | 46.08.06 | H22152\*\*\*\* | 平鎮區南京路12巷7弄25號 | 0925-358-628 |
| 17 | 陳浩宇 | 43.07.23 | C10072\*\*\*\* | 平鎮區忠孝路179巷17弄7號 | 0933-965-816 |
| 18 | 吳偉萍 | 39.06.08 | H20084\*\*\*\* | 平鎮區金興街23號 | 0928-828-334 |
| 19 | 江月桂 | 44.02.05 | H20218\*\*\*\* | 平鎮區環南路403巷25號 | 0937-705-898 |
| 20 | 林望安 | 40.09.23 | B10102\*\*\*\* | 平鎮區平安南街53號8樓 | 0958-356-638 |
| 21 | 蔡月娥 | 45.04.05 | H20138\*\*\*\* | 平鎮區義興里新興路184之2號 | 0912-926-250 |
| 22 | 詹玉娥 | 46.04.01 | H20139\*\*\*\* | 中壢區龍岡路二段73巷7號3樓 | 0910-699-017 |