

# 110 年度臺北市政府志願服務工作計畫

110.1.27

壹、願景：本府依循聯合國永續發展的精神，以加強環境保護、推廣社會公義、促進經濟發展為目標，號召民眾投入志願服務工作，有效的管理和整合策略來增進本市各項建設及公益，政府與市民共同實現，以成為宜居永續的城市為願景，提升本市生活素質，並與全民分享，特訂定本計畫。

## 貳、策略：

- 一、友善：以單一服務窗口概念，整合臺北市各目的事業主管機關業務，透過公私協力，建立志願服務整合、協調之平臺，強化招募、訓練及獎勵表揚等經驗，加強推展與其他專業結合，將志願服務推向制度化、專業化、社區化、整合化目標發展的目標，提供志工、運用單位最直接的服務。
- 二、創新：創新志願服務推廣模式，配合社會局致力推動行政流程簡化及資訊化作業，透過簡化行政流程及資訊化作業，減輕業務承辦人員負擔，使志願服務運用單位更願意投入推動與招募志工。
- 三、樂活：結合社會安全網及環境保護，鼓勵企業及高齡等多元志工成為友善社區種子人員，期望能讓市民參與的理念，具體落實在志願服務的推展工作上，使居民對所生活的城市有強烈的歸屬感及參與感。

參、依據：志願服務法、志願服務證及服務紀錄冊管理辦法、申請志願服務榮譽卡作業指引等相關法規。

## 肆、現況分析：

- 一、根據 109 年統計，本市志工共有 1,193 隊，7 萬 6,230 人，總服務人次為 31,873,120 人次，總服務時數為 4,338,305 小時，平均每位志工年度服務時數約達 56.91 小時，服務領域包含社會福利、為民服務、衛生保健、教育、環保、文化教育、警政治安、消防、道路交通建設維護等，服務成果相當可觀。
- 二、本府 109 年底共有 27 個一級機關暨 12 區公所運用志願服務人力（約佔一級機關暨區公所的 86.67%），提供市民參與各項公共服務機會。

伍、實施期程：自核定日起至 110 年 12 月 31 日止。

陸、辦理單位：本府各機關單位。

## 柒、工作內容：

除了本府各局處應落實志願服務法規及配合中央主管機關評鑑指標辦理志願服務業務外，整體志願服務之發展以持續發展志願服務業務資訊化，簡化公私部門相關作業流程，並續推動增加志願服務參予意願之方案為目標，分述如下：

### 一、各局處落實志願服務法規及配合中央主管機關評鑑指標辦理下列事項：

#### (一) 規劃志願服務發展藍圖並訂定年度計畫：

1. 結合各局處政策目標，規劃具體可行之志願服務願景及策略。
2. 依據政策願景及推動策略訂定年度工作計畫

#### (二) 編列相關預算：預算成長或未減少，預算執行率成長 5%或執行率達 90%以上。

#### (三) 活化宣導與行銷：各目的事業主管機關依業務需求訂定志願服務宣導目標及行銷策略，並運用各項媒體資源，宣傳志願服務推行成果，並依志願服務法受理民間志願服務運用者申請志願服務計畫備案。

#### (四) 加強資源連結：結合民間人力、物力及財力等社會資源，共同推動志願服務。

#### (五) 辦理聯繫會報：

1. 本府主管機關辦理 2 場全府志願服務聯繫會報，並由副秘書長以上長官主持，以協調各項志願服務業務。
2. 各目的事業主管機關針對所轄志工運用團隊召開至少 1 次志願服務聯繫會報，並由主任秘書以上人員主持，強化各運用單位之溝通及聯繫，並對建議事項有後續之處理及追蹤列管。

#### (六) 志願服務評鑑：各目的事業主管機關訂定評鑑相關規定及辦理對各志願服務運用單位之評鑑並彙編報告或專輯以為參考，分析具體成效或建議，提供積極改進措施或回應。

#### (七) 督導所轄運用單位辦理志工意外保險：各目的事業主管機關確實督導所轄志工運用單位辦理志工意外事故保險，預計投保率達 100%。

#### (八) 志願服務紀錄冊之管理：各目的事業主管機關發放紀錄冊，並確實輔導並查核所轄運用單位對志願服務紀錄冊之管理情形，及志工基本資料建置。預計領冊率達 100%，並至少辦理 1 次書面或實地抽驗。

#### (九) 獎勵表揚：各目的事業主管機關辦理績優志工或團隊表揚獎

勵活動，以激勵志工及志工團隊之服務士氣。

**(十) 辦理各項志願服務訓練：**

1. 各目的事業主管機關依需求自行辦理或協助志工運用單位辦理志工基礎訓練、特殊訓練及專業相關訓練，提升志工之服務知能及品質。預計辦理至少 10 場次基礎訓練、10 場次特殊訓練及 4 場次專業訓練實體課程。
2. 臺北 E 大網路課程部分開設 3 堂基礎訓練、社會福利類特殊訓練及 10 堂專業訓練、成長訓練，預計共 3 萬人次參訓，以提升志工之服務知能及品質。

**(十一) 各目的事業主管機關依業務特性及需求，推動各項志願服務創新、研發方案。**

**二、持續優化本市志工管理整合平臺：**

- (一) 本市志工管理整合平臺已於 108 年 7 月正式上線，並持續優化，提供志願服務運用單位線上申請備案、志工服務證、線上簽到退等服務，以建立志工服務時數、教育訓練、保險、獎勵等，並介接至衛生福利部志願服務整合系統，協助運用單位志工管理查詢，逐步減少運用單位運用志工之行政工作，完整建置本市志工資料庫，促進本市志願服務發展。
- (二) 110 年系統持續依各目的事業主管機關及運用單位之建議調整優化平台功能以符合需求。

**三、增加志願服務參與：**

- (一) **發展「企業志工」：**近年來，企業社會責任（CSR）逐漸受到重視，本市為臺灣的經濟、金融中心，國內外企業總部皆設於此。企業除了替股東賺錢，還應重視社會投資報酬率（SROI），對社會、環境的永續發展有所貢獻；唯有落實企業社會責任的企業，才能獲得消費者的認可，達到商業利益與社會、環境關懷的三贏，創造更多的社會價值。
  1. 尋找本市有意參與志願服務之企業，媒合需要協助之服務對象，提供必要之協助，讓企業散播感動力。塑造企業志工典範，帶動其他企業，一起投入社會融合、社區凝聚和改變，創造企業與社會雙贏。
  2. 鼓勵本市企業發展企業志工，提供給薪志工服務假、提供志工交通津貼及保險、行前完整的志工訓練、頒發志工證書、針對不同的公益團體之服務需求，用身體力行的方式具體實踐社會責任。

**(二) 鼓勵高齡者參與志願服務：**

1. 推動高齡志工服務方案：辦理高齡志工教育訓練，協助高齡者完成基礎及特殊訓練，取得志願服務紀錄冊。鼓勵在服務據點接受服務的長輩發揮所長，在接受服務的同時，也能分享自身經驗、智慧提供服務回饋社區鄰里。
2. 鼓勵「代間志工」：以家庭的力量，帶動長者走出家庭投入志願服務，進而促進家庭成員互動，提升家庭凝聚力。

**(三) 推廣國際志工：**

1. 配合國際志工日，辦理各項慶祝活動。
2. 建構國際化志願服務網站：臺北市是一個國際化都市，為推動在臺的國際友人共同參與臺灣社會的志願服務，規劃逐步建立本市志願服務的多語系網站，初步以英語網站建置為主。
3. 國際志工分享與宣傳：除了鼓勵大家參與志工之外，也鼓勵志工可以多多進行國際參與活動，串聯臺灣有推動國際參與與國際志工的團體與單位，共同來分享不同的國際志工服務經驗。

**(四) 承先啟後，永續發展：**

1. 2001年1月20日總統公布實施志願服務法，開創了志願服務的新里程，今年適逢20周年，一方面盤點本市過去志願服務的成果，一方面結合聯合國永續發展目標，擘劃臺北市志願服務未來發展藍圖。
2. 建立本市志願服務記憶庫：本市志願服務發展早在志願服務法公布實施之前，保存過去珍貴的歷史資料，建構臺北市志願服務志工的共同記憶庫。
3. 結合聯合國永續發展目標(SDGs)擘劃未來：考量本市特性及各局處政策願景及推動策略，結合聯合國永續發展的精神發展志願服務方案。

**四、以臺北市志願服務推廣中心為本市志願服務整合單一窗口：**

**(一) 以臺北市志願服務推廣中心為推動本市志願服務平臺**，整合、規劃相關事宜，包括協助辦理本市志工訓練、宣傳活動(刊物、電子報)、資訊系統規劃建置等，以利本市志願服務發展。

**(二) 辦理志工特色服務方案：**

1. 志工學苑：為了強化志工願意受訓領取志願服務紀錄冊，志願服務推廣中心推出志工特色課程，志工可以憑志願服務紀錄冊來上課，鼓勵志工除了服務之外有更多自我成長的機

會，提高志工申請志願服務紀錄冊的動機。

2. 家庭志工、青年志工及銀髮志工等多元服務方案。

**(三) 創新與展望：**

1. 促進城市志工交流，邀請績優志工團隊組成城市志工交流團，至其他縣市績優志願服務運用單位參訪，拓展服務視野。
2. 關注國際間志工之發展趨勢，分享國際志願服務經驗，促進國際志願服務之交流，使本市志願服務之推展貼近國際趨勢脈動，並推動各項志願服務創新、研發方案。

**五、志願服務業務管考：**

**(一) 為協助各局處完成上述事項，社會局持續落實局處輔導機**

**制：**辦理各機關行動支援大隊，依各機關所轄運用單位之數量及組成，業務性質可動員民眾參與的比例多寡，將各機關分為甲、乙、丙3組，依不同屬性給予不同形式之輔導，透過標竿學習、新進承辦人員輔導或行政督導等方式，協助各機關推動志願服務工作。

**(二) 除平日由社會局提供業務指導外，110年將辦理：**

1. 目的事業主管機關新進承辦人訓練：帶領新進人員了解志願服務法及本市志願服務概況，增進對未來業務可能面臨之挑戰的適應能力。
2. 目的事業主管機關承辦人共識會議：協助本市各目的事業主管機關橫向溝通與了解，邀請各目的事業主管機關的承辦人共同討論臺北市志願服務發展的方向與願景；並前往志願服務績優縣市參訪，進行標竿學習。
3. 本府各一級機關推展志願服務工作評鑑：藉由志願服務工作評鑑之辦理，以促進本府各機關推展志願服務之績效，並確保本府轄下各志工運用單位及志工之福祉，並爭取衛生福利部社福績效考核佳績。

捌、經費來源：由本府各局處暨區公所自行編列經費支應。

**玖、預期效益：**

一、110年底高齡志工參與率(高齡志工人數/全部志工人數)達21%，本市市民參與志願服務人數較109年成長1.5%。

二、透過各項交流、宣導活動，帶動本市全民志工文化，使市民感受本市友善及溫暖並提升市民投入志工服務。

壹拾、本計畫奉核可後實施，修正時亦同。