

# 臺中市政府觀光旅遊局 113 年度志願服務實施計畫

## 壹、前言

志願服務乃公民參與社會之最佳途徑，對社會發展具有正向積極之功能，儼然已成為 21 世紀之主流價值，而志工則為新世代之軟實力資產。為有效運用社會人力資源參與公共事務，發揚志願服務精神，特訂定本計畫。

## 貳、目的

臺中市是宜人宜居之「幸福宜居城」，配合 12 月 5 日國際志工日，融入幸福(Happiness)、機會(Opportunity)、參與(Participation)與熱忱(Enthusiasm)四大理念，藉由志工服務熱忱、體貼、親切之特質，參與為民服務工作，提昇公共服務品質及擴大民眾參與。

結合志願服務人力，協助本局及所屬風景區管理所推廣觀光旅遊導覽、生態環境教育深耕、歷史文化傳承及定點旅遊諮詢服務等提供優質化、多元化之服務效率與品質，讓臺中志工傳遞幸福的種子實踐公民參與價值。

## 參、辦理單位

臺中市政府觀光旅遊局及所屬風景區管理所所屬志願服務團隊。

## 肆、年度主題

### 一、配合主管機關共同推動志願服務

為有效達成志願服務目標，依據主管機關訂定相關作業事項，全力參與及配合本府辦理相關業務，共同推動志願服

務，提升本市志願服務成效。

## 二、提升全市志願服務量能，強化志願服務效能

致力配合推廣宣導志願服務工作，鼓勵參加相關志工訓練，提升志工相關知能與服務效能，積極招募志工參與志願服務行列。

## 三、推動志願服務管理資訊化

善用 E 化功能，強化志工服務管理，運用衛生福利部志願服務資訊整合系統辦理志願服務紀念冊、榮譽卡發放，簡化所屬單位志願服務行政作業，同時提升人力資源有效運用。

## 四、發展多元創新特色志願服務方案

志工招募對象多元，除對觀光旅遊有相關熱忱者，在動植物生態、人文歷史有熱情及專業知識相關人員，均可投入參加，拓展志願服務的多樣性，以提高多元志工參與意願。

## 五、志願服務人力多元化

為拓展志願服務多樣性，結合長者服務、跨年齡層市民對社會的參與及媒合各大專院校以活躍不同年齡層及族群參與志願服務。

# 伍、實施方式

## 一、配合本府社會局共同推動志願服務業務

### (一)志願服務宣導活動

1. 運用網頁、跑馬燈及其他活動等多元管道加強宣導及推展志願服務，並於網站設置「志工專區」，透過網站宣導志願服務理念。
2. 參與並配合本市志願服務宣導活動，引發市民參與志願服務之意願。
3. 利用 e-mail、Line 及簡訊方式，將訊息主動通知所

屬志工，並視需求自行規劃投稿或相關刊物。

(二)志願服務獎勵表揚

推薦符合資格之志工接受獎勵，並書面獎狀或公開表揚志願服務楷模。

(三)志願服務觀摩研習活動

藉由景點參訪或參與節慶活動，慰勞志工服務的辛勞與貢獻，並辦理在職訓練，由管轄志工隊協助接待引導，推展志工們發揮平時服務外部顧客之民眾外，能擴展為服務內部志工。使志工們可以互相觀摩學習，以凝聚彼此之間的感情。

(四)志願服務諮詢輔導

透過電話、電子郵件、Line、臉書社團等社群建立暢通及多元溝通管道，提供志工團隊夥伴相關諮詢、輔導、班表調整及執勤經驗溝通交流。

(五)志工意外事故保險

投保志工意外事故保險，保障志工的權益與安全。

(六)督導與考核作業

本局及所屬風景區管理所對所轄志工進行不定期督導或考核。

(七)定期填報執行成果及報表

所屬風景區管理所將志願服務統計報表及執行成果依限報送本局，本局彙整後定期填報統計報表及執行成果報送予本府社會局。

(八)聯繫會報

每年召開志願服務聯繫會報，由所屬風景區管理所所長主持，邀請所屬志工參加會議，除傳達本市志願服務政策願景，並進行意見溝通、分享服務經驗，以瞭解志願服務工作推動志工及人力資源運用分配。

(九)其他政策性業務

1. 於衛生福利部志願服務資訊整合系統建置志工基本資料、服務時數及教育訓練資料等，並由專人定期更新。
2. 配合本府社會局調查並確認可參與災害救助運用單位及救災志工，並登錄於衛生福利部重大災害民生物資及志工人力整合網路平臺管理系統。

## 二、強化志願服務量能

- (一)鼓勵志工踴躍利用臺北 e 大網路課程參與志願服務基礎訓練，另規劃辦理符合觀光旅遊類、導覽解說專業知能等志願服務教育訓練課程，輔導志工參加訓練課程，以充實志工知能，提升志工服務的專業能力，及提高志願服務紀錄冊領冊率。
- (二)辦理志願服務業務時，融入性別平等議題，促進業務分工之性別平等。

## 三、志願服務管理資訊化

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，建置志願服務資料庫，增加跨領域志工合作，以擴大運用志工專才參與本局各項市政建設。

## 陸、預期效益

- 一、積極推動志願服務方案，提升民眾參與機會，促使志工人數逐年成長。
- 二、辦理全體志工投保意外事故保險，保障志工的權益與安全。
- 三、辦理志工表揚活動，以激勵志工並表彰志願服務精神。
- 四、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，培育志工督導人才，同步提昇志願服務人員的質與量。
- 五、協助所屬志工領取志願服務紀錄冊達 90 %，單位志願服

務紀錄冊至少 1 次。

#### **柒、計畫經費**

本計畫所需經費由本局及所屬風景區管理所相關經費項下支應。

#### **捌、其他**

本計畫未盡事宜，得隨時補充修正之。