

臺中市政府住宅發展工程處

108 年度志願服務實施計畫

壹、目的

本處公寓大廈諮詢服務櫃台志願服務隊由業界支援進駐，除借重業界實務專業能力，為民眾解答公寓大廈的問題，並可協助向社區宣導公寓大廈相關資訊，進而讓臺中成為市民、業界及政府三贏的宜居城市，特訂定本計畫。

貳、辦理單位

臺中市政府住宅發展工程處公寓大廈管理科專責辦理。

參、年度主題

擴大公寓大廈諮詢服務櫃台志願服務隊規模

(一) 招募對象(具下列資格之一者)

- 1、取得內政部核發之『公寓大廈諮詢種子教師結業證書』資格者。
- 2、取得「公寓大廈管理服務人員認可證」及具 2 年以上相關工作經驗之社區經理、總幹事或公司主管。
- 3、從事公寓大廈相關業務資歷豐富具有服務熱忱，經住宅處認定具備詢能力者。

(二) 服務地點：臺中市政府住宅發展工程處

(三) 服務時間：下午 1 點半至 4 點半。

(四) 服務事項

接受民眾公寓大廈相關業務諮詢。

肆、志工意外事故保險

本年度志工意外事故保險由本處公寓大廈管理科住宅業務-公寓大廈管理-業務費-一般事務費項下支應。

伍、聯繫會報

- (一) 配合參與本府主管機關召開之目的事業主管機關聯繫會報。
- (二) 本處將不定期召開所轄志工團隊聯繫會報，於會中傳達本處志願服務政策與願景。

陸、績效評鑑作業

- (一) 本處將定期對所轄志工團隊規劃辦理績效評鑑。
- (二) 本局處對所轄志工進行督導或考核。

柒、志願服務教育訓練

基礎訓練：由志工自行線上參加臺北 e 大志工基礎教育訓練(6 小時版)或參加社會局辦理之教育訓練。

特殊訓練：本處將規劃辦理相關教育訓練課程，並輔導所轄志工參加公寓大廈法令訓練課程(至少 3 小時)。

服務紀錄冊核發：志工於完成基礎訓練及特殊訓練後，由本處審核屬實後，填發服務紀錄冊，交由志工使用及保管，不得轉借冒用或不當使用，如違反者，服務紀錄將不予採計，但確有損壞或遺失情事者，得申請補發；其在其他機關取得服務紀錄冊者亦同。

捌、管理

- (一) 本處指派專責人員負責管理，定期將志願服務時數及項目等登錄服務紀錄冊；服務情形欠佳或有不適任之情事者，應停止其服務工作，並收回其服務證及服務紀錄冊。
- (二) 志願服務人員服勤排班應穩定，值勤勿遲到早退。
- (三) 志願服務人員服務時應穿著整齊，保持服裝儀容整潔。
- (四) 志願服務人員請假
 - 1、 無法於排定時間值班者，應事先請假，如為當天臨時請假則以電話或 Line 向公寓大廈管理科告知。
 - 2、 無正當理由連續缺班 2 次以上，公寓大廈管理科應予面談，必要時辦理離隊。
- (五) 志願服務人員對於服務過程中獲取之個案資料，應嚴守專業倫理保密原則不外洩、不交談。

玖、計畫期程：由108年1月1日至108年12月31日。

月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
計畫												
招募轄下志工隊												
績效評鑑作業												
志工外保險												
教育訓練課程												

拾、經費

本年度未編列相關預算，暫由公寓科一般事務費項下支出，並得由其他科室協助支應。

拾壹、預期效益

- (一) 志工意外事故保險達50人。
- (二) 志願服務紀錄冊領冊率達6成。
- (三) 志願服隊服務對象達600人次。

拾貳、計畫如有未盡事宜，得隨時修正補充之。