

國家發展委員會推動退休人員志願服務計畫

103年5月23日人字第1031600562號函訂定

壹、依據

- 一、志願服務法
- 二、行政院及所屬各機關推動公教志工志願服務要點
- 三、行政院人事行政總處訂頒「強化退休公務志工人力運用機制之推動原則」

貳、目的

- 一、為廣為運用優質退休人力，協助推動公共事務，彌補公務人力不足，提升服務品質及行政效能，並獎勵參與志願服務之退休志工，振奮服務士氣。
- 二、延續退休人員既有社會活動及社會關係，增進社會適應，且參與自己喜歡的活動，貢獻寶貴的生活經驗，開拓生命領域，豐富退休生活。

參、執行原則

- 一、招募對象：以本會有意願參與志願服務之退休人員為原則。
- 二、推動志願服務原則：
 - (一) 志工由各單位自行遴選，且不占機關職缺，不以獲取報酬為目的，應秉持誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等，志願協助機關辦理指定工作。
 - (二) 各單位主管應重視志願服務人力及業務，並得視預算編列狀況審酌補助交通費及誤餐費。
 - (三) 辦理機關各項活動時，可請志工協助，一方面使活動盡善盡美；另一方面增加志工對機關向心力與機關業務瞭解。
 - (四) 各單位得自行公告徵選志工或填寫志工服務需求表（如附表1）請人事室運用「銀髮公教志工人力銀行」或「本會退休人員線上服務專區」等資訊系統協助公告志工招募訊息。

- (五) 運用志工之單位應指派專人負責志工相關管理事項，並每月定期檢送志工服務時數及項目登錄送人事室，以利相關作業之實施。(如附表2)
- (六) 志工應簽訂保密切結書(如附表3)，各單位應督導志工對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密，違反者將撤銷擔任本會志工之身分與相關獎勵。
- (七) 製作識別證，藉以識別，並示榮譽，同時建立志工之專業度、責任感、認同感及提升機關正面形象。
- (八) 廣為蒐集、宣導志工志願服務個案，並透過多元辦理志願服務相關教育訓練，使公教人員於退休前逐步瞭解、熟悉志願服務。
- (九) 運用多元管道招募志工並廣為宣導，如辦理「志願服務意願調查」、利用退休公務人員電話、書信聯繫時，適時徵詢擔任志工之意願。
- (十) 依據退休人員意願，將資料登錄於「銀髮公教志工人力銀行」資訊系統，建立管理資料庫。
- (十一) 適時辦理「志工服務滿意度調查」或「志願服務狀況調查」，主動調查退休人員擔任志工之意願，作為問題的發掘及後續改進、推動之依據。
- (十二) 志工服務情形欠佳或有不適任之情事者，各單位應停止其服務工作，並通知人事室收回其識別證。
- (十三) 各單位得檢視機關業務，創新適合機關屬性之志工服務項目，或彰顯機關特色，發展符合志工服務項目。
- (十四) 推動志工業務績優之承辦人員，得適時予以獎勵，以資鼓勵。

三、志願服務工作內容: 本會業務職掌適合由退休人員參加及協助之志願服務業務，如檔案整理、資料建檔、問卷調查、訪賓接待、

外語翻譯、資訊服務、教育訓練活動、愛心活動、活動攝影、櫃檯服務及福利品發放等不涉及公權力、保密性、財務性之工作，以減少用人成本，提升行政效率及服務品質。

四、經費來源：自運用志工服務單位所管相關經費項下支應。

肆、獎勵措施

- 一、志工識別證得比照現職同仁識別證，享有本會特約優惠商店之優惠措施。
- 二、辦理年終餐敘活動時，提供績優志工摸彩獎項，並邀請與會同樂。
- 三、於本年不定期辦理機關訓練研習或公開活動及聚會中，公開表揚相關人員對於本會各項業務之績效與貢獻。

伍、預期效益

- 一、創新度：透過設置「銀髮公教志工人力銀行」及「本會退休人員線上服務專區」，方便本會各單位媒合所需志工。
- 二、效益度：藉由協助辦理現職員工退休案時，透過人事人員向當事人說明退休權益外，再調查退休人員參與志工服務意願，進一步安排轉介擔任志工的可能性，達到運用志工的效益。
- 三、展望度：透過志工的參與，不僅能活化、開發退休人員公務上原有的知識與能力，更能拓展志願服務深度與廣度，型塑關懷互助的公務志工網絡。

陸、效益評估

- 一、反應層次評估：透過志工服務滿意度調查表、訪談或心得報告，了解志工人員對志工工作的滿意程度。
- 二、學習層次評估：單位經由志工的參與，藉此發掘出屬於機關特性的志工服務項目，並營造相互學習及發展的環境。
- 三、行為層次評估：志工參與志願服務後對於個人生命意義及對人際、家庭、社會都有莫大的助益，各單位透過志願服務藉此提升服務品質與行政效能。

柒、本計畫經核定後實施，如有未盡事宜得視實際需要隨時修正補充。