

雲林縣各戶政事務所 113 年寒假學生志願服務計畫

壹、目的：

- 一、配合政府推行十二年國民基本教育重大政策，協助國中(含)以上學生透過參與志願服務工作，增廣見聞及常識，了解自己的興趣和潛力，順利在多元升學管道中，找到適合自己的路。
- 二、透過戶政事務所、學生與民眾之間的互動，培養熱心公益、奉獻社會的美善風氣，同時深化學生對「戶政為庶政之母」的認識與了解，協助宣導戶政法令。
- 三、響應政府推動志願服務制度，善用社會人力資源，挹注民間力量參與戶政服務，擴大戶政服務層面，提升為民服務品質。

貳、主辦單位：雲林縣政府（以下簡稱本府）

參、承辦單位：本縣各戶政事務所

肆、招募對象條件及資格：

身心健康、品行良好，對社會服務有興趣、善於解說、具高度服務熱忱及責任感之國中(含)以上在學學生。

伍、招募名額：

由各戶政事務所依業務狀況及需求逕行評估決定。

陸、辦理時程：

- 一、受理報名時間：112年12月22日至113年1月15日（額滿為止）。
- 二、服務時間：113年1月22日至113年2月7日。

柒、辦理方式：

一、志工甄選方式：

由本縣各戶政事務所公開招募國中（含）以上學生志願服務者（以下簡稱學生志工）。（如附件一）

二、報名表索取：

112年12月22日至113年1月15日，週一至週五上班時間（上午8:00至下午17:30）至意願服務戶政事務所索取報名表件。（如附件二）

三、報名程序：

（一）填寫學生志願服務報名表及家長同意書。（如附件三）

（二）採現場報名方式，由本人或親屬攜帶上述資料，於112年12月22日至113年1月15日上班時間（上午8:00至下午17:30），至本人願意服務之戶政事務所報名。

四、錄取流程：

（一）學生志工選擇自己可配合服務時間報名參與，由戶政事務所依照報

名順序列冊，並依意願服務時段，安排服務日期及時段，錄取結果另行通知。

(二) 被通知錄取者無法服勤時，依名冊順序通知下一位遞補服勤。

五、學生志工服務項目與內容：

(一) 服務時間：每週五天（週一至週五），每日分為上午時段（上午8時至12時）及下午時段（下午1時30分至5時30分）共2個時段（國定例假日除外）。

(二) 服務時數：

1. 每次服務時數最少為2小時。

2. 於活動結束後，依實際出勤時數，給予志願服務時數證明書。

(三) 服務地點：學生志工意願服務之戶政事務所。

(四) 服務項目：

1. 走動式導引民眾辦理各項申請案件。

2. 協助奉茶。

3. 協助各項法令宣導及資料之分送。

4. 協助老弱婦孺或身心障礙者服務。

5. 協助簡易環境清潔維護及美化。

6. 其他服務性事務及臨時交辦事項。

考量學生志工尚未成年，其身心均未達成熟狀態，在交辦志願服務工作時，應避免搬重物、處於危險環境或需要特定專業及技術性之操作項目。

六、學生志工督導

(一) 各戶政事務所應設置專人負責督導業務推展，若學生志工有任何問題或困難，亦可尋求督導人員討論。

(二) 為保護未成年學生志工在服務過程的安全性，學生志工督導應考量未成年學生志工服務項目內容及執行流程是否具危險性及是否造成心理不舒服，其督導內容如下：

1. 志願服務期間，學生志工督導應評估及觀察學生志工服務情形。

2. 服務內容篩選

(1) 委以明確且具體的志願服務工作項目及內容，避免模糊不清的指示及交辦。

(2) 考量未成年學生志工之身心條件，不委以粗重、危險或須特定專業、技術性…等超出未成年學生志工能力範圍之工作。

(3) 人身安全為最優先考量：未成年學生志工為執行志願服務工作時，單位應以「不損害、不危及未成年學生志工之身心健康及人身安全」為最高指導原則。

(4) 服務前教育及服務中叮嚀。

- (5) 活動叮嚀：告知未成年學生志工於進行志願服務時，應以自身安全為最優先考量，遇不了解之狀況應隨時向志工督導或單位同仁報備及詢問，未確認安全的情況下切勿貿然行動。
- (6) 主動關懷：在未成年學生志工執行志願服務工作時，志工督導或單位同仁主動關心詢問是否遇到服務困難或困惑之處，並再次叮嚀注意安全，有任何狀況或問題均可提問、告知。

七、服務規範須知：

- (一) 遵守志工倫理守則之規定。
- (二) 學生志工協助推動戶政事務所為民服務工作，應受戶政事務所指導與監督。
- (三) 應具主動服務精神，態度和善、有禮、親切。
- (四) 依規定時間準時到服務地點值勤，勿遲到或早退，值勤時勿外出辦理私事。
- (五) 服務時間一經排定，不得任意調動，以維持服務品質，因事無法於排定時間服務時，需事先向承辦人員告知。
- (六) 執勤時遇到疑難或事故，應立即與業務承辦人或單位主管連繫。
- (七) 服勤時段請勿以電話聊天、玩遊戲，勿於服勤地點聊天喧嘩或從事其他危險動作，並應注意服務禮儀。
- (八) 不得有推銷商品或其他商業行為。
- (九) 服務民眾要恪遵法令，不可利用職務向民眾索取或收受酬勞或贈品，亦不得假藉名義在外招搖或涉及不法情事。
- (十) 不得竊取或蒐集公務資料，對於因服務而取得或獲知之訊息，應保守秘密。
- (十一) 學生志工請自行處理交通問題，並請家長注意交通往返方式與安全。

八、職前知能訓練：

依學生意願分別辦理志工基礎訓練及特殊訓練或職前知能訓練：

- (一) 志工基礎訓練及特殊訓練：依志願服務法規定辦理6小時基礎訓練(臺北e 大線上研習)及本所辦理6小時戶政類特殊訓練，合計12小時，受訓完成後發給志願服務紀錄冊。
- (二) 由各志願服務運用戶政事務所辦理職前知能訓練2小時(列入服務時數計算)，介紹戶政事務所環境、基本概況、業務執行內容、志願服務工作內容及服務規範須知，以培養志工志願服務之基本知識、倫理、法規與技巧。

九、考核管理：

- (一) 服務期間有無故缺席、遲到、早退、違反服務規範或其他不法情事經查明屬實者，得撤銷服勤資格。

(二) 本計畫志願服務為無給職，無交通費及誤餐費等補助。

(三) 活動結束後由各戶政事務所提供參與服務學生志工名冊及服務時數等資料，由本府於113年4月30日前統一發給服務時數證明書。

捌、經費：

辦理本計畫發給服務時數證明書、保險費及相關雜支等費用，由本府民政處113年度戶政業務經費項下勻支。

玖、預期效應：

- 一、增加學生參與志願服務管道，協助學生自我成長、自我實現與社會肯定的滿足。
- 二、透過學生志工協助，補充戶政事務所人力之不足，提供到戶政事務所辦理戶籍登記民眾更貼心、完整的服務。
- 三、協助洽公民眾，發揮照顧鄉民、關懷社區之服務精神。
- 四、擴大戶政服務層面，加強便民服務品質，提升戶政事務所行政效能。
- 五、提昇民眾對公共事務的關注，誘發積極參與公共事務之推展，凝聚社區共識。

拾、本計畫如有未盡之事宜，得隨時修正補充之。