

強化退休公教志工人力運用機制之推動原則

為協助各機關積極運用退休公教志工人力，以減少政府人力成本支出並提升行政效能及政府服務品質，特就政策面、宣導面及績效管理面，策訂以下推動原則：

一、政策面

- (一) 機關首長重視志願服務人力及業務，並視預算編列狀況審酌補助交通費及誤餐費。
- (二) 檢討機關業務，創新適合機關屬性之志工服務項目，或彰顯地方特色，發展符合當地之志工服務項目。
- (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。

二、宣導面

- (一) 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。
- (二) 結合依志願服務法辦理志願服務會報時間，安排辦理志願服務績優之標竿參訪機關（構）。
- (三) 運用各種管道廣為宣導，如與退休人員電話、書信聯繫時，適時徵詢擔任志工之意願，並提供相關志願服務工作機會之管道洽詢。

三、績效管理面

- (一) 結合民間組織或運用本機關（構）成立之志工團隊，協助機關建構志工人力運用管理制度、人力資料庫、督導體系、辦理教育訓練、媒合及整合志工資源等，以強化志工管理。
- (二) 結合機關退休公教人員協會，設置志工辦公室或休息室，增強志工人員對於機關的認同感及相互聯繫。
- (三) 定期辦理「志工服務滿意度調查」或「志願服務狀況調查」，作為問題的發掘及後續改進、推動之依據。

- (四) 訂定志工評鑑考核辦法，每年定期由志工與服務機關共同評鑑考核，並檢討運用情形，以淘汰不適任之志工。
- (五) 明確訂定志工工作手冊，清楚界定志工工作內容，以釐清志工與專職人員工作範圍。
- (六) 製作識別標示，以建立志工之專業度、責任感及提升機關正面形象。
- (七) 訂定獎勵機制，如全勤獎、服務時數前三名獎，並於機關相關集會、公開場合予以表揚；必要時，得由行政院人事行政總處研議擴大辦理之可行性，以激勵其參與熱忱，並增加其參與志願服務之榮譽感。
- (八) 推動志工業務績優之承辦人員，應適時予以獎勵，以資鼓勵。