



臺中 溫馨



Vol. 7

志願服務半年刊
103年06月15日出刊



返老還童～服務從

心

開始



企業社會責任

下的跨組織合作

Just do it!

勇敢走自己的路



環島

圓夢

珍食計劃

臺中市政府社會局 廣告

臺中市志願服務推廣中心

臺中市北屯區旱溪西路三段260號4樓

TEL: 04-24375973

網址: <http://volunteer.society.taichung.gov.tw/>





民政類/

東勢戶政事務所志工隊

撰稿者：林源峰

志工運用單位名稱：臺中市東勢區戶政事務所

志工隊名：臺中市東勢區戶政事務所志願服務隊

工作項目：協助辦理服務台值勤工作、各項宣導活動、
洽公引導、相關資訊簡易諮詢服務。

東勢有情，服務有愛，志願服務大家一起來

臺中市東勢區戶政事務所志願服務隊，於90年2月1日正式成立，由一群熱心志願服務的在地市民協助戶政業務推展，是民間志願服務人力透過制度化設計，在歷任隊長和所有隊員長期努力經營下，一支穩定、熱忱的協力服務隊伍，就成為戶政事務所的有力支柱。

另外為結合學生在寒暑假公共服務的體驗、學習機會，特別成立短期的小小志工服務隊。成員來自不同行業背景和年齡，有家庭主婦、公司行號經理人、退休公教人員和民選公職人員等，而年齡則是橫跨二到三個世代，從10餘歲的國中生到近80歲的爺爺。大家將不同的積累經驗，以具體的服務行動貢獻出來。「東勢有情；服務有愛」就是我們長期以來堅守和追求的目標，在這個基本思維引導下，每位志工都能呈獻給大家最幸福的貼心協助，順利圓滿完成任務。

在地、多元、專業，服務最到位

我們志工隊的成員除了在戶政服務外，也同時在其他公務機關協助幫忙，像是在區公所、地政事務所、衛生所、老人福利中心、醫院等單位，都是受過各項專業領域訓練的佼佼者，在16位成員中共計服務時數超過2000小時的就有8位。

由於東勢區在明、清時代主要族群是平埔族和泰雅族，到了清嘉慶、道光時期，墾民大部分來自廣東



退休夫妻蔡正雄（左一）與妻子賴貴美（左二），到戶政事務所熱心教導員工學習英語與客語。

記者林佩均／攝影





東大埔縣，逐漸的融合下一東勢就成為「大埔腔客家庄」，現今在地人大多以客家話為主要溝通語言。客家言語成為溝通和維繫情感的重要因素，也因此志工的服務就多了一項客語教學的工作，蔡老師和賴老師利用休息時間，替員工上課學習客家話。同時蔡老師是位退休英語教師，平時除對雙語服務標示提供指導外，也是外籍洽公民眾的最佳溝通橋樑，多次圓滿協助解決外籍人士的業務諮詢、結婚登記語言溝通難題。

學生融入服務，加進年輕活潑熱情

宋同學是科技大學的學生，102年參加寒假學生公共服務，在一個月的服務期間裡，每天工作時間和同仁一樣，從上午八點到下午五點半，她熟悉電腦文書和影像處理專長，協助製作各項精美宣傳海報，以及表格設計和資料建立。

另自100年開始每期十多位年輕的小小志工，是由東勢、東新、東華國中一群熱心服務的學生組成，陽光的歲月利用寒、暑假體驗、貢獻服務，他們和值班志工一起在服務台協助引導，清新的臉龐、熱誠的招呼，整個辦公室也感染了無限的青春氣息，留下令人難忘的活潑親切好印象。

滿意服務就是—給最好的感受

滿意的服務來自使最大多數人得到最大的福利，戶政機關提高效率 and 良好服務態度，就是滿足民眾願望、謀取幸福具體而微的表現。我們志工隊的笑臉迎賓、道早問好、耐心傾聽、五指引導、朋友式的互動，這些服務禮儀都是有口皆碑的，不但獲致洽公民眾讚許，也贏得「隱匿性服務稽核」高度肯定。尤其是對行動不便或是年長者，更能積極主動走出辦公室給予最貼心的扶持和服務。

走入人群，服務大眾

新丁板節是咱們客家庄的年度最重要節日之一，這個習俗由來已久，以現代的角度來看，是一個重視生育議題的民俗「人口政策」宣揚活動。志工團隊利用這個人群聚集的年度盛會，協助宣導戶政業務，以扮新人踩街、話劇、舞台表演等，每年翻新、別出心裁的方式，在熱鬧節慶中，活潑生動地把戶政工作推展出去。每次出場都贏得滿堂彩，證實了志工隊的傑出創意表現，和里鄰市民的認同與好感。

「此亦人子也，可善遇之」，來自各國的新住民，在志工媽媽的心目中，就像是家人、女兒、媳婦一般，在「大陸與外籍配偶生活適應輔導班」，從旁協助完成「蝶古巴特」作品，也在機車考照課程中擔任起托育保姆的工作。

另外重要的社區活動也都有志工隊的身影，無論是場地整理佈置、發放宣導傳單、有獎問答等，均融入會場活動，將與每個人權益息息相關的重要法規範，介紹給大家知曉。



在服務中學習、成長，成為現代式最佳「導引者」

古人說「其所厚者薄，而其所薄者厚，未之有也」。志願服務就是要服務人群，當然也包括自己和家人在內，志工們如果遇到家裡有重要的事情需要處理，能自動的協調相互代班出勤，如此既能顧好家庭也能做好服務，這種自治式管理也締造了「志工是最佳的工作伙伴，而不是業務負擔」的新典範。

我們定期辦理學習和聯誼活動，以增進彼此友誼、情感，也經由內部的互動和外地的參訪，交流分享服務經驗，讓學習與成長中默默的奉獻付出，成為與時俱進的現代式最佳「導引者」。