

# 嘉義縣政府志願服務績效評鑑作業要點

中華民國 92 年 8 月 22 日府社福字第 0920105497 號函頒訂定

中華民國 103 年 10 月 8 日府授社老福字第 1030189917 號函頒修正

中華民國 107 年 12 月 26 日府授社老福字第 1070267065 號函頒修正

- 一、依據：依據志願服務法第十九條第三項及第四項：「主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑...」；「主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。」之規定辦理。
- 二、目的：為瞭解本縣志願服務工作之推展成效，落實中央政策，並達到充分運用志工人力資源，弘揚社會互助之精神，建立祥和社會，特舉辦此考評。
- 三、主辦單位：嘉義縣政府（以下簡稱本府）。
- 四、評鑑對象：本縣志願服務各目的事業主管機關或志願服務運用單位（以下簡稱受評單位）。
- 五、考評時間：配合中央(衛生福利部)評鑑時間辦理。
- 六、評鑑內容：詳如評鑑指標細項及配分表(本表參酌中央志願服務績效評鑑指標，如中央評鑑指標異動，本評鑑指標細項及配分表將一併異動)。
- 七、實施方式：
  - (一) 受評單位自評：各單位請就考評項目依實際執行情形自評。
  - (二) 實地審查評鑑：聘請專家學者(二名)及志願服務業務代表(一名)組成「志願服務評鑑小組」辦理實地審查評鑑，受評單位應準備各項資料及進行工作簡報，供評鑑小組參考。
- 八、獎勵方式：視當次參與評鑑隊數多寡決定優勝單位頒發獎牌或獎金(視預算編列情形頒發)。
  - (一) 第一名，頒予團隊獎狀乙幀及獎金或禮券一萬五千元。
  - (二) 第二名，頒予團隊獎狀乙幀及獎金或禮券一萬元。
  - (三) 第三名，頒予團隊獎狀乙幀及獎金或禮券五千元。
  - (四) 優勝，視參與單位之多寡，彈性調整表揚數目。
  - (五) 凡獲評為上列獎項之單位，應擇期公開頒獎表揚，另各該受獎機關應依規定就有功人員予以敘獎。
- 九、經費：本活動所需經費由本府各辦理單位編列預算支應。
- 十、志願服務所屬機關依志願服務法規定辦理志願服務評鑑時得準用本要點規定。

## 110 年嘉義縣志願服務評鑑指標細項及配分表

| 考核項目                | 考核指標   | 審核依據  | 配分  | 備註   |
|---------------------|--|---|-----|--|
| 一、志願服務政策規劃及推動<br>5% | 規劃志願服務政策並訂定年度計畫 5%   | 規劃具體可行之志願服務政策願景及策略  | 0-3 | 給分標準：<br>考核指標屬質性項目者，給分可以至小數點第 1 位，但以 0.5 分為單位(以下同) |
|                     |  | 依據政策願景及推動策略訂定年度工作計畫   | 0-2 |  |
| 二、經費預算編列及執行 6%      | 經費預算編列及執行率(含公務預算及公益彩券經費) 6%<br><br>108、109 年度每年經費預算成長率(X)及執行率成長率(Y)或執行率(Z) | 1. 108、109 年度經費每年預算成長或未減少，每年預算執行率成長 5%或執行率達 90%以上(含 90%)。 <b><math>X \geq 0\%</math>及 <math>Y \geq 5\%</math>或 <math>Z \geq 90\%</math></b> | 6   | <b>必須呈現 107-109 年(3 年)的預算經費編列、執行金額及執行率</b>         |
|                     |  | 2. 108、109 年度經費預算成長或未減少，預算執行率成長 3%或執行率達 85%以上(含 85%)。 <b><math>X \geq 0\%</math>及 <math>Y \geq 3\%</math>或 <math>Z \geq 85\%</math></b>     | 5   |  |
|                     |  | 3. 108、109 年度經費預算成長或未減少，預算執行率未成長或執行率達 80%以上(含 80%)。 <b><math>X \geq 0\%</math>及 <math>Y \geq 0\%</math>或 <math>Z \geq 80\%</math></b>       | 4   |  |
|                     |  | 4. 108、109 年度經費預算減少，預算執行率成長 5%或執行率達 90%以上(含 90%)。 <b><math>X &lt; 0\%</math>及 <math>Y \geq 5\%</math>或 <math>Z \geq 90\%</math></b>         | 3   |  |
|                     |  | 5. 108、109 年度經費預算減少，預算執行率成長 3%或執行率達 85%以上(含 85%)。 <b><math>X &lt; 0\%</math>及 <math>Y \geq 3\%</math>或 <math>Z \geq 85\%</math></b>         | 2   |  |
|                     |  | 6. 108、109 年度經費預算減少，預算執行率未成長或執行率達 80%以上(含 80%)。 <b><math>X &lt; 0\%</math>及 <math>Y \geq 0\%</math>或 <math>Z \geq 80\%</math></b>           | 1   |  |

| 考核項目                 | 考核指標   | 審核依據  | 配分  | 備註   |
|----------------------|--|---|-----|--|
| 三、志願服務之宣導及資源運用管理 10% | 依據志願服務願景及推動策略訂定宣導目標、行銷策略及執行成效；社會資源連結、運用及管理 10% | 1. 針對所訂定志願服務願景及推動策略訂定宣導目標及行銷策略(以實際提供資料給分)                               | 0-2 | 為質性指標  |
|                      |  | 2. 印製宣導資料、刊物或以網路、電子書等宣導方式，並配合各種節慶(如：國際志工日)有效宣導。                         | 0-2 | 給分標準：<br>1. 「印製宣導資料、刊物或以網路、電子書等宣導方式」配1分，宣導品要確認製作年度。<br>2. 「配合各種節慶活動宣導」配1分。 |
|                      |  | 3. 社會資源連結與運用情形：結合民間人力、物力、財力等資源推動業務情形。                                   | 0-3 | 給分標準：<br>結合人力、物力、財力等資源須有 <b>量化資料</b> 。                                     |
|                      |  | 4. 志願服務網絡建構情形：與志願服務相關單位聯結推動志願服務業務情形                                     | 0-3 | 給分標準：<br>1. 與志願服務相關單位聯結推動志願服務業務情形，配2分<br>2. 網絡建構情形配1分。<br>3. 資料以表格化呈現。     |
| 四、志願服務聯繫會報辦理成效 5%    | 目的事業主管機關邀集志願服務運用單位召開志願服務聯繫會報之成效 5%             | 1. 108、109年皆有召開志願服務會報，由副局（處）長(縣市)以上以上主持，並對建議事項有後續之處理及追蹤列管。              | 5   |  |
|                      |  | 2. 108、109年皆有召開志願服務會報， <b>未</b> 由副局（處）長(縣市)以上以上主持，並對建議事項有後續之處理及追蹤列管。。   | 3-4 |  |
|                      |  | 3. 108、109年皆有召開志願服務會報，由副局（處）長(縣市)以上以上主持，並對建議事項無後續之處理及追蹤列管。              | 1-2 |  |
|                      |  | 4. 目的事業主管機關均 <b>未</b> 由副局（處）長(縣市)以上、主任秘書（直轄市)以上主持會報或 <b>未</b> 召開志願服務會報。 | 0   |  |

| 考核項目                | 考核指標                     | 審核依據  | 配分 | 備註  |
|---------------------|--------------------------|---|----|---|
| 五、志願服務紀錄冊之發放及管理 10% | 服務紀錄冊之發放、查核及志工基本資料建置 10% | 1. 截至 109 年底志工領有紀錄冊人數占志工總人數比率(X)。<br>(1) $X \geq 90\%$ : 4分<br>(2) $90\% > X \geq 80\%$ : 3分<br>(3) $80\% > X \geq 70\%$ : 2分<br>(4) $70\% > X \geq 60\%$ : 1分<br>(5) $X < 60\%$ : 0分 | 4  | 109 年底的志工領冊率依比率換算給分，以 4 捨 5 入至小數點第 1 位 (以下同)  |
|                     |                          | 2. 志工於全國志願服務資訊系統基本資料完整建置比率配 2 分，達 85% 以上得滿分，未達 85% 之得分依其建置比率*2 分計(4 捨 5 入算至小數點第 1 位)。   | 2  | 給分標準：<br>1. 完整建置比率，1 分<br>2. 是否積極給予輔導建置，1 分   |
|                     |                          | 3. 主管機關及目的事業主管機關輔導運用單位建置比率配 2 分，得分依其建置系統帳號比率*2 分計   | 2  | 得分依其建置系統帳號比率*2 分計   |
|                     |                          | 4. 輔導並查核志願服務運用單位對志工服務紀錄冊之管理(實地查核或書面查核)，每年至少 1 次以上，得 2 分。未進行紀錄冊之管理查核，但於相關場合予以輔導，得 1 分。未有輔導資料，得 0 分   | 2  | 建議呈現志願服務運用單位實地或書面的查核資料  |
| 六、志工量能 11%          | (一)志工人數成長 6%             | 1. 志工人數每年成長 2% 以上。  | 6  | 給分標準：<br>依每年均達一定成長比率評分，如有 1 年未達比率，則不符該項給分，計列次項給分標準。<br>志工團隊隊數或志工人數消滅有特殊原因者，請於備註欄書明並檢附相關證明文件或資料。 |
|                     |                          | 2. 志工人數每年成長 1% 以上未達 2%。   | 4  |   |
|                     |                          | 3. 志工人數成長 1%。   | 2  |   |
|                     |                          | 4. 志工人數每年無成長。   | 0  |   |

| 考核項目         | 考核指標                         | 審核依據   | 配分  | 備註  |  |
|--------------|------------------------------|--|-----|---|--|
|              | (二)志工服務時數成長 5%               | 1. 志工服務時數每年成長 5%以上。  | 5   | 給分標準：<br>依每年均達一定成長比率評分，如有 1 年未達比率，則不符該項給分，計列次項給分標準。<br>志工服務時數消滅有特殊原因者，請於備註欄書明並檢附相關證明文件或資料。      |  |
|              |                              | 2. 志工服務時數每年成長 4%。  | 4   |   |  |
|              |                              | 3. 志工服務時數每年成長 3%。  | 3   |   |  |
|              |                              | 4. 志工服務時數每年成長 2%。  | 2   |   |  |
|              |                              | 5. 志工服務時數每年成長 1%。  | 1   |   |  |
|              |                              | 6. 志工服務時數每年無成長。  | 0   |   |  |
| 七、志願服務評鑑 14% | (一)辦理運用單位志願服務評鑑成效6%          | 1. 已訂定評鑑相關規定及辦理各目的事業主管機關對各志願服務運用單位之評鑑並彙編報告或專輯以為參考，並有具體成效或建議，又有積極改進措施或回應。 | 5-6 | 給分標準：<br>「已訂定評鑑相關規定及辦理評鑑 2 分」、「彙編報告或專輯 2 分」、「有具體成效或建議 1 分」、「有積極改進措施或回應 1 分」，可以小數點計分，以 0.5 分為單位。 |  |
|              |                              | 2. 已訂定評鑑相關規定及辦理各目的事業主管機關對各志願服務運用單位之評鑑，並有具體成效或建議。                         | 3-4 |   |  |
|              |                              | 3. 已訂定評鑑相關規定及辦理各目的事業主管機關對各志願服務運用單位之評鑑，辦理完竣後未做後續資料整理及追蹤工作。                | 1-2 |   |  |
|              |                              | 4. 未辦理各目的事業主管機關對各志願服務運用單位之評鑑。  | 0   |   |  |
|              | (二)108 年中央全國志願服務評鑑建議事項辦理情形4% | 1. 108 年評鑑建議事項均已辦理或完成改善  | 3-4 |   |  |
|              |                              | 2. 108 年評鑑建議事項雖有辦理，但未完全改善  | 1-2 |   |  |
|              |                              | 3. 均未辦理並改善   | 0   |   |  |

| 考核項目                 | 考核指標                                  | 審核依據  | 配分  | 備註   |
|----------------------|---------------------------------------|---|-----|--|
|                      | (三)108年嘉義縣各目的事業主管機關志願服務績效評鑑建議事項辦理情形4% | 1. 評鑑建議事項均已辦理或完成改善  | 3-4 |  |
|                      |                                       | 2. 評鑑建議事項雖有辦理，但未完全改善  | 1-2 |  |
|                      |                                       | 3. 均未辦理並改善  | 0   |  |
| 八、志工教育訓練<br>6%       | 志工教育訓練規劃與辦理情形 6%                      | 1. 基礎及特殊訓練計畫之規劃與執行情形：<br>就轄內須接受教育訓練之志工人數 <u>加以調查</u> ，並規劃教育訓練之辦理場次、地點、方式、原則等，及縣市辦理教育訓練並輔導志願服務運用單位辦理教育訓練之執行情形。 | 0-3 | 給分標準：<br>辦理基礎訓練配1分，辦理特殊訓練配1分，以上訓練如有回應社區需求(如交通可及性、地域性、聘用講師適當性、有無印製手冊、進行滿意度調查、發給結業證書等)配1分。給滿分3分。 |
|                      |                                       | 2. 其他志工訓練辦理情形：<br>(1)成長訓練、領導訓練及在職訓練(2分)<br>(2)督導訓練(1分)  | 0-3 | 在職訓練、督導訓練…等  |
| 九、志願服務獎勵及志工保險<br>11% | (一)辦理志願服務表揚獎勵 6%                      | 1. 對績優志工及團隊辦理表揚獎勵活動。  | 5-6 | 給分標準：<br>1、2項均指縣市專辦(主辦)之表揚獎勵活動，第3項屬於轉發中央之獎勵活動性質者。給分標準以108、109年度均有辦理者給高分。                       |
|                      | 2. 僅辦理績優志工表揚獎勵，未辦理團隊表揚獎勵活動。           | 3-4   |     |  |
|                      | 3. 未辦理表揚獎勵活動，但於相關場合公開表揚獎勵，或以其他方式獎勵。   | 1-2   |     |  |
|                      | 4. 未有任何獎勵表揚活動或措施。                     | 0   |     |  |

| 考核項目                | 考核指標   | 審核依據   | 配分 | 備註  |
|---------------------|--|--|----|---|
|                     | (二)辦理志工保險達成率5%                                   | 1. 志工保險人數達 90%以上。  | 5  | 給分標準：<br>截至 109 年底志工保險人數占志工總人數比率(X)   |
|                     |  | 2. 志工保險人數達 80%以上，但未達 90%。  | 4  |   |
|                     |  | 3. 志工保險人數達 70%以上，但未達 80%。  | 3  |   |
|                     |  | 4. 志工保險人數達 60%以上，但未達 70%。  | 2  |   |
|                     |  | 5. 志工保險人數 60%以下。   | 0  |   |
| 十、鼓勵長者參與志願服務<br>10% | 鼓勵長者參與志願服務推動<br>成效 10%                           | 1.1 有訂定鼓勵長者參與志願服務推動計畫，規劃具體可行之服務項目，且有具體執行成效，得 5 分。                                  | 5  | 給分標準：<br>1. 「訂定鼓勵長者參與志願服務推動計畫」、「規劃具體可行之服務項目」等 2 項，每 1 項配 1.5 分。<br>2. 「有具體執行成效」配 2 分。 |
|                     | 1.2 未訂定鼓勵長者參與志願服務推動計畫，但已規劃服務方案，且有具體執行成效，得 1-4 分。 |  |    |   |
|                     | 1.3 未訂定鼓勵長者參與志願服務推動計畫，且未規劃服務方案，得 0 分             |  |    |   |
|                     |  | 2. 推動成立高齡志工團隊(高齡者比率占 50%以上)。[得分係以成立高齡志工團隊比率(高齡志工團隊數÷轄內鄉鎮市區數)*2分，比率超過 100%者以 100%計] | 2  |   |
|                     |  | 3.1 高齡志工人數每年成長達 3%以上，得 3 分。  | 3  |   |
|                     |  | 3.2 高齡志工人數每年成長達 2%以上未達 3%，得 2 分。   |    |   |
|                     |  | 3.3 高齡志工人數每年成長達 1%以上未達 2%，得 1 分。   |    |   |
|                     |  | 3.4 高齡志工人數每年成長達未達 1%，得 0 分。  |    |   |

| 考核項目                  | 考核指標                    | 審核依據   | 配分 | 備註  |
|-----------------------|-------------------------|--|----|---|
| 十一、志願服務工作具研發與創新作為 12% | 推動具研發與創新志願服務措施及施行成效 12% | 1. 發展多元志願服務(除高齡志工，如青年志工、企業志工、家庭志工...等)工作成效：得 0-6 分。                              | 6  | 志願服務之項目與服務模式。<br>視志工人數及服務時數之成效，志工類型達 3 種以上始符合多元之定義。 |
|                       |                         | 2. 以志願服務業務為主體進行調查、研究及 <u>評估</u> 等研發工作：得 0-2 分                                    | 2  |   |
|                       |                         | 3. 對志願服務工作提出創新工作項目及作為：得 0-4 分。<br>(1)108、109 年度新辦項目。<br>(2)請以創新方案，可持續推動進行之項目為優先。 | 4  |   |