**桃園市政府所屬機關學校106年實地關懷訪視高齡退休人員**

**活動計畫**

壹、活動緣起

為加強關懷本府所屬機關學校高齡退休公教人員，於各機關學校現有照護方式外，由人事人員組成各區親善大使團，形成關懷網絡，代表本府實地關懷訪視，傳遞愛與溫暖。

貳、活動目標

一、藉由人事人員代表本府實地拜訪高齡退休人員，表達本府關懷與祝福之意，讓其感受溫暖與祝福，進而提供在地化、客製化「從心感動」的人事服務。

二、人事人員透過與長者互動，培養同理心及體認公共服務的精神，引發歡喜做甘願受的工作熱忱，提供好臉孔好心情的貼心服務。

參、受訪對象

本府所屬機關學校滿80歲(計至106年12月31日止)以上且居住本市之退休公教人員為原則。

肆、具體方案

一、成立親善大使團

(一)成立原則

依本市行政區劃分，成立12區親善大使團(復興區併入大溪區)，並成立桃園市警政親善大使團，專責訪視本府所屬警察消防退休人員)，以上計13團。

(二)團員組成

1、團員選任

本府所屬人事人員皆可參加，惟為維持活動穩定性及順暢度，且基於團員對受訪者之熟悉度及經驗傳承，105年各團團員仍以參加106年活動為原則。此外，各機關學校有受訪對象之專任人事人員應加入親善大使團，並以加入機關所在區之親善大使團為優先；另為培養新進人事人員公共服務精神，體驗主動關懷的人事服務，鼓勵人資萌拓(Mentor)成員加入親善大使團，並依其意願選定參加區域。

2、團長、副團長選任

每團置團長1人，由各團團員就佔薦任第8職等以上職務之團員(人事處人員除外)投票選任；另受訪人數達80人以上者，增置副團長1人，由團長選任。

(三)桃園市警政親善大使團

由本府警察局及所屬各分局、各大隊、各隊之專任人事人員組成，團長由本府警察局人事室主任擔任；置副團長2人，其中1人由本府消防局人事室指派人員擔任，另1名由團長選任。

二、推動方式

(一)建立活動資訊分享專區

各團於活動進行中，可運用本府人事處內網進行經驗分享及交流。

(二)辦理行前訓練

1、針對「如何提供有感的服務」等議題，預定於106年4月辦理訓練，並請親善大使團團員參訓。

2、善用本府人事處內網知識物件或數位學習課程(如附件)，自我學習關於高齡者之相關知識，或貼心服務技巧，以利與長者互動。

(三)運用科技，事先規劃訪視行程

運用內政部建置之「TGOS 地理資訊圖資雲服務平台」，快速取得所在位置的鄰近資訊，事先規劃訪視行程。

(四)活動完成期限

預定於106年10月底完成訪視活動。

(五)年終辦理經驗交流會及成果發表

1、辦理期程：106年12月底前。

2、參加對象：全體親善大使團團員。

3、活動程序：就106年活動執行情況進行經驗交流，檢視是否有待精進之處，並請各團發表活動成果。

伍、具體作法

|  |  |
| --- | --- |
| 說明 | |
| 服務機關學校 | 一、落實查填資料及通報機制  確實填報滿80歲以上且居住桃園市之退休人員名冊(例如：退休時間、職稱等)，活動期間受訪人員如有異動(例如：居住區異動)，應確實回報本府人事處，及居住區之親善大使團團長。資料查填及通報情況列入平時考核參據。  二、強化宣導訊息  利用各種時機(例如：發給定期退休給與，邀請退休人員參加各項活動)向所屬高齡退休人員加強宣導本活動訊息，以利親善大使團活動進行。  三、訪視作法  配合親善大使團訪視時間，得邀請該機關學校熟悉受訪對象之人員或退休同仁共同參與本活動。 |
| 親善大使團 | 一、落實通報及管控機制  (一)掌握受訪名單及其狀況，妥善保管相關資料勿外流，避免違反個人資料保護法；另受訪人員如有異動(例如：居住區異動)，應即時回報服務機關學校、本府人事處，並將異動人員資料移撥予居住區之親善大使團團長，由居住區親善大使團訪視。  (二)各團未能於訪視期程結束前1個月，將異動人員資料移撥予新居住區之親善大使團，則由原親善大使團進行訪視。  (三)受訪對象如有特殊情形，應即時回報本府人事處轉服務機關學校妥適處理。  (四)請各團團長確實填寫各組負責實地關懷訪視名單一覽表(表1)及每月實地關懷訪視一覽表(表2)。  二、訪視作法  (一)拜訪時間、模式、伴手禮選購…等，授權由各團團長及團員共同決定。訪問方式以受訪對象意願優先考量，可以小型聚會模式進行，亦可攜帶伴手禮至其家中慰問(金額每人約400元至700元)；惟如其表示不便接受拜訪者，例如：生病者不願病容外見、人在國外…等，得依其意願以電話或其他合宜方式辦理。  (二)得結合志工、各退休協會、退休同仁或受訪對象所屬機關學校之同仁陪同。  (三)請各團確實填寫受訪人員之實地關懷訪視簡易紀錄表(表3)。  三、考核機制:  請各團團長定期提供團員配合實地關懷訪視情形之優良事蹟表(表4)予本府人事處，作為平時考核之參據。 |

陸、差勤管理

一、親善大使團前往拜訪退休人員時，請填寫活動行程表(表5)經團長核章後，依規定向服務機關學校辦理公(差)假手續，得支差旅費，由各團員服務機關學校相關預算項下支應；如係於假日辦理，准予補休。

二、各機關學校如有現職人員願意隨同親善大使團前往拜訪高齡退休人員者，經機關首長同意後，准予公(差)假，得支差旅費，由服務機關學校相關預算項下支應；如係於假日辦理，准予補休。惟如係教師陪同，課務應自理。

柒、成果分享

一、以多元方式呈現訪視成果(例如:訪視照片、簡報或影片、訪視過程感動小記事、訪視退休人員並依其需求轉介相關社福團體等)，併同受訪人員之訪視簡易紀錄表，於106年11月30日前送本府人事處彙整。

二、鼓勵親善大使團團員將訪視心得寫成感動生命故事，並於本府人事處內網分享，各機關學校撰寫及分享心得情況，將列入平時考核之參據。

捌、獎勵措施

一、親善大使團

(一)將視活動成果另案簽核行政獎勵；此外，訪視過程感動記事等成果經評選優異者，額外給予獎勵。上開獎勵，請團長協助提供敘獎建議名單。

(二)請各團團長於訪視活動開展後，得依活動期程(活動開始至結束)提報表現傑出者及其事蹟，並公開表揚。

二、陪同人員

(一)現職人員陪同：另案簽核行政獎勵。

(二)非現職人員陪同：製作感謝狀以慰其辛勞。

玖、經費核銷

一、所需經費由本府人事處106年人事業務-給與工作-一般事務費項下支應。

二、訪視活動所需費用，由團員以現金代墊支付，並配合會計核銷程序及為利掌握經費執行情形，各團於每月5日前，將前一個月購買禮盒…等訪視所需費用之收據或發票、訪視行程表、代墊費用團員之郵局存摺影本併同訪視簡易紀錄表及每月辦理訪視一覽表，逕送本府人事處承辦人辦理核銷。

三、前開代墊費用如有任何疑義，請洽本府人事處承辦人。

四、收據或[發票之抬頭為「桃園市政府人事處」、統編](mailto:訪視活動記事表電子檔免備文方式逕寄至184056@tycg.gov.tw;發票請輸入人事處統編)為「26645884」。