

臺北市府社會局創意提案競賽提案表

提案類別	<input checked="" type="checkbox"/> 創新獎 <input type="checkbox"/> 精進獎 <input type="checkbox"/> 跨域合作獎	
提案年度	106	
提案單位	臺北市府社會局社會工作科	
提案人員	主要提案人：劉祉延科員 貢獻度：45% 參與提案人：宋美慧助理員 貢獻度：35% 參與提案人：吳亞凡股長 貢獻度：20%	
提案範圍	積極提出市政興革、創新服務、行政流程改造及提升行政效率、為民服務品質之具體建議	
提案名稱	志願服務E起來!全國首創志願服務榮譽卡線上申請、審核及發卡系統	
提案緣起	<p>1. 榮譽卡人工審核建檔、製卡耗時，且業務量大：</p> <p>(1) 中央規定流程：依衛生福利部「申請志願服務榮譽卡作業指引」，志願服務榮譽卡由地方主管機關印製、發用紙卡。志工需檢具一吋半身照片二張、服務紀錄冊影本，經志願服務運用單位列冊後送本市志願服務推廣中心(以下簡稱志推中心)，由「人工計算」時數並「剪貼」志工大頭照製卡，本局複審後發文「郵寄」紙卡。</p> <p>(2) 實務困難：有鑑於本市志願服務榮譽卡申請量每年約 4,000 至 5,000 張，除志推中心配置專人 1 名辦理初審作業，本科亦配置助理員 1 名專責辦理收、發文作業，業務負荷量高。此申請流程耗時，需要人工比對資料、手工製卡，資料正確率不夠高，也不環保。為節省人力、作業時間，並配合本府公文減量政策及建置數位資料，確實有建立資訊系統之需求。</p> <p>2. 衛生福利部志願服務資訊整合系統操作不易，不符使用需求：</p> <p>(1) 本局角色與任務：本局依志願服務法管理志工及志願服務運用單位，主責志工志願服務紀錄冊、志願服務榮譽卡之核發，及志工服務時數之管理統計、獎勵表揚志工等業務，隨志工人數增多，系統化管理日益重要。</p> <p>(2) 中央限制：惟現有衛生福利部志願服務資訊整合系統自建置以來，常有業務承辦人及志工反映系統不易操作，如服務時數登錄不易、等待系統運作時間漫長、必填欄位要求過於繁瑣等問題，經本市多次於全國志願服務聯繫會報上及系統教育訓練上向衛福部反映，該系統廠商已配合增加主機、修正部分系統功能等方式因應，惟仍有許多限制無法放寬，在未更改現有系統架構下仍不符合使用者需求，尚有改善空間。故本局思考結合資訊專長之市政顧問，借重其專業能力，開發建置本市志工系統平台，期能符合使用者需求。</p>	

1、實際規劃內容：

(1) 以發展介面簡易的本市志工服務履歷為核心：

本市志願服務資訊系統設計以志工及運用單位需求為出發點，系統結構以發展志工服務履歷為核心，未來志工可以登入系統查詢自己的服務時數、服務及受訓紀錄等，並督促志願服務運用單位確實登錄，更符合使用者需求。

(2) 王顧問協助系統開發，申請流程線上化、無紙化：

I. 自 105 年 5 月起，本科與王顧問召開 7 次規劃討論會議，開發系統及確認審查流程，並於 105 年 11 月上線。

II. 自 105 年 11 月起志願服務運用單位於線上填妥申請資料(免影印紙本、免用印，上傳志工照片和紀錄冊內容即可)，經志推中心線上初審、社工科線上複審後，符合資格者逕從系統產製榮譽卡電子檔再由申請單位直接將榮譽卡電子檔印出後轉發志工，本局無須再發文、用印、手工製卡，亦可減免郵資。日後志工若遺失卡片，直接在系統上補印即可，省去申請補發流程。

實施方法、
過程及投入
成本



志願服務榮譽卡

相片

姓名：李大明
有效期限：108.06.02
編號：10612345
發給單位：
臺北市政府社會局



注意事項：

- 一、 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具一寸半身照片二張、服務紀錄冊影本及相關證明文件向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。
- 二、 志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿後，志工得檢具前開相關文件重新申請。
志工依前項規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。

持卡人出生年月日：042年03月30日
國民身分證統一編號(或護照號碼)：LI225464410

▲榮譽卡現在格式。

實施方法、
過程及投入
成本

台北市社會局志工登錄中心

安全 | https://member.cv101.org.tw/organizes/honorcard/apply_user_add/1788/7467

志工團體管理 組織管理 榮譽卡相關 目前團體：臺北市立聯合醫院中興院區 管理員後台 vol11281

新增志工到榮譽卡申請單

建立志工基本資料

由於系統沒有該志工資料紀錄，請先填寫基本資料

志工身份證字號：A123456789

志工 Email (選填)

請輸入 Email

志工姓名

請輸入姓名...

志工出生年月日

輸入出生年月日(yyyy/mm/dd)，如 1950/1/1。

▲申請頁面(需先建立志工基本資料)。

台北市社會局志工登錄中心

安全 | https://member.cv101.org.tw/organizes/honorcard/apply_user_add/1788/7467

志願服務榮譽卡申請資料

服務紀錄冊編號

字第 號

本次申請服務紀錄冊登載之服務開始日期

2014/06/07

手冊上最近一次服務日期 (申請榮譽卡需在最近半年有服務紀錄)

2017/06/06

服務年資 (需滿三年)
(請選擇服務起迄)
(由本次申請服務起迄時間計算)

服務時數(需滿300小時)

上傳大頭照

+ 上傳檔案

系統只接受 jpg/gif/png，若原檔非以上格式請確實轉檔，用修改副檔名的方式上傳會被退件。

上傳紀錄冊封面照片

+ 上傳檔案

系統只接受 jpg/gif/png，若原檔非以上格式請確實轉檔，用修改副檔名的方式上傳會被退件。

上傳紀錄冊截圖

+ 上傳檔案

系統只接受 jpg/gif/png，若原檔非以上格式請確實轉檔，用修改副檔名的方式上傳會被退件。

備註:

本資料僅用於申請志願服務卡等相關志工服務。

新增申請者

▲申請頁面(填寫紀錄冊編號、服務時數計算起迄日期、上傳大頭照、紀錄冊封面及內頁相片)。

實施方法、
過程及投入
成本

2、過程遭遇之困難點，及如何突破或解決之策略及方案：

- (1) 受限於中央法規及政策，運用單位仍需定期建置資料至衛生福利部志願服務資訊系統中，未來志工及運用單位可以使用較符合需求的本市系統，本市志願服務資訊系統將以大筆匯入方式，由後端協助資料匯入衛生福利部資訊系統(衛福部 105 年 11 月 15 日衛部救字第 1050131613 號函請系統廠商台灣資服科技股份有限公司配合辦理系統介接及資料匯入事宜，刻正規劃中)。
- (2) 本局於 105 年社綜類第 2 次聯繫會報上操作如何線上申請榮譽卡，也於 105 年 11 月開設 8 場教育訓練，王顧問與運用單位承辦人現場交流，強化承辦人系統操作能力及協助業務銜接，降低使用系統的阻力。

3、辦理過程中各階段是否委外辦理及投入預算、人力等成本：

開發期間，本科偕同志推中心張家明主任與王市政顧問定期開會，投入人力 5 人；系統開發時未支出系統設計及開發成本，僅支付顧問出席費 7 次，計 1 萬 4,000 元整。列表如下：

項目	支出	備註
時間成本	7 次會議 5 個月開發期 1 個月試營運	效益：志工申請榮譽卡到發卡的作業期程從 1 個月縮短至 1 週。
人力成本	5 人	本科志願服務 2 位承辦人、股長、志推中心主任、王顧問。
系統設計/開發成本	0 元	節省公帑最高可達 80 萬元。
顧問出席費	14,000 元	計 7 次會議。

4、執行期間：

自 105 年 5 月 12 日至 105 年 8 月 9 日間召開規劃會議 7 次；105 年 10 月起系統試營運；105 年 11 月起開放線上申請至今。

5、創新之處：

- (1) 線上申請、審核、發卡且由運用單位自行印製榮譽卡，為全國首創，推動中央開始改善系統，未來新北市亦將加入本系統：
此措施不僅減少公文往返時間、讓榮譽卡的製成更加數位化，更讓衛福部資訊整合系統決定跟進，新增線上列印榮譽卡的功能，於 106 年 5 月 31 日邀請本局相關承辦人員召開「106 年度全國志願服務資訊整合系統改版精進案啟動會議」討論系統改善方向。此外，新北市也肯定本系統帶來的變革成效，未來亦將加入使用，改善行政效能。

(2) 流程簡化、減紙減章，便民且兼顧環保：

榮譽卡申請線上化後讓運用單位、志推中心及社會局業務負擔大減。紙本申請時，以一年 5,000 份發卡量計算，審查每位志工申請資料約花 30 分鐘(含初審、複審、製卡)，線上化後平均每案申請審查縮短為 2 分鐘，1 年節省 292 個工作天(計 14 萬分鐘，約 2,333 小時)。申請文件和資料建置作業皆電子化，減少人工作業及紙張印製，不僅帶來便利，也為地球環境維護盡一份心力。

(3) 數位驗證的防偽機制：

本市志願服務榮譽卡經向衛福部報備(105年8月31日衛部救字第1050124519號函)同意後格式加入 QR Code(另加市徽浮水印防偽)，以利優惠場所驗證，也期許未來志工可查詢服務時數或榮譽卡申請紀錄、志願服務運用單位可以管理志工差勤等行政作業，並透過本市系統建置完整志願服務資料。此外，為減少個資外洩的機會並防止遭仿造，掃描 QR Code 後顯示的網頁資料僅保留志工姓名、照片及榮譽卡有效日期供查詢卡片效期。

(4) 流程更改後各單位獲益：

實 施 方
法、過程及
投入成本

單 位 別	社會局	志推中心	運用單位	志工
獲益	1. 免人工比對資料複審 2. 免發文用印(每年少4,000件公文量) 3. 免郵寄 4. 每月省 10 天	1. 免人工比對資料、加總時數 2. 免將紙本資料建電子檔 3. 免人工製卡 4. 免交換紙本、電子檔 5. 每月省 14.6 天	1. 申請文件免印 2. 免印紙本 3. 免郵寄 4. 可查詢志工前張卡片到期日 5. 增加辦理意願	1. 更快拿到卡片(快 23 日) 2. 遺失時可直接列印電子檔 3. 增加申請意願

實 際 執 行
(未 來 預 期) 成 效

- 1. 縮短作業期程、環保節能、提高行政效率：**
以往志工申請榮譽卡從志推中心受理到發函、發卡的作業期程長達 30 日，改採線上申請後運用單位省去申請表用印等繁瑣流程，不僅節省紙張，也有更多時間投入服務；本局則省去申請資料建檔、紙本申請案交換、發文作業、製卡及卡片寄送等過程，期程縮短為 7 日內，且 1 年可減少約 4,000 件公文量，節省 14 萬分鐘。
- 2. 簡易便民，申請意願提高：**
因改採線上申請後運用單位申請榮譽卡更加便利，榮譽卡申請案自今(106)年 1 至 4 月高達 2,805 件，近去(105)年同期(1,483 件)之 2 倍。

<p>實際執行 (未來預期)成效</p>	<p>3. 節省公帑： (1) 榮譽卡採線上申請後本局免發公文給運用單位、由系統寄發榮譽卡電子檔，平均每年節省郵資成本約 2 萬元。 (2) 若本系統由市場上廠商設計及開發，預估經費支出 80 萬元，本案因與王市政顧問合作，節省公帑最高可達 80 萬元。</p> <p>4. 未來可整合加入臺北卡： 先前因榮譽卡受限中央規定的紙卡形式，遲遲未能加入臺北卡。未來，臺北卡可與本市榮譽卡系統介接，使臺北市志工使用上更便利。</p>
<p>相關附件</p>	<p>附件 1. 臺北市志願服務榮譽卡申請流程及時數計算說明 附件 2. 臺北市志願服務資訊系統推廣計畫—榮譽卡線上申請系統說明 附件 3. 記者會媒體報導 3 則</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：宋美慧 電話：1999#1633 Email：milly@mail.taipei.gov.tw</p>

一、申請對象：

持有志願服務紀錄冊之志工，服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者。志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿後，志工得重新申請，其服務年資及服務時數不得重複計算。

二、申請方式：

採線上申請，請至本市志願服務資訊系統 <https://member.cv101.org.tw/> 登入並填妥相關資料。第一次使用者請註冊志願服務運用單位帳號(志工個人申請功能尚未開放)，換發榮譽卡者，於榮譽卡效期到期當月方可提出申請。

三、申請流程：

志願服務運用單位(或未來開放志工本人)於線上填妥申請資料，經本市志願服務推廣中心初審、本局複審後，符合資格者逕從系統產製榮譽卡電子檔後寄發(免附公文)，並於系統上寄出榮譽卡電子檔。

四、時數計算說明(依據 105 年衛生福利部全國志願服務聯繫會報決議辦理)：

1. 新申請榮譽卡者：紀錄冊上起訖日期顯示服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上。年資及時數採計至紀錄冊最近一筆服務紀錄，年資及時數不需保留給下次申請使用，因下次將不會採計。

【例】105 年 11 月 15 日申請者，建議運用單位協助志工將時數及年資結算至 105 年 10 月 31 日，並登載於服務紀錄冊上，確切起訖日期以紀錄冊上有登載的時數為主。

2. 換發榮譽卡者：年資及時數以前一張榮譽卡核卡日期之後開始計算(即有效日期往前推三年的當月)，服務年資須滿三年，服務時數須達三百小時以上。年資及時數採計至紀錄冊最近一筆服務紀錄。

【例】有效日期為 108.11.30 者，這次要重新申請榮譽卡時計算的起日從 105.11.01 開始，確切起訖日期以紀錄冊上有登載的時數為主，建議運用單位協助志工將時數及年資結算至前一個月，並登載於服務紀錄冊上。

3. 所有榮譽卡的申請案，志工紀錄冊必須有登載近半年服務時數紀錄，作為證明為持續服務之(在隸)志工。

五、榮譽卡申請遺失補發或資料更正換發：

1. 填妥「臺北市志願服務榮譽卡補發申請表」並掃描成電子檔案。
2. 志工一寸半身照片電子檔案。
3. 志工服務紀錄冊封面。

請將上述三件資料以電子郵件寄至臺北市志願服務推廣中心(cv101.taipei@mail.taipei.gov.tw)，信件主旨並註明「臺北市志願服務榮譽卡申請補發」。

六、本市志願服務榮譽卡格式及產製：

 <h2 style="text-align: center;">志願服務榮譽卡</h2>	
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> 相片 </div>	<p>姓名：李大明</p> <p>有效期限：108.06.02</p> <p>編號：10612345</p> <p>發給單位： 臺北市府</p> 
<p>注意事項:</p> <p>一、 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具一寸半身照片二張、服務紀錄冊影本及相關證明文件向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。</p> <p>二、 志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿後，志工得檢具前開相關文件重新申請。 志工依前項規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。</p> <p>持卡人出生年月日：042年03月30日 國民身分證統一編號（或護照號碼）：LI225464410</p>	

1. 系統產製榮譽卡電子檔(PDF)後，請勿變更比例(6*9公分)，以白色、約 150 磅厚紙彩色列印，按實線剪裁後沿虛線對折並黏貼。或以一般 A4 紙影印，惟須護貝使紙卡不易毀損。若志工遺失榮譽卡，可以再從系統下載電子檔列印。
2. 掃描二維條碼即可上網查詢志工榮譽卡資訊。

七、不適用上述規定之申請對象：

依志願服務法第 20 條第 3 項及申請志願服務榮譽卡作業指引第 2 點核發之民防、義勇警察、義勇交通警察、義勇消防、守望相助、山地義勇警察、災害防救團體及災害防救志願組織編組成員，需依內政部警政署「警察機關協勤民力申請志願服務榮譽卡作業規定」、消防署「消防機關民力組織成員服務時數認定作業要點」向地方主管機關申請志願服務榮譽卡，故前揭人員申請志願服務榮譽卡之作業流程及卡片暫不調整，維持紙本作業發文。

臺北市政府社會局補助辦理志願服務人員教育訓練計畫書

一、計畫名稱：臺北市志願服務資訊系統推廣計畫—榮譽卡線上申請系統說明

一、計畫目的：

1. 為建構台北市志願服務資訊雲，希望能夠強化台北市志願服務運用單位資訊運用能力。
2. 配合台北市政府社會局推動台北市志願服務榮譽卡線上申請系統，強化台北市志願服務運用單位銜接順利。

二、辦理單位：

1. 指導單位：臺北市政府社會局
2. 主辦單位：中國青年救國團台北市團委會
3. 協辦單位：臺北市政府社會局委託中華民國紅十字會總會辦理台北市志願服務推廣中心

四、辦理方式及內容：請與會學員自備平板或智慧型手機，經由講師講解後，現場練習操作志願服務榮譽卡線上申請系統。

五、活動時間：中華民國 105 年 11 月 23、24、28、29 日，上午及下午各 1 場，共計 8 場。

六、實施地點：劍潭海外青年活動中心教學大樓 3 樓 333 教室

七、活動對象：

台北市各類別志工運用單位承辦人，每場次預計 40 人。

七、服務目標及預期效益：

1. 強化志工運用單位對於現階段志願服務資訊服務的了解。
2. 強化志工運用單位對於目前政府對於志願服務資訊規劃的認識。
3. 培養志工運用單位對於目前發展之志願服務榮譽卡申請系統的操作能力。
4. 蒐集志工運用單位對於志願服務資訊發展的建議。

八、課程概況表：

時間	活動內容	備註
上午 09：00~09：30 下午 13：30~14：00	活動報到	
上午 09：30~11：30 下午 14：00~16：00	台北市志願服務資訊雲 計畫暨志願服務榮譽卡 線上申請介紹	
上午 11：30~12：00 下午 16：00~16：30	衛福部志願服務資訊整 合平台系統說明	
上午 12：00~12：30 下午 16：30~17：00	Q&A 座談時間	
上午 12：30 下午 17：00	賦歸	

九、收費標準：免費

北市志願服務活動起跑 榮譽卡可線上申請

記者尤翔達 / 台北報導 © 2016-11-16 19:16



北市志願服務活動起跑 榮譽卡可線上申請

為了響應12月5號國際志工日，台北市社會局規劃為期一個月的志願服務系列活動，包括志願服務書展、名人開講和小志工體驗營，還同步升級志工資訊登錄系統，未來榮譽卡直接線上就能申請。

頒發感謝狀給市政顧問王景弘，因為他發揮志願服務精神，協助台北市社會局建置「志工資訊登錄系統」，未來志工可以自行申請榮譽卡，作業期程也大幅縮短。

為了增進資訊處理效能，社會局建立志工資訊總登錄系統，目前已經完成榮譽卡線上申請及審核發卡功能，志工運用單位不必經過繁複程序填寫申請表，一年可節省約4000件公文量。



頭條新聞

傳奇人生謝幕 秀場天王豬哥亮病逝享壽70歲
◎ 2017-05-15 11:27

鹿港夜間龍舟賽點燈 福鹿溪畔 夜景好浪漫
◎ 2017-05-15 10:20

京兆尹正式歇業 宮廷點心美味 成絕響
◎ 2017-05-15 10:00

記者會媒體報導 2



20161116 北市志願服務活動起跑 榮譽卡可線上申請 (凱擘大台北數位新聞)



「最專業的市政頻道」凱擘大台北數位新聞

訂閱 413

觀看次數：15

+ 新增至 分享 更多

0 0

發佈日期：2016年11月16日
北市志願服務活動起跑 榮譽卡可線上申請

為了響應12月5日國際志工日，台北市社會局規劃為期一個月的志願服務系列活動，包括志願服務書展、名人開講和小志工體驗營，還同步升級志工資訊登錄系統，未來榮譽卡直接線上就能申請。

頒發感謝狀給市政顧問王景弘，因為他發揮志願服務精神，協助台北市社會局建置「志工資訊登錄系統」，未來志工可以自行申請榮譽卡，作業期程也大幅縮短。

為了增進資訊處理效能，社會局建立志工資訊總登錄系統，目前已經完成榮譽卡線上申請及審核發卡功能，志工運用單位不必經過繁複程序填寫申請表，一年可節省約4000件公文量。

響應12月5日國際志工日，社會局以「志工相伴、台北Bravo！」為口號，舉辦為期一個月的志願服務推廣活動，包括志願服務書展、名人開講、小志工體驗營等，希望鼓勵民眾踴躍報名參加。

尤翔雲 採訪報導 (台北市志願服務)
凱擘大台北數位新聞 最專業的市政頻道 完整影音連結
類別 人物與網誌



國際志工日前夕 北市社會局志工資訊系統E化上線

記者:麻念台

時間:2016/11/15 下午 05:50:51

為了響應12月5日國際志工日，台北市社會局規劃為期一個月的志願服務系列活動，包括志願服務書展、名人開講和小志工體驗營，還同步升級志工資訊登錄系統，未來榮譽卡直接線上就能申請。



響應12月5日國際志工日，台北市社會局規劃為期一個月的志願服務系列活動。(鍾鴻宇攝影)

台北市社會局長許立民表示，今年適逢志願服務法實施15周年，台北市政府社會局及台北市志願服務推廣中心以「志工相伴，台北Bravo!」為口號，舉辦為期1個月的志願服務推廣活動，包括「服務、閱讀、愛」志願服務書展、志願服務名人開講及小志工一日服務體驗營，希望市民踴躍報名參加，學習為善最樂的精神，身體力行認識志願服務。

許立民說，社會局邀請市政顧問王景弘協助，歷經7次規劃會議，目前已完成台北市志願服務榮譽卡線上申請及審核發卡功能，志工運用單位無須經過繁複程序填寫申請表，社會局受理作業期程將從6日縮短為2日，一年可節省約4,000件公文量。台北市志願服務業務推動越來越E化、便民，簡化申請與印製紙證的流程，未來志工申請榮譽卡不限由運用單位提出，志工可以自行申請。

為了表揚從市志願服務的個人與團體，台北市第20屆績優志工金鑽獎表揚大會將於105年11月18日晚間於中油大樓國光會議廳登場，當日將表揚績優志工、優良志工團隊及志工家庭，表彰他們對北市的服務及奉獻；12月4日在國際志工日前夕，將於華山藝文公園草坪區盛大辦理志工野餐日活動，邀請本市志工齊聚一堂，分享交流臺北市志工服務成果，展現台北市志工的活力及熱情。

[加入粉絲](#) [分享到LINE!](#)



社會局目前已完成台北市志願服務榮譽卡線上申請及審核發卡功能。(鍾鴻宇攝影)