

第 5 單元 家鄉的服務機構

第 1 課 認識服務機構

一、政府機構

1. 功能：保護我們的安全，幫助我們解決問題。

2. 示例

(1)警察先生在校門口指揮交通，維護居民安全。

(2)消防人員宣導水域活動的安全注意事項。

(3)衛生局人員到學校進行健康宣導。

3. 居民安全

(1)警察局

- 處理事項：家人走失、物品遺失、交通違規等。

- 對應方式：撥打 110、親自到警察局。

(2)消防局

- 處理事項：火災、土石流等災害事件。

- 對應方式：通報消防局人員。

4. 環境健康

(1)衛生局

- 食品衛生安全把關。

- 到校健康宣導。

- 社區行動醫院。

(2)環保局

- 清運廢棄物。

- 處理回收物品。

- 處理空氣品質、噪音及環境髒亂等問題。

二、民間團體

1. 社會福利組織

(1)功能：為弱勢族群提供協助，保障他們的基本生活權益。

(2)示例

- 家扶基金會：關懷弱勢兒少與家庭，幫助貧困或受虐等的兒童。
- 台灣全民食物銀行協會：分送食物給有需要的人。

2. 動物保護協會

(1)功能：宣導「以認養代替購買」的理念、拯救流浪動物。

(2)示例：新竹市保護動物協會到學校向學童宣導善待動物、珍惜生命的觀念。

3. 文史協會

(1)功能：研究家鄉的文化與歷史，推廣並維護家鄉文化。

(2)示例：屏東縣林仔邊自然文史保育協會帶領學童，體驗地方社區之美。

4. 環境保護

(1)功能：進行環地教育與土地守護行動。

(2)示例：普寶環境保護基金會認養步道，進行步道淨山工作，同時宣導無痕山林觀念。

5. 民間團體與政府機構合作

(1)功能：讓家鄉越來越方便、舒適。

(2)示例：臺中市政府與荒野保護協會攜手千人淨灘。

第 2 課 善用家鄉的服務機構

一、運用機構的服務

1. 目的：善用家鄉的服務機構，以滿足生活需要，例如：跟衛生局詢問施打流感疫苗的注意事項。
2. 方式
 - (1)電話詢問：確認問題後，以電話詢問機構人員。
 - (2)網路查詢：利用網路，透過關鍵字搜詢想了解的資訊。
 - (3)下載 APP：透過手機 APP 查詢相關內容。

二、遵守機構的規定

1. 目的：遵守機構的規定，享有機構給予的便利與保障，例如：登玉山時，依國家公園法規定辦理申請，並做好事前準備工作。
2. 面對機構人員，我們應以客氣及禮貌的方式表達。
3. 遇到服務態度不佳的機構人員
 - (1)目的：提升家鄉服務機構的服務品質。
 - (2)方式
 - 主動表達需求或感受。
 - 若表達效果不佳，可以透過其他管道反映
 - ①意見箱反映。
 - ②撥打申訴專線。
 - ③向主管反映。

三、珍惜家鄉機構的服務

1. 珍惜機構的服務

	說明
原則	善用機構的服務，並遵守規定
行動	◆珍惜救護資源不濫用 ◆珍惜救難的人力資源，如不在颱風天到海邊活動 ◆珍惜社區圖書館資源，讓大家可以永續使用

2. 參與機構的服務：依自己的興趣及能力選擇

做法	參與機構舉辦的活動	主動加入志工行列
方式	◆環境清潔日，參與社區打掃 ◆音樂快閃活動，和居民同樂	◆成為動物保護志工，加強關懷生命的觀念 ◆成為文化志工，推展原住民族文化

歸納統整 善用家鄉機構方式一覽表

行動	運用	監督	珍惜	參與
方式	◆電話詢問 ◆網路查詢 ◆利用 APP	◆意見箱反映 ◆撥打申訴專線 ◆向上級主管反映	◆遵守規定 ◆尊重服務人員的工作 ◆不濫用資源 ◆心懷感恩	◆積極參與 ◆擔任志工