

臺北市政府地政局及所屬地政事務所運用志願服務推動要點

中華民國九十八年四月二十九日臺北市政府地政處(98)北市地一字第○九八三○六八六○○號函訂頒，並自即日起施行
中華民國一〇一年五月二日臺北市政府地政局(101)北市地開字第一〇一三一〇九六七〇〇號函修正，自函頒日生效
中華民國一〇六年十月六日臺北市政府地政局(106)北市地登字第一〇六三二三八七〇〇〇號函修正，自函頒日生效
中華民國一〇八年九月二十日臺北市政府地政局(108)北市地登字第一〇八六〇二三六二一號函修正，自函頒日生效
中華民國一一〇年十二月二十二日臺北市政府地政局(110)北市地測字第一一〇六〇三一七〇二號函修正，自函頒日生效

一、 臺北市政府地政局（以下簡稱本局）為有效運用社會資源，提供公益性服務，並規範本局及臺北市各地政事務所（以下簡稱各地所）運用志願服務人員（以下簡稱志工）之推動事項，特訂定本要點。

二、 各地所應訂定年度志願服務計畫，計畫內容需包括志工之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目，並得視需要自行新增項目。
前項計畫應配合臺北市政府及本局年度志願服務工作計畫訂定或修訂；其訂定或修訂時應報請本局備查。

三、 志工之招募

(一) 由各地所自行辦理志工招募，招募時應將志願服務計畫公告。

(二) 遴選之志工，應具下列條件之一：

1. 身心健康，有愛心，具服務熱忱。
2. 具高中職以上之學歷。
3. 地政士考試及格。
4. 地政士公會推薦之會員。
5. 於政府機關從事行政工作滿一年以上經驗。
6. 退休公務人員。

(三) 招募志工應公開透過各類管道發放招募志工訊息，並函請本市地政士公會轉知所屬會員參加地政志願服務行列。

(四) 受理志工之申請時，由申請人填具「臺北市○○地政事務所志工申請表」（附件一）。

四、 志工及承辦人員之訓練

(一) 志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：

1. 基礎訓練：訓練內容包含志願服務內涵及倫理、志願服務法規之認識及志願服務經驗分享，計三課目各二小時，共計六小時。
2. 特殊訓練：訓練內容包含運用單位業務簡介及工作內容說明（含實習）二小時、綜合討論一小時，共計二課目三小時。
3. 在職訓練：各地所每年度應依附表所列之場次及時間，指定熟悉業務之人員或聘請專業人員就地政或稅務相關法令研討以及實務工作經驗分享項目辦理在職訓練，並得視實際需要自行增加場次及訓練項目。

(二) 本局及各地所辦理志願服務推動工作之承辦人員應參加臺北 e 大線上志工督導訓練相關課程，並取得認證時數至少二小時。

五、志工之服務範圍

(一) 引導服務。

(二) 指導查閱土地重測前、後地號對照。

(三) 指導查閱當年期土地公告現值。

(四) 指導使用電腦查詢服務系統。

(五) 協助身心障礙人士辦理各項申請案件。

(六) 提供相關地政及稅務法令諮詢服務。

(七) 協助民眾填寫各類申請書表、申報登錄不動產成交案件實際資訊及辦理登記、測量案件。

(八) 宣導不動產交易安全及提供諮詢服務。

(九) 其他經志工同意協助辦理事項。

六、志工之服勤規範

(一) 依排定之輪值時間準時出勤，並於志工簽到（退）簿（附件二）上簽到（退）。

(二) 填寫志工服務登記簿（附件三），簡要記載服務情形。

- (三)參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
- (四)妥善使用志願服務證。
- (五)妥善保管志願服務運用單位所提供之資源，並應保守執行職務所知之秘密。
- (六)遵守志工倫理守則之規定。
- (七)遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- (八)服務時，應尊重受服務者之權利，並不得向受服務者收取報酬。
- (九)有關志工簽到（退）簿及志工服務登記簿，各地所得在未縮減原格式應登載內容之情形下，自行調整表格格式或利用本市志工管理整合平臺功能等其他電子化方式辦理。

七、志工之管理

(一)本局

1. 每年定期舉辦地政業務志願服務聯繫會報。
2. 不定期更新本局網站之「志工園地」資訊。
3. 承轉志願服務之最新訊息予各地所轉知志工。
4. 彙整及陳報各地所推動志願服務業務執行概況資料。

(二)各地所

1. 應置專責人員辦理志願服務輔導管理事宜。
2. 每年定期舉辦志工相關會議，並將會議紀錄函送本局備查。
3. 透過各式管道提供志工執行服務所需必要之資訊，並不定期更新網站之「志工園地」資訊。
4. 於本市志工管理整合平臺及衛生福利部志願服務資訊整合系統登錄志工資料包含志工基本資料、服務時數、保險資料、志工隊資料，並隨時維護更新。
5. 所轄志工有下列情事之一者，應予解任：
 - (1)妨礙業務執行。
 - (2)利用服務場地，伺機謀取利益或包攬地政業務及經營其他商業行為。

(3)假借志願服務運用單位名義，從事不法或不正當之行為。

(4)無故未按時出勤，一年內累計達五次以上。

6. 各地所得依臺北市政府所屬各機關訂定志願服務計畫經費統一原則規定發給志工餐點及交通補助。

7. 各地所應為其所轄志工辦理意外事故保險。

八、志願服務證及服務紀錄冊之管理

(一)志工完成第四點規定之基礎訓練及特殊訓練者，各地所應發給志願服務證及服務紀錄冊。

(二)志願服務證及服務紀錄冊之申請及換發，由各地所使用本市志工管理整合平臺向本局申請，經本局審核通過後，志願服務證由各地所至本市志工管理整合平台下載檔案製作發給；服務紀錄冊，則由本局製作封面基本資料後，轉各地所發給。

(三)各地所所轄志工解任時，應收回其志願服務證，並註銷證號。

(四)各地所所轄志工於遴任期間申請不再繼續服務者，應收回其志願服務證。但服務證遺失者，應由該名志工立具服務證遺失之切結書。

(五)志願服務證及服務紀錄冊經志工同意者可由各地所代為管理，並由各地所造具清冊列管。

九、志工(團隊)之考核、評鑑

(一)各地所應依第六點服勤規範之項目，每季對其所轄志工進行考核，並評定志工個人及團隊服務績效。

(二)本局每年考核各地所運用志願服務之辦理情形，考核項目、考核指標及考核方式另訂計畫執行之。

(三)本局對各地所之考核應作成紀錄，並評鑑其績效與追蹤缺失之改進情形。評鑑成績經陳報核定後，排名第一名及第二名者，頒發獎狀。

十、志工(團隊)之獎勵

- (一)每年於地政業務志工聯繫會報表揚服務滿一五〇小時之優良志工；累計服務時數達三〇〇小時以上者，得由本局簽報市府予以獎勵。
- (二)適時推薦志工(團隊)參加內政部或其他機關之表揚。
- (三)服務績優之志工得由各地所簽報本局頒發服務優良獎狀。
- (四)配合其他機關辦理志工表揚。

十一、各地所應編列預算或結合社會資源推動志願服務。

十二、志工依各地所之指示從事志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由該所負損害賠償責任。但志工有故意或重大過失者，賠償之各地所應對其有求償權。