

臺北市松山地政事務所115年度推動志願服務工作計畫

114. 12. 26訂定

115. 1. 7修訂

115. 4. 14修訂

壹、緣起

本所為賡續發揚志願服務美德，有效運用志工人力資源，使本所志工之招募、權利及義務、組織編制、訓練、管考暨所需經費等事項有所遵循，藉以提升為民服務品質，爰訂定本計畫。

貳、法令依據

一、志願服務法。

二、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。

參、計畫目標

為有效運用社會人力資源，使願意志願服務工作之人士力量作最有效之運用，以發揚志願服務之美德，並提升本所為民服務之效能與品質。

肆、計畫期間：115年1月1日起至115年12月31日止。

伍、志工招募

一、資格條件

凡中華民國國民，有愛心及服務熱忱，並具高中職以上之學歷，有下列條件之一者優先錄取：

(一) 地政士考試及格者。

(二) 地政士公會或地政士志願服務協會推薦之會員。

(三) 退休之公務人員。

(四) 於政府機關從事行政工作滿一年以上經驗。

二、服務項目-依志工類型分述如下：

(一) 引導服務型志工：

1. 櫃檯電話接聽服務。

2. 走動式引導服務。

3. 協助操作影印機等事務機。

4. 指導使用電腦查詢服務系統。
5. 協助身心障礙人士辦理業務。
6. 推廣使用地籍謄本櫃員機。
7. 配合政令宣導。(地籍異動即時通等便民措施)
8. 其他經志工同意配合辦理及協助事項。

(二) 專業諮詢型志工：其服務內容除涵蓋引導服務型志工所列各項服務外，並包括以下專業事項。

1. 指導查閱土地登記謄本或測量成果圖等地籍資料。
2. 指導民眾填寫各類申請書表
3. 申報登錄不動產成交案件實際資訊。
4. 提供相關地政及財稅法令諮詢服務。
5. 宣導不動產交易安全及提供諮詢服務。

三、招募方式

- (一) 推薦報名：經地政士公會及協會推薦、本所員工及志工介紹。
- (二) 現場報名：服務臺放置招募申請書(附表1)
- (三) 電話報名：行政課(02)27230711轉327
- (四) 通訊報名：臺北市信義區莊敬路391巷11弄2號。
- (五) 網路報名：本所志工園地專屬網頁，線上申辦。

四、遴選方式

- (一) 經資格審查通過後，再安排志工面談，了解其個人資料、人格特質、服務動機及期待，以利篩選適合之人選，其資格保留以1年為限。
- (二) 經遴選合適者，以1年1聘為原則，經考核表現優良者得予續聘。

五、服務時間

由本所依據志工之意願與時間排班，全年不得低於6小時為原則。

六、招募目標

配合地政局志工人數量能成長招募志工1人，並優先招募具地政士等專業證照者。

陸、志工權利及義務

一、權利

- (一) 參加機關辦理教育訓練課程。
- (二) 人人平等，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- (三) 在適當之安全與衛生條件下從事志工服務工作。
- (四) 取得從事志工服務業務之完整資訊。

二、義務

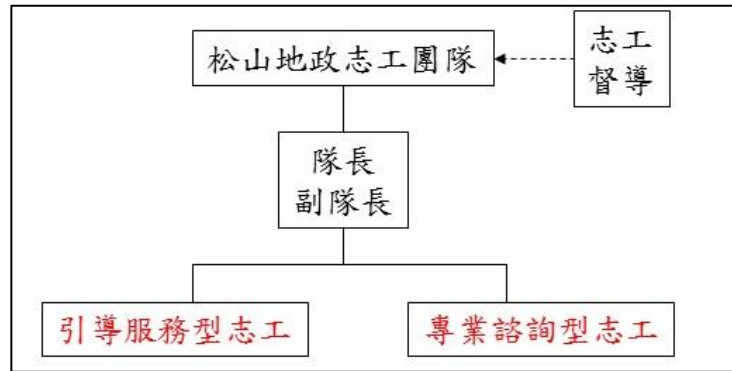
- (一) 遵守志工倫理守則之規定。(內政部90.4.24台(90)內中社字第9074750號頒定)
- (二) 遵守本所志願服務工作計畫訂定之規章。
- (三) 參與本所舉辦之教育訓練及活動。
- (四) 服務時，應尊重受服務者之權利。
- (五) 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- (六) 不得向受服務者收取報酬。
- (七) 妥善保管運用本所所提供之可利用資源。
- (八) 填寫志工服務登記簿。
- (九) 出席參與召開之聯繫會報或相關會議。

柒、組織編制

一、志願服務隊依志工人格特質或專業能力，分為引導服務型及專業諮詢型志工2類，並設隊長及副隊長各1人，隊長由副隊長升任，副隊長由志工推選，每年1聘，辦理下列事宜：

- (一) 協助新進志工熟悉志願服務內容。
- (二) 協助本所辦理志願服務聯繫會報及相關活動。
- (三) 向本所反映志工人員於本所服務時間所發現之問題或建議事項。
- (四) 協調本所志工排班及調班事宜。

二、志工督導：由本所承辦志工業務主管人員兼任，負責辦理本志願服務團隊工作之協調事項。組織架構圖如下：



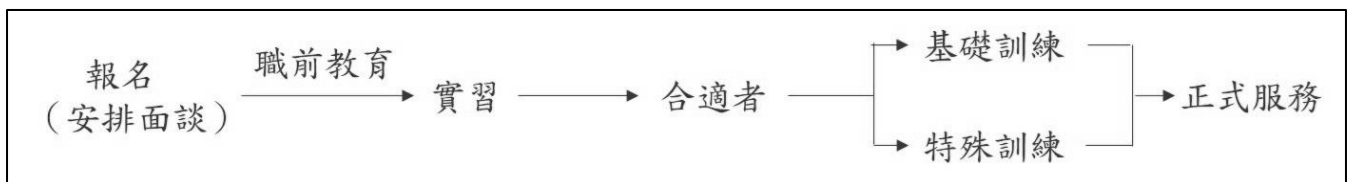
三、志工輔導

- (一) 志工督導隨時關懷志工服務狀況，對於適應困難或專業知識不足之志工給予指導。
- (二) 志工督導協調分配新進志工服務任務，並適時個別約談以建立個別督導責任制。
- (三) 透過志願服務會議之運作，檢討服務過程之得失，並交換服務經驗以提升服務品質。

捌、志工訓練

一、本所志工於正式排班前三週須完成志願服務法規定基礎訓練及特殊訓練，基礎訓練時數6小時，特殊訓練時數3小時。

二、訓練流程：



三、在職訓練

- (一) 由本所業務課(登記課、測量課、地籍資料課)輪辦或聘請專業人員介紹地政或稅捐等相關業務上最新法令或實務經驗分享及服務現場突發事件應變及急救能力 CPR 與 AED 等相關課程。
- (二) 每季一次，訓練時間2小時。
- (三) 將參訓志工人數及時數登錄於本市志工管理整合平臺。
- (四) 行政課排定完成每季課程後，於開課前將資訊公布本所網站。

玖、志工管考

一、志願服務紀錄冊及志願服務證之申請及管理

(一) 新進志工經過基礎訓練、特殊訓練取得結業證書者，協助其申請「志願服務紀錄冊」及「志願服務證」。

(二) 志工服務時數登錄於「志願服務紀錄冊」臺北市志工管理整合平臺。

二、提供志工必要之資訊，並置專責人員辦理志願服務輔導管理事宜。

三、每年定期舉辦志工聯繫會報，並將會議紀錄函送地政局備查。

四、不定期更新網站之「志工園地」資訊。

五、於本市志工管理整合平臺登錄志工個人服務檔案，並隨時維護更新。

六、志工有下列情事之一者，應予解任：

(一) 妨礙業務執行。

(二) 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。

(三) 假借志願服務運用單位名義，從事不法或不正當之行為。

七、服務須知

(一) 志工應依排定之輪值時間準時出勤，並於志工簽到(退)簿(附表2)上簽到(退)。服務時間分為上午、中午及下午3時段，每人每次服務以連續3小時以上為原則。

(二) 志工參與服務須每年至少2次(6小時)，1年內無故未按時出勤4次、服務情形欠佳或有不適任之情事者，不予續聘。

(三) 依規定時間確實於簽到簿簽到退。

(四) 配合執行服務項目及本所所訂相關服務守則。

(五) 填寫「志工為民服務登記簿」(附表3)，簡要記載服務情形。

(六) 妥善使用志願服務證，並於執行職務時配戴。

八、請假須知

(一) 病假：基於公共開放空間衛生之健康管理，志工服務前倘感身體不適，應暫時停止服務，並於輪值日前即打電話請假。

(二) 事假：志工每月輪值日期，均於上月中旬事先排定，若遇有事無法輪值時，應於3日前辦理請假。

(三) 代理：志工因事無法輪值時，可自行安排其他志工換班代理。

(四) 研習、參與活動請假：已報名參訓及活動，因臨時事故無法前往，請於事前來電請假。

(五) 無故未按時出勤，1年內累計達4次以上者，不予續聘。

九、志工之考核

(一) 每日由志工承辦人依平時考核表對當日值班志工填具值班情形(附表4)。

(二) 每季統計志工考核紀錄表、出勤狀況、服務時數等，作為年度考核之依據(附表5)。

(三) 年度結束後，依志工服務之勤惰情形、工作態度、團隊精神、參與訓練等情形填寫考核表(附表6)，以作為解聘、續聘與獎勵之依據。

(四) 考核服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得申請發給志願服務績效證明書。

十、志工之獎懲

(一) 每年度服務期滿表現經本所繼續聘任之志工且每年達時數30小時者，及本所年度志工隊長和副隊長，將於本所聯繫會報上公開表揚，以資獎勵與感謝。

(二) 針對前項考核成績優良志工，再由志工承辦人員及服務臺人員進行票選，得票數前3名者為本所年度績優志工(附表7)，於每年度志願服務聯繫會報公開表揚及致贈禮品。

(三) 服務期間經統計年資與時數符合資格之志工，將推薦參加相關機關舉辦之志願服務表揚活動。

(四) 服務期間違反本所志願服務人員服務守則者，經勸導仍無改善者，不予續聘。

十一、志工之福利

(一) 辦理志工團體傷害保險。

(二) 每次輪值，補助交通費及餐費(依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發給)。

(三) 志工服務期間，遇住院或婚喪喜慶，由志工督導簽請主任酌予慰問

或分別以輓聯、喜幛致意。

(四) 志工至本所輪值時，本所提供免費停車位。

十二、申訴方式及管道

志工可親自向受理人申訴或透過書面、電話、電子郵件、傳真等方式進行申訴：

(一) 申訴電話：02-27230711分機327或401。

(二) 申訴電子郵件：ems-a16010910@gov.taipei。

(三) 申訴傳真：02-27237154。

(四) 受理人：行政課志工業務承辦人、行政課課長。

(五) 受理申訴時間：上午8時30分至下午5時。

拾、經費

有關辦理本所志願服務團隊志工招募、訓練、服務、考核、福利及獎勵等事宜所需費用，由本所編列預算支應。

拾壹、本計畫奉核後實施，如有未盡事宜，得隨時修訂之。

附表1

臺北市松山地政事務所志工申請表

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 其他	身分證字號 或護照號碼															
國籍	<input type="checkbox"/> 本國 <input type="checkbox"/> 外籍（國籍：_____）																		
生日	年	月	日	E-mail															
地址	（郵遞區號）																		
電話	公：	宅：	手機：	傳真															
教育程度	<input type="checkbox"/> 研究所_____所 <input type="checkbox"/> 大學_____系 <input type="checkbox"/> 專科_____科 <input type="checkbox"/> 高中職_____科 <input type="checkbox"/> 國中_____ <input type="checkbox"/> 國小及以下																		
職業	<input type="checkbox"/> 軍 <input type="checkbox"/> 公 <input type="checkbox"/> 教 <input type="checkbox"/> 工 <input type="checkbox"/> 商 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 在校學生 <input type="checkbox"/> 家管 <input type="checkbox"/> 退休 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 其他																		
服務次數	<input type="checkbox"/> 每月_____次 <input type="checkbox"/> 每週_____次 <input type="checkbox"/> 寒暑假期間 <input type="checkbox"/> 不定期																		
興趣專長																			
如須指定服務時間，請於下表勾選註明供參																			
時間/星期	一	二	三	四	五	備註													
上午																			
中午																			
下午																			
* 如有其他志工不克出勤，是否可配合臨時代班？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否																			
其他	是否地政士考試及格者： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 是否為地政士公會或志願服務協會推薦者： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 是否為退休之公務人員： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 是否於政府機關從事行政工作滿一年以上經驗： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 是否持有志願服務紀錄冊： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否																		
其他期待																			
可安排之面談時間	<input type="checkbox"/> 報名當日 <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 <input type="checkbox"/> 其他																		

報名日期： 年 月 日

附表3

臺北市松山地政事務所志工服務登記簿					○年	○月
志工姓名						
服務時間	○日	○日	○日	○日		
	<input type="checkbox"/> 上午、 <input type="checkbox"/> 中午、 <input type="checkbox"/> 下午	<input type="checkbox"/> 上午、 <input type="checkbox"/> 中午、 <input type="checkbox"/> 下午	<input type="checkbox"/> 上午、 <input type="checkbox"/> 中午、 <input type="checkbox"/> 下午	<input type="checkbox"/> 上午、 <input type="checkbox"/> 中午、 <input type="checkbox"/> 下午	<input type="checkbox"/> 上午、 <input type="checkbox"/> 中午、 <input type="checkbox"/> 下午	<input type="checkbox"/> 上午、 <input type="checkbox"/> 中午、 <input type="checkbox"/> 下午
服務項目	服 務 人 數					
1. 櫃檯電話接聽服務						
2. 走動式引導服務						
3. 協助操作影印機等事務機						
4. 指導使用電腦查詢服務系統						
5. 協助身心障礙人士辦理業務						
6. 推廣使用地籍謄本櫃員機						
7. 配合政令宣導						
8. 指導查閱土地登記謄本或測量成果圖						
9. 指導民眾填寫各類申請書表						
10. 指導申報不動產實價登錄						
11. 提供相關地政及財稅法令諮詢服務						
12. 宣導不動產交易安全及提供諮詢服務						
13. 其他協助事項						
建議事項						
課室處理情形						

備註：

- 一、服務期間如遇疑難問題，請隨時洽業務單位。
- 二、服務人次以「正」字寄。
- 三、「課室處理情形」請相關課室敘明及改進辦法。

承辦人：

單位主管：

附表6

臺北市松山地政事務所志願服務人員 年度考核紀錄表

志工姓名：

考核項目	考 核 內 容	考核級距			
		特優	優良	良好	不給分
勤惰情形	依排定時間參與服務工作。 排班____班，出勤__班，出勤率____ % (85%以上為特優，75%至84%為優良，60% 至74%為良好，60%以下不給分)				
工作態度	1. 嫻熟工作相關專業知識。 2. 能主動招呼洽公民眾。 3. 態度和悅誠懇，面露微笑。				
團隊精神	1. 出勤時衣著整齊且穿著本所制式背心。 2. 與服務台同仁及巡迴人員互動情形。 3. 與志工團隊成員互動情形。 4. 配帶志願服務證。				
參與訓練	依機關單位要求，願意配合並積極參與相關訓練課程。 本年度參加____場				
出席會議 或座談會	按時出席聯繫會報、座談會或相關會議， 無遲到或早退之情形。 本年度參加____場				
其他	1. 每年度出勤時數達30小時以上或榮獲各類 志工獎項等優良表現。 2. 協助民眾案件處理嫻熟，得到民眾肯定。 3. 請長假____次				
說明或 建議事項					
考核結果	考核結果積分：____ 分，列為 <input type="checkbox"/> 繼續聘任 <input type="checkbox"/> 輔導約談 * (給分方式為特優3分，優良2分，良好1分；累計未達10分者，將優先輔導，如無改善者將給予解聘。)				

附表7

臺北市松山地政事務所績優志願服務人員 年度票選表 (每人限投乙票)

志工姓名	票選				得票數	名次
	法令諮詢1	法令諮詢2	巡迴人員	志工承辦人		