

臺北市松山地政事務所 112 年度推動志願服務工作計畫

111.12.07 訂定

112.03.13 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：112 年 1 月 1 日起至 112 年 12 月 31 日止

伍、志工招募

一、資格條件

凡中華民國國民，年滿 20 歲以上，具下列條件之一且有服務熱忱者：

- (一) 高中職以上之學歷者。
- (二) 地政士考試及格者。
- (三) 地政士公會或地政士志願服務協會推薦之會員。
- (四) 退休之公務人員。
- (五) 於政府機關從事行政工作滿一年以上經驗。

二、服務項目

- (一) 櫃檯電話接聽服務。
- (二) 走動式引導服務。
- (三) 指導查閱土地重測前、後地號對照表。
- (四) 指導使用電腦查詢土地公告現值及公告地價。
- (五) 指導使用電腦查詢服務系統。
- (六) 協助身心障礙人士辦理各項申請案件。

- (七) 提供相關地政及財稅法令諮詢服務。
- (八) 指導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。
- (九) 宣導不動產交易安全及提供諮詢服務。
- (十) 配合政令宣導。

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。每人每月至少服務 3 小時，全年不得低於 30 小時為原則。

六、招募目標

配合地政局志工人數量能成長，112 年度預計編制 29 名志工。

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。

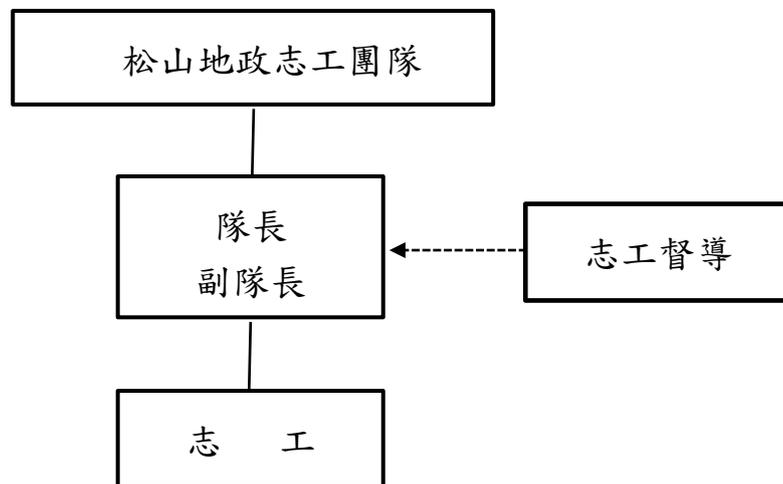
- (三) 參與本所舉辦之教育訓練及活動。
- (四) 服務時，應尊重受服務者之權利。
- (五) 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- (六) 不得向受服務者收取報酬。
- (七) 妥善保管運用本所所提供之可利用資源。
- (八) 填寫志工服務登記簿。
- (九) 出席參與召開之聯繫會報或相關會議。

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) 與志工人員共同參與志願服務聯繫會報及相關會議。
- (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

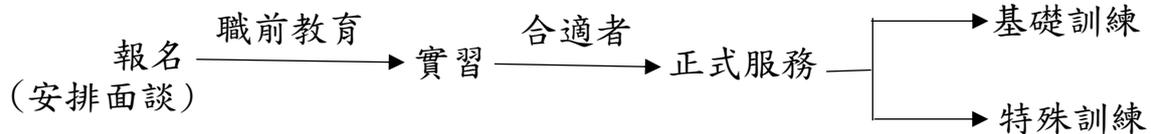
- (一) 志工督導隨時關懷志工服務狀況，對於適應困難或專業知識不足之志工給予指導。
- (二) 志工督導協調分配新進志工服務任務，並適時個別約談以建立個別督導責任制。
- (三) 透過志願服務會議之運作，檢討服務過程之得失，並交換服務經驗以提

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)輪辦並介紹最新法令函釋及與志工互相討論。
- (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衛福部志願服務資訊整合系統。
- (四) 業務課排定完成每年度之輪辦課程及班次後，於當年度 1 月將課程表交行政課公布本所網站，供本所志工參閱。

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」、衛生福利部志願服務資訊整合系統及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、於衛生福利部志願服務資訊整合系統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）。服務時間分為上午及下午 2 時段，每人每次服務以連續 3 小時以上為原則。
- (二) 志工參與服務須每月至少 1 次（3 小時），連續 4 個月未依輪值時間到所服務、服務情形欠佳或有不適任之情事者，不再列入輪值。
- (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。

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 5 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最低服務時數 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輪值人員進行票選，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。

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	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													
可提供服務次數	<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														
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			
志 工 姓 名			
服 務 時 間	年 月 日 上午 時 分 至 時 分	年 月 日 上午 時 分 至 時 分	年 月 日 上午 時 分 至 時 分
服 務 項 目	服 務 人 數		
<input type="checkbox"/> 引導服務。			
<input type="checkbox"/> 指導查閱土地重測前、後地號對照。			
<input type="checkbox"/> 指導查閱當年期土地公告現值。			
<input type="checkbox"/> 指導使用電腦查詢服務系統。			
<input type="checkbox"/> 主動協助身心障礙人士辦理各項申請案件。			
<input type="checkbox"/> 提供相關地政及稅務法令諮詢服務。			
<input type="checkbox"/> 指導民眾填寫各類申請書表及辦理登記、測量案件。			
<input type="checkbox"/> 指導民眾申報登錄不動產成交案件實際資訊。			
<input type="checkbox"/> 宣導不動產交易安全及提供民眾諮詢服務。			
<input type="checkbox"/> 其他：_____			
記 事 欄			
建 議 事 項			
課 室 處 理 情 形			
承辦人員	課室主管	秘 書	主 任

備註：一、服務期間如遇疑難問題，請隨時洽業務單位。

二、服務人數以「正」字計次。

三、「課室處理情形」欄請相關課室，就建議事項詳細敘明原因理由及改進辦法。

四、本服務登記簿應定時陳閱。

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。				
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。)				

