

113年度臺北市中山地政事務所志願服務計畫

112年12月29日訂定

113年1月9日修訂

113年4月23日修訂

壹、依據：

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、臺北市政府地政局志願服務工作計畫及本所113年度全面提升服務品質執行計畫辦理。

貳、目的：

運用社會資源，提供公益性服務，並規範運用志願服務人員之推動事項，達到提升行政效能、加強便民服務之功能。

參、目標：

- 一、善用社會資源，擴大社會團體、大專院校學生及個人參與社會服務工作。
- 二、鼓勵熱心人士參與地政志願服務，協助推動地政服務、宣導工作，提升便民服務品質。
- 三、積極招募志工於113年底前志工總人數較112年底成長3人，以提升本所志工量能。

肆、辦理期程：113年1月1日至113年12月31日。

伍、實施原則：

凡不涉及公權力之行使、業務機密或其性質適合委託民間機構辦理者，均可採行志願服務工作制度。

陸、實施方法：

一、招募志工：

(一) 招募志工之方式如下：

- 1、利用本所網站宣導。
- 2、利用志工聯繫會報宣導。
- 3、由地政士公會推薦。
- 4、利用衛生福利部志願服務資訊整合系統宣導。
- 5、利用臺北市志工管理整合平台宣導。
- 6、利用跨網站與智慧型手機軟體之微樂志工平台宣導
- 7、製作宣導海報。
- 8、每年辦理至少2場一日志工體驗。
- 9、利用退休文件加強宣導參與志願服務說明，鼓勵本所退休人員加入。
- 10、其他足以達到宣導效果之方式。

(二) 凡有愛心及服務熱忱並具高中職以上之學歷。有下列條件之一者均可登記：

- 1、經地政士或土地登記專業代理人考試及格者。
- 2、由地政士公會推薦之會員。
- 3、退休之公務人員。
- 4、大專院校學生，具備志願服務精神及高熱忱度者。
- 5、於政府機關從事行政工作滿一年以上經驗者。

(三) 服務時間：

- 1、行政院人事行政總處公布之上班日，上午8時30分至11時30分、中午11時至下午2時及下午2時至5時3個時段（可擇任一時段服務）。
- 2、每人每次服務連續3小時以上為原則。

(四) 報名方式：填具「臺北市中山地政事務所志工申請表」(附件1)

- 1、電話報名 (02-2502-2881轉150、151)
- 2、傳真報名 (02-25022982)
- 3、電子郵件報名 (fz_people@gov.taipei)
- 4、臺北市各地政事務所志工線上報名系統報名
(<https://w3.land.gov.taipei/VORS/>)

二、工作內容：

- (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。

柒、志工管理及考核：

一、出勤規則：

- (一) 志工應依排定之輪值時間到所服務，於出勤紀錄簿(附件2)簽到(退)及填寫志工自主管理暨為民服務登記表，註明到所及離所時間。
- (二) 應保守執行職務所知之秘密及民眾個人資料。

二、請假規則：

- (一) 如不克依輪值時間到所服務，應於3日前通知本所行政課服務檯(電話：02-2502-2881轉150、151)，由志工代理名冊之人員依序輪流代班值勤。
- (二) 如連續無故未按時出勤，1年內累計達5次以上者，取消資格。

三、服務規則：

- (一) 於本所及服務時間內應穿著志工服務背心。
- (二) 服務時應穿著整齊服裝、態度和藹、儀表端莊。
- (三) 服務時應認真負責、不擅離服務崗位。
- (四) 志工應參加臺北市志願服務推廣中心辦理之訓練課程或臺北 e 大舉辦之線上基礎訓練課程以申請志願服務紀錄冊，並列為考核項目。
- (五) 志工應於報名後參加志工基礎訓練及特殊訓練課程，本所並於完成訓練後排班，若未於1年內完成訓練，取消候用資格。
- (六) 遵守志工倫理守則之規定。
- (七) 妥善使用志願服務證，並於執行職務時配戴。

四、訓練方式：實施下列教育訓練，得採實體或線上方式辦理，且於運用新進志工三週前完成辦理基礎訓練及特殊訓練。

- (一) 基礎訓練：參加臺北市志願服務推廣中心辦理之訓練課程或臺北 e 大舉辦之線上基礎訓練課程，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。

- (二) 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。
- (三) 在職訓練：參加各地政事務所自行規劃辦理之在職訓練課程。
- (四) 成長訓練：參加臺北市志願服務推廣中心辦理之志工學苑課程。

五、考核辦法：

- (一) 考核內容：包括志工值勤表現與時數，出勤狀態及參與訓練情形等。
- (二) 考核方式：行政課服務檯每季彙整各志工考核紀錄表、出勤狀況、服務時數等，做為續任與否或排班次數之依據。

六、獎勵辦法：

- (一) 志工服務年資滿3年，且服務時數達300小時以上者，得檢具1吋半身照片2張、服務紀錄冊影本及相關證明文件向臺北市政府社會局申請志願服務榮譽卡。
- (二) 持續參與本府志願服務工作滿3年，且服務時數達600小時以上，且積極、主動、熱心、負責、對服務對象有具體特殊事蹟感人者，得提報推薦參加金鑽獎選拔。
- (三) 服務時數達1,500小時以上，持有志願服務績效證明書者，得填具申請獎勵事蹟表，檢同相關證明文件，申請內政部辦理之內政業務志願服務獎勵。
- (四) 成立滿3年之志工團隊，具有健全之組織功能（含：明確之組織架構，訂有年度計畫以上，定期召開幹部會議或團隊集會等）與完備之教育訓練（每年至少訓練1次以上）團體向心力與凝聚力強，成員互動頻繁，協助服務機關有具體事蹟者，得提報推薦參加金鑽獎團隊選拔。
- (五) 當年度於本所服務滿半年，累計服務時數達30小時以上，由本所於公開場合或會議頒發當年度感謝狀。
- (六) 服務時數累積達150小時，由本所提報本府地政局頒發本府地政局感謝狀；服務時數累積達300、450、900及1,200小時，由本所提報本府地政局，得由本府地政局簽報市府頒發市府感謝狀。以上各時數感謝狀每人受獎以1次為限。

七、志工之保障：

- (一) 志工為無給職，但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。
- (二) 志工福利：
 - 1、值勤時段享有意外保險之保障。
 - 2、本市及其所屬與本所舉辦之活動視活動內容邀請志工參加。
 - 3、本府所屬志工，服務年資滿3年，服務時數達300小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

八、志工隊長制度：

- (一) 於當年度志工聯繫會報中請與會志工推舉次年度之隊長及副隊長（任期為1年），連選得連任。並由本所另行核發當選證書。
- (二) 於次年度志工聯繫會報由本所發給前一年度志工隊長及副隊長感謝狀。

捌、志工之輔導管理

- 一、所轄志工涉有下列情事之一者，得先予暫停服勤，經查明屬實者，得衡酌情節重大程度予以停止排班或解任並收回志願服務證及註銷證號：
 - (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。
- (四) 無故未按時出勤，1年內累計達5次以上。
- (五) 具有地政士資格之志工因執行地政士業務受懲戒處分者。
- (六) 違反本局或地所志願服務規範，經勸告無效者。
- (七) 其他足以妨害運用單位名譽及利益之情形者。

二、置專責人員辦理志願服務輔導管理相關事宜。

三、每年定期召開地政業務志願服務聯繫會報，並將會議紀錄送臺北市政府地政局（以下簡稱地政局）備查。

四、透過各式管道提供志工執行服務所需必要之資訊，隨時更新本所網站之「志工園地」資訊。

五、於衛生福利部志願服務資訊整合系統及臺北市志工管理整合平臺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。

六、志願服務證及服務紀錄冊之管理：

- (一) 志工完成前點規定之基礎訓練及特殊訓練者，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，由本所使用本市志工管理整合平臺向地政局申請，經審核通過後，志願服務證由本所至本市志工管理整合平臺下載檔案製作發給；服務紀錄冊，則由地政局製作封面基本資料後，轉由本所發給志工。
- (三) 本所志工解任或於遴任期間申請不再繼續服務者，應收回其志願服務證，並註銷證號。但服務證遺失者，應由該名志工立具服務證遺失之切結書。

七、不定期辦理滿意度調查，作為管理改進參考。

玖、志工申訴方式及管道；志工可親自向受理人申訴或透過電話、傳真、書面、E-mail 等各方式進行申訴。

- (一) 申訴電話：02-25022881分機151、401。
- (二) 申訴 E-mail：by9273@gov.taipei、oa-0911@gov.taipei。
- (三) 申訴傳真：02-25022771。
- (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12時30分，下午1時至5時。

壹拾、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之。

臺北市中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	是否為專業地政士： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 是否為軍公教退休人員： <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

臺北市中山地政事務所
志工自主管理暨為民服務登記表

附件3

志工姓名	服 務 時 間				
(簽名)	年 月 日	<input type="checkbox"/> 上 <input type="checkbox"/> 下	午 時 分	至 時 分	
自主管理項目				是	否
				(請於符合項打v)	
服勤時依規定穿著背心					
填寫志工為民服務登記簿，簡要記載服務情形					
領取志工補助費時，於志工補助費印領清冊上簽名					
查看服務檯人員是否已將志工名牌放置於服務檯前					
電話服務首接時，清楚報名機關名稱(中山地政事務所)					
電話服務首接時說禮貌性語詞(您好或您早)					
電話服務轉接時告知分機號碼					
電話服務結語時說禮貌性語詞(請稍後、謝謝、再見等)					
依排定之輪班時間準時出勤，並於志工簽到(退)簿上簽到(退)					
為民服務項目			服務人數 (以正字計次)	記事欄	
1. <input type="checkbox"/> 引導服務。					
2. <input type="checkbox"/> 指導查閱土地重測前、後地號對照。					
3. <input type="checkbox"/> 指導查閱當年期公告土地現值。					
4. <input type="checkbox"/> 指導使用電腦諮詢服務系統。					
5. <input type="checkbox"/> 主動協助身障人士辦理各項申請案件。					
6. <input type="checkbox"/> 提供相關地政及財稅法令諮詢服務。					
7. <input type="checkbox"/> 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。					
8. <input type="checkbox"/> 宣導不動產交易安全並受理民眾諮詢服務。					
9. <input type="checkbox"/> 協助影印					
10. <input type="checkbox"/> 其他					
建議事項			課室處理情形		