

臺北市古亭地政事務所113年志願服務工作推動計畫

112年12月27日訂定

113年4月26日修訂

一、計畫目的

為善用民間資源，持續招募志工，參與為民服務工作，以提升行政效能及為民服務品質，爰訂定本計畫。

二、實施期程

自即日起至113年12月31日。

三、志願服務工作推動實施原則

- (一) 加強資源連結。
- (二) 推動各項志願服務創新、研發方案。
- (三) 不影響公權力之執行。
- (四) 不影響公務機密。
- (五) 不涉及人民權利義務關係。
- (六) 不牴觸現行法令。

四、實施作業方式

(1) 成立志工服務團隊

1. 設置志工團隊隊長、副隊長各1名，由本所志工相互推選擔任。
2. 協助本所舉辦各項志工活動之聯繫事宜。

(2) 志工招募

1. 遴選之志工，應有愛心及服務熱忱，並具高中職以上之學歷。有下列條件之一者得優先錄取：
 - (1) 地政士考試及格。
 - (2) 地政士公會推薦之會員。
 - (3) 於政府機關從事行政工作滿1年以上經驗。
 - (4) 退休公務人員。
2. 本所於各式場合及透過本所網站、臺北市志工管理整合平臺、衛生福利部志願服務資訊網平臺等管道招募之。每年規劃辦理至少2場一日志工體驗活動，讓民眾藉此了解並投身志願服務行列。
3. 積極招募退休地政同仁加入志工行列，並於退休文件內容中包含參與志願服務說明。鼓勵本市市民、企業、青年、學生參與志願服務，使志工人數成長至少3人。
4. 鼓勵志工參與大型活動，並動員志工投入2025雙北世界壯年運動

會，以充實志工量能，展現志工之親善服務與熱情。

(3) 志工及承辦人員教育訓練

1. 訓練類型及方式

(1) 基礎訓練：提供新進志工臺北 e 大之基礎訓練課程訊息，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3課目各2小時，共計6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）2小時、綜合討論1小時，共計2課目3小時。

(3) 在職訓練：

A. 本所辦理之訓練

a. 本所辦理期程、名稱、訓練時數及承辦課室如下：

期程	名稱	訓練時數	承辦課室
3月	志工聯合在職教育訓練(各地所志工參與)	2小時	行政課主辦 測量課協辦
5月	志工在職教育訓練	1小時	行政課主辦 業務課協辦
9月	志願服務聯繫會報	2小時	行政課主辦 業務課協辦
12月	志工在職教育訓練	1小時	行政課主辦 業務課協辦

b. 訓練課程結束後，行政課將教材刊登於本所網站志工園地。

B. 於本所網站刊登地政法令或便民措施宣導資訊，供志工參閱，提升志工服務品質。

C. 轉知地政講堂系列講座課程訊息，並鼓勵志工參與。

2. 於運用新進志工3週前完成辦理基礎訓練及特殊訓練。

3. 得依志工實際參加本所辦理之教育訓練時數頒發研習證書。

4. 志願服務業務承辦人員應參加臺北 e 大線上督導訓練課程，並取得認證時數至少2小時。

(4) 志工服務項目

1. 引導服務。
2. 指導查閱土地重測前、後地號對照。
3. 指導查閱當年期土地公告現值。
4. 指導使用電腦查詢服務系統。
5. 協助身心障礙人士辦理各項申請案件。
6. 提供相關地政及稅務法令諮詢服務。
7. 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。
8. 宣導不動產交易安全及提供諮詢服務。
9. 其他經志工同意協助辦理事項。

(5) 志工之服勤規範

1. 依排定之輪值時間著志工背心準時出勤，並於志工簽到（退）簿上簽到（退）。
2. 填寫志工服務登記簿電子表單，簡要記載服務情形。
3. 參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
4. 妥善使用志願服務證。
5. 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。
6. 遵守志工倫理守則之規定。
7. 遵守志願服務運用單位訂定之規章。
8. 服務時，應尊重受服務者之權利，並不得伺機謀取利益或包攬地政業務及經營其他商業行為。

(6) 設置志工服務臺及服務時段

1. 彈性起始時段：
週一至週五上午8時30分至9時30分，下午1時至1時30分。
2. 每人每次服務3小時。
3. 每1時段以安排1位志工服務為原則，但業務需要時，得適時增加排班時段人數。

(7) 志工管理及考核

1. 本所志工應配合本所施政理念及作為，並提供走動式服務，表達親善主動的服務形象，以提升服務品質。
2. 本所志工管理單位為行政課，負責協調安排志工輪值時間、出勤紀錄管理、志工輔導及定期檢討等工作，並每季辦理志工考核。
3. 本所志工因故未能出勤需事先通知，經本所同意後，得協調其他志工代班。
4. 為建立本所與志工雙向溝通管道，聽取志工建言，增進志工交流情誼，凝聚向心力，同時提供地政相關政策宣導，於每年9月辦理志願服務聯繫會報，以提升本所為民服務品質。另會議紀錄函送本府地政局備查。
5. 新進志工完成基礎訓練及特殊訓練者，本所協助申請志願服務證及志願服務紀錄冊。
6. 行政課應登錄本所辦理完成之教育訓練參訓志工人數及時數。並配合志願服務電子化管理，將志工基本資料、服務時數、保險資料及志工隊資料登錄於臺北市志工管理整合平臺與衛生福利部志願服務資訊整合系統。
7. 志工符合志工服務績效認證及志願服務績效證明發給作業規定者，得向本所申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。
8. 志工服務績效優良者得由本所予以獎勵。
9. 志工涉有下列情事，得先予暫停服勤；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：
 - (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) 假借本所名義從事不法或不正當之行為。
 - (4) 無故未按時出勤，1年內累計達5次以上。
 - (5) 具有地政士資格之志工因執行地政士業務受懲戒處分者。
 - (6) 違反本所志願服務規範，經勸告無效者。
 - (7) 其他有足以妨害本所名譽及利益之情形者。
- (8) 獎勵辦法

1. 前項考核績優人員，得報請臺北市政府地政局頒發服務獎狀。
2. 全年服務時數達30小時，得由本所於公開場合頒發感謝狀予以表揚。
3. 全年參與由本所主辦之教育訓練時數達5小時，得由本所於公開場合頒發精美小禮物予以鼓勵。

(9) 本所志工均辦理志工意外團體傷害保險(執行勤務期間)。

(10) 本所志工為無給職，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每班連續服務滿3小時之志工餐點及交通補助新臺幣150元整。

(11) 志工對於有關個人權益等措施認有不當時，申訴之方式及管道如下：

1. 書面：郵寄或親送本所行政課（地址：116057臺北市文山區萬隆街47之12號4樓）。

2. 電話：02-29355369轉401、406。

3. 電子信箱：a16020040@gov.taipei。

五、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之。