

臺北市建成地政事務所113年度運用志願服務推動計畫

113年1月17日訂定

113年4月24日修訂

壹、依據

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（以下簡稱地政局志願服務推動要點）、113年度臺北市政府地政局志願服務工作計畫。

貳、目標

為有效運用社會資源，提供公益性服務，以促進地政業務發展及提升為民服務品質，爰訂定本計畫以規範本所運用志願服務人員（以下簡稱志工）相關事項。

參、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，均可採行志願服務方式辦理。

肆、實施期程

自113年1月1日至113年12月31日止。

伍、實施方法

一、招募人數目標：參與志願服務人數較112年成長至少4人。

二、志工資格條件：

凡身心健康、具服務熱忱、年滿18歲以上，並符合下列條件之一者，得申請擔任本所志工：

一者，得申請擔任本所志工：

（一）具高中職以上之學歷者。

（二）經地政士考試及格者。

（三）經地政士公會推薦之會員。

（四）退休公務人員。

（五）於政府機關從事行政工作滿1年以上經驗者。

三、志工報名方式：

- (一) 現場報名：由申請人填具「臺北市建成地政事務所志工申請表」(附表1) 向本所提出申請。
- (二) 網路報名：透過下列網站或其他召募志工平臺線上申請
 - 1、 臺北市各地政事務所志工線上報名系統
(<https://w2.land.gov.taipei/VORS/>)
 - 2、 臺北市志工管理整合平臺
(<https://cv101.gov.taipei/>)
- (三) 推薦報名：經地政士公會或地政士志願服務協會推薦、本所員工或志工介紹推薦。

四、志工遴選方式：

- (一) 經資格審查通過後，安排志工面談，了解其個人資料、人格特質、服務動機及期待，以利篩選適合人選。
- (二) 經遴選合適者，以1年1任為原則，經考核表現優良者得予續任。
- (三) 候用限制：經申請列入候用名冊者，保留期限為1年。1年屆滿仍未能列入志工名單而欲保留候用資格者，需重新提出申請。

五、志工召募方式：

- (一) 利用本所網站宣導。
- (二) 利用志工聯繫會報等相關會議宣導。
- (三) 辦理一日志工體驗活動。
- (四) 製作宣導海報。
- (五) 其他足以達到宣傳效果之方式。

陸、志工之服務內容

一、服務時間：

- (一) 行政院人事行政總處公布之上班日，上午、中午、下午
(可擇任一時段服務)。
- (二) 由本所依據志工之意願與時間排班，每人每次服務連續3

小時以上為原則。

二、服務地點：志工服務地點為本所辦公場所。

三、服務範圍：

- (一) 櫃檯電話接聽服務。
- (二) 走動式引導服務。
- (三) 指導使用影印機設備、地籍謄本櫃員機。
- (四) 指導查閱土地重測前、後地號對照。
- (五) 指導查閱當年期土地公告現值。
- (六) 指導使用電腦查詢服務系統。
- (七) 協助身心障礙人士辦理各項申請案件。
- (八) 提供相關地政及稅務法令諮詢服務。
- (九) 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。
- (十) 宣導不動產交易安全及其他政令宣導事項。
- (十一) 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（附表2）簽到（退）。
- (二) 填寫志工自主管理暨為民服務登記表（附表3），簡要記載服務情形。

二、請假規則：

- (一) 志工應依排定班表值勤，倘因故無法依輪值時間到勤者，得自行協調換班，並於2日前知會本所，俾掌握服勤狀況。
- (二) 無故未按時出勤，1年內累計達5次以上，或連續3個月以上未到所輪值者，不予續任。

三、服勤規範：

- (一) 遵守志工倫理守則之規定。

- (二) 遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- (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。執勤時須配戴志願服務證，及身著本所提供之志工服務背心，態度和藹，儀表端莊。
- (五) 志工為無給職，不得以志工名義向受服務者收取報酬或餽贈；於執勤時亦不得從事營利行為。
- (六) 志工服務態度應主動積極、導引服務，值勤時不得使用公務設備處理私人事務。
- (七) 志工對於業務上相關之公務機密及個人資料，就其內容應永久保密，不因卸任或離隊而終止。
- (八) 妥善應用本所公務資源，並應保守執行職務所知之秘密。

四、教育訓練：

- (一) 志工基礎訓練：本所志工須完成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3課目各2小時，共計6小時。
- (二) 志工特殊訓練：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。
- (三) 新進志工應於進用3週前，完成志工基礎訓練及志工特殊訓練。
- (四) 志工在職訓練：
 - 1、由本所業務課室輪流辦理，就地政相關法令、實務工作經驗分享或其他有助增進志工身心健康、提升服務品質等主題內容辦理教育訓練，每季至少1次，每次訓練時數2小時。
 - 2、參加本市各地政事務所自行規劃辦理之在職訓練課程。
- (五) 本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2小時。

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：每季彙整各志工出勤狀況、服務時數等，做成考核紀錄表（附表4），並辦理年度志工服務考核（附表5）做為續任與否或排班次數之依據。
- (三) 志工有下列情事之一者，應予解任，收回其志願服務證、註銷證號，並辦理志工保險退保。決定解任前並應予陳述意見機會：
 - 1、妨礙本所業務執行或發表損及本所聲譽之言論者。
 - 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、具有地政士資格之志工因執行地政士業務受懲戒處分者。
 - 5、違反臺北市地政局或本所志願服務規範，經勸告無效者。
 - 6、無故未按時出勤，1年內累計達5次以上，或連續3個月以上未到所輪值。
 - 7、其他有足以妨害運用單位名譽及利益之情形者。

六、獎勵辦法：

- (一) 當年度於本所服務滿半年，累計服務時數達30小時以上，由本所頒發當年度感謝狀。
- (二) 服務表現績優之志工，得由本所適時簽報地政局頒發服務優良獎狀，或推薦參加內政部或其他機關之表揚。
- (三) 配合其他機關辦理志工表揚。

七、志工保障與福利：

- (一) 本所志工享有團體意外保險。
- (二) 志工為無給職，但每人每班次連續服務3小時以上者，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，每人每班次補助新臺幣

150元整，並依其執勤班次核實支給。

- (三) 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、志工團隊：

- (一) 本所志願服務隊設置隊長及副隊長各1人，任期1年，連選得連任；產生方式由本所或志工推薦，並經志工座談會議之決議產生。
- (二) 隊長負責志願服務隊之下列隊務，並由副隊長協助處理：
- 1、協助新進志工熟悉本所志願服務內容。
 - 2、協調志工排班及調班事宜。
 - 3、邀集志工成員參與志願服務聯繫會報及相關會議。
 - 4、其他有助於促進志工團隊向心力、提升志工服務品質之相關事宜。

九、志工資格保留與離隊：

- (一) 正式服務滿1年後，如遇下列原因之一者，得申請志工資格保留，並得視狀況延長1次，不受第7點第5項第3款第6目應予解任之限制：
- 1、服兵役義務者，得保留志工資格1年。
 - 2、養育3足歲以下子女，得保留志工資格2年（男性志工亦得申請）；懷孕者得保留志工資格1年。
 - 3、因公出國、外派工作或進修者，得保留志工資格1年。
 - 4、其他不可抗力之情事、重大變故或情形特殊者，得保留志工資格1年。
- (二) 志工因故無法繼續志願服務者，應於最近1次執勤2週前提出離隊申請書（附表6），並繳回志工服務證與志工背心後完成離隊程序。本所並應停止離隊志工一切相關權利與義務。

捌、志工輔導管理作業

- 一、置專責人員辦理志願服務輔導管理相關事宜。
- 二、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。
- 三、透過各式管道提供志工執行服務所需必要之資訊，不定期更新本所網站之「志工園地」資訊。
- 四、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。
- 五、志願服務證及服務紀錄冊之管理：
 - （一）志工完成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（附表7）。
- 六、不定期辦理滿意度調查，作為管理改進參考。
- 七、志工申訴方式及管道：本所志工倘有任何相關意見，得以書面、電話、LINE 志工群組方式向本所提出，或於志工自主管理暨為民服務登記表（附表3）之建議事項欄位提出，本所當予適當妥處。

玖、預算編列及執行

- 一、本所應編列預算或結合社會資源推動志願服務。
- 二、預計預算執行率成長5%或執行率達90%以上。

壹拾、 損害賠償責任

志工依本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，由本所負損害賠償責任。但志工有故意或重大過失者，本所對其有求償權。

壹拾壹、 本計畫經核定後實施，並公告於本所網站，修正時亦同。

附表1、臺北市建成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	1、是否為專業地政士： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2、是否為軍公教退休人員： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 3、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、臺北市建成地政事務所志工自主管理暨為民服務登記表

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
		(符合請打√)	
1. 服勤時配戴志願服務證，及穿著本所志工服務背心。			
2. 填寫志工為民服務登記表，簡要記載服務情形。			
3. 依排定之輪班時間準時出勤，並於志工出勤紀錄簿上簽到（退）。			
4. 擔任走動式引導服務人員，態度和藹、積極主動。			
5. 擔任櫃檯諮詢服務人員，服勤前確認櫃檯志工名牌相符無誤。			
6. 電話服務首接時，清楚報名機關名稱（建成地政事務所）。			
7. 電話服務首接時說禮貌性語詞（您好或您早）。			
8. 電話服務轉接時告知分機號碼。			
9. 電話服務結語時說禮貌性語詞（請稍後、謝謝、再見等）。			
為民服務項目	服務人數 (以正字計次)	特殊記事欄	
1. <input type="checkbox"/> 櫃檯電話接聽服務。			
2. <input type="checkbox"/> 走動式引導服務。			
3. <input type="checkbox"/> 指導使用影印機設備、地籍謄本櫃員機。			
4. <input type="checkbox"/> 指導查閱土地重測前、後地號對照。			
5. <input type="checkbox"/> 指導查閱當年期公告土地現值。			
6. <input type="checkbox"/> 指導使用電腦諮詢服務系統。			
7. <input type="checkbox"/> 主動協助身心障礙人士辦理各項申請案件。			
8. <input type="checkbox"/> 提供相關地政及財稅法令諮詢服務。			
9. <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。			
10. <input type="checkbox"/> 宣導不動產交易安全及其他政令宣導事項。			
11. <input type="checkbox"/> 其他			

志工建議事項

課室處理情形

承辦人員

課室主管

秘 書

主 任

備註：一、志工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4、臺北市建成地政事務所○年第○季志工服務考核紀錄表

	項目 志工姓名	值班出勤狀況			服務態度			未穿著背心 (次數)	其他特殊情形
		本季 出勤 (次數)	無故 未出勤 (次數)	遲到 早退 (次數)	良好	普通	不佳		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
承辦人員					課室主管				

附表5、臺北市建成地政事務所○年度志工服務考核紀錄表

志工姓名					
考核項目	考核內容	考核級距			
		特優 (3分)	優良 (2分)	良好 (1分)	不給分 (0分)
勤惰情形	本年度依志工輪值班表參與服務情形： 排班共○班，出勤共○班，出勤率約○% (評分標準：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)				
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	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。				
服務態度	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、與志工團隊其他成員互動情形。				
其他優良服務事蹟					
應予解任情形	<input type="checkbox"/> 無。 <input type="checkbox"/> 無故未按時出勤，1年內累計達5次以上者。 <input type="checkbox"/> 連續3個月以上未到所輪值。 <input type="checkbox"/> 其他應予解任情形：_____。				
說明或建議事項					
年度考核結果	總分： 分	<input type="checkbox"/> 繼續聘任 <input type="checkbox"/> 輔導約談 <input type="checkbox"/> 不予續任			
承辦人員	課室主管	秘 書		主 任	

備註：總分未達8分者，將優先輔導，如無改善者將予解任。

附表6、臺北市建成地政事務所志願服務人員離隊申請書

本人_____因_____，無法繼續於建成地政事務所志願服務隊執勤服務，爰申請自_____年_____月_____日起停止志願服務工作，並繳回志工服務證與志工背心。

申請人：

統一編號：

聯絡電話：

中 華 民 國 年 月 日

承辦人員	<input type="checkbox"/> 繳回志願服務證 <input type="checkbox"/> 繳回志工背心
課室主管	
秘 書	
主 任	

附表7、志工服務證遺失切結書

切結書

本人_____因故無法繼續於建成地政事務所志願服務隊執勤服務，爰申請自_____年_____月_____日起停止志願服務工作，惟本人之志工服務證因已遺失，致未能繳回，特立本切結書，如有不實，致他人權益受損害者，立切結書人願負法律責任。

立切結書人：

統一編號：

聯絡電話：

中 華 民 國 年 月 日