108年臺北市松山地政事務所推動志願服務工作計畫

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，使本所志工之召募、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：108年1月1日起至108年12月31日止

伍、志工召募

一、凡有服務熱忱並願意協助本所為民服務者，得依本所志工召募計畫申請參加地政志願服務行列。

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。

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

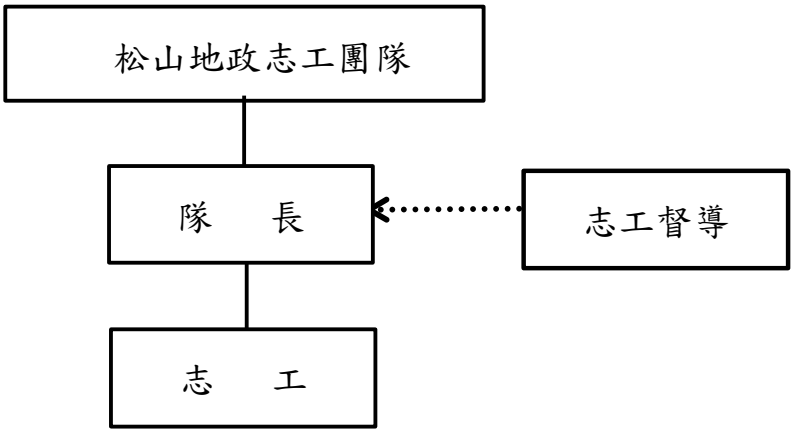
一、志願服務隊設隊長及副隊長各1人，由志工推選，每年1聘，隊長連選得連任1次為限，辦理下列事宜：

（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。

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。

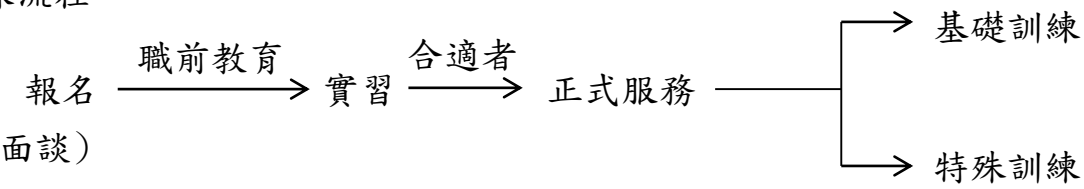
（二）志工督導協調分配新進志工服務任務，並適時個別約談以建立個別督導責任制。

（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。

二、訓練流程：



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）新進志工經過職前教育和實習，考核成績優良者授證頒發聘書。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」及衛生福利部志願服務資訊整合系統。

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、依本所志工管考計畫定期對志工進行考核，評定志工服務績效。

七、所轄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。

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。