

臺北市古亭地政事務所109年志願服務工作推動計畫

109年3月修訂

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

109年1月1日至109年12月31日止。

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

(一) 成立本所志工服務團隊

設置志工團隊隊長、副隊長各1名，並由志工相互推選熱心者擔任，協助本所舉辦各項志工活動之聯繫事宜。

(二) 志工招募

1. 年滿18歲以上75歲以下，具書寫能力，身體健康，且願意接受志願服務基礎訓練及特殊訓練，以取得志願服務紀錄冊者。
2. 向社會或地政士公會廣徵志願工作人員。
3. 宣傳並鼓勵高齡長者及屆齡退休人員加入志工行列。
4. 於各式場合宣導招募志工，同時利用 e 化平台(如本所網站、臺北市志工管理整合平臺、衛生福利部志願服務資訊網等)。

(三)志願服務內容

- 1.導引及秩序維持服務。
- 2.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、測量案件服務。
- 3.指導土地重測前、後地號對照查閱服務。
- 4.指導當年期土地公告現值查閱服務。
- 5.指導電腦諮詢服務系統使用服務。
- 6.主動協助身心障礙人士及高齡人士辦理各項申請案件服務。
- 7.提供相關地政及財稅法令諮詢服務。
- 8.協助維護服務臺環境整潔及其他依業務需求彈性調配事項。
- 9.宣導不動產交易安全及提供各類便民創新資訊服務。

(四)候用限制：

經申請列入候用名冊者，保留資格1年。1年屆滿仍未能排班，希望繼續保留候用資格者，需重新提出申請。

(五)志工教育訓練

1. 訓練類型及方式

(1)基礎訓練：

- A. 每年辦理有關志工倫理規範、服務禮儀等課程。
- B. 轉知新進志工各項基礎訓練訊息。

(2)特殊訓練：依照「臺北市古亭地政事務所志工教育訓練執行計畫」實施特殊教育訓練，並鼓勵志工參加本所定期辦理之特殊教育訓練、本市各地所聯合法令研討會及地政講堂講座，充實志工最新法令知識並提升志工法令專業素養。

(3)專業(成長、領導)訓練：

由行政課邀請相關領域專業講師或播放相關影片辦理訓練。

2. 建立地政最新法令及便民服務措施宣導專卷，供志工參閱，提升志工服務品質。

3. 本所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，並登錄相關資料。

(六) 志願服務聯繫會報

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，以提升本所為民服務品質。

(七) 設置志工服務臺

(八) 服務時段

1. 彈性起始時段：週一至週五上午8時30分~9時30分，下午1時~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，但有業務需要時得適時增加排班時段及人數。

(九) 志工輔導管理及考核

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. 本所志工應依排班輪值表到所服務，穿著背心，並按時簽到、簽退，填寫志工服務登記簿，因故未能出勤須事先通知，經本所同意後，得協調其他志工代班。
3. 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。
4. 配合志願服務e化管理，運用臺北市志工管理整合平臺申請志工服務證、線上簽到退(宣導期間，紙本簽到退併行)、申請獎勵等服務。
5. 本所志工如有不適任情形，應即予解除運用，以維護本所形象及服務品質。如排班後無故未出勤全年超過5次，即予解除運用。
6. 志工服務績效優良者得由本所予以獎勵。

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。

(十)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，得由本所於志願服務聯繫會報頒發感謝狀予以表揚。
3. 全年特殊訓練時數滿15小時者，於次年聯繫服務會報中致贈精美贈品以鼓勵。

- (十一)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志工餐點及交通補助。

五、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之。