

臺北市士林地政事務所 112年度運用志願服務推動計畫

111年12月22日訂定

一、依據

臺北市政府地政局及所屬各地政事務所運用志願服務推動要點、臺北市政府志願服務工作計畫及臺北市政府地政局志願服務工作計畫。

二、目的及實施期程

(一)目的：臺北市士林地政事務所（以下簡稱本所），為有效運用社會資源，提供公益性服務，並規範運用志願服務人員（以下簡稱志工）之推動事項，特訂定本計畫。

(二)實施期程：112年1月1日止起至112年12月31日止。

三、志工之招募

(一)遴選之志工，應具下列條件之一：

1. 身心健康，有愛心，具服務熱忱。
2. 具高中職以上之學歷。
3. 地政士考試及格。
4. 地政士公會推薦之會員。
5. 於政府機關從事行政工作滿1年以上經驗。
6. 退休公務人員。

(二)招募志工應公開透過各類管道發放招募志工訊息，並函請本市地政士公會轉知所屬會員參加地政志願服務行列。

(三)受理志工之申請時，由申請人填具「臺北市士林地政事務所志工申請表」（附件1）。

(四)志工滿編時，前項申請列入候用名冊並自申請日起1年內有效。遇有缺額時，依候用名冊順序洽詢申請人意願進用。

(五)本所志工隊現有志工30人，配合地政局志願服務人數成長目標，本年度預計成長4人，另本所高齡志工參與率(高齡志工人數/全部志工人數)預計達21%。

四、志願服務業務宣導

(一)宣導內容：

1. 地政業務。
2. 其他為民服務及市政宣導資訊。

(二)實施方式：

1. 舉辦教育訓練及聯繫會報，建立良好溝通管道，鞏固合作關係。
2. 參與社區活動，建立良好社區夥伴關係。
3. 運用宣導文宣、E 化平臺（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整合系統及「微樂志工 APP」等）、跑馬燈及媒體資訊，多方宣導地政志願服務資訊。
4. 針對高齡長者、屆齡退休人員宣導志願服務資訊，邀請加入志工行列，鼓勵即將退休同仁參加退休生涯規劃（含志願服務推廣）課程，並填寫志願服務意願調查表。
5. 鼓勵企業、青年、學生參與志願服務。

五、志工及承辦人員之訓練

(一) 志工訓練：

1. 基礎訓練：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：
 - (1) 訓練單位及訓練內容：由本所熟悉業務之人員(登記課、測量課、地籍資料課依序輪派)、或聘請專業人員，就地政或稅務相關法令研討以及實務工作經驗分享項目辦理在職訓練。
 - (2) 辦理時間：1月、4月、7月、11月第3週星期四下午2時至4時辦理，訓練時間2小時。
 - (3) 將參訓志工人數及時數登錄於衛生福利部志願服務資訊整合系統。
 - (4) 臺北市各地政事務所志工在職訓練課程表如附件2。

(二) 承辦人員訓練：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。

六、志工之服務範圍

- (一) 指導服務。
- (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。

七、志工之服勤規範

- (一) 依排定之輪值時間準時出勤，並確認自主管理項目(附件3)後，於「志工簽到(退)簿與志工餐點及交通補助名冊」(附件4)上簽到(退)。
- (二) 填寫志工服務登記簿(附件5)，簡要記載服務情形。
- (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。
- (五) 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。
- (六) 遵守志工倫理守則之規定。
- (七) 遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- (八) 服務時，應尊重受服務者之權利，並不得向受服務者收取報酬。

八、志工之輔導管理

- (一) 資訊提供及相關系統之登錄
 - 1. 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。
 - 2. 不定期更新網站之「志工園地」資訊。
 - 3. 於本市志工管理整合平臺及衛生福利部志願服務資訊整合系統登錄

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。

(二) 舉辦志工聯繫會報，並將會議紀錄函送地政局備查。

(三) 出勤管理

1. 所轄志工有下列情事之一者，應予解任：

(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) 假借志願服務運用單位名義，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。

2. 志工管理人應於志工服勤前1日提醒志工到班，並將服勤紀錄登錄於「志工服勤紀錄表」(附件6)

3. 志工服務時間原則上為上午9時至12時、上午11時至下午2時及下午1時至4時，到班時間可前後彈性半小時，每次服務時間3小時；連續四個月未依輪值時間到所服務、服務情形欠佳或有不適任之情事者，不再列入輪值。

4. 志工請假規則：如不克前來，應於前2日請假或自行與其他志工協調換班並告知本所。

(四) 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) 本所應為志工辦理意外事故保險。

九、志願服務證及服務紀錄冊之管理

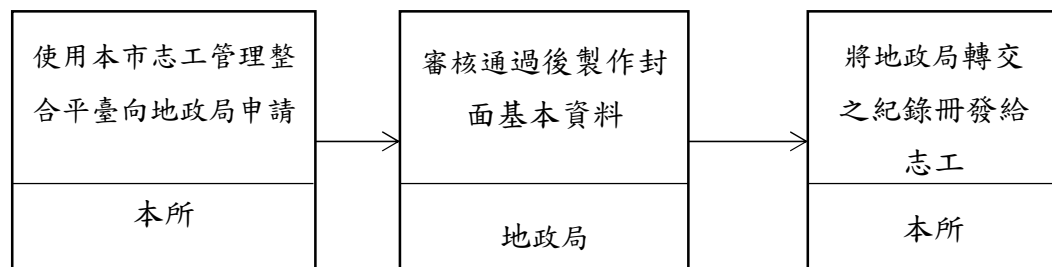
(一) 已完成第五點規定之基礎訓練及特殊訓練之志工申請發給志願服務證及服務紀錄冊時，本所應依內政部所訂「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」及「臺北市政府推展志願服務實施要點」相關規定審核，並至本市志工管理整合平臺線上申請。

(二) 志願服務證及服務紀錄冊之申請及換發流程如下：

1. 志願服務證：



2. 志願服務紀錄冊：



(三) 志工解任時，應收回其志願服務證，並註銷證號。

(四) 志工於遴任期間申請不再繼續服務者，應收回其志願服務證。但服務證遺失者，應由該名志工立具服務證遺失之切結書。

(五) 志願服務證及服務紀錄冊經志工同意者可由本所代為管理，並由本所造具清冊列管。

十、志工之考核、評鑑

(一) 應依第六點服務範圍之項目，每季對志工進行考核，並評定志工個人服務績效、填具紀錄表（附件7），於每季次月陳核。

(二) 本所志工團隊接受上級主管機關考核及評鑑績效，並針對評鑑單位建議積極回應，擬具改進措施。

十一、志工之獎勵

(一) 於地政業務志工聯繫會報表揚服務滿150小時之優良志工；累計服務時數達300小時以上者，得由上級主管機關簽報市府予以狀勵。

(二) 於本所志工聯繫會報表揚前年度服務本所滿30小時以上，且仍在職之之志工並頒發感謝狀。

(三) 適時推薦志工參加內政部或其他機關之表揚。

(四) 配合其他機關辦理志工表揚。

十二、編列年度預算或結合社會資源推動志願服務。

十三、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。

十四、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之，並於修訂後報地政局備查。

(附件1)

臺北市士林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						
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						
中午						
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						
*如有不支領志工餐點及交通補助的排班或宣導活動，是否願意參加？ <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

(附件2)

臺北市各地政事務所志工在職訓練課程表			
場次	辦理機關	辦理時間	訓練地點
第1場	臺北市古亭地政事務所	1至3月間	各地政事務所會議室或其他適當場所
第2場	臺北市建成地政事務所	3至4月間	
第3場	臺北市中山地政事務所	5至6月間	
第4場	臺北市大安地政事務所	7至8月間	
第5場	臺北市松山地政事務所	9至10月間	
第6場	臺北市士林地政事務所	11至12月間	

備註：

1. 應將本所課程時間表通知其他地所及台北市地政士志願服務協會，並請他所轉知所轄志工辦理報名手續。
2. 應將本所辦理之教育訓練資訊及課程資料內容，登載於本所網站之志工園地。

(附件3)

臺北市士林地政事務所志工服務自主管理項目

1. 服勤時依規定穿著背心
2. 依排定之輪班時間準時出勤，並於志工簽到（退）簿暨志工餐點及交通補助名冊上簽到（退）
3. 填寫志工為民服務登記簿，簡要記載服務情形
4. 電話服務首接時，清楚說明「士林地政事務所服務臺，(報明姓名/氏)，您好」
5. 電話服務轉接時告知分機號碼及業務單位（業務承辦人員）
6. 電話服務結語時說禮貌性語詞（請稍後、謝謝、再見等）

(附件4)

臺北市士林地政事務所 0 年 0 月份志工簽到 (退) 簿與

志工餐點及交通補助名冊

日期	星期	班別	志工	簽到	簽退	備註
1	四	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
2	五	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
5	一	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
6	二	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
7	三	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
8	四	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
9	五	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元

日期	星期	班別	志工	簽到	簽退	備註
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
12	一	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
13	二	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
14	三	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
15	四	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
16	五	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
19	一	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
20	二	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
21	三	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元

日期	星期	班別	志工	簽到	簽退	備註
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
22	四	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
23	五	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
26	一	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
27	二	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
28	三	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
29	四	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
30	五	上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
		上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> 已詳閱自主管理項目 <input type="checkbox"/> 領取補助費120元
志工餐點及交通補助總計						

(附件5)

臺北市士林地政事務所志工為民服務登記簿			
志 工 姓 名	服 務 時 間		
	年 月 日	上 下 午	時 分 至 時 分
服務項目	服務人數	記事欄	
<input type="checkbox"/> 引導服務。			
<input type="checkbox"/> 指導查閱土地重測前、後地號對照。			
<input type="checkbox"/> 指導查閱當年期土地公告現值。			
<input type="checkbox"/> 指導使用電腦查詢服務系統。			
<input type="checkbox"/> 主動協助身心障礙人士辦理各項申請案件。			
<input type="checkbox"/> 提供相關地政及稅務法令諮詢服務。			
<input type="checkbox"/> 指導民眾填寫各類申請書表及辦理登記、測量案件。			
<input type="checkbox"/> 指導民眾申報登錄不動產成交案件實際資訊。			
<input type="checkbox"/> 宣導不動產交易安全及提供民眾諮詢服務。			
<input type="checkbox"/> 其他:_____			
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、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」或數字計次。

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。

(附件6)

臺北市士林地政事務所 年 月份志工服勤紀錄表								
	姓名	排班日期			排班日數	出勤日數	出勤率(%)	
1		原定排班						
		提醒出勤						
		實際到班						
2		原定排班						
		提醒出勤						
		實際到班						
3		原定排班						
		提醒出勤						
		實際到班						
4		原定排班						
		提醒出勤						
		實際到班						
5		原定排班						
		提醒出勤						
		實際到班						
6		原定排班						
		提醒出勤						
		實際到班						
7		原定排班						
		提醒出勤						
		實際到班						
8		原定排班						
		提醒出勤						
		實際到班						

(附件7)

臺北市士林地政事務所○年第○季志工考核紀錄表																														
考核期間：○年○月○日至○年○月○日																														
序號	志工姓名	具地政士資格	考核項目及內容																									個人重大具體優劣事蹟		
			服務紀律									服務知能									服務態度									
			依排定時間準時出勤，並完成簽到(退)			妥善保管單位提供之資源，並保守執行職務所			服勤時依規定著背心			妥善使用志願服務證			具工作相關專業知識及基本電腦作業能力			積極參與志願服務運用單位所提供之教育訓練			領有志願服務手冊			每月至少1次參與本所志工服務			負責盡職，發揮團隊精神，落實顧客導向			遵守電話服務禮貌
優良	尚佳	普通	優良	尚佳	普通	優良	尚佳	普通	優良	尚佳	普通	優良	尚佳	普通	優良	尚佳	普通	優良	尚佳	普通	優良	尚佳	普通	優良	尚佳	普通	優良	尚佳	普通	
1																														
2																														
3																														
4																														
5																														
6																														
7																														
8																														
9																														
服務檯人員簽章														單位主管簽章																