

桃園市政府地政局志願服務計畫

104年3月27日桃地價字第1040011997號函訂定

105年12月27日桃地秘字第1050061365號函修正

108年1月8日桃地秘字第1080001152號函修正

一、依據：

90年1月20日公布之志願服務法第7條

二、目的：

由於社會結構的改變，為民服務項目亦趨多元，民眾至公部門洽公更加便利，為使為民服務更加完善，故結合社會人力資源，運用民間力量，積極招募對志願服務有興趣且具服務熱忱之社會人士及青年志工共同參與地政各項服務工作，以提升服務專業化、服務多元化，提升為民服務之品質，及行政效能，並發揚志願服務美德。

三、志願服務人員之招募：

- (一)運用本局或各地政事務所網站及張貼招募海報。
- (二)由志工推薦。
- (三)桃園市所屬地政士公會推薦所屬會員。
- (四)各地政事務所政令宣導張貼招募海報。
- (五)參加本市聯合招募志工活動。
- (六)各國中、高中(職)、大專院校推薦。

四、志願服務人員之招募對象：

(一)一般志工(走動式)：

- 1.年滿20歲，身心健康，未罹患精神疾病或法定傳染病。
- 2.具有服務熱誠，有從事志願服務者。
- 3.對地政工作有興趣，能長期固定提供部份時間參與服務且不支領酬勞者。

(二)專業志工：

地政機關退休人員、地政士、不動產估價師或律師等具地政專業知識之人士。

(三)青年志工：

各高中職(含以上)在校學生，具有服務熱忱，關懷社區服務，配合地政事務所各項政令宣導活動或學校寒、暑期申請為地政事務所青年志工。

五、志願服務人員之訓練：須完成基礎與特殊教育訓練者。

(一)基礎訓練(6小時)：

新進志工參與各地政事務所或市府所舉辦之志願服務基礎訓練，或上網至台北E大完成「志工基礎教育訓練」6小時線上課程，訓練期滿，發給訓練時數證明。

志工基礎訓練課程：

1. 志願服務內涵及倫理
2. 志願服務法規之認識
3. 志願服務經驗分享

以上計3課目，各2小時，共計6小時。

(二)特殊訓練(6小時)：

1. 完成志工基礎訓練6小時後，新進志工可參與本局及各地政事務所舉辦與地政業務相關教育訓練課程滿6小時，即發給訓練時數證明。

2. 特殊訓練課程：

地政業務相關課程。

(三)在職訓練：參加地政事務所舉辦不定期為民服務講座。

志願服務人員如已其取得地政相關專業證照者，得抵特殊教育訓練時數6小時。

完成基礎訓練與特殊訓練者，由各地政事務所授以志工服務證並陳報至本局核發志願服務紀錄冊。

六、志願服務人員之服務項目：

(一)一般志工：

1. 協助民眾抽取號碼牌與方向指引。
2. 協助民眾使用各項便民設施。
3. 協助政令宣導、問卷調查、問卷回收與溝通工作。
4. 協助維持服務區環境佈置之整潔及注意各項。
5. 代為查詢人民申請案件辦理情形。

(二)專業志工服務項目：

1. 協助民眾申辦案件之諮詢、協助、指導。
2. 協助答詢各項地政法令之疑義。
3. 協助民眾辦理各項謄本或地價證明之申請。
4. 代為查詢公告地價、公告現值。
5. 代為換算土地、建物面積。
6. 代為查詢重測(劃)前後對照段落地(建)號。
7. 代無書寫能力之民眾填寫各項申請書表。
8. 指導民眾填寫各類案件申請書表。

(二)青年志工：

1. 協助引導民眾辦理申請各類案件。
2. 協助民眾填寫各類申請書表。
3. 協助各項地政法令之宣導與溝通。
4. 協助整理、補充政令宣導物品及各項申請書表、文具用品。
5. 協助發放問卷調查。
6. 提供其他支援性質之服務事項。

七、志願服務人員之服務規範：

- (一)遵守志工服務注意事項之規定，秉持「我為人人，人人為我」服務之精神，協助地政事務所推動為民服務工作。
- (二)協助推動有關為民服務工作，應受地政事務所指導與監督。
- (三)服務民眾並恪遵法令，不可利用職務向民眾索取或收受酬勞。
- (四)不得假藉各地政事務所名義在外招攬業務或涉及不法情事。
- (五)對於不熟悉之地政法令應向各地政事務所有關人員查詢清楚後才可向民眾解說以免滋生困擾。
- (六)志工人員服務範圍以各地政事務所服務項目為原則，不得提供任何無關為民眾服務項目之行為。
- (七)對於因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- (八)妥善使用志工服務證。

八、志願服務人員之工作管理與分配

- (一)各地政事務所置承辦人員 1 人，負責承辦各項志工有關業務，加強與志工人員連繫與溝通，俾利各項業務之推動與法令等諮詢。
- (二)每位志工之輪值順序按月排班，排班時間原則為上午 8：30~12：00，下午 13：30~17：00(國定假日及例假日不排班)，並於 10 天前函送各志工。
- (三)輪值表排定後因故無法於輪值日值勤時應事先協調代理人，並通知管理單位。
- (四)志願服務人員從事服務時應遵守志工服務注意事項，注意服裝儀容整潔，配戴志工人員識別證，並著志工人員背心。
- (五)各地政事務所可自行制定志願服務人員申請表、資料卡、服務記錄表、獎懲評議表等，以建立志工完整基本資料，並指定專業人員負責志願服務之督導及記錄志工之出勤、服務態度、服務項目、優良事宜等登記事宜，以有效管理志工服務績效。

九、志願服務人員之福利：

- (一)志願服務工作為無給職，並得參加地政事務所舉辦之志工座談會、研習會及社團聯誼活動。
- (二)參與志工輪值人員，於每班值勤完畢，地政事務所將補助誤餐費。
- (三)於年度內參與志工人員，地政事務所編列預算投保意外保險。
- (四)志工人員表現優良者，於志工座談會致贈獎狀或獎品 1 份以表謝意。
- (五)年度內服務績效優良符合公開表揚條件者，經地政事務所推薦由區公所及市府予以公開表揚或推薦參加內政部獎勵志願服務工作人員之選拔。

十、考核管理：

- (一)志工服勤時，應著「志工服務背心」及配戴「識別證」，俾利民眾辨識。
- (二)志工之服務態度、團隊精神、品德及工作績效均列入考核範圍。
- (三)工作期間違反服務規範或其他不法情事經查明屬實者，予以取消志工資格。
- (四)因故無法繼續志願服務或遭取消志工資格者應繳回「志工服務背心」與「志工服務證」。

(五)志願服務考核項目及分數詳見桃園市政府對所屬各地政事務所業務督導考核實施要點綜合整體表現類項下。

十一、本計畫所需經費由各地政事務所相關經費項下支應。

十二、本計畫如有未盡事宜，得適時修正之。