



桃園市大溪地政事務所志願服務實施計畫

103.07.07 制訂

第一次修訂：103 年 12 月 18 日

壹、依據：

一、志願服務法。

二、本所前於 93 年 3 月 18 日訂定「桃園縣大溪地政事務所志願服務計畫」並歷經 94 年 12 月 9 日第一次修訂、97 年 12 月 10 日第二次修訂及 99 年 1 月 26 日第三次修訂等數次修訂，惟為因應社會變遷及本所志願服務工作革新需要，爰訂定本實施計畫，並自奉核日起，原計畫即截止適用。

貳、目的：

在國家財政拮据及地政機關人力資源不足情形下，為結合社會資源、運用民間力量，積極招募社會人士、青年學子志工，協助推動地政業務以強化服務功能，擴大服務層面，落實服務品質並紓解地政人力不足。

參、志願服務人員招募方式：

運用本所網頁或張貼公告、海報等宣傳招募。

肆、建立志願服務隊（以下簡稱志工隊）：

一、一般志工

（一）志工需年滿二十歲以上，身心健康、品行良好、具服務熱忱與能力，能長期固定提供部分時間參與志願服務者，志工得以口頭或書面申請參加、退出及輪值期間暫停服務，經志工隊長及大溪地政事務所（以下簡稱本所）同意後生效。

(二) 志工隊設置隊長、副隊長各一人，其餘人員均為隊員。志工隊長由全體志工隊員共同推選，任期一年，連選得連任一次。隊長承本所交付之任務，綜理隊務（會議召集、志工之間及志工隊與本所溝通協調、志工值勤排班與督導、志工網頁維護、志工訓練、觀摩活動、聯誼活動、參加政府舉辦活動與會議及有關志工事務）。副隊長襄助隊長處理隊務，其任期與隊長同。

(三) 本所由行政課課長統籌督辦志工相關行政事宜。志工業務由本所研考或首長指派人員擔任志工聯絡員負責辦理。本所應提供志工隊志願服務所需相關文具、紙張、影印、電話．．．等資源，並配合及協助輔導志工隊自我管理及成長，志工隊長得將部分隊務在經本所同意下交由志工聯絡員處理。

(四) 幹部出缺處理原則：

- 1、隊長於任期因故無法執行志工隊勤務時，由副隊長接任。
- 2、副隊長於任期因故無法執行志工隊勤務時，由隊長重新遴選接任。
- 3、隊長與副隊長於任期內同時因故無法執行志工隊勤務時，由隊員重行推選。

二、地政小志工

(一) 國中及高中在學學生，具服務熱忱與能力者，性別不拘，得申請登記為本所地政小志工。

(二) 本所配合學校寒、暑假及假日政令宣導等，開放地

政小志工申請，並於本所審核資格後，依需求名額核准地政小志工於上開期間參與本所一樓志工服務檯輪值或假日政令宣導活動。地政小志工於工作結束後，由本所依規定核給志願工作服務時數。

伍、志願服務人員之訓練：

- (一)新進志工須完成十二小時之基礎訓練課程，並需接受八小時以上之特殊訓練課程。新到任志願工作人員，由隊長及志工督導帶領，進行實務訓練以了解工作性質（地政小志工則由本所行政課於加入服務業務前，給予 2 小時勤前教育訓練）。
- (二)為符合「志願服務紀錄冊」之申請規定，上級及相關單位舉辦之志工基礎訓練及特殊訓練，志願服務人員均應至少參加一次（具地政士資格者得免參加特殊訓練）。
- (三)本所辦理各項講習會，志願服務人員得視需要自由參加。

陸、服務人員之服務項目：

- (一)協助民眾洽辦各項業務並引導至休息區等候。
- (二)指導民眾使用觸控式電腦查詢系統。
- (三)主動協助身心障礙人士申請各項謄本或地價證明。
- (四)民眾申辦案件之指引與協助。
- (五)協助使用本所設置之服務設施(如老花眼鏡、飲水機、書報...等)。
- (六)代填謄本申請書表。
- (七)協助政令宣導與溝通工作。

(八)代為查詢各項地政法令疑義。

柒、志願工作內容：

(一)服務時間：週一至週五：上午 08：30～12：00

下午 13：30～17：00

(二)服務地點：本所志工服務台及民眾休息區

(三)每 3.5 小時為一班，每位隊員之輪值順序按月排班(星期例假日不排班)每班一人，由本所排定輪值表，照表實施。

(四)輪值表排定後因故無法輪值時應事先告知隊長或志工聯絡員，以利協調代理人員。

(五)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。

(六)本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、優良事蹟……等登記事宜，以有效管理志工服務績效。

捌、志願服務人員之規範、福利、責任與義務：

一、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，協助本所推動為民服務工作。

(二)協助推動有關為民服務工作，應受本所指導與監督。

(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)不得假藉名義在外招搖或涉及不法情事。
- (五)對於不熟悉之地政法令須向本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本所訂的服務項目為原則，不得提供任何非關為民服務項目之行為。
- (七)對於因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- (八)妥善使用志願服務證。

二、福利

- (一)志願服務工作為無給職，並得參加本所各項社團聯誼活動。
- (二)參與志工輪值人員，為感備極辛勞，於每班值勤完畢，補助誤餐費；志工業務所需經費由本所相關經費項下支應。
- (三)於年度內參與志工人員，本所編列預算投保意外保險。
- (四)志工人員表現優良者，於年終為民服務檢討會表揚，並致贈禮品乙份以表謝意。
- (五)年度內服務績效優良符合公開表揚條件者，經本所推薦由縣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。

三、責任與義務：

- (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，予以取消本所志工資格。

(四) 因故無法繼續志願服務或遭取銷志工資格者應繳回「志工服務背心」與「志願服務證」。

(五) 服勤因事請假或暫停服務累計次數達三次以上(不含三次)者，當年度將不再予以排班，但經當事人主動申請恢復排班者不在此限。

(六) 短期志願服務志工依實習完成時數核發參與志願服務學習時數證明書。

(七) 尚未領取志願服務紀錄冊之志工，可填寫申請書(如附件)，逕向志工聯絡員提出申請，依實際服務時數核給志願服務時數證明書。

玖、本計畫所需經費由本所相關經費項下核實支應。

拾、本計畫奉主任核准後實施，修正時亦同。