

桃園市楊梅地政事務所志願服務計畫

中華民國 97 年 12 月 15 日訂定

中華民國 99 年 1 月 18 日第 1 次修正

中華民國 99 年 6 月 25 日第 2 次修正

中華民國 103 年 12 月 25 日第 3 次修正

中華民國 107 年 3 月 31 日第 4 次修正

中華民國 109 年 3 月 10 日 修正實施

一、 依據：

依志願服務法第 7 條規定辦理

二、 目的：

在國家財政拮据及人力資源不足情形下，為結合社會人力資源，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，協助推動地政業務以強化服務功能，及行政效能，發揚志願服務美德。

三、 志願服務人員之招募：

- (一) 運用本所官方網頁、社群網站或辦公大廳張貼公告、海報宣傳。
- (二) 由志工或地政士推薦。
- (三) 藉由政令宣導活動張貼宣導招募海報。
- (四) 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

- (一) 年滿 20 歲，身心健康，未罹患精神疾病或法定傳染疾病，性別不拘，得申請登記為本所地政志工人員。
- (二) 具有服務熱忱，本於自由意願從事志願服務者。
- (三) 對地政工作有興趣，能長期固定提供部份時間參與服務者且不計酬勞者。

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有地政專業知識之人士。

三、 青年志工

各國中以上在校學生，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、暑期申請為青年志工。

五、志願服務人員之招募方式：

（一）一般及專業志工：

填妥附件1志願服務人員申請表後，擇日電話通知面談，面談通過後，始得加入本所常駐志工隊。

（二）青年志工：

填妥附件2青年小志工報名表後，並檢附學生證影本，逕送本所3樓行政課辦理報名事宜，經本所資料審核通過後，正式加入本所青年志工行列，並另行通知錄取人員依排定時間到所服務。

六、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，由本所授以志工服務證並陳報至桃園市政府地

政局核發志願服務紀錄冊。

七、 志願服務人員之服務項目：(平日上午 8:30~12:00，下午 13:30~17:00)

- (一) 協助政府各項地政法令之宣導及溝通。
- (二) 協助民眾申請各項謄本。
- (三) 代為查詢地價、申請案件辦理情形。
- (四) 人民申請案件之諮詢。
- (五) 地政法令之諮詢、協助、指導。
- (六) 其他有關本所為民服務事項之協助與指導。

八、 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。

九、 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) 志願服務人員成立志工隊，置隊長 1 人，於每年定期召開志工座談會，志工隊隊長由全體志工隊員共同推選，任期 1 年，自 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，連選得連任 1 次。隊長承本所交付之任務，綜理隊務，並負責召集與主持各項會議，溝通協調志工隊與本所間各項業務。副隊長襄隊長處理隊務。副隊長、各組組長由隊長遴選之，

其任期與隊長同。

- (三) 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 天前通知各志工排班事宜。
- (四) 輪值表排定後因故無法於輪值日執勤時，應事先協調代理人並通知志工管理人員。
- (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、優良事宜等登記事宜，以有效管理志工服務績效。

十、 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，由本所將補助誤餐費。
- (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，經本所推薦由桃園市政府或相關機關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。

十一、 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) 志工服勤時，應填寫「志願服務業務辦理情形輪值紀錄表」，並接受本所業務承辦人員每日確實查核。
- (三) 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。
- (四) 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。

- (五) 本所所屬志工因故需連續請假3個月(含)以上，於次月班表排定前，得由本人(親屬)至本所填寫志願服務人員請假單(詳附件3為志願服務人員請假單)或致電本所志工業務承辦人員說明緣由後，於14天內補填請假單；若志工因故連續請假6個月(含)以上，需繳回志工證及志工背心，於請假日期結束後，可以向志工管理單位提出申請恢復值勤。
- (六) 本所所屬志工因故離隊者，應以附件4志願服務人員退隊申請表提出申請，返隊應依本所招募作業重新審核辦理。
- (七) 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」。

十二、 本計畫所需經費由本所相關經費項下支應。

十三、 本計畫如有未盡事宜，得適時修正之。