

桃園市蘆竹地政事務所志願服務計畫

97年12月12日訂定
99年03月17日修訂
99年06月18日修訂
100年01月06日修訂
100年07月18日修訂
102年11月25日修訂
103年12月09日修訂
107年02月09日修訂
107年05月20日修訂
108年01月09日修訂
111年04月01日修訂

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，為結合社會資源、運用民間力量，積極招募社會人士、大專院校志工，協助推動地政業務以強化服務功能，擴大服務層面並紓解地政人力不足。

三、志願服務人員之招募方式：

運用本所網頁、張貼公告、製作海報及配合相關志願服務媒合平台招募志工。

四、志願服務人員之招募對象：

- (一) 年滿20歲以上身心健康，未罹患精神疾病或法定傳染病，具服務熱忱與能力者，性別不拘，並鼓勵65歲以上之長者及本所退休同仁參與服務。本於自由意願且有興趣參與地政工作，能長期固定提供部份時間參與服務不支領酬勞者，得申請登記為志工人員。
- (二) 為大專院校或高中職學生，身心健康，未罹患精神疾病或法定傳染病，具服務熱忱與能力者，性別不拘。本於自由意願且有興趣參與志願服務工作，參與服務不支領酬勞者，得申請登記為志工人員。

五、志願服務人員之訓練：

- (一) 基礎訓練（6小時）：新進志工參與各地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。
- (二) 特殊訓練（6小時）：完成志工基礎訓練6小時後，參加地政

局及各地所舉辦與地政業務相關教育訓練課程滿6小時，並發給訓練時數證明，便可申請「志願服務紀錄冊」，藉以強化志工專業知能訓練及熟悉服務工作場所。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。

- (三) 在職訓練：參加各地所舉辦不定期為民服務講座或地政相關專業講座及課程。

六、志願服務人員之服務項目：

- (一) 協助民眾抽取號碼牌與方向指引。
- (二) 協助民眾辦理各項謄本之申請。
- (三) 代為查詢人民申請案件辦理情形。
- (四) 代為查詢公告地價、公告土地現值。
- (五) 代為查詢各項地政法令疑義。
- (六) 代無書寫能力之民眾填寫各謄本申請書。
- (七) 代為查詢重測（劃）前後對照段落地（建）號。
- (八) 代為換算土地、建物面積。
- (九) 協助民眾操作查詢區電腦與投幣式影印機。
- (十) 協助政令宣導與地政相關法律諮詢。

七、志工之運用：

- (一) 服務時間：原則為上班日上午8時30分至中午12時、下午1時30分至5時，國定假日及例假日未予服務（上班日依據行政院人事行政總處公告年度政府機關辦公日曆表為準）。
- (二) 服務地點：本所1樓辦公大廳。

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) 不得假藉本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) 對於因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。

- (七) 妥善使用志工服務證。
- (八) 服務時應將當日為民服務事項與內容填載於「桃園市蘆竹地政事務所志工服務紀錄簿」(附件1)，並於當日服務完畢時送交本所服務台負責人員。
- (九) 執行工作時應受本所人員業務指導與各級主管監督。
- (十) 為加強為民服務，如發現本所有服務缺失或應改進事項，得逕向各相關業務單位建議，並記載於服務紀錄簿。
- (十一) 志工服務時不得進入登記作業區與地籍資料庫，如須查閱地籍資料時，應轉交本所資料庫管理人員或服務台負責人員協助處理。

九、志願服務人員之工作管理與分配：

- (一) 本所置志工聯絡員(承辦員)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，設置隊長及副隊長各1人，除對外代表本隊外，對內協助地政事務所督導及連繫志工服務工作。
- (三) 每位志工之輪值順序按月排班，由本所排定輪值表，照表實施。於輪值前10天前公告於本所一樓服務台、本所資訊網站與桃園市地政資訊網中，並發送 E-mail 與簡訊通知，另於每位志工負責輪值的前1日個別發送簡訊提醒。
- (四) 輪值表排定後因故無法輪值時應事先覓妥代理人，並通知本所承辦人。
- (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，並得參加本所志工座談會、研習會、社團聯誼活動及志工觀摩活動。
- (二) 參與志工輪值人員，為感謝其辛勞，於每班值勤完畢，本所將補助誤餐費及交通費。

- (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，得經本所推薦參加本市志願服務參獎或內政部及衛生福利志願服務獎勵。
- (六) 地政士志工服務時，如有舉發虛偽之土地登記案件，防止犯罪行為，保障人民財產權益者，或襄助革新土地登記及其他地政業務之研究，有重大貢獻、推行地政業務成績卓著者，得依地政士法第42條規定，報請上級機關獎勵。
- (七) 於年度第4季，凡具地政特色志工或有特殊服務績效之志工，由本所推派績優志工1名，並以不重複提報為原則。續由地政局核予獎狀一紙及禮品，並於公開會議上予以表揚肯定。

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) 志工之服務態度、團隊精神、品德及工作績效均列入考核範圍。
- (三) 訂定「桃園市蘆竹地政事務所志工服務績效紀錄簿」（附件2），將每次工作情形記錄，並按月統計各志工之出席時數，以為下一年度續聘之參考，並對出席績優者，適時予以表揚。
- (四) 志工如有利用輪駐本所服務機會，從事本身土地登記代理業務或假借本所名義對外招攬客戶等不當情事者，經查證屬實後即予解除志工身分。

十二、本計畫所需經費由本所相關經費項下支應。

十三、本計畫奉 主任核定後實施，修正時亦同。

桃園市蘆竹地政事務所 志工服務工作紀錄簿

輪值人員		服務日期		時間	
		年 月 日		時 分至 時 分	
服務內容	服務事項（處理件數請以正字確實劃計）			小計	
提供各項 地政法令疑問 諮詢	登記				
	測量				
	地用				
	地價				
	其他				
提供各項地政 申請書表協填 （範例）	土地登記申請書				
	土地複丈申請書				
指導辦理土地 登記、測量申 請事項	登記				
	測量				
	其他				
代填閱覽抄錄登記簿地籍圖 謄本申請書					
查告申請案件辦理情形					
供應各類申請書表					
換算土地面積					
其他服務	辦公 場所 指引	戶政或衛生所 （其他單位）	本所各樓層	愛心櫃台	
	電腦查詢指導				
	影印				
	其他				
備註	意見反應及其他				
合計					

桃園市蘆竹地政事務所 志工服務績效紀錄表

志工人員服務績效紀錄表				
查核時間： 年 月 日				
志工姓名 _____				
考評項目	考核細項	考核內容	考核結果 請以勾選方式表示	服務時數
工作	紀錄	按時填寫紀錄	是 () 否 ()	本日服務時數 _____ 小時 1. ☐ 服務時間08:30~12:00 2. ☐ 服務時間13:30~17:00 3. ☐ 其他服務時間 _____
	認真	認真虛心接受專業指導	是 () 否 ()	
	效率	工作掌握時效妥善處理	是 () 否 ()	
品德	合作	與他人合作良好	是 () 否 ()	備 註
	負責	任勞任怨	是 () 否 ()	
	言行	遵守志工倫理	是 () 否 ()	
服務	態度	是否主動熱心服務民眾	是 () 否 ()	
出勤	出勤	依排定日期按時出勤	是 () 否 ()	1. ☐ 今日請假 2. ☐ 今日缺席 3. ☐ 其他 _____
查核人員			查核主管	