

桃園市中壢地政事務所志願服務計畫

113 年 1 月 5 日 修訂

壹、計畫依據

依據「志願服務法」第 6、7 條規定及「桃園市政府地政局志願服務計畫」辦理。

貳、計畫目的

桃園市中壢地政事務所（以下簡稱本所）為貫徹志願服務法之施行，有效運用社會人力資源參與公共事務，爰訂定本計畫，期能整合志願服務人員（以下簡稱志工）及相關資源，優化志工管理質能及志工服務素質，進而協助推動本所業務，擴大機關服務層面，發揚志願服務精神。

參、計畫內容

一、志工招募

（一）招募對象

1、一般志工（含專業志工）

凡年滿 20 歲（含）以上，有志從事志工服務，具服務熱誠、身心健康、未罹患精神疾病或法定傳染病，且每月至少可提供 3 小時以上之工作時數，並配合本所各項政令宣導活動者，均得申請報名加入為本所志工（附件 1）。

另為充實地政專業志工，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，亦得申請報名加入。

2、青年志工

各國中（含以上）在校學生，有志從事志工服務，具有服務熱誠、關懷社區服務，配合學校寒、暑期志工學習活動者，均得申請報名加入為本所青年志工（附件 2）。

因青年志工服務型態屬業務支援性質，下揭所涉與一般志工相關之組織編制、問卷調查、輔導或申訴、高齡志工、志工權益及考核管理，原則不適用。

（二）招募方式

運用本所各項軟體、硬體媒介辦理多元招募。

二、志工訓練

(一) 訓練對象

1、一般志工 (含專業志工)

依據「志願服務法」第 9 條及「桃園市政府地政局志願服務計畫」第 5 點規定，應完成基礎訓練 6 小時及特殊訓練 6 小時 (志工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)。完成前述訓練者，由本所授以志工服務證並陳報地政局核發志願服務紀錄冊。

2、青年志工

由本所業務需求單位實地教學，協助指導青年志工各項服務工作，青年志工須完成服務工作項目及學習心得，本所據以核給青年志工學習認證時數。

(二) 訓練內容：

1、本所應適時開辦地政專業、為民服務、生活知識與技能、靈性照顧等教育訓練，並提供適量名額予志工參與，核實發給教育訓練時數。教育訓練以每年至少辦理 1 場為原則。

2、志工教育訓練適用本所「新進人員認識地政實施計畫」及「民眾衝突危機處理實施要點」教育訓練對象。

三、志工管理

(一) 本所設置專責承辦為志工管理員，擔任志工需求調查、招募、差勤、聯繫、督導、保險等業務窗口。

(二) 志工輪值時間：

1、一般志工：

按月排班，服務時段原則為上午 8 時 30 分至 11 時 30 分、下午 13 時 30 分至 16 時 30 分 (國定假日及例假日不排班)，志工管理員應於志工值班 10 天前以公文檢送輪值表，並以其他電子管道通知輪值事宜。

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，並通知志工管理員。

2、青年志工

按本所業務及青年志工需求排班，服務時段配合學校寒、暑期志工學習活動及本所排班，原則為上午 8 時 00 分至 12 時 00 分、下午 13 時 00 分至 17 時 00 分 (國定假日及例假日不排班)，志

工管理員應於志工值班 10 天前以電子管道通知輪值事宜。

- (三) 志工從事服務時應遵守相關服務規範，注意服裝儀容整潔，配戴志工識別證並著志工背心。
- (四) 本所得自行訂定志工管理所需各項表單，系統化、數據化志工服務紀錄，以有效管理志工服務績效。

四、志工組織編制

- (一) 為促進本所志工聯誼交流，協助本所督導及聯繫志工，本所志工人員組成「志工隊」，透過聯誼活動分享服務心得，適時反映為民服務待改進事項，建立機關與志工、民眾間的溝通橋樑。
- (二) 志工隊設置隊長、副隊長各 1 人，由隊員 5 人以上推薦並經隊員推選產生。
- (三) 隊長、副隊長任期為 1 任 1 年，並得連選連任，前項選舉應於任期屆滿前為之。
- (四) 志工隊每年擇期召開座談會、舉辦文康活動，如有必要得臨時召集之。相關經費除由熱心人士贊助外，視情況由志工隊成員平均分擔。

五、志工問卷調查

- (一) 為落實民意參與理念，建立多元溝通管道，應就志工內部、外部服務進行問卷調查，據以提出建設性改善，提升志工服務價值：
 - 1、內部服務以團隊管理、多樣互動及服務獎勵等層面進行滿意度評比，藉此發掘與有效運用志工人力，瞭解志工對機關內部服務的回饋。
 - 2、外部服務以民眾視角就志工服務品質進行滿意度評比，透過外部顧客客觀、公正的評價，瞭解志工平日服務情形。
- (二) 內部服務問卷調查以每年辦理 1 次、外部服務問卷調查以每年辦理 2 次為原則。
- (三) 志工滿意度調查適用本所「民意調查實施計畫」辦理。

六、志工輔導或申訴

- (一) 為深耕志工情誼、理解志工需求，本所設置專責承辦為志工輔導（聯繫）員，務實輔導及協助志工，以量化輔導績效、深入瞭解志工服務心得及期待。
- (二) 輔導方式以「一對一訪談」為原則，每位志工每年至少受訪 2 次。

- (三) 志工因服勤中有特殊情節需申訴者，由本所志工管理員或志工輔導（聯繫）員第一線受理，視個案情節由本所主管協助處理。
- (四) 相關輔導或申訴情形皆須作具紀錄（附件 3），以備查考。

七、高齡志工

- (一) 為迎接高齡化社會，本著「高齡友善、銀髮樂活」推動「高齡志工分享會」，該方案不限於現行高齡人士，而擴及於未來—即將步入高齡者。
- (二) 分享會以服務經驗、地政知能、身心健康、安心手作為主題，進行交流分享，實踐「老智慧」參與公共事務，正向助益高齡者生理、心理發展。
- (三) 分享會每年至少辦理 1 場，本所得視志工參與情形，另擇期辦理相關適宜高齡者參與之活動。
- (四) 發展青銀人力互助方案，於適當場合安排高齡志工與本所同仁、青年志工互相交流，傳承志願服務精神，促進世代交流。

八、志工權益

- (一) 得參與本所舉辦之志工座談會、教育訓練、社團聯誼等活動及志工觀摩活動。
- (二) 於每班值勤完畢，將補助誤餐費及交通費，並定期發給服務時數條。
- (三) 得依相關志願服務獎勵規定由本所協助提報申請及參加相關表揚活動。
- (四) 於年度內參與執勤之人員由本所協助投保意外保險，有下列情形者將於次年度辦理志工退保作業，暫停志工排班及一切權益：
 - 1、主動表明暫停排班，辦理退保。
 - 2、無正當理由經排班未到班連續達 3 個月。

九、志工考核管理

- (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、工作績效及特殊事蹟均列入考核範圍，並依志工服勤情形紀錄於年度志工考核表（附件 4），每年度依考核表評選優良志工，於志工座談會頒發獎勵。

(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」。

十、本所志工服務項目及服務規範依「桃園市政府地政局志願服務計畫」執行，餘未盡事宜依相關規定辦理。

肆、本計畫所需經費由本所相關經費項下支應。

伍、本計畫簽奉核定後實施，修正時亦同。