

# 臺中市太平地政事務所設置及管理地政志工服務計畫

104年10月19日平地資第1040007386號函訂定，溯自103年10月24日開始實施

105年3月3日平地資字第1050001465號函修正

105年5月30日平地資字第1050003782號函修正

109年1月17日平地資字第1090000469號函修正

## 一、依據

(一)志願服務法。

(二)臺中市政府地政局100年1月7日中市地籍一字第10000005456號函頒之「臺中市各地政事務所運用志工管理要點」。

## 二、目的

臺中市太平地政事務所（以下簡稱本所）為有效運用社會人力資源，鼓勵熱心人士參與本所為民服務工作，擴大服務層面，協助推動地政業務，以提升為民服務品質及行政效能，特訂定本計畫。

## 三、招募對象

(一)凡年滿20歲高中職以上畢業，品行良好、具服務熱忱，無不良嗜好、有興趣參與地政工作之社會人士。

(二)地政士考試及格、地政士公會推薦之會員或有地政專業知識者。

(三)在政府機關從事行政工作滿一年以上經驗或退休之公務人員。

(四)本於自由意願，能長期固定提供部份時間參與服務而不支領酬勞者。

## 四、招募志工方式

(一)本所自行招募，並於本所網站、張貼海報、LED等方式公告招募訊息，廣為招募。

(二)邀請退休地政人員、地政士或具有地政知識之退休公教人員等及社會人士擔任。

(三)函請臺中市相關地政士公會、地政業務從業人員職業工會徵求意願（如附件1）。

(四)由志工推薦。

(五)本所志工之招募，需經業務單位面試並陳報主任核可後始可任用。

## 五、組織與職掌

- (一) 本所志工應成立志工隊，志工隊置隊長 1 人，由隊員 3 人以上推選產生，任期 1 年，連選得連任，並置副隊長 1 名，由隊長遴聘。
- (二) 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）。副隊長協助隊長處理隊務及協辦志工隊相關工作事宜。
- (三) 本志工隊分為諮詢服務組、引導服務組及檔案管理組，諮詢服務組成員為退休地政人員、地政士或具有地政知識之社會人士；引導服務組及檔案管理組為一般社會人士。

## 六、會議與召集

- (一) 志工隊應於每年召開 1 次全體志工定期大會，會中進行年度工作內容與績效之報告，並辦理下一屆志工隊長推選事宜。
- (二) 視隊務需要得由隊長或副隊長不定期召開幹部會議，研討事項包含全隊年度計畫之研擬、活動規劃、工作檢討等。
- (三) 志工隊如有重大事項需討論、決議或經二分之一以上志工連署請求時，得召開臨時志工大會。
- (四) 各項會議應於 3 日內製作會議記錄，並由本所研考承辦人員留存。

## 七、實施方式

- (一)服務地點：本所一樓（臺中市太平區大源路 1 之 19 號）及其他適當地點。
- (二)服務時間：每週一至週五（國定假日、例假日休息），上午 9 時至 11 時 30 分及下午 2 時至 4 時 30 分。
- (三)服務項目

### 1、諮詢服務組

- (1) 協助指導民眾填寫申請案件。
- (2) 協助民眾代填各類謄本申請書。
- (3) 協助服務臺各項業務。
- (4) 協助政府宣導與提供各項地政法令及政策諮詢。

## 2、引導服務組

- (1) 業務洽辦引導
- (2) 協助民眾使用觸控式電腦查詢系統、投幣式影印機。
- (3) 其他有關地政事務所為民服務事項之服務協助。

## 3、檔案管理組

- (1) 協助檔案整卷相關事宜。
- (2) 其他有關本所檔案管理事項之工作協助。

## (四) 志工服務守則：

- 1、輪值志工到所服務時，應準時出勤並於本所志工出勤簽到簿（如附件 2）簽到並確實填寫服務紀錄簿。
- 2、出勤服務時須穿著服務背心並佩帶識別證，俾利民眾辨識。
- 3、應注意服務態度、團隊精神、品德及工作績效並恪遵志願服務法所訂頒第 14 條及 15 條之應有之義務。
- 4、應協助本所推動有關為民服務工作並接受指導。
- 5、不得假藉本所名義在外招搖或涉及不法之情事。
- 6、為民服務時需恪遵法令，不可利用職務向民眾索取收受酬勞或贈品。
- 7、對於不熟悉之地政法令，須先向本所相關人員查詢清楚後才向民眾解說，避免發生錯誤或誤會滋生困擾。
- 8、服務範圍以本計畫所訂服務項目為原則，不得有任何非關前列為民服務項目以外之行為。
- 9、如有違反服務規範或其他不法情事，經本所查明屬實者，予以註銷除名。

(五)聘期：1年(報請市府核發「志工聘書」，服務優良者予以續聘)。

## 八、教育訓練

(一)基礎訓練：配合「志願服務法」第9條辦理，新進志工須完成6小時之基礎訓練課程。

(二)特殊訓練：配合業務需求，不定期舉辦，新進志工須完成6小時之特殊訓練課程。

(三)其他訓練：不定期舉行志工聯誼會(研習會)等各項聚會，聯絡情誼及增進服務績效。

(四)知能訓練：本所辦理之各項講習會，志工得視需要自由參加。

(五)完成基礎訓練與特殊訓練課程者，由本所陳報市政府核發志願服務紀錄冊。

## 九、志工福利

(一)志工人員為無給職，其服務工作所需用物品，由本所相關經費下支應。

(二)為獎勵志工服務之辛勞，並增進與同仁情誼，志工人員得參加本所員工文康活動及各項地政活動。

(三)其他依志願服務法規定證明書之發給。

## 十、獎勵

(一)志工連續服務滿一年以上且服務績效卓著者，於志工座談會中公開獎勵表揚，標準如下：

1、全勤獎：全年服務全勤者，頒發本所感謝狀。

2、績優志工獎：服務績效卓著有具體事蹟者或經統計年度服務時數前3名，頒發感謝狀。

(二)年度內服務績效優良符合公開表揚者，經本所推薦由市府給予以公開表揚，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)志工服務期間如有怠忽職責、違背服務宗旨、損及單位榮譽之情事者，

經查證屬實者，本所得解除志工身分。

(二) 志工對本所有關其個人權益之措施，如解除資格等，認為有所不當，致有損害時，得於收到書面通知後 30 日內提出申訴，但僅以 1 次為限。本所收到申訴函後，須於 30 日內召開會議，並請該志工出席說明後，由本所議決函復。

(三) 由本所每年彙整志工值勤紀錄，進行年度考核並填列考核評量表（如附件 3），據以作為年度獎勵及審核志工資格之依據，必要時得請志工幹部協助辦理，考核內容及考核標準如下：

- 1、考核內容：包括志工之值勤表現、出勤情形、服務時數及參與教育訓練次數等。
- 2、考核標準：服務態度佔 50%，差勤狀況佔 30%，參與教育訓練佔 10%，有無違反服務守則 5%，特殊表現佔 5%。即考核分數總滿分為 100 分，未達 60 分者，則考核成績不合格，不予續聘。

(四) 志工如有出勤、值勤異常或身體不適等情形，應由本所志工業務單位主動關懷，並將關情形填具紀錄表（如附件 4）於 3 日內陳核。

(五) 因故無法繼續志願服務、經考核結果不續聘或遭解除志工資格者應繳回「志工服務背心」、「志工識別證」。

十二、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充修正之。

十三、本計畫奉主任核准後實施，修正時亦同。

## 地政志工意願調查表

親愛的\_\_\_\_\_地政士：

臺中市各地政事務所之地政志工服務業已成立多時，本所亦已於 93 年成立地政志工服務隊，在這數年時間內，承蒙多位地政士先進之協助，得使本所地政業務之推動順利圓滿，銘感五內！為使未來為民服務工作進行能更臻完善，冀望各位地政士先進能秉持為民服務之熱誠，加入本所地政志工服務隊之行列，以使本所之服務品質更臻完善！

願意

本人\_\_\_\_\_參加太平地政事務所地政志工服務

不願意

能配合至所提供服務之時段：(不願意參加者以下免填)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 周一 上午 9:00~11:30 | <input type="checkbox"/> 周一 下午 2:00~4:30 |
| <input type="checkbox"/> 周二 上午 9:00~11:30 | <input type="checkbox"/> 周二 下午 2:00~4:30 |
| <input type="checkbox"/> 周三 上午 9:00~11:30 | <input type="checkbox"/> 周三 下午 2:00~4:30 |
| <input type="checkbox"/> 周四 上午 9:00~11:30 | <input type="checkbox"/> 周四 下午 2:00~4:30 |
| <input type="checkbox"/> 周五 上午 9:00~11:30 | <input type="checkbox"/> 周五 下午 2:00~4:30 |

為統計人數以利後續作業，請於填妥本調查表後以下列方式擲回：

1. 交由本所服務臺轉交資訊課
2. 郵寄至 臺中市太平區大源路 1 之 19 號-志工承辦人員收
3. 傳真至 04-23933758

(若無意願加入本所地政志工服務隊者仍請配合交回以便統計)

衷心感謝您對地政業務的配合與投入，再次謝謝您！

臺中市太平地政事務所 敬上

臺中市太平地政志工服務隊 年 月份簽到簿

日	星期	上午	簽名	服務時間起迄	下午	簽名	服務時間起迄
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							

## 臺中市太平地政事務所志工年度考核評量表

志工姓名		組別	<input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 引導服務 <input type="checkbox"/> 檔案管理		班別		考評期間				
					星期		自 年 月 日 至 年 月 日				
項目		內容			單項配分	評分	備註				
服務態度 50%		認真學習、接受指導			9		一、服務年資資料： (必填) 開始服務日期 年 月 日  二、出勤紀錄： (一)服務時數 時 (二)服務次數 次 (三)遲到次數 次 (四)早退次數 次 (五)缺勤次數 次  ※檢附簽到表、時數統計表 ※ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否符合表揚資格				
		注重團體合作及維護團體榮譽			9						
		積極完成交付任務			9						
		遵守志工倫理，與他人合作良好			8						
		主動服務、與民眾互動			8						
		願意為志工團隊服務			7						
差勤狀況 30%	出勤時數 25%	全勤			25						
		應出勤時數於 70%~99%間			21						
		應出勤 70%~50%			15						
		未達應出勤時數 50%			0						
	出勤狀況 5%	遲到	未曾遲到		3						
			2 次以內		1						
			3 次(含)以上		0						
		早退	未曾早退		2						
			3 次(含)以上		0						
		缺勤				0					
教育訓練 10%		參與相關專業訓練 5 次(含)以上			10						
		參與相關專業訓練 3 次(含)以上			6						
		參與相關專業訓練 1 次(含)以上			2						
		未參與相關專業訓練			0						
違反守則 5%		未違反服務守則			5						
		違反服務守則 1 次(含)以上			0						
特殊表現 5%		有，說明：			5						
		無			0						
評分		分									
審查		<input type="checkbox"/> 續聘 <input type="checkbox"/> 不續聘			核 章						
決行		<input type="checkbox"/> 同意續聘 <input type="checkbox"/> 不續聘									

## 臺中市太平地政事務所

## 志工服務情形主動關懷紀錄表

姓名		年齡	
聯絡電話		加入志工隊 日期	
主動關懷 日期		主動關懷 方式	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 面談
關懷 事由	<input type="checkbox"/> 缺席率較高 <input type="checkbox"/> 申請離隊 <input type="checkbox"/> 服務態度不佳 <input type="checkbox"/> 身體不適 <input type="checkbox"/> 教育訓練情形 <input type="checkbox"/> 其它_____		
訪談概要			
對本所志 願服務之 改進建議			

承辦員：

課長

秘書：

主任：