

新北市三重地政事務所運用志工管理要點

中華民國 106 年 12 月 13 日

第 1064071369 號訂定

中華民國 109 年 1 月 9 日

第 1096140511 號修訂

- 一、為有效運用社會資源，提供公益性服務，以促進地政業務發展及提升為民服務品質，爰規範運用志願服務人員（以下簡稱志工）之管理事項，特訂定本要點。
- 二、凡符合下列條件之一者，得填具申請表(附件一)申請擔任本所志工：
 - (一) 年滿 18 歲、具服務熱忱者。
 - (二) 地政、稅務、戶政、營建、法制機關退休人員、或地政從業人員列入優先招募。
- 三、本所志工依服務性質不同，區分為地政志工、愛心志工、導覽志工、國際志工，服務項目分別如下：
 - (一) 地政志工，係於服務中心協助下列服務項目：
 1. 現場、電話解答民眾諮詢地政業務相關問題。
 2. 協助宣導地政相關法令、政策。
 3. 協助民眾填寫各類申請書表。
 4. 協助蒐集反映民眾建議事項，並得參與本所為民服務工作。
 - (二) 愛心志工，係於大廳引導民眾、並提供關懷與協助，服務項目為：
 1. 引導服務。
 2. 指導使用影印機設備。
 3. 全程攙扶老弱殘障民眾及提供本所愛心輪椅或嬰兒車之服務。
 4. 協助大廳環境整潔維護及申請書表範例填充。
 5. 其他支援協助工作。
 - (三) 導覽志工（得由地政志工及愛心志工兼任之）：於民眾或機關團體到所參觀時提供地政業務解說及導覽，服務項目為：
 1. 協助辦理地政業務解說及導覽工作。
 2. 提供民眾或機關團體正確的地政業務認識。

3. 協助宣導地政便民服務。

(四) 語言翻譯/手語翻譯志工(得由地政志工及愛心志工兼任之):協助外國民眾、聽障民眾洽公或到所參觀時相關解說及導覽之語言翻譯/手語翻譯服務。

四、為保障志工團隊服務品質，發展志願服務工作，本所得推薦或辦理志工相關教育訓練：

(一) 基礎訓練：包括本所辦公環境、地政業務認知及服務禮儀訓練等。

(二) 特殊訓練：其他有助增進志工對志願服務內涵、倫理、發展趨勢以及志願服務法有深入了解，並與志願服務參與所得之經驗結合之相關教育訓練；新進志工由本所專人指導實習滿12小時者，核發地政服務類特殊訓練學習時數4小時(含便民服務內容簡介2小時及地政志工引導與諮詢服務實習等相關課程2小時)。

五、志工之服務地點為本所辦公場所，或本所指定為民服務活動地點。

六、服務時間為週一至週五上午9時至12時，下午2時至5時(國定例假日除外)；或指定所外為民服務活動時間。

七、志工之保障與福利

(一) 參加志工平安保險。

(二) 志工為無給職，但志工每人每班次連續服務達3小時以上，得編列預算發給交通費及誤餐費。

(三) 服務所需夏、冬季背心、水杯(瓶)、茶水、咖啡、文具等配備由本所依預算統一製購。

(四) 參與本所舉辦聯誼或慶生等相關活動，並視預算情形免費或酌收費用。

(五) 參加本所及受相關機關邀請之志工訓練。

(六) 參與本所法令研商會議，提供最新增訂或修正之地政法令。

(七) 參與本所志工座談會，以增進志工服務之心得交流及溝通，並表揚優良志工。

(八) 志願服務表現優良者，得由本所提報申請各項志願服務獎勵。

八、志工服務注意事項：

- (一) 遵守志願服務法第 15 條規定之義務。
- (二) 志工執勤時應穿著服務背心及佩戴志工服務證，服裝儀容整齊乾淨，按表排執勤時間簽到（簽退），並記錄執勤情形備核。
- (三) 志工執勤時不得進入登校作業區、電腦機房、地籍圖庫及檔案室。
- (四) 志工執勤時應尊重受服務者之權利，對其個人相關資料應予保密，不得向他人透露或談論所知悉之訊息，並嚴禁與其他地政士互通地籍資料。
- (五) 地政志工由服務中心每月排班，愛心志工為每週固定班制，均依排定班表值勤，倘因故無法於排定時間到勤者，可自行協調調班，並於 3 日前知會服務中心，俾利掌握服勤狀況；導覽志工為民眾或機關團體到所參觀時，配合提供地政業務解說及導覽；國際志工為外國民眾洽公或到所參觀時，配合提供相關解說及導覽之翻譯服務。
- (六) 志工為無給職，不得以志工名義向受服務者收取報酬或餽贈；於執勤時亦不得從事營利行為。
- (七) 志工服務態度應主動積極、導引服務，值勤時不得使用公務設備處理私人事務。
- (八) 志工個人資料如有異動時，應主動通知本所，倘未通知致個人權益受損應自行負責。
- (九) 值勤時如有任何建議或與民眾發生誤會時，請向主管桌主管或志工業務承辦人反映，以便處理或因應。

九、志工有下列情事之一者，應予以解任，收回其志願服務證並辦理志工保險退保，並以書面郵寄當事人通訊地址通知。決定解任前應給予陳述意見機會。

- (一) 妨礙本所業務執行或發表損及聲譽之言論者。
- (二) 利用服務場地，俟機謀取利益或包攬地政業務及經營其他商業行為。
- (三) 於服務期間，因涉及不法情事確有事證，影響機關形象或假借服務地所名義，從事不法或不正當之行為者。
- (四) 志工因服務而獲取之資料或訊息，應善保守秘密之責，非經本所許可

不得對外公布，凡怠忽保密職責，有損本所機關形象者。

(五) 無故未按時出勤，一年內累計達 5 次以上或連續半年以上未輪值者。

十、正式服務滿 1 年後，如遇下列原因之一者，得申請志工保留資格，並得視狀況延長 1 次，不受第 9 點第 5 款應予解任之限制：

(一) 服兵役義務者，得保留志工資格 1 年。

(二) 養育 3 足歲以下子女，得保留志工資格 2 年(男性志工亦得申請)，另考量本所志工運作，懷孕者得保留志工資格 1 年。

(三) 因公出國、外派工作或進修者，得保留志工資格 1 年。

(四) 因傷、病無法服務者，得保留志工資格 1 年。

(五) 其他不可抗力之情事、重大變故或情形特殊者，得保留志工資格 1 年。

十一、 志工因故無法繼續志願服務者，應於最近 1 次執勤前 1 個月前提出離隊申請書(附件二)並繳回志工服務證與志工背心後完成離隊程序。本所並應停止離隊志工一切相關權利與義務。

十二、 志工之管理

(一) 設置專人負責志願服務之督導。

(二) 由本所服務中心負責志工政策、志工輪值排表、協調聯繫及通知等事宜。

(三) 志工得依服務性質分別設置隊長 1 人，任期 2 年，連選得連任；產生方式採由運用單位推薦，並經志工座談會議之決議產生。

(四) 對已完成基礎訓練及特殊訓練之志工，應向新北市政府地政局申請發給志願服務紀錄冊。

(五) 應於新北市政府地政局每年評鑑結果發布後 3 個月內檢討運用志工業務情形，並訂定次年志願服務業務願景、推動策略及目標。

(六) 應於年度結束後 2 個月內，將志願服務業務辦理情形函報新北市政府地政局

(七) 應確實於衛生福利部志願服務資訊整合系統登錄志工個人服務檔案，並隨時維護更新。

(八) 應定期舉辦志工座談會，並將會議記錄函送本局備查。

十三、 志工依本所之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人

權利者，由服務地所負損害賠償責任。

前項情形，志工有故意或重大過失時，賠償之服務地所對之有求償權

十四、本要點奉核定後實施，修正時亦同。

新北市三重地政事務所志願服務人員申請表

附件一

姓名		性別		照片黏貼處
統一編號		出生年月日	民國 年 月 日	
戶籍地址	□□□			
通訊地址	□□□			
聯絡電話	電話：(公) (宅)		手機：	
E-Mail		Line		
教育程度	<input type="checkbox"/> 研究所 <input type="checkbox"/> 大專 <input type="checkbox"/> 高中/職 <input type="checkbox"/> 其他：_____ <input type="checkbox"/> 在學 _____ 學校 _____ 科系 _____ 年級			
職業	<input type="checkbox"/> 軍 <input type="checkbox"/> 公 <input type="checkbox"/> 教 <input type="checkbox"/> 商 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 其他：_____ <input type="checkbox"/> 不動產相關從業者請填明：_____ <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 家管 <input type="checkbox"/> 退休 <input type="checkbox"/> 無			
志願服務時間	<input type="checkbox"/> 星期一 (<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 中午 <input type="checkbox"/> 下午) <input type="checkbox"/> 星期二 (<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 中午 <input type="checkbox"/> 下午) <input type="checkbox"/> 星期三 (<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 中午 <input type="checkbox"/> 下午) <input type="checkbox"/> 星期四 (<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 中午 <input type="checkbox"/> 下午) <input type="checkbox"/> 星期五 (<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 中午 <input type="checkbox"/> 下午)			
語言專長	<input type="checkbox"/> 國語 <input type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 客家語 <input type="checkbox"/> 原住民語：_____ <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 日語 <input type="checkbox"/> 其它外國語：_____ <input type="checkbox"/> 手語			
語言以外特殊專長	<input type="checkbox"/> 地政服務類 <input type="checkbox"/> 戶政服務類 <input type="checkbox"/> 稅捐服務類 <input type="checkbox"/> 法制服務類 <input type="checkbox"/> 營建服務類 <input type="checkbox"/> 電腦文書處理 <input type="checkbox"/> 協助民眾上網 <input type="checkbox"/> 其他：_____			
申請志願服務類別	(可複選) <input type="checkbox"/> 地政志工 <input type="checkbox"/> 愛心志工 <input type="checkbox"/> 語言翻譯志工 <input type="checkbox"/> 手語翻譯			
使用交通工具	<input type="checkbox"/> 走路 <input type="checkbox"/> 腳踏車 <input type="checkbox"/> 機車 <input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 公車 <input type="checkbox"/> 捷運			
志工服務經驗	<input type="checkbox"/> 無經驗 <input type="checkbox"/> 有經驗，現服務於 _____，服務時間：自民國 _____ 年起迄今約 _____ 年 或曾服務於 _____，服務期間：自民國 _____ 年 _____ 月至 _____ 年 _____ 月			
志願服務紀錄冊	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，紀錄冊編號：_____			
意見調查	1. 您如何知道本所招募志工資訊：(可複選) <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 海報文宣 <input type="checkbox"/> 親友轉告 <input type="checkbox"/> 其他： 2. 促使您參加本所志工團隊的原因：(可複選) <input type="checkbox"/> 自我實現 <input type="checkbox"/> 自我成長 <input type="checkbox"/> 增進人際關係 <input type="checkbox"/> 社會責任 <input type="checkbox"/> 行善 <input type="checkbox"/> 機關吸引力 <input type="checkbox"/> 其他：			
<input type="checkbox"/> 已詳閱本所志工管理要點，並同意遵守志願服務法、本所志工管理要點相關規定				
申請日期	中華民國 年 月 日			
初審(督導單位)				
核定(機關首長)				

新北市三重地政事務所志願服務人員離隊申請書 附件二

本人_____因_____，

無法繼續於三重地政事務所志願服務隊執勤服務，

爰申請自_____年_____月_____日起停止志願服務工作，

並繳回志工服務證與志工背心。

申請人：

統一編號：

聯絡電話：

中華民國_____年_____月_____日

初審(志願服務主辦)	<input type="checkbox"/> 繳回志願服務證 <input type="checkbox"/> 繳回志工背心
複審(督導人員)	
核定(主任)	