

新北市中和地政事務所志工設置要點

中華民國 93 年 1 月訂定
中華民國 98 年 2 月修訂
中華民國 100 年 1 月修訂
中華民國 104 年 11 月修訂
中華民國 105 年 3 月修訂
中華民國 105 年 10 月修訂
中華民國 105 年 12 月修訂
中華民國 106 年 3 月修訂
中華民國 107 年 3 月修訂
中華民國 108 年 1 月修訂
中華民國 108 年 12 月修訂

一、為結合民間人力資源，投入地政志願服務工作，發揚志願服務美德，藉以提升為民服務品質，依據「志願服務法」、「新北市政府推行志願服務實施計畫」、「新北市政府地政局所屬各地政事務所運用志工管理要點」，特訂定本要點。

二、志工之遴選：

- (一) 年滿十八歲、具地政士證照，或對地政業務抱有服務熱忱者。
- (二) 地政、稅務、戶政機關退休人員、地政從業人員及六十五歲以上之銀髮長者列入優先招募。

三、本所志工依服務性質不同區分為：

- (一) 地政志工：於服務中心協助民眾及回答相關地政相關問題等，服務項目為：
 - 1. 解答民眾諮詢地政業務。
 - 2. 協助宣導地政法令。
 - 3. 協助接聽電話回覆問題。

4. 協助蒐集反映民眾建議事項，並得參與本所為民服務諮詢工作。

(二) 愛心志工：於大廳引導民眾、並提供關懷與協助，服務項目為：

1. 走動引導洽公民眾至業務申辦櫃台，回答民眾詢問辦公場所位置。
2. 協助使用影印機。
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. 大廳申請書表範例填充。
5. 即時通報民眾意外突發狀況。
6. 維護大廳及民眾休息書寫區之環境整潔。
7. 擔任本所辦理活動之服務人員。

(三) 導覽志工（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。
4. 協助宣導 I-Land 新北不動產愛連網服務。

(四) 測量志工：須具備測量相關業務背景，於本所 3 樓協助測量員整理資料，並提供經驗傳承，採任務導向並具有彈性的工作性質。

四、為使志工對志願服務工作有正確的認知及持續的熱情，藉以保障志願服務工作品質，本所得推薦或辦理志工相關教育訓練：

(一) 基礎訓練：依衛生福利部規定之課程辦理 6 小時志工基礎訓練（包括地政業務認知及禮儀訓練）。

(二) 特殊訓練（6 小時）：

1. 課程規範如下：

- (1) 地政事務所各項業務及相關法規簡介(2 小時)。
 - (2) 便民服務內容簡介(2 小時)。
 - (3) 地政志工引導與諮詢服務實習等相關課程(2 小時)。
2. 上開特殊訓練，得依實際需要規劃訓練形式或延長時數，並另訂定志工教育訓練計畫，俾利執行。
 3. 為利資源共享並提升志工專業及服務品質，辦理志工教育訓練或專業課程得於徵得講師同意後，將授課內容置於網站提供點閱，另志工如有索取檔案需要，得燒錄光碟後分送。
- (三) 在職訓練：視服務需求辦理志工在職訓練，時數以 8 到 10 小時為原則。

五、志工服務績效及執勤狀況：

- (一) 就志工服務情形定期辦理評鑑，成績優良者予以獎勵或推薦至上級單位參加評選表揚。
- (二) 對於執勤狀況不佳或違反本設置要點規定者，予以註銷志工資格、停止執勤，且二年內不得再參加本所志工甄選。

六、志工之服務地點為本所辦公場所。

七、志工設置隊長 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。

八、服務時間：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）。

九、志工服務注意事項：

- (一) 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。

- （二）志工執勤時不得進入登校作業室、地籍圖庫及檔案室。
- （三）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。
- （四）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。
- （五）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。
- （六）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。
- （七）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。
- （八）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。

十、志工權益

- （一）參加志工平安保險，服務所需背心由本所依預算統一製購。
- （二）參與本所舉辦各項相關活動，並視預算情形免費或酌收費用。
- （三）參與本所法令研商會議，提供最新增訂或修正之地政法令。
- （四）得受推薦志工績優人員陳報上級單位評選接受表揚。

- (五) 參加本所及受相關機關邀請之志工訓練。
- (六) 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。
- (七) 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，並得視狀況延長一次：
 1. 服兵役義務者，得保留志工資格 1 年。
 2. 養育 3 足歲以下子女，得保留志工資格 2 年(男女性志工皆得申請)，另考量本所志工運作，懷孕者得保留志工資格 1 年。
 3. 因公出國、外派工作或進修者，得保留志工資格 1 年。
 4. 因傷、病無法服務者，得保留志工資格 1 年。
 5. 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、 志工資格終止標準及方式：

志工如有下列情形之一者，本所查明後得終止其志工資格，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) 志工有連續 2 季未到勤而未能提出正當理由者；倘其因特殊事故需暫停服務者，以 2 個月為限，得延長一次。
- (二) 志工值勤時擅自對外營利、向民眾收取報酬或餽贈、從事推銷或招攬等商業行為或發表損及本所聲譽之言論者。
- (三) 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。
- (四) 志工於服務期間，因涉及不法情事確有事證，影響機關形象者。

十二、 本所服務中心負責志工輪值排表、協調聯繫及通知等事宜；研考負

責制定推動志工政策等事宜。

十三、本要點奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時修正。

附表 1 愛心志工平時暨年度服務評量紀錄表

新北市中和地政事務所 愛心志工 平時暨年度服務評量紀錄表		
姓名		
評量項目	評量內容	單項評量分數
		年度
執勤表現 (50 分)	是否能以愛心、耐心為洽公民眾服務。	
	執勤時間能否堅守崗位，認真服務民眾。	
	是否能以主動、積極態度服務民眾。	
	執勤時間有無不當、不雅行為發生。	
	接受民眾諮詢能否細心詳細說明。	
服務時數 (40 分)	是否有遲到、早退情形。	
	是否有曠缺、無故未執勤情形。	
	是否常有臨時請假、未事先告知情形。	
	是否常有調班、或不願配合排定輪班情形。	
特殊貢獻 (10 分)		
總分		
評量人：	課長：	主任：