

新北市新店地政事務所志工招募管理及為民服務實施要點

民國90年7月25日訂定

民國93年5月10日修正

民國96年11月15日修正

民國97年02月05日修正

民國99年12月25日修正

民國100年1月6日修正

民國102年8月12日修正

民國105年4月13日修正

民國105年9月30日修正

民國106年2月9日修正

民國109年12月25日修正

民國110年3月26日修正

一、目的

結合社會熱心人士，鼓勵民眾參與地政志願服務工作，以提昇服務品質，順利推展本所地政業務。

二、依據

志願服務法及新北市政府推行志願服務實施計畫。

三、招募對象

本所志工招募對象如下：(申請書如附件一)

(一)本所退休公務人員。

(二)其他地政、稅務、戶政機關退休人員，或地政從業人員。

(三)高中職畢業以上，年滿二十歲、無不良嗜好、具服務熱忱及責任心，對地政服務工作有興趣者。

前項第一款、第二款人員，本所得列入優先招募對象。等候招募人選有多人時，前項第一款、第二款人員與第三款人員應輪序招募。

本所志工累計服務年資滿十五年，服務表現具績優事蹟，且能以其他方式持續協助本所推動地政及志願服務業務者，得申請並經本所審核符合資格，聘任為榮譽志工。(申請書如附件二)

本所榮譽志工之權利義務，除服務、保險及登錄事項外，與志工同。

四、招募方式

- (一)本所應經常利用相關活動或傳媒宣導志願服務理念，招募志工為民服務，並得函請社團法人新北市地政士公會、新北市地政業務從業人員職業工會推薦。
- (二)有意願者，得洽本所承辦人員填具申請書或將申請書寄送本所。
- (三)受理前項申請後，志工招募業務課應即就其專業、經歷及健康狀況可否勝任本所志工服務項目，綜合評估，以遴選具服務熱忱者擔任志工，經簽奉主任核可後聘用之，並發給聘書及志願服務證。

五、志工服務時間

- (一)志工駐所服務時間原則上以申請人填具志願時間為優先考量，再由本所編排輪駐時間名冊表。
- (二)每期編排之輪駐時間名冊表應抄送各服務志工，志工服務時間為本所上、下午正常上班時間四小時內連續服務三小時或四小時。另執行服務工作時，志工應穿著服務背心，並將當日為民服務項目與內容登載於服勤紀錄簿（附件三）。

六、服務地點

本所服務中心及民眾休息區。

七、志工服務規範

- (一)志工執行服務工作，應受本所服務中心人員業務指導與各級主管監督。
- (二)志工如發現本所未落實為民服務工作與缺失應改善事項，應立即向本所相關業務單位主管反映或建議，並登記在服勤紀錄簿。
- (三)志工應尊重服務對象，對其資料加以保密，不得向無關人員透露或作為談論資料。
- (四)服務民眾要恪遵法令，不可利用職務向服務對象收受任何酬勞或贈品。

(五)對於不熟悉之地政法令須向本所相關人員查詢清楚後才可向民眾解說。

八、志工服務項目

志工依專長不同，得區分為地政士志工、測量志工及愛心志工。

地政士志工及愛心志工服務項目如下：

- (一)協助或輔導填寫各類謄本申請書、申請案件或各類書表。
- (二)答詢服務及引導服務。
- (三)協助民眾案件查詢。
- (四)指導各項申辦手續、領取書狀或補正駁回案件。
- (五)代為換算土地建物面積。
- (六)查告重測前後土地地號及建號資料。
- (七)其他有關地政法令問題解答與諮詢。

測量志工服務項目如下：

- (一)協助民眾辦理測量案件申辦事宜。
- (二)協助有關測量案件答詢服務。
- (三)協助民眾查詢地籍圖套繪圖資及諮詢服務。
- (四)支援測量業務有關內業作業。
- (五)協助地政士志工及愛心志工現場引導諮詢服務。

志工答覆民眾所詢事項以明確無疑者為限，如有疑義，應引導由本所專業諮詢櫃檯人員協助說明。

九、志工訓練

- (一)志工應參加新北市政府或經政府認可之機構或團體所辦理基礎教育訓練，以培育志願服務基本知識。
- (二)本所各業務課及新北市各地政事務所如有辦理地政相關法令研商或講習時，應依其性質邀請志工參加。
- (三)本所每年應召開志工座談會乙次，藉以達到雙向溝通、相互交流之效益。

十、志工工作管理

志工從事服務時，應注意服裝儀容整潔，按時簽到、退，並著志工背心、配戴志工服務證。(簽到《退》簿如附件四)

志工如有未能到勤服務者，應事先與他班志工協調換班，或通知志工隊長、本所承辦人員協助處理。

志工如有妨礙本所執行業務、發表損及本所聲譽之言論、涉及不法致影響本所形象、利用志工身分或服務場地從事業務或商業行為等情事，經本所查證屬實者，應即取消志工資格。但應給予志工陳述意見之機會。

志工如有下列情形之一，本所得取消其志工資格：

(一)一年內無故未到勤三次或未到勤次數達全年應出勤次數百分之四十者。

(二)經本所依第十一點第二項召開志工綜合表現評選會議所評定成績未達六十分者。

本所依前項規定取消志工資格前，應先與志工懇談，確認志工無繼續服務意願或現階段志工之服務狀況未能滿足本所管理及服務要求。

十一、志工福利及獎勵

本所應為每位志工每年投保志工意外團體保險，保險項目含意外傷害保險及傷害醫療保險(實支實付型意外醫療給付、日額型意外住院治療給付)。

本所應定期召開志工綜合表現評選會議，評選服務績優志工報請主任核定，以公開儀式表揚並頒發獎狀。每年服務績優志工以不超過全體志工人數三分之一為限。

志工於評選之服務期間內相當於一年排班十次以上，並能依排定之輪值時間準時出勤者，應頒發全勤獎獎狀，公開表揚。

志工表現優良者，得由本所提報申請各項志願服務獎勵。

十二、本要點如有未盡事宜，則依相關規定辦理。

十三、本要點簽奉主任核可後實施，修正時亦同。