

新北市瑞芳地政事務所志工招募及服務管理實施要點

中華民國 94 年 2 月編訂

中華民國 95 年 11 月 23 日增訂第三、(一)、3 點

中華民國 97 年 12 月 17 日修訂第二、(一)、4 點、第三、(一)、1、刪除第三、(三)、3 點、增訂第三、(四)、3 點

中華民國 100 年 5 月 3 日修訂本要點名稱、修訂第一點、第二、(二)、2 點、第三、(一)、2 點、第三、(三)、1 點

中華民國 100 年 12 月 29 日修訂第二、(一)、4 點及(三)、1 點、第三、(一)、1 點及 2 點、及(五)、1 點、第六點

中華民國 101 年 12 月 20 日修訂第三、(一)、1 點

中華民國 107 年 12 月 27 日修訂第三、(三)、1 點

一、新北市瑞芳地政事務所（以下簡稱本所）為結合社會人力資源，鼓勵民間參與志願服務，協助推動地政業務，提昇為民服務品質，特訂定本要點。

二、志願服務人員（以下簡稱志工）之招募

（一）招募資格

凡身心健康、服務熱忱並具有下列資格之一者，得檢具申請書（格式如附表一）申請擔任本所志工。

- 1、經由地政士公會推薦之會員。
- 2、經地政士或土地登記專業代理人考試及格者。
- 3、退休公務人員。
- 4、年滿二十歲，且品行優良，無不良嗜好，具服務熱忱者。

（二）招募方式

- 1、於本所資訊服務網頁、電子看板或公告欄公佈招募訊息。
- 2、得函請新北市地政士公會、職業工會推薦。
- 3、利用志工座談會。

4、其他足以達到宣導效果之方式。

(三) 評選：

- 1、由本所祕書、各業務課課長及服務台人員組成志工招募審核小組，並由祕書擔任召集人，於招募期間截止後擇期召開會議討論。
- 2、經本所志工招募審核小組就申請人品性、專業及服務熱忱等加以審核，資格符合者，擇期召開志工座談會發給聘書及服務證。

三、志工之服務管理

(一) 服務時間

- 1、志工駐所服務時間為本所上班日上午9時至12時，下午2時至5時，原則上以申請人填具之志願服務時間為優先考量，再由本所編排輪駐時間。
- 2、每期編排輪駐時間名冊函送各志工人員，志工人員應準時駐所服務。
- 3、在非志工服務時段，由服務台設置志工服務預約登記表(附表二)，受理民眾以書面、電話、電子郵件或現場辦理預約志工服務登記，民眾並應一併提出問題及留下姓名與聯絡方式。

(二) 服務項目

- 1、主動協助民眾填寫各類謄本申請書、製作登記申請案。
- 2、主動指導各項業務申辦手續及領取書狀或補正、駁回案件。
- 3、主動協助殘障人士辦理各項申請案。

- 4、答覆與房地產有關之相關事項。
- 5、主動指引民眾至各申辦櫃台。
- 6、協助接聽電話。
- 7、其他。

(三) 教育訓練

- 1、志工經甄選聘用後，應參加新北市政府舉辦之基礎訓練及本所舉辦之特殊訓練，以培育志願服務基本知識與技能。前開特殊教育課程應包含以下內容：
 - (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、本所各業務課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人員參加。

(四) 差勤管理

- 1、志工輪駐服務時除應於簽到（退）簿配合簽到（退）外，並應將當日為民服務項目與內容登載於服勤記錄簿，每月五日前由服務台人員送請主任核閱。
- 2、志工如有未能到勤服務者，應事先通知本所或協調其他志工代理或調換。凡未事先告知，無故缺勤連續三次或一年合計六次以上者，即取消志工資格，不予續聘。
- 3、志工每次出席應服務滿三小時始得請領車馬費或誤餐費。

(五) 執勤管理

- 1、志工服務位置設於櫃檯適當地點，並設置標示牌以資區別。

- 2、志工執行服務工作時，應穿著志工背心以資識別。
- 3、志工執行服務工作應受本所服務台人員業務指導與各級主管監督。
- 4、志工如發現本所有未落實為民服務工作與缺失應改善事項，應即向本所各相關業務單位主管反映或建議，並登記於服勤記錄簿。
- 5、志工應尊重受服務者之權利，對其資料應予保密，不得向他人透露或談論所獲知之訊息。且嚴禁與地政士互通地籍資料訊息，並不得向服務對象收取任何酬勞或贈品。
- 6、志工不得進入登記作業區域及地籍資料庫，如需查閱相關資料者，應請服務台人員或資料庫管理人員辦理。
- 7、不可假借服務之名收受民眾任何酬勞，亦不得有任何營利行為，如有以上任何營利之行為或其他有損民眾權益，影響機關聲譽情節重大，經查證屬實者，得取銷資格。

四、志工獎勵

- (一) 輪駐本所志工到勤次數達全年應到勤次數百分之九十以上，且表現優良獲民眾好評或提列之建議事項具體可行經採納者，經本所志工招募審核小組審核通過，於年度之志工座談會中予以公開表揚，並致贈感謝狀，以資慰勉。
- (二) 志工表現特別優異或對襄助革新地政業務之研究有重大貢獻者，並得推薦報請新北市政府表揚。

五、本要點如有未盡事宜，依其他相關法令規定辦理。

六、本要點奉主任核准後實施；修正時，亦同。