

## 新北市新莊地政事務所運用志工管理要點

### 【登記要點 19】

- 壹、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。
- 貳、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 16 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。
- 參、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：
    - (一)現場、電話解答民眾諮詢地政業務相關問題。
    - (二)協助宣導地政相關法令、政策。
    - (三)協助民眾填寫各類申請書表。
    - (四)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：
    - (一)引導服務。
    - (二)指導使用影印機設備。
    - (三)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。
    - (四)協助大廳環境整潔維護及申請書表範例整理。
    - (五)其他便民、親民服務支援協助工作。
  - 三、行動支援志工（得由地政志工及愛心志工兼任之）：協助本所人員辦理到府到院服務便民服務措施，或偕同實地勘查、訪查作業。
  - 四、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：
    - (一)協助辦理地政業務解說及導覽工作。

(二)提供民眾或機關團體正確的地政業務認識。

(三)協助宣導地政便民服務。

五、語言翻譯/手語翻譯志工(得由地政志工及愛心志工兼任之):協助本國、外國民眾、聽障民眾洽公或到所參觀時相關解說及導覽之台語、客語、原住民語、外國語言翻譯/手語翻譯服務。

肆、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：應依衛生福利部規定之課程辦理 6 小時志工基礎訓練。

二、特殊訓練：

(一)應至少辦理 6 小時志工特殊訓練，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)。

(二)地政志工得以執勤時數抵充特殊訓練時數。

三、在職訓練：得視服務需求辦理志工在職訓練，時數以 8 到 10 小時為原則。

伍、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。

陸、服務時間為週一至週五上班時間，每次服務 4 小時；或指定所外為民服務活動時間。

柒、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 4 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。

捌、志工服務注意事項：

- 一、遵守志願服務法第 15 條規定以下之義務。
  - (一)遵守倫理守則之規定。
  - (二)遵守志願服務運用單位訂定之規章。
  - (三)參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
  - (四)妥善使用志願服務證。
  - (五)服務時，應尊重受服務者之權利。
  - (六)對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
  - (七)拒絕向受服務者收取報酬。
  - (八)妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。
- 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、志工應依排定班表值勤，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。
- 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。

玖、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。

壹拾、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。

壹拾壹、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。

壹拾貳、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或志工推薦，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。
- 壹拾參、** 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。
- 壹拾肆、** 本要點奉核定後實施，修正時亦同。

## 新北市新莊地政事務所志願服務人員申請表

<b>姓名</b>		<b>性別</b>		照片黏貼處
<b>統一編號</b>		<b>出生年月日</b>	民國 年 月 日	
<b>戶籍地址</b>	□□□			
<b>通訊地址</b>	□□□			
<b>聯絡電話</b>	電話：(公) _____ (宅) _____		手機： _____	
<b>E-Mail</b>		<b>Line</b>		
<b>教育程度</b>	<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			
<b>職業</b>	<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			
<b>志願服務時間</b>	<input type="checkbox"/> 星期一 ( <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 ) <input type="checkbox"/> 星期二 ( <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 ) <input type="checkbox"/> 星期三 ( <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 ) <input type="checkbox"/> 星期四 ( <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 ) <input type="checkbox"/> 星期五 ( <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 )			
<b>語言專長</b>	<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			
<b>語言以外特殊專長</b>	<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： _____			
<b>申請志願服務類別</b>	<input type="checkbox"/> 地政志工 <input type="checkbox"/> 愛心志工			
<b>使用交通工具</b>	<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			
<b>志工服務經驗</b>	<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			
<b>志願服務紀錄冊</b>	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，紀錄冊編號： _____			
<b>意見調查</b>	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				
<b>申請日期</b>	中華民國 年 月 日			
<b>業務單位 (承辦/課長)</b>				
<b>秘書</b>				
<b>機關首長</b>				

## 新北市新莊地政事務所志願服務人員離隊申請書

本人\_\_\_\_\_因\_\_\_\_\_，

無法繼續於新莊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	