

# 桃園市中壢地政事務所志願服務計畫（草案）

## 壹、計畫依據

依據「志願服務法」第 6、7 條規定及「桃園市政府地政局志願服務計畫」辦理。

## 貳、計畫目的

桃園市中壢地政事務所（以下簡稱本所）為貫徹志願服務法之施行，有效運用社會人力資源參與公共事務，爰訂定本計畫，期能整合志願服務人員（以下簡稱志工）及相關資源，優化志工管理質能及志工服務素質，進而協助推動本所業務，擴大機關服務層面，發揚志願服務精神。

## 參、計畫內容

### 一、志工招募

#### （一）招募對象

##### 1、一般志工（含專業志工）

凡年滿 20 歲（含）以上，有志從事志工服務，具服務熱誠、身心健康、未罹患精神疾病或法定傳染病，且每月至少可提供 3 小時以上之工作時數，並配合本所各項政令宣導活動者，均得申請報名加入為本所志工（附件 1）。

另為充實地政專業志工，地政機關退休人員、地政士、不動產估價師或律師等具地政專業知識之人士，亦得申請報名加入。

##### 2、青年志工

各國中（含以上）在校學生，有志從事志工服務，具有服務熱誠、關懷社區服務，配合學校寒、暑期志工學習活動者，均得申請報名加入為本所青年志工（附件 2）。

因青年志工服務型態屬業務支援性質，下揭所涉與一般志工相關之組織編制、問卷調查、輔導或申訴、高齡志工及考核管理，原則不適用。

#### （二）招募方式

運用本所各項軟體、硬體媒介辦理多元招募。

## 二、志工訓練

### （一）訓練對象

## 1、一般志工（含專業志工）

依據「志願服務法」第 9 條及「桃園市政府地政局志願服務計畫」第 5 點規定，應完成基礎訓練 6 小時及特殊訓練 6 小時（志工如已其取得地政相關專業證照者，得抵特殊教育訓練時數 6 小時）。完成前述訓練者，由本所授以志工服務證並陳報地政局核發志願服務紀錄冊。

## 2、青年志工

由本所業務需求單位實地教學，協助指導青年志工各項服務工作，青年志工須完成服務工作項目及學習心得，本所據以核給青年志工學習認證時數。

### （三）訓練內容：

- 1、本所應適時開辦地政專業、為民服務、生活知識與技能講座等教育訓練，並提供適量名額予志工參與，核實發給教育訓練時數。各教育訓練構面以每年至少辦理 1 場為原則。
- 2、志工教育訓練適用本所「新進人員認識地政實施計畫」及「民眾衝突危機處理實施要點」教育訓練對象。

## 三、志工管理

- （一）本所設置專責承辦為志工管理員，擔任志工需求調查、招募、差勤、聯繫、督導、保險等業務窗口。

### （二）志工輪值時間：

#### 1、一般志工：

按月排班，服務時段原則為上午 8 時 30 分至 11 時 30 分、下午 13 時 30 分至 16 時 30 分（國定假日及例假日不排班），志工管理員應於志工值班 10 天前以公文檢送輪值表，並以其他電子管道通知輪值事宜。

輪值表排定後因故無法於輪值日值勤時應事先協調代理人，並通知志工管理員。

#### 2、青年志工

按本所業務及青年志工需求排班，服務時段配合學校寒、暑期志工學習活動及本所排班，原則為上午 8 時 00 分至 12 時 00 分、下午 13 時 00 分至 17 時 00 分（國定假日及例假日不排班），志工管理員應於志工值班 10 天前以電子管道通知輪值事宜。

- (三) 志工從事服務時應遵守相關服務規範，注意服裝儀容整潔，配戴志工識別證並著志工背心。
- (四) 本所得自行訂定志工管理所需各項表單，系統化、數據化志工服務紀錄，以有效管理志工服務績效。

#### 四、志工組織編制

- (一) 為促進本所志工聯誼交流，協助本所督導及聯繫志工，本所志工人員組成「志工隊」，透過聯誼活動分享服務心得，適時反映為民服務待改進事項，建立機關與志工、民眾間的溝通橋樑。
- (二) 志工隊設置隊長、副隊長各 1 人，由隊員 5 人以上推薦並經隊員推選產生。
- (三) 隊長、副隊長任期為 1 任 1 年，並得連選連任，前項選舉應於任期屆滿前為之。
- (四) 志工隊每年擇期召開聯誼會、舉辦文康活動，如有必要得臨時召集之。相關經費除由熱心人士贊助外，視情況由志工隊成員平均分擔。

#### 五、志工問卷調查

- (一) 為落實民意參與理念，建立多元溝通管道，應就志工內部、外部服務進行問卷調查，據以提出建設性改善，提升志工服務價值：
  - 1、內部服務以團隊管理、多樣互動及服務獎勵等層面進行滿意度評比，藉此發掘與有效運用志工人力，瞭解志工對機關內部服務的反饋。
  - 2、外部服務以民眾視角就志工服務品質進行滿意度評比，透過外部顧客客觀、公正的評價，瞭解志工平日服務情形。
- (二) 內部服務問卷調查以每年辦理 1 次、外部服務問卷調查以每年辦理 2 次為原則。
- (三) 志工滿意度調查適用本所「民意調查實施計畫」辦理。

#### 六、志工輔導或申訴

- (一) 為深耕志工情誼、理解志工需求，本所設置專責承辦為志工輔導（聯繫）員，務實輔導及協助志工，以量化輔導績效、深入瞭解志工服務心得及期待。
- (二) 輔導方式以「一對一訪談」為原則，每位志工每年至少受訪 2 次。
- (三) 志工因服勤中有特殊情節需申訴者，由本所志工管理員或志工輔

導（聯繫）員第一線受理，視個案情節由本所主管協助處理。

（四）相關輔導或申訴情形皆須作具紀錄（附件3），以備查考。

## 七、高齡志工

（一）為迎接高齡化社會，本著「高齡友善、銀髮樂活」推動「高齡志工分享會」，該方案不限於現行高齡人士，而擴及於未來—即將步入高齡者。

（二）分享會以服務經驗、地政知能、身心健康、安心手作為主題，進行交流分享，實踐「老智慧」參與公共事務，正向助益高齡者生理、心理發展。

（三）分享會每年至少辦理1場，本所得視志工參與情形，另擇期辦理座談會、教育訓練或相關適宜高齡者參與之活動。

## 八、志工考核管理

（一）志工服勤時，應著「志工服務背心」及配戴「識別證」，俾利民眾辨識。

（二）志工之服務態度、團隊精神、品德及工作績效均列入考核範圍，並依志工服勤情形紀錄於年度志工考核表（附件4）。

（三）工作期間違反服務規範或其他不法情事經查明屬實者，予以取消志工資格。

（四）因故無法繼續志願服務或遭取消志工資格者應繳回「志工服務背心」與「志工服務證」。

九、本所志工服務項目、服務規範及福利依「桃園市政府地政局志願服務計畫」執行，餘未盡事宜依相關規定辦理。

肆、本計畫所需經費由本所相關經費項下支應。

伍、本計畫簽奉核定後實施，修正時亦同。

## 桃園市中壢地政事務所 志願服務 志工資料(報名)表

2 吋照片 請於背面寫上姓名 如有電子檔可直接附上	姓名			出生	年 月 日			
	英文名 (護照)			統一編號 (身分證字號)				
	戶籍 地址			室內 電話	(日) (夜)			
	通訊 地址	<input type="checkbox"/> 同上		手機				
	電子 郵件			市民 卡號				
學歷	1.教育程度： <input type="checkbox"/> 國中(含)以下 <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 大學(專科) <input type="checkbox"/> 研究所以上 2.學校科系：_____							
工作經歷		服務單位			服務內容(職稱)			
	現職							
	以前							
專長	1.擅長語言： <input type="checkbox"/> 國語 <input type="checkbox"/> 閩南語 <input type="checkbox"/> 客語 <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 其他： 2.專業性質：_____ 3.業餘性質：_____							
聯絡人	姓名		關係		電話			
					手機			
志工經歷	紀錄冊號							
	服務經歷	服務單位			年資(或入隊時間)			
	獎勵經歷							
備註：								

( 本表如不足使用請自行增列 )

☺ 提醒您，下頁尚有資料待您確認喔！

請檢查以下應附文件，已檢具請打勾：

(可攜至中壢地政事務所掃描影印)

- 1. 大頭照 2 吋兩張 (請於背面寫上姓名，如有電子檔可直接附上)
- 2. 身分證 (正、反面影本)
- 3. 志願服務紀錄冊 (正面影本)  
志工須完成基礎 (6 小時) 及特殊 (6 小時) 教育訓練，特殊教育訓練係指「地政業務相關課程」，如您已取得地政相關專業證照，得抵特殊教育訓練時數 6 小時
- 4. 桃園市市民卡 (正、反面影本)

請詳閱以下規約，如確認無誤請簽名：

1. 桃園市政府地政局志願服務計畫
2. 桃園市中壢地政事務所志願服務計畫
3. 桃園市志願服務整合資訊平台系統之個資使用聲明

本人已閱讀並同意上述規約，願意加入「桃園市中壢地政事務所志願服務人員」，凡機關規定事項絕對遵守奉行，秉持志願服務精神協助機關推行相關業務。

此致 桃園市中壢地政事務所

簽名：\_\_\_\_\_ 年 月 日

以下粗框由中壢所填寫

承辦人：	課長：	秘書：	主任：
入隊日期： 年 月 日	退隊日期： 年 月 日		

## 桃園市中壢地政事務所 志願服務 青年志工資料(報名)表

2 吋照片 <small>請於背面寫上姓名 如有電子檔可直接附上</small>	姓名		出生	年 月 日				
	英文名		統一編號 <small>(身分證字號)</small>					
	戶籍地址			室內電話	(日) (夜)			
	通訊地址	<input type="checkbox"/> 同上		手機				
	電子郵件							
就讀學校	_____ 國中 / 高中 / 大學(專) _____ 年級							
聯絡人	姓名		關係		電話			
					手機			
需求時數	_____ 小時		繳交證件	<input type="checkbox"/> 當年度在學證明文件 <small>例如:學生證、註冊單影本</small>				
備註 ( 如有特殊狀況或需求協助，請註明或來電詢問 ):								

請詳閱「桃園市中壢地政事務所志願服務計畫」，如確認無誤請簽名：

本人已閱讀並同意上述規約，願意加入「桃園市中壢地政事務所○年○期青年志工」，凡機關規定事項絕對遵守奉行，秉持志願服務精神協助機關推行相關業務。

此致 桃園市中壢地政事務所

申請人：\_\_\_\_\_ ( 志工簽名 ) 法定代理人：\_\_\_\_\_ ( 父母、親屬簽名 )

年 月 日

以下粗框由中壢所填寫

時數核發方式： <input type="checkbox"/> 志願服務學習手冊 <input type="checkbox"/> 機關開立時數證明 <input type="checkbox"/> 其他：			
承辦人：	課長：	秘書：	主任：
編號：			

## 桃園市中壢地政事務所 志願服務 ○○年度志工考核表

姓名	地政 從業人員  請打勾	服務態度			團隊精神			品德	工作績效			備註
		平日常勤的態度			以下活動參與場次			簡要說明	服務 次數	服務 時數	市民卡 使用次數	如有其他特殊事蹟請註記於此
		待改進	尚可	優良	座談會	分享會	其他					
合計	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	



## 桃園市中壢地政事務所○年○月志工輔導(聯繫)紀錄表

日期	時間	同仁姓名	志工姓名	聯繫方式	輔導(聯繫)內容

## 桃園市中壢地政事務所 志願服務 ○○年度志工考核表

姓名	地政 從業人員  請打勾	服務態度			團隊精神			品德	工作績效			備註
		平日常勤的態度			以下活動參與場次			簡要說明	服務 次數	服務 時數	市民卡 使用次數	如有其他特殊事蹟請註記於此
		待改進	尚可	優良	座談會	分享會	其他					
合計	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	