

# 臺南地政事務所設置志工服務注意事項

102年7月10日所務會議通過

- 一、場所：志工服務台設置於本所民眾洽公出入頻繁之適當處所（一樓服務大廳），亦可與現有服務台合併使用。
- 二、設施與設備：
  1. 志工服人員制服（背心式）、識別證、辦公桌椅（採平面式）、民眾洽公或填寫書表桌椅、標示牌（志工服務台、服務人員）、茶水設施、老花眼鏡等。
  2. 各項申請書表及填寫範例（須知）、各類文具用品及相關地政法令等。
  3. 志工服務工作紀錄簿、輪值表等。
  4. 設有服務電話（撥打市區）、配置所內一門號分機。
- 三、服務時間：
  1. 值班時間：上午9時至12時或下午2時至5時。
  2. 國定假日及例假日未予服務（日後如配合活動或實施彈性上班則星期六服務時間隨之調整）。
  3. 本所得視實際作業情況自行酌予調整。
- 四、服務範圍：
  1. 協助民眾辦理各項謄本及地價證明之申請。
  2. 代為查詢人民申請案件辦理情形。
  3. 代為查詢公告地價、公告現值。
  4. 代為查詢各項地政法令疑義。
  5. 代為查詢重測（劃）前後對照段落地（建）號。
  6. 代為換算土地、建物面積。
  7. 協助政令宣導與溝通工作。
  8. 服務方式原則採走動式服務，以利引導民眾。
- 五、管理事項：
  1. 志工人員協助辦理為民服務工作應受地政事務所指導與管理。
  2. 各地政事務所志工應設置隊長、副隊長各一人，由志工夥伴互相推薦或投票表決之，負責本所有關志工服務事項。
  3. 每半年排定志工輪值表，並於十天前通知各志工。
  4. 不得擅自進入地籍倉庫。
  5. 不得利用志工服務招攬案件及向民眾索取或收受酬勞或贈品等情事。
  6. 不得假藉地政事務所名義在外招搖或涉及不法之情事。
  7. 值日人員應穿著志工制服，並佩帶識別證。
  8. 志工服務工作記錄簿應記載服務事項、姓名，資供統計績效，以作為年度獎勵之參考。

9. 值日志工應按時值班，如因故無法親自到場，應事先覓妥代理人或通知管理單位，俾利調派。
10. 遇有疑難應先行詢問有關人員後，再向民眾解說，以免滋生困擾。
11. 每年一、七月登錄服務時數，惟每次登錄時，服務時數未達個人所排班之二分之一者，第一次將予以書面勸導，第二次則註銷除名。  
(三天前事先請假或自動找其他志工夥伴者，則不列入缺班紀錄)
12. 志工人員如有違反服務規範者，經查明屬實，予以註銷除名。

六、地政事務所  
配合事項：

1. 印製各項申請書表及購置各類文具用品、耗用品等。
2. 志工服務台各項設施之維護、管理及清潔。
3. 提供製作地政業務、法令須知加強宣導及溝通之各項資料。
4. 為加強與志工人員連繫與溝通，由研考兼任「志工承辦人」，俾利各項業務之推動與法令諮詢。
5. 志工人員服務表現優良者，由地政事務所推薦參加各項參獎活動。