

新北市政府稅捐稽徵處志工服務隊實施計畫

中華民國 104 年 1 月 13 日新北稅企字第 1043072236 號函頒定
中華民國 105 年 8 月 30 日新北稅企字第 1053070045 號函修定
中華民國 107 年 1 月 31 日新北稅企字第 1073016303 號函修定
中華民國 108 年 5 月 11 日新北稅企字第 1083042340 號函修定
中華民國 110 年 9 月 1 日新北稅企字第 1103150020 號函修定

一、依據：

- (一) 志願服務法。
- (二) 財政部賦稅署 91 年 9 月 16 日台稅中四發字第 0910471726 號函「稅捐稽徵機關運用志工協助稅務工作計畫」。
- (三) 新北市政府推行志願服務實施計畫。
- (四) 本處「機關形象為民服務注意事項」。
- (五) 本處服務之星績優同仁及志工遴選要點。

二、目的：為運用民間力量協助推動納稅服務及各項租稅宣導業務，以提高服務績效，紓解稽徵人力不足。

三、對象：本處志工。

四、招募：

- (一) 方式：參加本府志願服務人員聯合招募，或於本處網站等媒體公開招募。
- (二) 條件：
 1. 年滿 12 歲以上之學生志工。
 2. 年滿 20 歲以上社會人士。
 3. 年滿 65 歲以上之高齡者(本處或稅務機關退休人員、地政士等具備稅務專業背景者為優先)。為落實高齡志工加入本處志願服務工作，相關招募及獎勵措施另訂於本處鼓勵高齡者參與志願服務計畫。

五、訓練：為提升志願服務工作品質，對志工辦理教育訓練。

(一) 基礎訓練：

結合志工新秀、宣導志願服務回饋社會理念；由本處安排所屬新進志工參加新北市政府統一辦理之基礎訓練，訓練期滿發給結業證明書。訓練課程包括：志願服務內涵及倫理、志願服務法規之認識及志願服務經驗分享各 2 小時，共計 6 小時。

(二) 特殊訓練：

加強志工稅務專業知能及為民服務訓練，針對稅務法令、新修稅法、納稅服務等各項諮詢作最完善而詳細的解說，以提供納稅人全方位的服務及提升稽徵機關形象等，共計 6 小時。

六、服務項目：

- (一) 協辦稅務諮詢工作。
- (二) 協辦各項為民服務工作。
- (三) 協辦各項租稅宣導工作。
- (四) 協助處理與為民服務相關之文書庶務等工作。

七、管理：

- (一) 本處為建立志工完整基本資料及紀錄志工之出勤、服務態度、服務項目、優良品蹟等登記事宜，製定志願服務人員申請表（附表 1）、資料卡（附表 2）、請假單（附表 3），以有效管理志工服務績效。
- (二) 對於完成教育訓練之志工，應發給志願服務證及服務紀錄冊。由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；有轉借、冒用或不當使用情事者，應予糾正並註記，其服務紀錄不予採計，轉換志願服務運用單位，紀錄冊應繼續使用。有損壞或遺失情事者，志工得申請補發。
- (三) 本處志願服務證由新北市政府統一印製，並由本處轉發志工，服務證內容包括志願服務標誌、志工姓名、照片、運用單位、編號等。
- (四) 志願服務紀錄冊由財政部印製，本處核發。
- (五) 志工請假導致無志工值班，各單位應自行調派同仁支援。

八、輔導：本處應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。前項督導人員需負責排定志工人員輪值表、與志工聯繫情感、安排訓練課程、辦理相關獎勵措施等。

九、考核：

(一) 志工考核：

本處應定期考核志工之服務績效，如有下列情形者，需依退場機制離隊，收回本處志工服務證及值勤背心：

1. 服務態度不佳，經勸告無效者。
2. 違背志工倫理，有具體事實，或散布不實謠言，不利本處言論，經查屬實者。
3. 經本處排定輪值服務時段，無故連續缺勤 2 次或遲到、早退，達 5

次及年度出勤率未達排定輪值服務總時數 75%以上者。

4. 連續請假達 6 個月者；惟志工本身因病暫時無法繼續值班者除外。
5. 每年辦理志工評核作業，以作為每年度續聘之依據（附表 4 續聘評核表）。

(二) 管理業務考核：

每年針對總分處志工管理業務辦理一次考核，由本處企劃服務科同仁擔任考核人員，不定期抽核志工管理業務，並填列志工業務運作情形考核紀錄表(附表 5)，作為總分處志工管理業務之改進依據。

(三) 年度辦理服務之星績優志工遴選活動，經遴選為本處年度服務之星績優志工作者，於處務會議公開表揚並頒發獎狀 1 紙並贈禮品 1 份。

(四) 志工依本處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，由本處負擔損害賠償責任。上項情形，志工有故意或重大過失時，本處對之有求償權。

(五) 其他退場機制：

1. 妨害善良風俗或妨礙公務，有損志工團隊形象者。
2. 洩漏本機關相關機密者。
3. 其他足以認為有影響本處形象之行為者。
4. 志工於本處執勤時不符志工管理規定及服務守則，經志工督導屢勸不聽者，停止其志工身分。
5. 將視志工出勤時數及其他各項表現，倘有不適任志工將予以輔導離隊。

十、權利義務：

(一) 權利：

1. 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
2. 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
3. 依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
4. 獲得從事服務之完整資訊。
5. 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

(二) 義務：

1. 遵守倫理守則之規定。
2. 遵守本處訂定之規章。
3. 參與本處所提供之教育訓練。
4. 妥善使用志工服務證。
5. 服務時，應尊重受服務者之權利。
6. 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。

7. 拒絕向受服務者收取報酬。
8. 妥善保管本處所提供之可利用資源。

十一、福利：

- (一) 志工為無給職，來處服勤時，得補助交通暨誤餐費，每次以 60 元為原則。
- (二) 志工依規定得參加志願服務人員平安保險。
- (三) 志工得舉辦聯誼會，並可參加本處所辦各項社團活動。

十二、獎勵：

- (一) 志工服務年資滿 1 年，服務時數達 150 小時以上者，得申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書（附表 6）。
- (二) 志工因升學、進修、就業或其它原因需志願服務績效證明者，應檢附志願服務紀錄冊及相關證明文件向本處提出申請。
- (三) 志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，得檢具 1 吋半身照片 2 張、服務紀錄冊影本及相關證明文件向新北市政府申請志願服務榮譽卡。
- (四) 舉辦資深志工表揚：為激勵本處志願服務人員，弘揚互助關懷之精神，凡在本處熱心參與稅務服務工作，連續服務滿 3 年總時數達 350 小時者，將從中選取累計服務時數最多、表現優異，取前 5 名。並以當年度未經本處推薦而獲得他機關(構)志工獎項及未獲服務之星績優志工者，優先考量，於公開場合中頒發獎狀及禮品。凡經本處表揚之績優志願服務人員，3 年內不得再接受表揚。期限屆滿後，志工得依據上開規定重新接受表揚，惟其服務年資及服務時數不得重複計算。
- (五) 志工從事稅務類服務工作時數達 3,000 小時以上，持有志願服務績效證明書者，本處於每年 7 月底前填具申請獎勵事蹟表（附表 7）及相關證明文件，於 8 月底前送本府社會局審查，社會局於 9 月底前造冊送內政部辦理公開獎勵作業。

十三、經費：志工誤餐、車資費，志工平安保險，志工專業訓練等由本處納稅服務業務—業務費項下支應。

十四、本計畫簽奉處長核定後實施，修正時亦同。

志願服務人員申請表			
姓 名		性別	
出 生 年 月 日	民國 年 月 日		
住 址			
電 話	住宅：		
	公司：		
教育程度		服務單位	
所能提供服務時間：			
興 趣		專 長	
是否曾參加任何社團 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（請詳細列舉）			

新北市政府稅捐稽徵處志願服務人員資料卡

編號：

附表 2

*姓名		*生日	民國	年	月	日	貼照片
*身分證字號			<input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中(職)				
*服務紀錄冊	冊號：	*學歷	<input type="checkbox"/> 大專 <input type="checkbox"/> 研究所 <input type="checkbox"/> 博士				
	<input type="checkbox"/> 無	原住民 <input type="checkbox"/> _____族 外籍人士 <input type="checkbox"/> (國籍 _____)					
*通訊地址	1、現居地址： <input type="checkbox"/> 同戶籍地址				*電話		
					*手機		
	2、戶籍地址：				*e-mail		
*緊急連絡人	姓名		關係		電話		
職業別	<input type="checkbox"/> 本處退休人士 <input type="checkbox"/> 退休公教人士 <input type="checkbox"/> 退休人士 <input type="checkbox"/> 工商人士 <input type="checkbox"/> 家管 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 現職人員(_____ 請填下表) <input type="checkbox"/> 其他_____						
現職現任單位			職稱			年資	
單位電話				曾加入社團			
退休人員曾任單位			職稱			年資	
擔任志工單位 <input type="checkbox"/> 無		年資		擔任志工單位		年資	
專長				興趣			
ex: 會計、烹飪、管理、法律、稅務等							

個資使用範圍：

1. 打「*」為必填項目，蒐集目的係為連絡志工相關事宜、投保意外險、製作志工通訊錄、申請表揚獎項、登錄衛生福利部志願服務資訊系統，及每年例行回報志工組成統計予相關單位時使用。
2. 「擔任志工單位」以下項目，係為了解志工的專長、興趣及可輪值時間，以利安排輪值時間和協助業務內容。

※如同意本處依上述事項使用本資料卡之資料，請於簽名處簽名。署名_____

意願服務時間：					
星期 時間	一	二	三	四	五
上午					
中午					
下午					

參加志願服務意外保險日期： 年 月 日					
參加訓練紀錄	訓練名稱	訓練課程	訓練日期	訓練時數	特殊記載
參加服務工作紀錄	服務項目	服務內容	服務日期	服務時數	服務評價
本處志工異動紀錄	任職日期		離職日期		
	服務年資	年	月	離職原因	
	資料卡建檔日期	年	月		
		日			
特殊事項備註					

志 願 服 務 人 員 請 假 單

姓名：

電話：

住址：

事由	請假日期		請假時日	本人 簽章	志工督導 核章	主管核章
	起	訖				
	月 日 時	月 日 時	日 時			
	月 日 時	月 日 時	日 時			
	月 日 時	月 日 時	日 時			
	月 日 時	月 日 時	日 時			
	月 日 時	月 日 時	日 時			

新北市政府稅捐稽徵處
○○年志願服務人員續聘評核表

編號	姓名	服務項目	到職日期		評分日期	
評分項目		評核情形	分數	督 導		備 註
出勤情形(30%)						
記錄情形(20%)						
服務情形(30%)						
服務精神(10%)						
團隊精神(10%)						
特 殊 優 良 事 蹟			綜 合 評 語			
評核結果		得分： 是否續聘 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		本年度參與獎勵 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 獎別：		
承辦人		股長		審核員		主任 (科長)

附表 5

新北市政府稅捐稽徵處志工業務運作情形考核紀錄表

查核時間：_____年_____月_____日_____時 (每年考核 1 次，於 11/30 前完成)

受查核單位：_____ 查核人員簽章：_____

查核項目		查核細項	配 分	有 打V	得 分	小計	建議事項
督導 項目 40%	服務 規範 10%	志工服務值勤時服裝整齊、穿背心、配戴服務證。	5				
		洽公樓層入口處引導服務或完成文書庶務工作。	5				
	服務 態度 10%	志工服務人員應主動招呼洽公民眾或與同仁良好互動。	5				
		針對民眾或同仁詢問事項，告知正確資訊並主動提供相關書表。	5				
專業 訓練 20%	每 2 個月辦理 1 次志工教育訓練。(含親民服務及稅務相關) 每辦理 1 次得 1 分，至多 20 分	20					
志工 管理 項目 60%	志工 管理 基本 項目 35%	按月排定志工服務輪值表，落實志工值勤制度。	5				
		製作志工值勤簽到簿，落實請假代理制度。	5				
		按月核實請領志工代金並作成紀錄。	5				
		志工基本資料之建檔及維護。	5				
		辦理志工時數條(每半年)及特殊訓練時數條。	5				
		辦理 50 人以下志願服務人員獎懲評議表。 (得分=已辦案件數/應辦案件數，10/31 前)	10				
	辦理 51 人以上之獎懲評議表。 (得分=已辦案件數/應辦案件數，10/31 前)	5					
	志工 管理 績效 項目 25%	協助辦理榮譽卡等相關業務。	5				
		辦理各項時數類志工績優獎項	5				
		辦理各項選拔類志工績優獎項。	5				
協助、提供或辦理志工服務創新業務。 請舉例說明~		5					
	辦理志工其他特殊事項 請舉例說明~	5					
整體評論			總 分				

志 願 服 務 績 效 證 明 書		
項 目	內 容	
志工基本資料	姓名： 住（居）所地址： 出生年月日： 國民身分證統一編號（或護照號碼）：	
服務績效	一、服務起迄時間： 二、服務項目及時數： 三、服務內容： 四、特殊績效：	
志願服務運用單位	一、名稱： 二、評語：	負責人：（簽章） 志工督導：（簽章） 承辦人：（簽章）
發證單位： 中 華 民 國 年 月 日		

<h2 style="margin: 0;">志願服務申請獎勵事蹟表</h2>		申請日期：	
申請人	(簽名蓋章)	基本資料	性別： 出生年月日： 國民身分證統一編號 (或護照號碼)： 住(居)所地址： 聯絡電話：
重要事蹟	1 服務時數 時 2 主要績效 (詳附服務績效證明書)		
志願服務運用 單位意見			負責人核章
審查機關意見			首長核章