

新北市政府稅捐稽徵處稅務志工隊管理要點

中華民國 110 年 9 月 1 日新北稅企字第 1103150020 號函修定

一、依據：本管理要點依據本處志工服務隊實施計畫訂定。

二、目的：

為建立志願服務人員（以下簡稱志工）服務紀律及管理志工業務，以提昇志願服務工作品質，特訂定本要點。

三、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。

四、督導及管理單位：

由總處企劃服務科綜理督導全處志工業務。

- （一）服務項目（一）至（三）管理單位為企劃服務科，總分處各設置志工督導 1 人協助辦理。
- （二）服務項目（四）之文書庶務工作，管理單位為行政室，總處行政室設置志工督導 1 人，負責該業務。

五、組織分工運作依下列規定：

- （一）本隊置隊長 1 人、副隊長 1 人，均由全體隊員票選產生。以最高票者為隊長，第 2 高票者為副隊長，另各分處各推派 1 人為組長，負責相關連繫工作。
- （二）隊長任期 2 年，連任以 1 次為限；任期內請辭或因故無法執行職務時，由副隊長代理至任期屆滿。
- （三）每年召開全隊會報 1 次，每 6 個月至少召開幹部會議 1 次，均由隊長召集之，並擔任會議主席。

(四) 志工平日在執行個案服務時，需依服務事項填寫服務紀錄。

六、志工服務應遵守下列之規定：

- (一) 不遲到，不早退，無法出勤時，應先請假並安排代理人。
- (二) 服務前應先簽到，並參閱工作指派，服務後應簽退。
- (三) 服務時，應穿著志工背心並佩帶志願服務證。
- (四) 服務時，態度和藹，儀表端莊，謹守崗位。
- (五) 服務時，不吸煙，不喝酒，不嚼檳榔。
- (六) 服務時，遇衝突或突發事件時立即通知志工督導辦理。
- (七) 不以服務之便，佔用器材，造成民眾不便。
- (八) 未規定事項，請遵守志工倫理守則執行服務。

七、考核：

應每年定期考核志工個人服務績效，其考核指標如下：

- (一) 服務態度：出勤狀況與服務對象互動之合宜度。
- (二) 工作績效：服務質量及效率、達成目標之程度。
- (三) 群性表現：與志願服務運用單位、團隊成員互動情形。
- (四) 特殊貢獻：針對服務對象或團隊有特別助益之表現。
- (五) 志願服務之時數。

八、獎勵及表揚：

經依本要點考核優良之志工由本處辦理公開表揚，並得提報本府及中央機關表揚。

九、停止服務：

志工違反服務須知，經勸告無效者，停止其服務；違反倫理守則，損害民眾權益或影響團隊聲譽，其情節重大並查証屬實者，得取消志工資格。

十、會議：

志工隊定期召開下列會議並作成紀錄，會議建議事項經本處核定

後實施。

(一) 志工大會：志工隊每年辦理 1 次，由本處相關人員列席指導。

大會任務如下：

1. 選舉隊長、副隊長及推派各分處組長。
2. 表揚獎勵績優志工
3. 介紹新進志工
4. 其他有關大會事宜。

(二) 志工幹部會議：志工幹部定期召開會議擬定工作方針及檢討工作成效。

1. 幹部會議每 6 個月定期召開 1 次，必要時得調整開會次數。
2. 幹部會議由全體志工幹部出席，必要時得邀請本處相關人員列席，以進行相關事項之協調聯繫。
3. 幹部會議由隊長擔任會議主席。
4. 年度內幹部有義務出席幹部會議，如無故未出席達 2 次以上，將列入年度考核及續任之參考。

十一、本要點簽奉處長核定後實施，修正時亦同。