

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
中華民國 112 年 8 月 4 日新北稅企字第 1123140365 號函修定

一、依據：

- (一) 志願服務法。
- (二) 新北市政府推行志願服務實施計畫。
- (三) 本處「機關形象為民服務注意事項」。
- (四) 本處服務之星績優同仁及志工遴選要點。

二、目的：

- (一) 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。
- (二) 鼓勵民間參與本處志願服務，辦理多元化志願服務業務，共同提升本市志願服務推廣成效。

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 18 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：

強化新進志工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志願服務推廣之志願服務基礎訓練或台北 e 大之志願服務基礎訓練線上課程，前項訓練期滿志工應提供結業證明書。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，得辦理本處稅務志工特殊訓練或台北 e 大或 e 等公務員之稅務相關線上課程，訓練課程包括：國稅地方稅介紹及地方稅相關稅務課程等，共計 6 小時，訓練期滿應發給結業相關證明。

(三) 其他訓練：

為加強本處志工稅務相關知能、提升志願服務內涵、推動多元化志工、活化團隊運作、深化靈性照顧、發展青銀互助共創世代共榮，得辦理志工在職教育訓練、成長訓練等相關訓練課程，訓練期滿得發給結業相關證明，或安排本處志工參與新北市志願服務推廣中心或其他單位相關課程。

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、優良事蹟等登記事宜，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、與志工聯繫情感、關照高齡志工服務情形，安排訓練課程鼓勵志工參與相關獎勵措施等。

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，填列志工業務運作情形考核紀錄表(附表 5)，並對前項考核結果作建議、提出積極改進措施、回應作法或追蹤後續成效，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. 不得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) 本處得於預算內依相關規定為志工採購值勤所需配備。
- (四) 志工得舉辦聯誼、慶生或歲末服務分享等聯繫情感相關活動，並可參加本處所辦各項社團活動，得於預算內核銷相關聯誼活動費用。

十二、獎勵：

- (一) 志工服務年資滿 1 年，服務時數達 150 小時上者，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) 為表揚本處志工志願服務之無私精神，應鼓勵志工參與本市、衛生福利部或其他單位舉辦之志願服務獎勵，應發給志願服務績效證明書或

配合提供其相關獎勵資料(附表 7)，並協助符合獎勵條件之志工參賽。

十三、經費：志工交通暨誤餐費代金、志工平安保險，志工訓練、值勤配備及聯誼費等志工業務相關費用，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。

附表 1

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		
	特殊事項備註				

志 願 服 務 人 員 請 假 單

姓名：

電話：

住址：

1	事由	請假日期 起訖		請假時日
		月 日 時	月 日 時	日 時
	本人 簽章	志工 督導		主管 核章
2	事由	請假日期 起訖		請假時日
		月 日 時	月 日 時	日 時
	本人 簽章	志工 督導		主管 核章
3	事由	請假日期 起訖		請假時日
		月 日 時	月 日 時	日 時
	本人 簽章	志工 督導		主管 核章
4	事由	請假日期 起訖		請假時日
		月 日 時	月 日 時	日 時
	本人 簽章	志工 督導		主管 核章
5	事由	請假日期 起訖		請假時日
		月 日 時	月 日 時	日 時
	本人 簽章	志工 督導		主管 核章

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=已辦理件數/應辦理件數，10/31 前)	3				
		辦理 51 人以上之獎懲評議表，再增加得分。 (得分=已辦理件數/應辦理件數，10/31 前)	3				
	志工 管理 績效 項目 25%	辦理志工靈性照顧事項。 請舉例說明，1 事項 1 分，最多 4 分。	4				
		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~1 事項 1 分，最多 5 分。	5				
辦理志工其他特殊事項。 請舉例說明~1 事項 1 分，最多 5 分。	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	中文姓名： 出生年月日： 身分證統一編號(或護照號碼)：
服務績效	一、服務起迄期間： 二、服務時數： 小時（以 0.5 小時為最小單位） 三、服務項目或內容： 四、特殊績效：
志願服務 運用單位	名稱（全名）： （請蓋關防、條戳或圖記）
發證日期	中 華 民 國 年 月 日

申請日期：			
新北市志願服務申請獎勵事蹟表			
申請人 (簽名蓋章)	中文姓名：	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. 服務年資 年。 3. 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	