

# 新北市政府稅捐稽徵處 113 年度志工服務隊工作計畫

113 年 2 月 2 日新北稅企字第 1133067674 號簽訂定

## 一、依據：

- (一)志願服務法。
- (二)新北市政府稅捐稽徵處志工服務隊實施計畫。

## 二、目的及宣導目標：

- (一)為推動志願服務工作，有效運用民間力量，鼓勵民眾積極參與為民服務工作，紓解稽徵人力不足，以提升本市志願服務推廣成效。
- (二)期使志願服務業務推動更順暢，志願服務工作期程有所依循。

## 三、對象：本處志工督導及全體志工。

## 四、計畫內容：

### (一)志願服務願景及策略：

本處秉持「專業、效能、同理心」三大核心價值為服務理念，善用社會資源，積極招募與培育稅務志工，妥善訓練志工在稅務上的專業知能。因稅捐稽徵工作涉及各稅專業知識，民眾較不容易瞭解，為落實本處「以客為尊、優質服務」政策，期許所培育的優秀稅務志工團隊能在納稅者及稅捐稽徵機關間擔任溝通與協助的角色，有助於提升行政效能，化解雙方歧見，促進徵納和諧，創造雙贏局面。

### (二)行銷策略：

1. 參加本府志願服務人員聯合招募。
2. 於本處網站等媒體公開招募。

### (三)行政管理：

1. 志工團隊管理及運用：指定專人負責管理督導，內容包含志願服務證、服務紀錄冊發放、服務績效證明書、志願服務榮譽卡之申請及志工服務時數之登錄等，建立完善志工基本資料。
2. 志工教育訓練之規劃及執行：針對新進志工進行基礎訓練及特殊訓練各 6 小時。每年辦理 1 至 2 次在職教育訓練。

## 五、工作期程：113 年 1 月 1 日至同年 12 月 31 日。

編號	工作項目	預定期程
1	核發志工服務時數證明	1 月、7 月
2	陳報市府志工隊成果績效備查	1 月、7 月
3	採購志工值勤配備(2 年 1 次)	4-8 月
4	推薦志工參加新北市政府志願服務人員獎勵	4-8 月
5	提報衛福部年度志願服務獎勵志工	4-8 月
6	召開志工幹部會議(工作會報)	6-7 月
7	辦理志工服務紀錄冊書面抽核	8-12 月

8	舉辦「志工多元化體驗教育訓練暨聯誼會」參訪活動	8-11月
9	辦理志工服務之星選拔及表揚	9-11月
10	辦理績優志工及高齡志工選拔暨表揚	9-11月
11	辦理總分處志工業務之實地考核(11月底前)	9-11月
12	辦理志工大會及志願服務聯繫會報與講習會	10-12月
13	參與國際志工日活動	10-12月
14	完成志願服務人員續聘評核表	12月
15	訂定次年度工作計畫	12月
16	參加財政局之志願服務聯繫會報	依財政局規劃時程
17	辦理志工意外事故保險、加保、核銷	全年度
18	制定志工排班輪值表	每月
19	請領及發放志工交通暨誤餐費	每月
20	召募新志工、資料建檔、核發服務證	全年度
21	安排志工參加各類志願服務教育訓練	全年度
22	代志工向本府申請志願服務榮譽卡(服務滿3年300小時)	全年度
23	督導考核志工出勤、服務態度、服務項目(含不適任志工輔導及退場機制)	全年度
24	登錄「衛福部全球志願服務整合系統」志工時數等相關資料	全年度
25	授與完成教育訓練志工志願服務證及服務紀錄手冊	全年度

- 六、有關志工管理、輔導、考核、獎勵等，依本處志工服務隊實施計畫辦理。
- 七、本計畫簽奉處長核定後實施，修正時亦同。