

花蓮縣地方稅務局 志願服務要點

中華民國 104 年 2 月 17 日花稅企字第 1040500224 號訂定

一、依據：志願服務法暨相關規定。

二、目的：

善用社會人力資源，推動稅務工作，徵求願意投入志願服務工作且具熱心公益之人士，協助本局從事為民服務、租稅宣導工作，擴大服務層面並紓解稽徵人力之不足。

三、招募：

(一)方式：採自行或聯合方式，並於本局資訊網站及媒體公開招募。

(二)對象：身心健康、品行端正，具積極主動、高度服務熱忱之民眾；未成年者須經法定代理人同意。

四、甄選方式：

就服務熱忱度、品德禮貌及稅務法令熟悉度，擇優遴選之。

五、培訓方式：

為提升志願服務工作品質，維護受服務者之權益，適時對志工辦理下列教育訓練：

(一)基礎訓練：

安排新進志工參加花蓮縣政府或相關單位所舉辦之志願服務基礎訓練，或自行運用網路數位課程研習，俾志工瞭解服務概念及值勤時之應對技巧，以提升服務品質。

(二)特殊訓練：

適時安排已受基礎訓練志工，參加本局開辦的各稅研習課程，以強化志工稅務知能，並熟悉服務工作環境，以增進志工專業服務素養。

(三)鼓勵志工參加本局或相關機構、團體不定期舉辦之志工專業講習及終身學習研習之課程。

六、服務項目：

(一)協助全功能服務櫃臺及稅務諮詢工作。

(二)協辦各項為民服務工作。

(三)協辦各項租稅宣導活動。

(四)其他簡易性工作。

(五)輔導民眾填寫各項申請書表。

(六)引導民眾至各櫃臺或聯繫承辦人洽辦業務。

七、服務地點及時間：

(一)服務地點：花蓮縣地方稅務局總局或玉里分局。

(二)服務時間：上班時間上午 8 時 30 分至 11 時 30 分、下午 2 時至 5 時，
另配合租稅宣導活動，依實際活動時間適時協助辦理。

八、管理：

(一)執勤守則

1. 志工填具報名表(如附件 1)，經審核進用後，每次服務完畢應填寫「志工服務績效及輪值簽到簿」(如附件 2)。
2. 應穿著服務背心及佩帶志願服務證，以利民眾辨識。
3. 應充分瞭解自身工作內容及值勤注意事項，並確實遵守。

(二)請假規定：

1. 排定時間因故無法出勤，應填請假單(如附件 3)，並事先協調調班、安排代理人並通知本局承辦人員。
2. 因特殊事故需暫停服務者，得予請假，以 6 個月為限，並得延長一次。

(三)值班當日如遇颱風、地震等天然災害，依花蓮縣政府所發布之停止上班訊息，放假一次；如平日遇國定假日，應依對應工作天補班。

(四)本局應制定志願服務人員資料卡(如附件 4)，並指定專責人員負責督導志工之出勤、服務態度、服務項目及各項連繫事宜，以有效管理志工服務績效。

(五)對於完成教育訓練(基礎教育訓練 12 小時及本局特殊教育訓練 3 小時)，志願從事本局稅務志工，應發給志願服務證(如附件 5)及服務紀錄冊(如附件 6)，由本局製發及管理，填寫志願服務紀錄冊發放控管表(如附件 7)。

(六)志願服務證及服務紀錄冊由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用情事；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時，紀錄冊應繼續使用，

有損壞或遺失情事者，志工得申請補發。

九、志工之權利義務：

(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. 遵守本局訂定之規章。
3. 參與本局所提供之教育訓練。
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，應遵守稅捐稽徵法第 33 條個人租稅資訊秘密之保護及個人資料保護法相關規定。
7. 拒絕向受服務者收取報酬。
8. 妥善保管本局所提供之可利用資源。

十、福利：

- (一)原則上均為無給職，由企劃科(服務股)於服務期間為志工辦理意外事故保險，依實際經費編列情形，酌予補助交通、誤餐及特殊保險等經費。
- (二)推薦參加本局舉辦之演講、研習或志工相關活動。
- (三)提供服務背心、服務證及所需之裝備。
- (四)邀請參加本局各項聚會。
- (五)適時製作感謝卡，邀請參加稅務節、新春團拜等活動。
- (六)不定期辦理訓練課程、聯誼活動及座談會，是項活動有名額限制時，依值勤狀況評估之。

十一、獎勵：

- (一)符合獎勵標準者，提報花蓮縣政府於適當場合公開表揚或由本局辦理公開表揚。
- (二)志工服務期間具有特殊貢獻者，將事蹟於本局資訊網站榮譽榜公布。
- (三)符合財政部所定稅務類或內政部所定志工獎勵辦法等相關規定，薦送相關機構公開表揚。
- (四)志工服務年資滿 1 年，服務時數達 150 小時以上者，得申請發給服務績效證明書(如附件 8)。
- (五)志工因升學、進修、就業或其他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局提出申請。本局受理經覈實審查後，於 7 日內發給志願服務績效證明書。
- (六)志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，得檢具 1 吋照片 2 張、服務紀錄冊正本及相關證明文件向花蓮縣政府申請志願服務榮譽卡。
- (七)合於花蓮縣政府訂頒之花蓮縣志願服務獎勵辦法第 5 條規定者，報請花蓮縣政府獎勵。獎勵等次如下：
 1. 金質獎：服務年資滿 7 年且服務時數累計達 3,500 小時以上者，頒授花蓮縣志願服務績優金質獎章。
 2. 銀質獎：服務年資滿 5 年且服務時數累計達 2,500 小時以上者，頒授花蓮縣志願服務績優銀質獎章。
 3. 銅質獎：服務年資滿 3 年且服務時數累計達 1,500 小時以上者，頒授花蓮縣志願服務績優銅質獎章。

十二、考核：

- (一)為瞭解志工服務之成果，每年由主辦人員及單位主管實際評核(如附件 9)。對服務績優志工得簽報獎勵；對不適任之志工(評核分數低於 60 分者)，得收回服務證並註銷證號。
- (二)志工依本局作業規範執行志願服務時，因過失不法侵害他人權利者，由本局負責損害賠償。如經查明志工有故意或重大過失者，本局對之有求償權。
- (三)有下列情形者，取消其志工資格或不予續聘：

1. 請假總時數達該服務年度排班總時數 1/2 者，但有第 8 點第 2 項第 2 款之事由，不在此限。
2. 從事推銷、營利或其他不當行為者。
3. 服務期間於櫃台看書報雜誌、使用手機者。
4. 違反或未遵守志工應盡義務者。

十三、志工服務所需經費，由單位預算-稅捐稽徵業務-企劃行政管理-業務費項下支應。

十四、本實施計畫奉 局長核定後實施，修正時亦同。