彰化縣地方稅務局

112 年度運用志工推動志願服務計畫

壹、依據

志願服務法、本局推動志願服務輔導計畫及相關規定辦理。

貳、目的

善用社會資源，協助稅務工作，徵求具有稅務知識且熱心公益之社會人士、學生，協助本局從事納稅服務、租稅教育、宣傳工作、配合縣政府及財政部各項志工活動，擴大服務層面並紓解稽徵人力之不足。

參、期程：112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日

肆、召募內容

一、召募方式

（一）公開召募

（二）現任志工推薦專業人士

（三）徵詢退休員工

（四）學校召募

二、召募對象

（一）具有服務熱忱之社會人士

（二）稅務專業人士

（三）本局退休之同仁

（四）學生

三、甄選方式及條件

（一）報名志工填寫志願服務人員資料卡申請表(如附表一)，並進行面試審查。

（二）就熟諳稅務法令、表達能力較強、品德禮貌較優及具高度服務熱忱、熱心公益者遴選之。

伍、訓練方式

一、志工基礎教育訓練(6 小時)

輔導新進志工至「台北ｅ大學習網」網路教學上課，或安排參加彰化縣政府、社團法人彰化縣志願服務協會、本局等機關團體舉辦之志工基礎訓練，學習志願服務理念，訓練結業並考評合格，發給結業證明書。

訓練課程內容包含：

（一）志願服務法規之認識

（二）志願服務經驗分享

（三）志願服務的內涵及倫理

二、志工特殊(專業)訓練(10 小時)

舉辦專業稅務講習或數位學習，強化志工稅務專業知能訓練，並以熟悉服務工作為主，訓練結業並考評測驗合格，發給結業證明書。

訓練課程內容包含：

（一）稅捐稽徵法介紹

（二）納稅者權利保護法

（三）為民服務講習

（四）地方稅法令實務講習

（五）國稅法令實務講習

（六）志願服務相關課程

三、在職訓練

為協助志工快速了解新頒法令內容、加強服務禮儀、增進志工專業素養及協助租稅宣導活動等，辦理在職訓練講習。

陸、服務內容

一、 服務項目

（一）協助地方稅各項申請書表填寫及諮詢、引導服務。

（二）協助本局電話禮貌測試。

（三）協助各項租稅宣導活動及為民服務工作。

（四）配合縣府及財政部各項志工活動。

二、 服務時間

（一）服務輪值

上午 8：30 至 11：30；下午 14：00 至 17:00，志工依每月輪值表值勤及實際需要適時調配。

（二）協助宣導活動

依活動時間值勤。

三、 服務地點

除輪值於總局及分局之服務中心外，依業務需求自由調配。

四、 值勤規則

（一）志工應於規定時間值勤，不得遲到、早退。

（二）志工到勤時應先簽到並注意公告事項，值勤結束應簽退。

（三）志工值勤時應穿著志工背心。

（四）值勤時應注意禮貌、保持微笑、主動詢問、勿與民眾發生衝突事件。

（五）值勤時於服務台協助民眾辦理稅務及服務引導洽公民眾。

（六）值勤時間一經排定，如需調動，調動原則如下:

1. 換班或請假者請自行連絡其他志工代理值勤(不得由非本局志工代理)，並通知主辦人員。
2. 志工臨時有事無法值勤，於值勤日前通知本局主辦人員協助聯絡其他志工代理值勤。
3. 無故未值勤或值勤情形不佳(如遲到早退等)，記點 1 次，並列入考核。

柒、權利義務

一、 權利

（一）接受足以擔任所從事工作之教育訓練。

（二）一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。

（三）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。

（四）獲得從事服務之完整資訊。

二、 義務

（一）遵守倫理守則之規定。

（二）遵守本局服務方式。

（三）參加彰化縣政府、社團法人彰化縣志願服務協會、或本局等機關團體所提供之教育訓練。

（四）妥善使用志工服務證。

（五）服務時應尊重受服務者之權利。

（六）對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。

（七）拒絕向服務者收取報酬。

（八）妥善保管本局所提供之可利用資源。

（九）志工於本局進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權益者，由本局負損害賠償責任；本局對有故意或重大過失之志工有求償權。

捌、保障與福利

一、 依志願服務法規定為志工辦理意外事故保險。

二、 每年辦理志工聯誼及志願服務聯繫會報；並視實際情形(如節慶等)致贈慰勞品，嘉勉志工之辛勞。

三、 為義務性無給職，如逾用餐時間供應便當。

四、 志工領有志願服務紀錄冊在彰化縣志工服務年資滿 2 年，服務時數達 200 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由本局代向彰化縣政府申請志願服務認同卡。

五、 志工服務年資滿 3 年,志願服務時數達 300 小時以上者,得檢具 1 吋半身照片 1 張、服務紀錄冊影本及相關證明文件，由本局代向彰化縣政府申請志願服務榮譽卡。

玖、組織及職責

一、 總局及員林分局志工隊設置隊長、副隊長各 1 人，北斗分局志工隊未達 20 人，由總局隊長、副隊長暫代。

二、 幹部職責：隊長負責推行隊務、協助納稅服務、租稅宣導活動時人員調度支援及志工活動意見參與等，並由副隊長協助之。

壹拾、管理

一、 指定專責人員負責志願服務之工作，建立新進志工基本資料，定期將志工資料、服務時數、教育時數及保險等登入衛生福利部志願服務整合系統。

二、 本局製發服務證，內容應包括志願服務標誌、稅務類志工標誌、姓名、照片、發給服務證之單位、編號等，供志工服務時使用，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，服務證於志工離隊時收回。

三、 對已完成基礎、稅務類志工特殊教育訓練且尚未取得志願服務紀錄冊之志工，應發給紀錄冊。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。

四、 志工因獎勵、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。本局受理審核無誤後，發給志願服務績

效證明書。

五、 志工資料依個人資料保護法管理，並於離隊 1 年後列冊銷毀。

壹拾壹、考核

一、 次年初由志工填寫自我考評及意見調查表（如附表二），並由志工隊長及本局考核志工服務情形填寫考核紀錄表(如附表三)。對服務成績特優志工，選拔楷模加以獎勵；對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。

二、 本局對所屬志願服務運用單位每年定期辦理評鑑輔導，以增進志工隊服務品質。

壹拾貳、獎勵

依據本局志願服務獎勵要點(附件)辦理。

壹拾參、112 年預定活動行程

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1. 紀錄冊核發												
2. 榮譽卡、認同卡申請												
3. 輔導志工基礎訓練												
4. 志工考核												
5. 運用單位輔導考評												
6. 縣府志願服務評鑑												

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
7.志工在職訓練				—	—	—	—	—	—	—		
8.志工聯繫會				—	—	—						
9.志工特殊訓練							—	—				
10.績優志工表揚						—	—	—	—	—	—	—
11.志工聯誼活動				—	—	—						
12.研訂下年度計畫及辦理保險											—	—

壹拾肆、經費來源

編列112年志工經費預算計新臺幣16萬5,000元，包含志工保險費及辦理志工訓練、志工聯誼、志願服務聯繫會報、表揚績優志工獎牌、獎狀或獎品等費用。

壹拾伍、預期效益

一、 協助稅務工作，疏解稽徵人力不足，充分發揮支援與合作，提升本局服務品質。

二、 凝聚志工團隊精神，增強本局人力資源。

三、 積極培訓，提升志工對志願服務的認同及精神，發揮所長回饋社會。

壹拾陸、本計畫奉核定後實施，修正時亦同。

附表一

<table>
<tr><td colspan="12">**彰化縣地方稅務局志願服務人員資料卡(申請表)**</td></tr>
<tr><td>※姓　名</td><td colspan="2"></td><td>※性　別</td><td colspan="2">※出生年月日</td><td>是否為
原住民</td><td colspan="5" rowspan="2">貼照片
(已提供者免貼)</td></tr>
<tr><td>※身分證或
護照號碼</td><td colspan="2"></td><td>□男 □女</td><td colspan="2">民國　年　月　日</td><td>□是 □否</td></tr>
<tr><td colspan="3">※是否領有志願服務紀錄冊</td><td>□無</td><td>□有</td><td colspan="7">志願服務紀錄冊編號：</td></tr>
<tr><td>※通訊住址</td><td colspan="5"></td><td rowspan="2">※郵遞
區號</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>EMAIL</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>※學　歷</td><td colspan="2"></td><td>※職　業</td><td colspan="2"></td><td>※是否加入救
災志工</td><td colspan="5">□是 □否</td></tr>
<tr><td>住址電話</td><td colspan="4"></td><td>※行動電話</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>服務單位</td><td colspan="3"></td><td>職稱</td><td></td><td>公司電話</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>※專長
(至少填一項)</td><td colspan="11"></td></tr>
<tr><td>可服務時段</td><td colspan="11"></td></tr>
<tr><td>可服務項目</td><td colspan="11"></td></tr>
<tr><td>自我介紹</td><td colspan="11"></td></tr>
<tr><td>是否家庭成員
為本局志工</td><td colspan="11">□無　□有　1. 關係：_____　姓名：_____
2. 關係：_____　姓名：_____
3. 關係：_____　姓名：_____</td></tr>
<tr><td>**※緊急連絡人**</td><td colspan="2"></td><td>**關係**</td><td colspan="2"></td><td>**電話**</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

公教志工請勾選 □_____年退休 □在職中　服務機關：_____

請翻背面閱讀後簽名

彰化縣地方稅務局履行個人資料保護法所定告知義務內容

由於個人資料之蒐集，涉及您的隱私權益，彰化縣地方稅務局（下稱「本局」）向您蒐集個人資料時，依據個人資料保護法（下稱「個資法」）第 8 條第 1 項規定，應明確告知下列事項，敬請詳閱：

一、機關名稱：彰化縣地方稅務局。

二、蒐集之目的：本局係基於辦理招募志願服務人員之流程，蒐集民眾部分個人資料。

三、個人資料之類別：

（一）辨識個人者（C001）：姓名、通訊地址、電話、行動電話、電子郵件。

（二）政府資料中之辨識者（C003）：國民身分證統一編號。

（三）個人描述（C011）：年齡、性別、出生年月日、出生地、國籍。

（四）個性（C014）：個性等之評述意見。

（五）職業（C038）：學校校長、民意代表或其他各種職業等。

四、個人資料利用之期間、地區、對象及方式：

（一）利用之期間：以完成上開蒐集目的所必須之期間為利用期間。

（二）利用之地區：台灣地區（包括澎湖、金門及馬祖等地區）。

（三）利用之對象：除本局依上開蒐集目的利用外，不另做其他利用。

（四）利用之方式：作為招募志願服務人員申請表用。

五、您得自由選擇是否提供相關個人資料，惟您如拒絕提供相關個人資料或提供不完全時，可能無法順利參與本局加募志工活動，並影響後續相關權益，敬請見諒。

六、對於本局所持有您的個人資料，將會按照政府相關法規保密，並予以妥善保管

● 本人已詳閱上述個人資料保護法相關規定，並同意將個人資料提供給本局招募志願服務人員申請表與投保團體意外險用。※_____（簽章）

彰化縣地方稅務局志工隊志工自我考評及意見調查表

志工姓名：

填表日期：

壹、自我考評

一、我在地方稅務局參與的志工分隊為：

□總局志工隊 □員林分局志工隊 □北斗分局志工隊

二、我在服務過程中……(每題最高 5 分，請自評並於□中打勾)

	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分
1. 主動詢問民眾需求、服務態度和藹可親。	□	□	□	□	□
2. 值勤準時、盡忠職守、認真負責，不敷衍應付。	□	□	□	□	□
3. 學習成長並積極參與稅務局舉辦之訓練活動，汲取新知。	□	□	□	□	□
4. 與志工夥伴間互動、合作，熱心待人，關係和諧。	□	□	□	□	□
5. 主動積極參與大型租稅宣導活動。	□	□	□	□	□
6. 志工服務不牽涉政治、宗教、商業行為。	□	□	□	□	□

三、整體而言，我對自己從事志工的表現是否滿意？

□很滿意 □滿意 □普通 □須加強_____ □不滿意_____

貳、意見調查

一、我參加地方稅務局志工隊的目的(可複選)

□開拓視野 □結交朋友 □自我成長 □幫助弱勢者

□增進人際關係 □豐富生活安排 □其他_____

二、我參加地方稅務局志工隊的收獲(可複選)

□開拓視野 □結交朋友 □自我成長 □幫助弱勢者

□增進人際關係 □豐富生活安排 □其他_____

（接下頁）

（承上頁）

三、我在服務的過程中，希望地方稅務局能給予何項協助(可複選)

□提供在職訓練_____□給予鼓勵、支持

□給予問候、關心　□健全管理制度　□其他_____

四、整體而言，我對地方稅務局志工隊是否滿意？

□很滿意　□滿意　□普通　□須加強_____　□不滿意_____

五、整體而言，我對地方稅務局志工隊輪值服務、協助活動安排是否滿意?

□很滿意　□滿意　□普通　□須加強_____　□不滿意_____

六、整體而言，我對地方稅務局提供福利（獎勵、聯誼活動、慰勞品等）是否滿意？

□很滿意　□滿意　□普通　□須加強_____　□不滿意_____

七、可以隨時支援執勤的志工？□可以　□上午□下午　□無意願

八、我對地方稅務局志工隊有何建議？

_____

_____

_____

附件

彰化縣地方稅務局志願服務獎勵要點

104 年 1 月　8 日彰稅服字第 1046230329 號訂定

105 年 4 月 26 日彰稅服字第 1056230541 號修訂

109 年 1 月 17 日彰稅服字第 1090159791 號修訂

一、本要點依志願服務法第十九條第六項規定訂定。

二、本要點獎勵之志願服務工作者（以下簡稱志工），係指在本局從事志願服務，有下列情形之一者，得向本局申請獎勵：

（一）領有志願服務紀錄冊，在本局服務年資滿 2 年以上且服務時數滿 500 小時以上。

（二）在本局志願服務表現績優或有重大特殊事蹟，堪為表率者。

（三）參與本局安排輪值且無缺席，表現良好者。

三、志工符合前項規定，由本局於每年 4 月主動通知填具申請獎勵事蹟表，送所屬總分局主辦志願服務單位，二分局志願服務承辦員應於 5 月底前彙整送總局納稅服務科辦理。

四、獎勵由本局每年辦理公開表揚；除志願服務優良獎於志工與主管座談會表揚外，其餘獎項於慶祝稅務節大會表揚。

五、獎勵等次如下

（一）在本局志工服務年資滿 5 年，且服務時數達 1,000 小時以上者，頒授本局志願服務金牌獎牌並致贈獎品或紀念品。

（二）在本局志工服務年資滿 3 年，且服務時數達 800 小時以上者，頒授本局志願服務銀牌獎牌並致贈獎品或紀念品。

（三）在本局志工服務年資滿 2 年，且服務時數達 500 小時以上者，頒授本局志願服務銅牌獎牌並致贈獎品或紀念品。

（四）在本局志工服務表現績優或具有重大特殊事蹟者，頒授本局志願服務績優貢獻獎狀並致贈獎品或紀念品。

（五）志願服務時數優良獎：

1、服務檯輪值志工：在本局志工服務年資滿 1 年，且全年均準時參與本局安排輪值且無缺席，全年志工服務時數逾 27 小時，表現良好者，頒授本局志願服務優良獎狀。

遇特殊情況(如疫情期間停止值班)得酌情調整。

2、租稅巡迴話劇演出志工：在本局志工服務年資滿 1 年，且全年參加本局安排認識租稅巡迴演出劇場活動所有場次，表現良好者，頒授本局志願服務全勤獎狀。

六、除績優貢獻獎、服務優良獎點同等次獎項之頒授，每人以 1 次為限。

七、本要點如有未盡事宜，得隨時補充修正之。