

# 嘉義市政府財政稅務局志願服務計畫

中華民國 112 年 1 月 6 日嘉市財服字第 1121050015 號函訂定

一、依據：志願服務法與志願服務法相關規定辦理。

二、目的：結合熱心公益、富愛心之社會人士及在學學生，並鼓勵高齡者參與志願服務，發揮助人榮己之精神，協助嘉義市政府財政稅務局(以下稱本局)推展公共服務，發揚志願服務美德，提升民眾財稅知識水準，紓解機關人力不足；以「創新便民，服務品質再升級；締造成長的建設財源」為目標，增加財政稅收，充裕市政資源，共同創造嘉義市為「全齡共享、世代宜居」新都心之願景。

三、招募：

(一) 對象：

1. 退休人員(含民間及軍公教退休人員)。
2. 財稅相關社團、公會會員或熟悉稅務之代書、記帳等專業人員。
3. 熱心公益之社會人士(含高齡者)。
4. 在學學生[高中(職)以上]。
5. 具外語專長者。

(二) 甄選：

1. 報名時間：自前次甄選後至本局網站公告面談日前一週。
2. 報名方式：採網路、通訊及臨櫃三種方式。
  - (1) 網路：請至本局網站「志工園地」-「志工招募」報名。
  - (2) 通訊：請填妥報名表郵寄至本局(嘉義市中山路 154 號)。
  - (3) 臨櫃：請至本局一樓「全功能服務櫃台」填寫報名表。
3. 名額：視需要辦理志工招募，可依需求酌予備取列入候用，如甄選分數相同時，以高齡者優先錄取。
4. 面談：應徵者自我介紹並接受提問及應答，依表現評定分數。
  - (1) 時間：以電話及公文函知應徵者。
  - (2) 地點：本局納稅服務科辦公室。
  - (3) 結果：統一函知應徵者。
5. 實習：面談錄取者須實習 2 個月，本局安排資深志工輔導。實習期滿經考核成績及格發給志工服務證，並須完成志工基礎及特殊教育訓練

課程。

6. 學生志工甄選得視情況彈性辦理。

**四、訓練：**應著重志工「心性的啟發」與「知能的增強」。基礎訓練課程由中央主管機關-衛生福利部訂定；特殊訓練課程由本局(地方目的事業主管機關暨運用單位)依需求自行訂定。

- (一) 基礎訓練：依志願服務法及中央主管機關(衛生福利部)規定，新進志工須接受 6 小時基礎訓練(志願服務內涵及倫理 2 小時；志願服務法規之認識 2 小時；志願服務經驗分享 2 小時)，教育志工對志願服務認知。本局新進志工統一報名參加市政府辦理之基礎訓練實體課程或衛生福利部核可之「台北 e 大」線上數位學習志工基礎教育訓練課程，並在正式成為本局志工 3 個月內完成訓練。
- (二) 特殊訓練：為強化志工專業知能，落實服務工作，每年需接受 4-8 小時特殊訓練，課程內容為租稅常識、新增或修訂之法令宣導、服務新措施之介紹、參訪志願服務績優單位、觀摩及研習等活動。
- (三) 其他訓練：視需要統一參加市政府、本局或其他機構辦理相關訓練課程，如成長訓練、領導訓練及在職訓練。
- (四) 訓練課程設計，得考量高齡志工學習狀況，難易度作適度調整。

**五、管理：**

- (一) 值勤：依據本局「志工組織管理要點」，每週固定 1 時段 3 小時，穿著背心並佩帶服務證，確實登載服勤紀錄(含服務人次)，謹守值勤不閱報、不滑手機，協助民眾辦理納稅業務，全年值勤時數不得少於 100 小時；但若遇不可抗力之天災、傳染病等特殊情形，志工服務時數不受此限。
- (二) 請假：值班有事需向隊長請假，並儘早告知隊長。事假須事先請假，最長 3 個月，至多可延長一次 3 個月；病假最長 2 個月，至多可延長一次 2 個月，須填寫請假單(事、病假可事後補辦請假手續)，但若遇特殊情形，不在此限。
- (三) 志願服務紀錄冊：經本局召募初任志願服務工作，完成基礎及特殊訓練所需時數，發給志願服務紀錄冊，應妥善保管。志工前一年度服務時數於次年 1 月 31 日前統計完畢，由承辦人作成服務時數條並核章後，交予志工黏貼於志願服務紀錄冊；獎勵或其他需要登載時數，則

隨時交由承辦人登載。

- (四) 衛生福利部志願服務資訊整合系統：志工個人基本資料、服務時數、訓練時數及獎勵等項目，應由承辦人立即並定期維護更新，每年由志工督導及幹事進行檢核，檢核結果填表陳報地方主管機關-市政府備查。
- (五) 落實服務品質控管，進行民眾(外部顧客)對志工服務品質滿意度及志工(內部顧客)對本局辦理志願服務業務滿意度問卷調查，並視需要實施提升服務品質改善方案。
- (六) 高齡志工服務內容及方式，得視情況作彈性合宜設計與調整，不受走動式服務及每週一班 3 小時值勤限制。

## 六、運用：

### (一) 值勤服務：

- 1. 時間：周一至周五上午 8 時至 12 時，下午 1 時 30 分至 5 時 30 分(上班時間)，每週值勤至少 3 小時。
- 2. 地點：本局-嘉義市中山路 154 號。
- 3. 項目：如本計畫十一服務項目。
- 4. 人數：30-36 人(周一至周五上、下午共 10 個時段)。
- 5. 要領：依據本局「志工組織管理要點」之服務守則。

### (二) 租稅宣導服務：

- 1. 時間：不定時，配合活動辦理。
- 2. 地點：本市轄區(配合活動地點)。
- 3. 人數：視活動需要。
- 4. 要領：著志工背心，準時報到，配合本局宣導業務人員指揮，由活動地點布置、活動過程協助至活動結束現場清理。若有(宣導)物品發放，應嚴守「公開、公平、公正」原則。擔任本局主辦活動之工作人員，不得參加摸彩。

### (三) 學校租稅教育宣導服務：

- 1. 時間：每年 8-12 月(含教育宣導前置訓練-如戲劇彩排)。
- 2. 地點：本市各國、中小學。
- 3. 人數：4-6 人。
- 4. 要領：配合宣導業務人員指揮，準時至教育宣導地點報到，協助道具

搬運、場地布置及表演結束道具收拾妥當。

## 七、輔導：

### (一) 對象：

1. 新進志工：經面談錄取志工應接受 2 個月實習，本局安排資深志工輔導，包括值勤應對要領及相關租稅常識學習，遇問題得隨時反映；另承辦人對新進志工，應介紹工作環境及本局服務相關規定，隨時關心其適應情形並予以協助，使新進志工即早進入狀況。
2. 一般志工：遇問題可向志工幹部或志工承辦人、幹事及督導反映。
3. 離職志工：訪視離職志工，表達關心慰問，並視需要實施「到府服務」。

### (二) 機制：

1. 直接反映：志工遇問題得隨時向志工幹部、承辦人、幹事及督導反映，由承辦人負責處理。
2. 幹部反映：志工幹部對志工問題隨時向上反映。
3. 面談：未能符合值勤規定志工，視需要由承辦人、幹事或志工督導進行面談，瞭解志工表現不佳原因，輔導志工改進；對年度考核成績不理想志工，亦可適用面談機制。
4. 志工考核表：評核志工表現，成績不佳者由承辦人簽奉輔導並定期限改善，再予評核。若仍未改善者，則予以解聘。
5. 工作聯繫會報：每年召開二次，由本局局長或副局長主持，除宣達上級機關指示事項，藉由報告上次會議決議事項辦理情形，追蹤管制會議提案決議執行力；討論提案反映問題，期能「下情能上達」，成為意見溝通交流平台。
6. 若志工家中遇有婚喪喜慶，則以符合民間習俗之模式，視情況由主管、志工承辦或志工隊長到府服務，表達關懷。

## 八、考核：

- (一) 平時考核：考核志工差勤紀錄、團體活動參與及服勤情形，以「服務勤惰」列為優先考核要項；新進志工實習結束，亦須進行考核。遇特殊表現給予適當獎勵，遇重大違失，以專案立即處置。
- (二) 年終考核：由「志工考核表」評核志工全年出勤情形、學習情形、服務情形、活動情形及團隊精神等五大面向，以考核成績，作為志工續聘依據。成績不理想者（總分低於 80 分）列入輔導，予以 2 個月觀

察期，仍未改善則予以解聘。

- (三) 提報考核成績優異志工，參與上級機關與民間機構獎勵及本局獎勵。  
(提報)獎勵不以時數為惟一考核因素，建立初核及複核機制，考量志  
工整體表現，使受獎者實至名歸。

#### 九、獎勵表揚：

- (一) 提報績優志工參加中央、地方政府機關及民間機構獎勵，除具備服務  
年資及服務時數外，尚需考量志工服務總體表現，結合考核機制，秉  
持客觀公正原則推舉表揚人選，本局獎勵亦同。
- (二) 志工得獎事蹟張貼本局榮譽榜及公布本局網站「志工園地」-「志工  
榮譽榜」以周知大眾，並激勵志工見賢思齊。
- (三) 得獎志工除接受中央及地方政府機關表揚，本局亦可配合代為轉頒，  
並利用公開場合請局長加以表揚，宣揚志願服務理念。

#### 十、申訴及保障

- (一) 申訴：秉持「向上逐級反應，明快公正處置」原則，採二級制，志工  
於權益受損發生次日起 30 日內，以書面或口頭方式向本局為之(申請  
書-如附件)，先向志工督導提出申訴，並將處置結果於 10 日內以書  
面答覆志工；志工不服督導處置，可向機關首長提出申訴，並將處置  
結果於 20 日內以書面答覆志工。
- (二) 保障：志願服務法第 14 條志工權利—教育訓練、一視同仁、工作安  
全與衛生、服務完整資訊及志願服務計畫擬定、設計、執行與評估等  
5 項權利予以保障；另，對志工之福利亦予以保障。

#### 十一、服務項目：

- (一) 稅務或外語諮詢。
- (二) 輔導申請書表填寫或文件影印。
- (三) 走動式民眾洽公導引。
- (四) 協助資料整理。
- (五) 協助意見調查。
- (六) 協助電話禮貌測試。
- (七) 協助對長者及孩童的照護。
- (八) 協助租稅宣導及租稅教育活動。
- (九) 協助輔導全功能服務櫃台民眾申請案件前置作業、抽取叫號機號碼牌

及信用卡刷卡繳稅(費)服務。

## 十二、經費預算：

有關辦理志工招募、保險、教育訓練、管理、觀摩研習、考核、獎勵等各項事宜所需費用，由本局辦理志願服務相關經費項下支應。

十三、本計畫經提報志願服務聯繫會報討論定案，並簽奉核定後實施，修正時亦同。

附件

# 嘉義市政府財政稅務局志工申訴案件申請書

申請日期： 年 月 日

姓名		電話	
----	--	----	--

住址	□□□□□□ (郵遞區號請務必填寫)
----	-----------------------

(一)申訴案由：

(二)申訴理由：

以上所述，確認屬實。	申訴志工簽名並蓋章
------------	-----------

(三)原處置原因及處置單位意見：

(四)承辦單位意見：

(五)核示：

附註：

- 1、粗線框內各欄位由申訴志工親自填寫，如不敷使用時，可加紙張書寫。
- 2、原處置原因及意見(三)，由原處置單位填寫。
- 3、本申請書可向本局承辦人索取；如欲申訴，請志工於權益受損發生次日起 30 日內，逐級向志工督導及機關首長提出申訴(郵寄者，請寄至本局，並以郵戳為憑)。