

基隆市稅務局志工服務隊設置及管理辦法

85 年 9 月 19 日 85 基稅服字第 30213 號函修訂

88 年 11 月 17 日 88 基稅服字第 33680 號函修訂

91 年 2 月 4 日 91 基稅企字第 4578 號函修訂

97 年 5 月 7 日 基稅企貳字第 0970100244 號函修訂

98 年 1 月 16 日 基稅企貳字第 0980100030 號函修訂

98 年 11 月 19 日 基稅企貳字第 0980100895 號函修訂

99 年 2 月 4 日 基稅企貳字第 0990100066 號函修訂

99 年 8 月 4 日 基稅企貳字第 0990100971 號函修訂

104 年 4 月 14 日 基稅企壹字第 1040100202 號函修訂

105 年 6 月 14 日 基稅企壹字第 1050100307 號函修訂

106 年 6 月 5 日 基稅企壹字第 1060100265 號函修訂

109 年 2 月 27 日 基稅服壹字第 1090100065 號函修訂

111 年 4 月 19 日 基稅服壹字第 1110100079 號函修訂

一、目的：為徵求具有稅務知識，且熱心公益之社會人士，義務協助本局辦理納稅服務及租稅教育宣傳工作，以擴大服務層面，特設置志工服務隊，並訂定本要點。

二、志工招募及福利：訂定志工招募計畫辦理之。

三、志工服務隊設置隊長、副隊長各一人，由隊員互選之，隊長、副隊長任期為兩年，連選得連任一次。另由單位遴選宣導幹事、文書幹事各一人，協助宣導、調換班、獎勵文件等相關事宜。

四、志工之輔導及管理：

(一) 志工服務隊設置督導及志工業務專責人員各一人，督導由局長指定納稅服務科科长擔任，志工業務專責人員辦理志工服務隊有關志工行政、管理等事務。

(二) 志工業務專責人員負責志工業務及記錄志工之出勤、服務態度、服務項目、優良事蹟等事宜，並填製志願服務人員資料卡(附件 1)，以有效管理志工服務績效。

(三) 完成志工教育訓練後發給志願服務證及服務紀錄冊，並就服務績效優良者，於適當場合頒發獎品、獎牌(狀)等並公開表揚。

1. 勤勉獎－參與本局租稅宣傳活動，熱忱服務者。

2. 三等獎－於本局從事志願服務滿五年，熱心公益無私付出者。

3. 二等獎－於本局從事志願服務滿十年，熱心公益無私付出者。

4. 一等獎－於本局從事志願服務滿十五年(含)以上，熱心公益無私付出者。

以上獎項每人原則一項為限。

(四) 志工服務年資滿 1 年、服務時數達 150 小時以上者，得申請認證服務績效。受理志工申請後，業務相關承辦人、志工督導及單位主管覈實審查後，於 7 日內發給志願服務績效證明書(附件 2)。

(五) 志工服務年資滿 3 年、服務時數達 300 小時以上者，得檢具 1 吋半半身照片 2 張、服務紀錄冊影本及相關證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。

(六) 臨時性志工於完成志工服務後，本局於 7 日內發予時數證明。

五、教育訓練：為提升志工服務專業，本局志工應接受下列訓練：

(一) 基礎訓練：內容包含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

享共計 6 小時，得以參加其他機關團體所舉辦之課程代替之，並應提供相關證明文件。

- (二)特殊訓練：強化志工稅務專業知能訓練共計 6 小時，針對稅務法令、新修稅法、各項申請書表填寫、納稅服務等各項諮詢作最完善而詳細的解說，以提供納稅人最佳的服務及提升機關形象。

六、志工協助辦理之工作：

- (一)協辦為民服務工作。
- (二)輔導納稅義務人填寫各項書表及維持秩序等服務。
- (三)協助服務櫃台各項諮詢服務。
- (四)引導納稅義務人至各櫃台或承辦人處洽辦業務。
- (五)協辦租稅教育與宣導活動。
- (六)其他適合運用志工之業務。

七、服務守則：

- (一)秉持「為民服務」、「助人最為快樂」之理念，奉獻心力、協助辦理納稅服務與租稅宣傳工作，做好民眾與稅捐機關橋樑。
- (二)對待納稅人如同親友，以真誠愛心服務，用「迅速、週到、確實、公平、方便、適度」為原則，虛心對待，全力以赴。
- (三)志工參與服務工作時，應服從服務單位辦理志工業務專責人員之指導並穿著服務背心及佩帶志願服務證，衣著整齊，按時簽到、退。
- (四)志工應依排定時間親自參與服務工作，如有請假需要時，須事先辦理，如有緊急情況，須知會辦理志工業務專責人員。
- (五)志工應充分瞭解自身工作內容及值勤注意事項，並確實遵守。
- (六)恪遵法令及不違反保密規定，並遵循稅務局一切服務規範，倘有違紀律或不法情事，經查明屬實者即予除名，並依法處理。

八、服務時間及方式：

- (一)服務時間原則上為上午 9 時 00 分至 12 時 00 分，下午 2 時 00 分至 5 時 00 分，得視實際情形酌予調整，以上、下午分次輪值方式為之。每次輪值服務時數不可少於 3 小時，且為方便統計時數及公平起見，值勤時間不滿 45 分鐘者，不予採計。另於各項稅款開徵期間、辦理租稅宣導活動或其他業務較繁忙期間，得增加志工人數或洽商志工延長服務時間。
- (二)請確實依輪值表值勤，不可擅自更改值勤時間。
- (三)請依實際到達服務時間簽到及簽退，如有發現不實者，除服務時數依實際值勤時間計算者外，將列入年度志工考核之依據。
- (四)經排定之輪值人員如因故無法出勤，應事先覓妥代理人，並通知服務單位辦理志工業務專責人員，必要時得尋求服務單位辦理志工業務專責人員協助調班、安排代理人事宜。
- (五)因特殊事故需暫停服務者，得予請假，以 3 個月為限，並得延長一次。

九、凡符合下列之一者，本局得予以停止其服務工作：

- (一)因故不克兼顧本局服務工作者。

- (二)連續三個月未參與輪值服務或未盡職責者。
- (三)租稅宣傳活動或輪值三次無故缺席者。
- (四)違法犯紀，行為不良，有損本局聲譽者。
- (五)請假總時數達該服務年度排班總時數 1/2 者。

十、考核方式：

- (一)服務單位辦理志工業務專責人員應於每年 12 月底前就志願服務人員之出勤紀錄、服務情形與團隊精神等項目進行考核，並填報志願服務隊志工考核表(附件 3)以有效管理志工服務績效。
- (二)志工有不當行為事實發生時，得由各運用單位隨時提送彙報。

十一、經費：年度相關經費由納稅服務科相關經費項下支應。

十二、本辦法未規定事項，依志願服務法等相關規定辦理，並經報奉局長核定後實施，修正時亦同。