

# 臺東縣稅務局志工招募計畫

## 第一章 緣起

我國 65 歲以上高齡人口占總人口比率在 2025 年正式超過 20%。這意味著每 5 個人中就有 1 位是 65 歲以上的老年人，台灣已正式跨入國際定義的「超高齡社會」，根據內政部戶政司最新人口金字塔推估，65 至 69 歲（含 70 歲初）是目前高齡人口中占比最高的年齡組，約占總人口的 7% 至 8% 左右（約 170 萬至 180 萬人）。此年齡層多為「戰後嬰兒潮」世代，是近年來老年人口快速成長的主要動力（70 歲以上人口數約占總人口的 12.5% 至 13%（逾 290 萬人）；其中，75 歲以上長者約有 172 萬人。），可透過志工服務，成為支撐台灣社會的新亮點。因 65 至 69 歲（含 70 歲初）是目前高齡人口中占比最高的年齡組，這個年齡組的人口出生於二次戰後，教育程度已較二次戰前出生的世代大幅提升。且受惠於國民義務教育，65 至 69 歲（含 70 歲初）族群的不識字率已極低，大學以上學歷者更約占 15% 至 20% 左右，且如曾任職於臺東稅務局之退休人員，具備深厚專業，能提供高價值的服務。因此，鼓勵退休人員加入臺東縣稅務局的志工團隊成為「諮詢志工」，除將經驗傳承給現職服務人員外，更能以豐富的人生經歷為基礎，提供民眾感同身受的優質服務。

另針對在職或退休員工之子女或家屬推廣志工服務資訊，係因目前的學生（國高中至大學）多有參與志工需求，學生需要具體的主題式服務，且提供官方認可的志願服務證明。透過學生志工的參與，與高齡志工互相結合，成為推動世代間共融的動力。

## 第二章 服務目標

- 一、 提供專業知識：由退休志工協助現職同仁處理諮詢，並將其寶貴的實務經驗編撰成「民眾常見問題指引」，達成局內知識的永續傳承。
- 二、 提供「青銀協作」服務模式：讓學生志工（子女或家屬）與高齡志工（退休員工）配對服務。透過學生協助、長者提供專業引導，提高民眾滿意度。
- 三、 提升服務溫度：透過志工第一線的引導與分流，減少民眾等候時間，且利用高齡志工豐富的人生經歷，提供具備同理心的專業服務，提升臺東縣稅務局的親民形象。
- 四、 藉由導入退休與學生志工，建構一個「專業傳承、世代共好」的稅務服務，提升臺東縣稅務局的服務效率與親民形象。

**第三章招募對象：** 本局屆退人員及具熱誠之青年或大專院校學生。

**第四章服務時間：** 學生志工招募時間為寒、暑假期間

每週一至五上午 09:00-12:00 及下午 13：00-16：000。

**第五章 服務福利：** 提供志願服務紀錄冊時數認證、投保意外險及購物禮券。