

新竹縣政府106年推動「友善職場」員工協助方案執行計畫

106年04月06 日府人企字第1060007916 號函訂定

壹、依據：

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、新竹縣政府暨所屬機關學校員工協助方案。
- 三、105年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑結果報告、本府105年度員工協助方案調查統計分析及檢討報告。

貳、目的：

- 一、為提升新竹縣政府(以下簡稱本府)各處主管對所屬同仁需求之敏感度、即時發現可能影響工作效能之相關問題，協助同仁改善其工作表現。
- 二、為協助本府同仁解決生活、人際及職場問題所引起的困擾，維護其身心健康及建立組織健康之心理環境，營造互動良好之組織文化，強化團隊之向心力，進而提升機關整體競爭力。
- 三、配合縣長施政理念及因應同仁需求建立合宜之員工協助機制。

參、服務對象：新竹縣政府(以下簡稱本府)暨所屬各機關學校員工(含公務人員、教育人員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛及臨時人員等)。

肆、實施期程：自民國106年1月1日至106年12月31日止。

伍、方案導入方式：

- 一、針對不同層級、性別、對象及共同需求人員辦理有效及多元之導入措施如下：

- 1、利用本府固定主管會報以及行動拜訪個別主管方式，加強主管層級及對於員工協助方案之認知及支持。
- 2、運用「新進人員師徒薪傳」執行方案，讓新進人員報到時即接收員工協助方案相關訊息。
- 3、利用辦理教育訓練或講習活動中，就員工協助方案內容進行介紹。
- 4、透過本處網站「員工協助」專區、公文、e-mail 方式，宣導員工協助相關訊息，提供各項協助措施資訊、處理流程、申請表件、各面向諮詢服務資源及管道。
- 5、自製「本縣員工協助方案宣導微電影」，與本縣各機關學校網站連結，加強宣導效果。

二、強化主管人員及人事人員對員工協助方案整體性的瞭解之措施如下：

- 1、辦理本府各單位及所屬機關學校承辦人員之員工協助方案專業職能訓練，以提升整體性之瞭解。
- 2、精進本府EAPs達人工作圈，發揮關懷協助同仁之功能。

陸、服務內容：

服務面向	服務類別	服務提供方式	辦理期程
個人層面	心理	幸福愛學習專題（講座）	106 年 4 月至 9 月
		生活安排與調適（講座）	106 年 4 月至 9 月

	心理	工作適應（團體諮商）	106年1月至12月
		簡式健康量表檢測	106年1月至12月
		心理紓壓健康講座	106年1月至12月
		心情魔法師信箱	106年1月至12月
		免費心理諮商服務（個人諮商）：心塘諮詢顧問有限公司	106年1月至12月
	法律	設置法律諮詢室：本府綜合發展處法制科提供專業法律諮詢	106年1月至12月
		免費法律諮詢服務：蔡甫欣律師事務所	106年1月至12月
		「律師 online 法扶無所不在」：財團法人法律扶助基金會新竹分會每週二下午2時至下午5時提供視訊法律諮詢服務	106年1月至12月
		法律專題演講	106年1月至12月
	醫療	養肌防老活力趴趴 go（講座）	106年4月至9月
		運動保健講座	106年4月至6月
		多元運動社團成立	106年1月至12月
	財務	生活有得靠-談理財規劃（講座）	106年4月至9月
	其他	客語認證班	106年4月至6月

		新進同仁師徒制	106年1月至12月
組織及管 理層面	組織	組織變革-管理人員之專業訓練	依實際需求辦理
	管理	團隊建立之技巧-管理人員之專業訓練	依實際需求辦理
其他		精進 EAPs 達人工作圈	106年1月至12月
		第一線主管敏感度訓練	106年1月至12月

柒、訂製員工協助方案處理流程：

- 一、本府員工協助方案服務流程，依個案性質分為「一般」、「危機」及「非自願性」等，分別訂製處理流程（如附件1、附件2、附件3），並由單位主管或副主管為召集人，各業務主管及資深同仁組成常設性危機事件處理專案小組，於發現所屬同仁有自傷（殺）、傷人或嚴重情緒困擾等情況時，由危機事件處理專案小組及員工協助方案(EAPs)人員介入予以協助與關懷。
- 二、法律、財務、健康、管理等諮詢服務流程圖及工作壓力量檢測作業流程（如附件4、附件5）。
- 三、各單位之主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，在同仁面臨影響工作效能之相關問題時，適時提供本方案相關服務資訊，並協助轉介，俾利其尋求協助。

四、為受理員工申請各面向諮詢、諮商或輔導服務及協助處理，訂製以下相關流程及表件：

1. 「新竹縣政府員工關懷與協助-諮詢服務需求申請表（如附件6）」
2. 「新竹縣政府員工協助方案轉介摘要表（如附件7）」
3. 「新竹縣政府個別協談紀錄表（如附件8）」
4. 「新竹縣心理諮商服務須知（如附件9）」
5. 「新竹縣政府員工協助方案員工諮詢滿意度調查表（如附件10）」
6. 「新竹縣社區心理諮商（詢）日程表（如附件11）」
7. 「新竹縣政府員工個人諮詢協助資源一覽表（如附件12）」
8. 「新竹縣106年1月至12月法律扶助律師輪值時間表（如附件13）」。

捌、倫理責任：

各單位辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益：

- 一、同仁求助於本方案（計畫）之決定應出於個人自由意志。
- 二、本方案各項服務程序之制訂與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均應全程永久保密，並由本府人事處專人專卷保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供任何單位或他人。

玖、考核：

辦理滿意度調查及工作檢討會，作為調整本計畫相關措施，以符合同仁需求。

拾、經費：

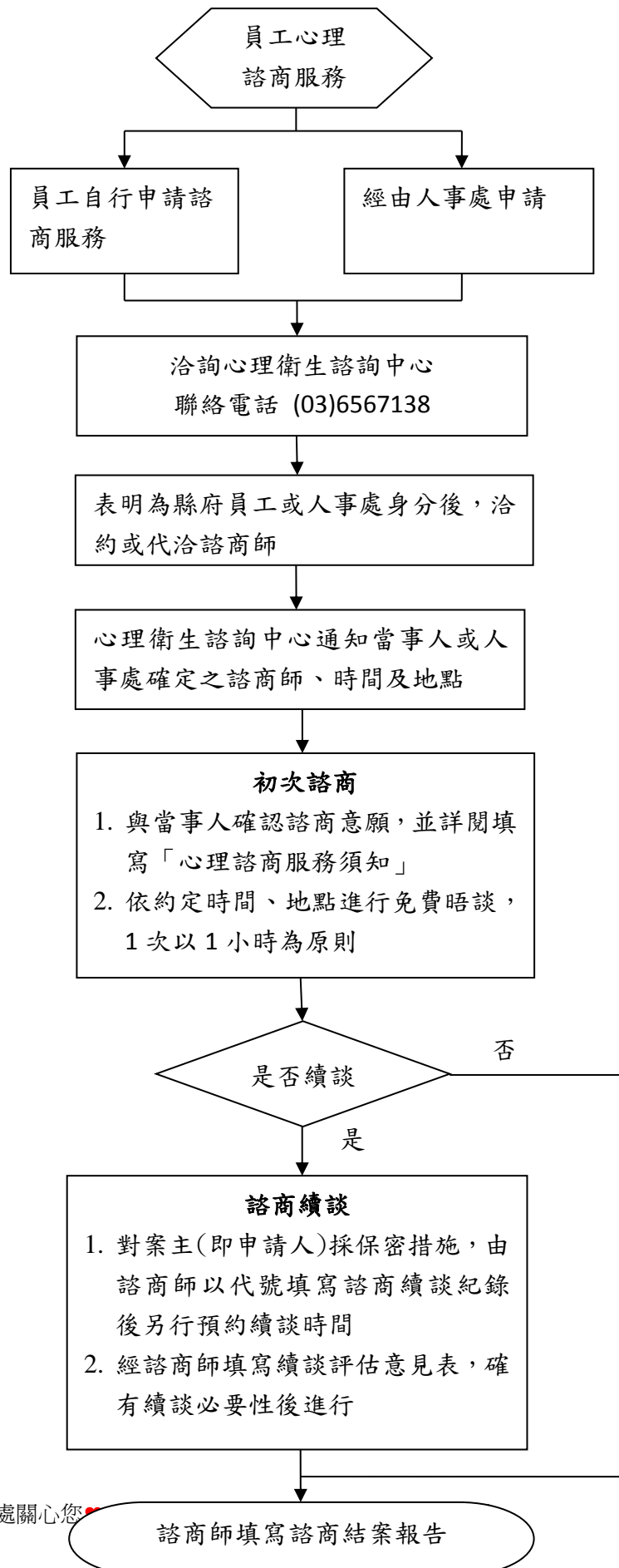
執行本計畫所需費用，由各單位於年度相關經費預算項下勻支。

拾壹、獎勵：

執行本計畫著有績效人員，得依本府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表等相關規定，酌予適當獎勵。

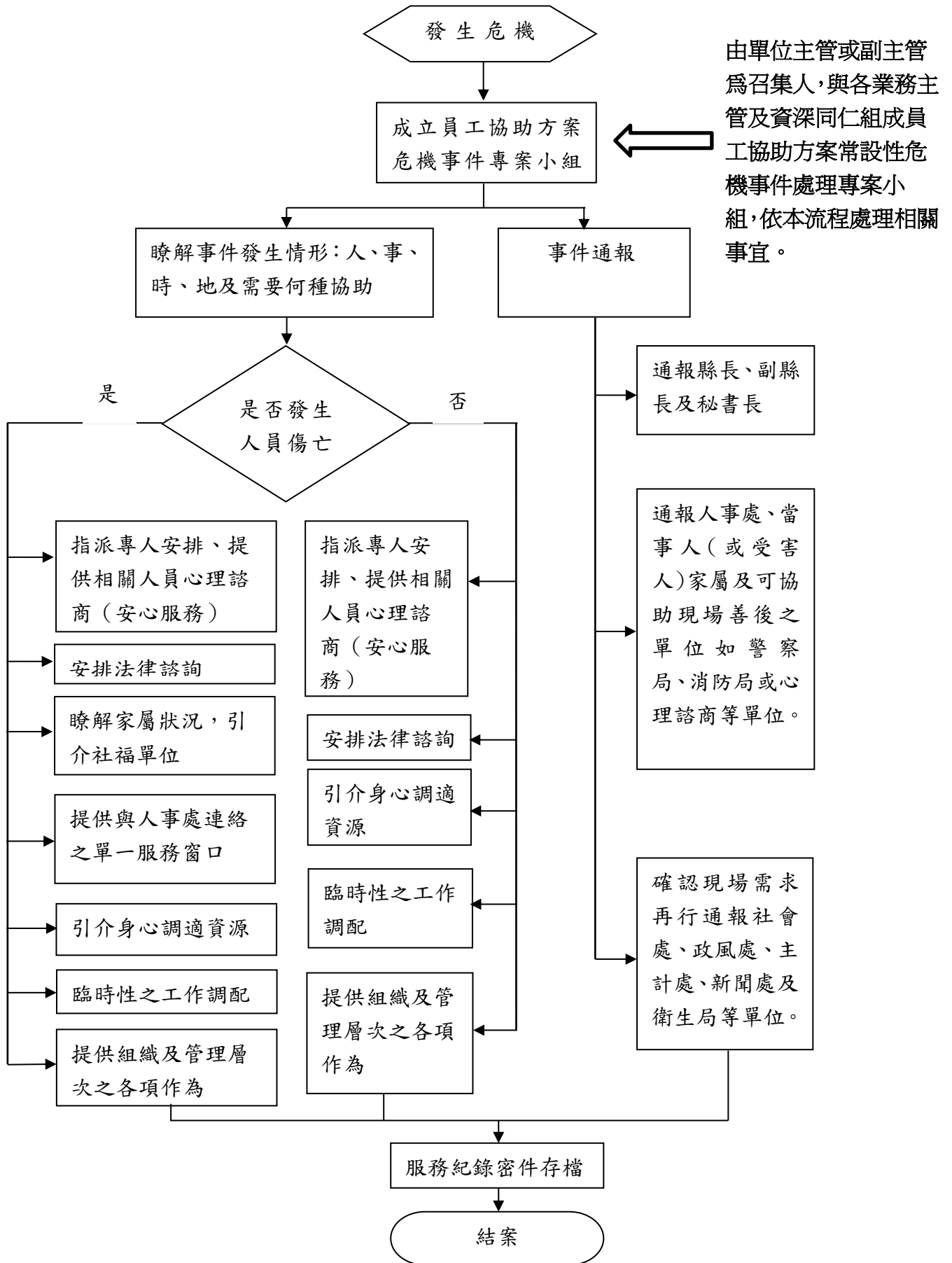
拾貳、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。

新竹縣政府員工心理諮商服務流程圖

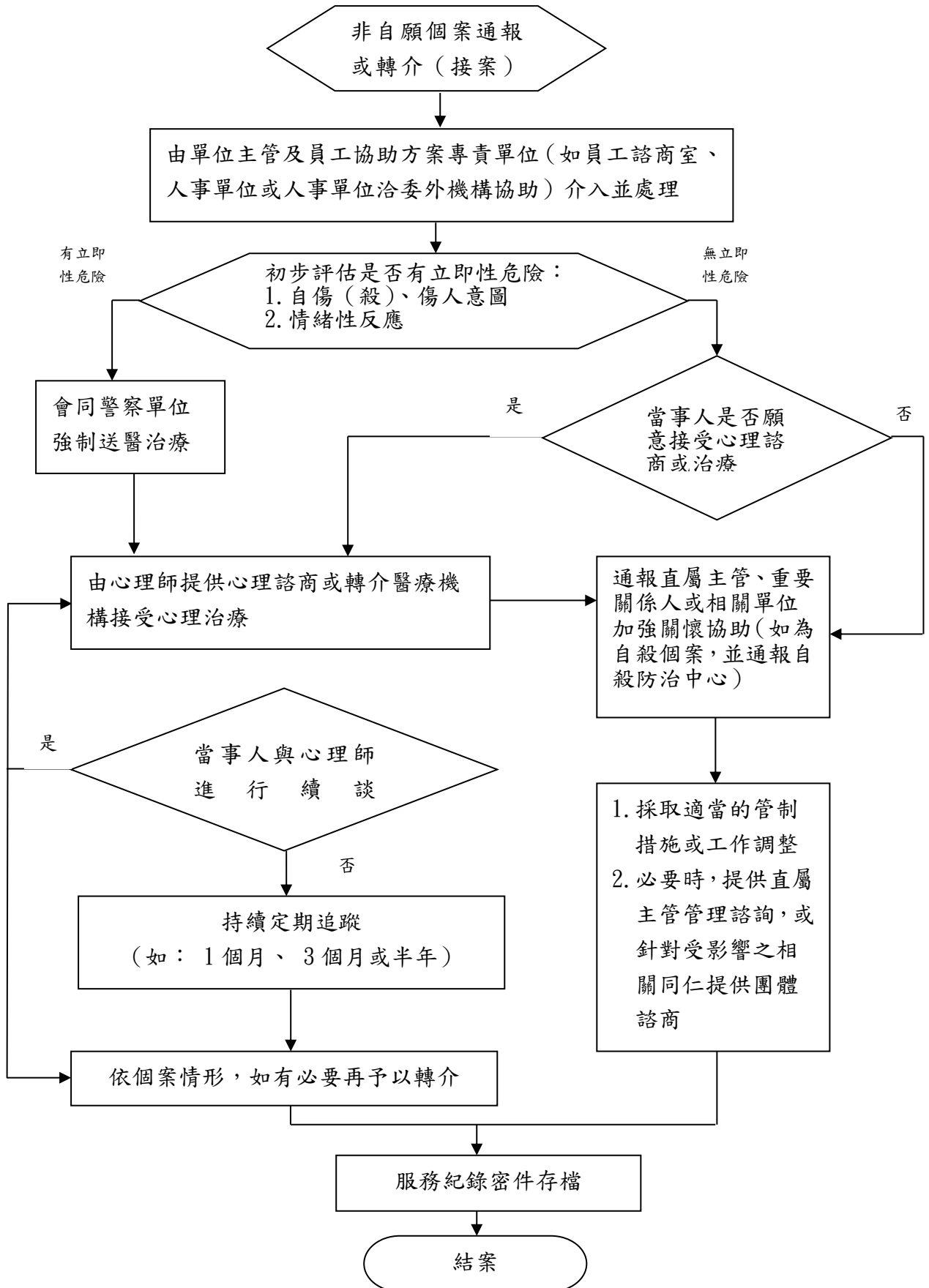


連繫窗口：
人事處企劃科
電話:5518101
轉 3856

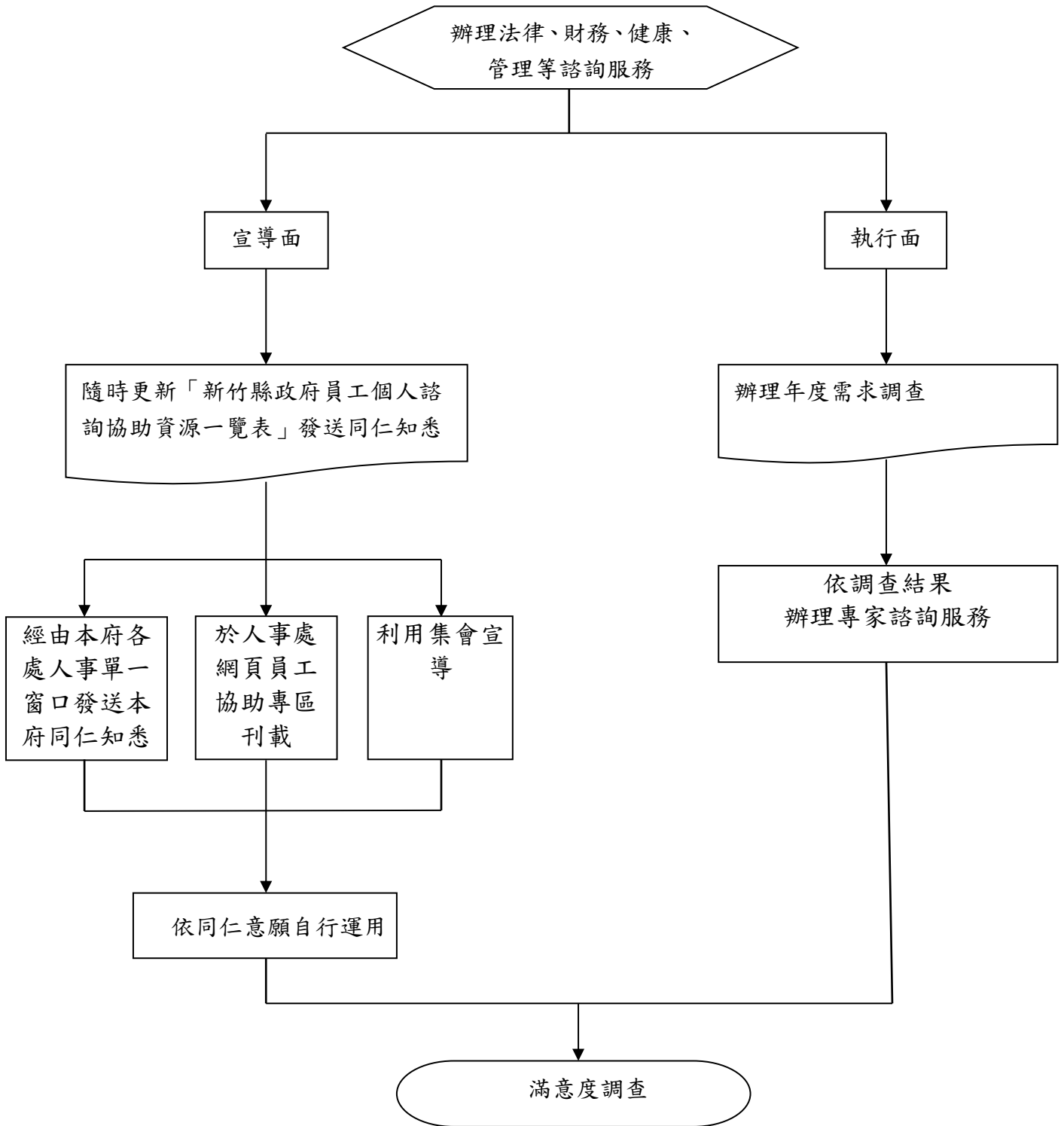
新竹縣政府員工協助方案-危機個案處理流程圖



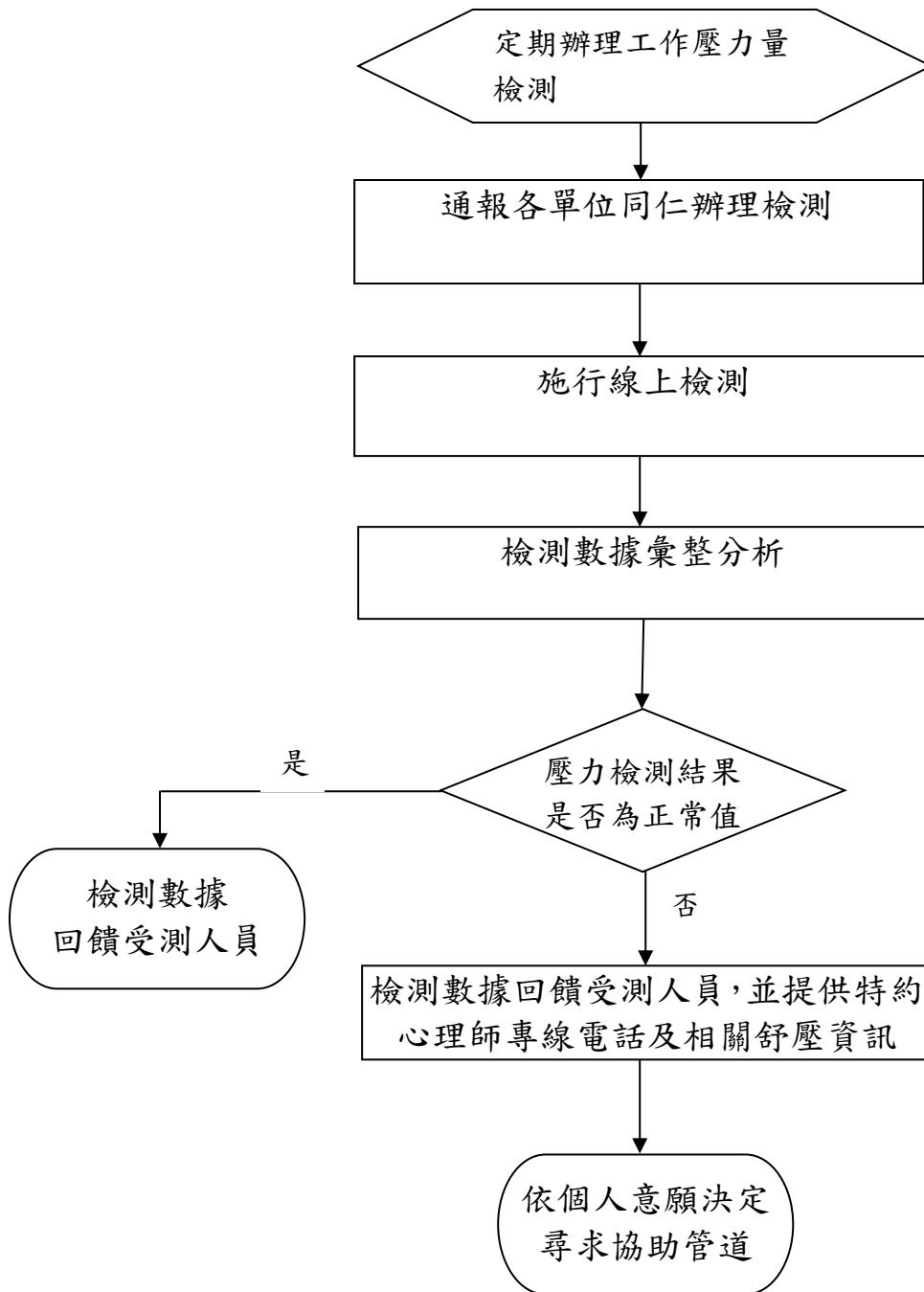
新竹縣政府員工協助方案-非自願個案處理流程圖



法律、財務、健康、管理等諮詢服務流程圖



工作壓力量檢測作業流程



新竹縣政府員工關懷與協助-諮詢服務需求申請表

服務單位 (處、科)	人事處«科別»科	申請日期	年 月 日
請人	«姓名»	電話分機	«分機»
第一部分：諮詢服務需求【請依您的實際需求，於方格內勾選(填)】			
心理諮詢 服務	<input type="checkbox"/> 生涯工作 <input type="checkbox"/> 家庭婚姻 <input type="checkbox"/> 親子教養 <input type="checkbox"/> 兩性情感及人際關係		
	<input type="checkbox"/> 其他(請說明：_____)		
	申請人需求支援建議：		
	<input type="checkbox"/> 提供網路線上支援 <input type="checkbox"/> 安排諮詢議題之專家 <input type="checkbox"/> 相關諮詢專線		
法律諮詢 服務	<input type="checkbox"/> 買賣糾紛 <input type="checkbox"/> 車禍賠償 <input type="checkbox"/> 家庭婚姻		
	<input type="checkbox"/> 財產繼承 <input type="checkbox"/> 民刑事議題諮詢		
	<input type="checkbox"/> 其他(請說明：_____)		
	申請人需求支援建議：		
財務諮詢 服務	<input type="checkbox"/> 保險議題 <input type="checkbox"/> 稅務議題 <input type="checkbox"/> 理財議題 <input type="checkbox"/> 債務議題		
	<input type="checkbox"/> 其他(請說明：_____)		
	申請人需求支援建議：		
	<input type="checkbox"/> 提供網路線上支援 <input type="checkbox"/> 安排諮詢議題之專家 <input type="checkbox"/> 相關諮詢專線		
健康諮詢 服務	<input type="checkbox"/> 女性健康議題 <input type="checkbox"/> 男性健康議題 <input type="checkbox"/> 嬰幼兒保健		
	<input type="checkbox"/> 年長者醫療照護議題 <input type="checkbox"/> 第二醫療諮詢服務		
	<input type="checkbox"/> 其他(請說明：_____)		
	申請人需求支援建議：		
<input type="checkbox"/> 提供網路線上支援 <input type="checkbox"/> 安排諮詢議題之專家 <input type="checkbox"/> 相關諮詢專線			
第二部分：團體諮詢服務需求【限主管職務勾選(填)】			
管理諮詢 服務	<input type="checkbox"/> 團隊帶領技巧議題 <input type="checkbox"/> 同仁關懷服務議題 <input type="checkbox"/> 人員管理議題		
	<input type="checkbox"/> 其他(請說明：_____)		
	申請人需求支援建議：		
<input type="checkbox"/> 提供網路線上支援 <input type="checkbox"/> 聘請專業人士培訓實務經驗			

附表 7

新竹縣政府員工協助方案轉介摘要表

一、轉介諮商基本資料			
個案編號		姓名	
轉介單位		轉介時間	年 月 日
諮商地點		連絡電話	
預約諮商時間	年 月 日 上 (下) 午 時 分	填表人	
申請方式	<input type="checkbox"/> 現場申請 <input type="checkbox"/> 電話申請 <input type="checkbox"/> 傳真申請 <input type="checkbox"/> 網路申請		
諮詢種類	<input type="checkbox"/> 個別面談 <input type="checkbox"/> 團體諮詢(兩人以上)		
申請類別	<input type="checkbox"/> 心理諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 理財諮詢 <input type="checkbox"/> 其他_____		
<p>專業諮商單位（機構）受理人員：_____（簽名）</p> <p>附註：</p> <p>1、本諮詢服務基於當事人權益及諮商專業倫理保密原則辦理。</p> <p>2、本表保存 10 年並保密。</p>			

附表 8

新竹縣政府個別協談紀錄表

基本資料			
個案編號		姓名	
服務單位		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
出生日期	年 月 日	到職日期	年 月 日
連絡電話			
輔導諮詢紀錄			
次數	日期	諮詢人員	諮詢內容
	年 月 日		
	年 月 日		
	年 月 日		
	年 月 日		
	年 月 日		

※備註：本表保存 10 年並保密。

新竹縣心理諮商服務須知

- 一、服務時間：採預約制度，以心理衛生中心與當事人約定之時間為主。
- 二、服務方式：本服務主要為提供心理衛生諮商服務，所有服務皆為免費。心理諮商乃案主有意願接受心理諮詢，並經案主與諮詢員（醫師/心理師）就諮詢之目的所進行之服務。
- 三、服務內容：
- （一）工作適應：如工作中人際關係、與上司部屬關係、生涯規劃…
 - （二）生活適應：婚姻、家庭、感情、人際等…
 - （三）心理困擾：自我瞭解、情緒與壓力調適、精神官能症、酒藥癮諮商等…
- 四、服務說明：
- （一）本中心諮詢員（醫師/心理師）之服務本著專業倫理之精神，對於執行業務所知悉或持有之個案當事人之秘密將會遵守保密原則。但遇下列情形則不在保密之範圍：1. 有危及自己、他人的生命或公共安全等情況時2. 未成年當事人晤談，需徵詢監護人同意3. 其他法律要求事項除非是基於醫療上與醫師及其他醫療人員的相關討論或是諮詢員在接受督導下與督導者進行醫療上討論外，不會公開任何有關與您晤談的資料。若有其他情境下需要討論相關晤談資料時，諮詢員將會先徵求您的同意。
 - （二）晤談每次為五十分鐘，請依預約時間準時到達晤談室。預約後若因故未能前來，請於24小時前以電話告知心理衛生中心。
 - （三）轉介服務：本服務主要以提供心理衛生諮詢為主，若需要進行更進一步之會談與治療，諮詢員會建議或協助轉介至您熟悉或居住地附近之醫療院所。
 - （四）為避免干擾諮商服務之進行，請於晤談時暫時將電子通訊器材關機。

本人已詳閱「心理諮商服務須知」，並願意配合心理諮商之各項服務規範

諮詢者簽名：

日 期： / /

新竹縣政府員工協助方案員工諮詢滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為了讓員工諮詢服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與與寶貴的意見，謝謝。

新竹縣政府人事處 敬上

一、您的基本資料：

您的性別是 _____；

您協談的協助單位人員姓名為 _____

您與該協助單位人員共協談 _____次

協談方式：面對面協談：_____次；電話協談：_____次

諮詢日期：_____年____月____日

二、下列問題請您依同意的程度勾選：

非常不同意 1. 2. 3. 4. 5 非常同意

在諮詢過程中，諮詢人員用心的參與和投入。 1 2 3 4 5

2. 與諮詢人員協談後，您的情緒能獲得紓解。 1 2 3 4 5

3. 在諮詢過程中，您認為諮詢人員能瞭解您的心情感受。 1 2 3 4 5

4. 諮詢後，使您對問題有更清楚的瞭解。 1 2 3 4 5

5. 諮詢過程中，您認為諮詢人員能瞭解您的問題癥結。 1 2 3 4 5

6. 諮詢後，對您的問題解決有幫助。 1 2 3 4 5

7. 您對本機關諮詢制度滿意。 1 2 3 4 5

8. 您認為諮詢制度值得繼續實施。 1 2 3 4 5

9. 您覺得諮詢過程對您最大的幫助是什麼？

10. 您對本機關諮詢業務之其他建議：

填寫日期： _____年 _____月 _____日

附表 11

新竹縣社區心理諮商（詢）日程表

實施方式：

新竹縣政府衛生局心理衛生中心預約電話：6567138


1. 委由醫師或心理師支援每週心理諮商服務
2. 卓越志工協助人員簽到及相關事宜。
3. 實施地點、時間：


諮商地點	月份	星期	時間
新竹縣衛生局 (竹北)	2~6月	四	14:00至16:00
	7~12月	五	14:00至16:00
新竹縣 生命線協會 (竹東)	2~12月	四	14:00至16:00

- 新竹縣衛生局：新竹縣竹北市光明七街一號
- 新竹縣生命線協會：新竹縣竹東鎮竹榮街10號

諮詢人員需具有執業登錄（醫師或心理師）。

新竹縣政府員工個人諮詢協助資源一覽表

諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
心理諮詢	生活危機調適、人際關係、情緒管理等問題之心理諮詢服務	<p>內部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新竹縣政府衛生局心理衛生中心：6567138 ● 新竹縣家庭教育中心諮詢專線：412-8185 <p>外部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 生命線協助專線：1995(請救救我，24H) ● 衛生福利部 24 小時安心專線：0800-788-995(請幫幫 救救我) ● 張老師全球資訊網 (http://www.1980.org.tw/web3-20101110/main.php?customerid=3) email：1980@1980.org.tw 協助專線 1980（依舊幫我） ● 台灣心理諮商資訊網 (http://www.heart.net.tw/) ● 財團法人董氏基金會（提供憂鬱情緒篩檢量表） (http://www.jtf.org.tw/psyche/melancholia/overblue.asp) ● 心塘諮詢顧問有限公司每人每年 3 次免費心理諮商服務 專線：5585210、0978-620462 郵件預約：story8071@gmail.com 

諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
法律諮詢	生活上購屋、租屋或其他買賣契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務	<p>內部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新竹縣政府綜合發展處法制科 預約電話：5518101 分機 3996 地點：綜合發展處法制 3 樓法律諮詢室 時間：星期五下午 14:30-16:00 是日須事先排隊登記 ● 新竹縣 106 年 1 月至 12 月法律扶助律師輪值時間表（如附件） <p>外部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「律師 online 法扶無所不在」財團法人法律扶助基金會新竹分會每週二下午 2 時至下午 5 時提供視訊法律諮詢服務 http://www.laf.org.tw/index.php?action=location&Sn=447 如有相關問題，請聯絡新竹分會(03)525-9882 ● 蔡甫欣律師事務所免費法律諮詢 服務電話：5504739 e-mail：morlyy.tw@yahoo.com.tw 

諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
財務諮詢	理財、購屋規劃及節稅等諮詢服務	<p>內部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 稅務問題諮詢服務：新竹縣政府稅捐稽徵局 免費服務專線 0800-366969 網址： http://www.chutax.gov.tw/core/main/index.php  <p>外部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 北區國稅局各項國稅諮詢：0800-000321 ● 行政院人事行政總處公務福利 e 化平台 教員工團體意外保險 (https://eserver.dgpa.gov.tw/) ● 國民旅遊卡特約銀行(玉山銀行) 諮詢服務電話：02-25871313#5908 ● 築巢優利貸：公教員工購屋貸款 0800-036-599
健康諮詢	包括戒菸、母乳哺育、飲食營養、運動減重、用藥安全、防疫、各項	<p>內部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新竹縣政府衛生局 <ol style="list-style-type: none"> 1. 戒菸服務諮詢：5518160#138 2. 菸害諮詢專線：6562325 3. 母乳哺育諮詢：5519065 4. 減重諮詢：5518160#281 5. 食品安全諮詢：5518160#222 6. 防疫諮詢：5518160#205

諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
健康諮詢	衛教以及健康檢查等諮詢服務	<p>外部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 公務福利 e 化平台-健康 99 特約院所： https://eserver.dgpa.gov.tw/hospital/hospital-list.aspx?id=30 <ol style="list-style-type: none"> 1. 國立臺灣大學醫學院附設醫院竹東分院 2. 天主教仁慈醫療財團法人仁慈醫院（湖口鄉） 3. 財團法人馬偕紀念醫院新竹分院（新竹市） 

附表 13

新竹縣 106 年 1 月至 12 月法律扶助律師輪值時間表					
服 務 時 間			服 務 地 點	法 律 扶 助 顧 問 姓 名	備 註
月	日	時 段			
1	6	14 : 00	竹東鎮公所 3 樓調解室	黃 金 源	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	鄒 玉 珍	
		16 : 00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	蘇 明 淵	
1	13	14 : 00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	朱 昭 勳	
				黃 正 琪	
1	20	14 : 00	竹東鎮公所 3 樓調解室	林 思 銘	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	柴 健 華	
		16 : 00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	曾 肇 昌	
2	3	14 : 00	竹東鎮公所 3 樓調解室	蔡 甫 欣	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	陳 智 義	
		16 : 00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	王 志 陽	
2	10	14 : 00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	陳 偉 民	
				盧 元 琪	
2	17	14 : 00	竹東鎮公所 3 樓調解室	張 玉 琳	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	彭 亭 燕	
		16 : 00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	洪 惠 平	
2	24	14 : 00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	許 美 麗	
				吳 國 源	
		16 : 00			

3	3	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	鍾 添 錦	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	李 美 惠	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	許 修 齊	
3	10	14:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	任 秀 妍	
				徐 宏 澤	
3	17	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	蔡 伊 雅	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	林 進 塗	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	林 詮 勝	
3	24	14:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	劉 雅 萍	
				徐 原 本	
3	31	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	黃 敬 唐	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	曾 能 煜	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	何 家 怡	
4	7	14:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	沈 政 雄	
				魏 翠 亭	
4	14	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	廖 宜 祥	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	黃 振 洋	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	王 彩 又	
4	21	14:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	黃 賜 珍	
				陳 恩 民	
		16:00			

4	28	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	洪 坤 宏	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	鄭 三 川	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	彭 首 席	
5	5	14:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	潘 秀 華	
				吳 聖 欽	
5	12	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	曾 俊 龍	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	彭 成 青	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	葉 鈞	
5	19	14:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	唐 琪 瑤	
				龍 其 祥	
5	26	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	廖 宜 庭	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	謝 孟 儒	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	曾 肇 昌	
6	2	14:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	張 運 弘	
				姜 宜 君	
6	9	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	林 思 銘	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	蘇 明 淵	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	曾 桂 釵	
6	16	14:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	朱 昭 勳	
				彭 亭 燕	
6	23	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	黃 金 源	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	鄒 玉 珍	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	林 進 塗	

6	30	14:00	本府前棟大樓3樓法律諮詢室	王 志 陽	
					任 秀 妍
7	7	14:00	竹東鎮公所3樓調解室	陳 偉 民	
			湖口鄉公所4樓調解室	柴 健 華	
		16:00	本府前棟大樓3樓法律諮詢室	陳 智 義	
7	14	14:00	本府前棟大樓3樓法律諮詢室	盧 元 琪	
					李 美 惠
7	21	14:00	竹東鎮公所3樓調解室	鍾 添 錦	
			湖口鄉公所4樓調解室	洪 惠 平	
		16:00	本府前棟大樓3樓法律諮詢室	許 美 麗	
7	28	14:00	本府前棟大樓3樓法律諮詢室	何 家 怡	
					許 修 齊
8	4	14:00	竹東鎮公所3樓調解室	蔡 伊 雅	
			湖口鄉公所4樓調解室	徐 宏 澤	
		16:00	本府前棟大樓3樓法律諮詢室	吳 國 源	
8	11	14:00	本府前棟大樓3樓法律諮詢室	林 詮 勝	
					劉 雅 萍
8	18	14:00	竹東鎮公所3樓調解室	張 玉 琳	
			湖口鄉公所4樓調解室	曾 能 煜	
		16:00	本府前棟大樓3樓法律諮詢室	黃 振 洋	
8	25	14:00	本府前棟大樓3樓法律諮詢室	黃 敬 唐	
					徐 原 本
9	1	14:00	竹東鎮公所3樓調解室	蔡 甫 欣	
			湖口鄉公所4樓調解室	彭 成 青	
		16:00			

			本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	魏 翠 亭	
9	8	14 : 00 16 : 00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	潘 秀 華	
				沈 政 雄	
9	15	14 : 00 16 : 00	竹東鎮公所 3 樓調解室	廖 宜 祥	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	謝 孟 儒	
			本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	吳 聖 欽	
9	22	14 : 00 16 : 00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	王 彩 又	
				陳 恩 民	
9	29	14 : 00 16 : 00	竹東鎮公所 3 樓調解室	廖 宜 庭	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	葉 鈞	
			本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	洪 坤 宏	
10	6	14 : 00 16 : 00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	唐 琪 瑤	
				曾 俊 龍	
10	13	14 : 00 16 : 00	竹東鎮公所 3 樓調解室	黃 金 源	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	鄒 玉 珍	
			本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	黃 賜 珍	
10	20	14 : 00 16 : 00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	龍 其 祥	
				彭 首 席	
10	27	14 : 00 16 : 00	竹東鎮公所 3 樓調解室	鍾 添 錦	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	鄭 三 川	
			本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	曾 桂 釵	
11	3	14 : 00 16 : 00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	黃 正 琪	
				姜 宜 君	

11	10	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	蔡 伊 雅	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	洪 惠 平	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	張 運 弘	
11	17	14:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	李 美 惠	
		16:00		陳 偉 民	
11	24	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	張 玉 琳	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	曾 能 煜	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	徐 宏 澤	
12	1	14:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	魏 翠 亭	
		16:00		黃 振 洋	
12	8	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	蔡 甫 欣	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	彭 成 青	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	彭 亭 燕	
12	15	14:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	陳 智 義	
		16:00		洪 坤 宏	
12	22	14:00	竹東鎮公所 3 樓調解室	陳 恩 民	
			湖口鄉公所 4 樓調解室	謝 孟 儒	
		16:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	曾 俊 龍	
12	29	14:00	本府前棟大樓 3 樓法律諮詢室	黃 敬 唐	
		16:00		葉 鈞	

新竹縣政府內部控制制度作業層級自行評估表

_____年度

自行評估單位：人事處

作業類別(項目)：新竹縣政府推動員工協助方案(計畫)

評估日期：____年__月__日

評估重點	自行評估情形			評估情形說明
	符合	未符合	不適用	
<p>一、作業流程有效性</p> <p>(一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。</p> <p>(二) 內部控制制度是否有效設計及執行。</p>				
<p>二、辦理時效</p> <p>(一) 推動員工協助方案(計畫)</p> <p>1. 對員工協助方案執行情形進行需求評估及當年之滿意度調查。</p> <p>2. 利用多元管道宣導員工協助方案及實施計畫。</p> <p>3. 辦理工作檢討會，作為調整本方案相關措施，以符合同仁需求。</p> <p>(二) 員工協助個案件處理：</p> <p>1. 檢視各項資源是否需更新。</p> <p>2. 員工協助諮詢(商)單一連繫窗口是否有異動。</p> <p>3. 是否事先告知相關倫理規範及保密責任(含資料保存及調閱規定)。</p> <p>4. 諮詢(商)是否由專業人員進行協處及評估是否需續談。</p> <p>5. 轉介作業是否經當事人同意。</p> <p>6. 各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料是否專卷專人保管，及保密措施是否完備。</p>				
<p>結論/需採行之改善措施：</p>				
<p>填表人： _____ 複核： _____ 單位主管： _____</p>				

註：應根據評估結果於自行評估情形欄勾選「符合」、「未符合」或「不適用」；若有「未符合」情形，應於評估情形說明欄詳細說明，且於撰寫評估結論時一併敘明須採行之改善措施；若為「不適用」情形，應於評估情形說明欄敘明理由及是否須檢討修正評估重點。

新竹縣政府內部控制制度作業層級自行評估表

_____年度

自行評估單位：人事處

作業類別(項目)：新竹縣政府推動員工協助危機個案處理（未發生人員傷亡時使用）

評估日期：____年__月__日

評估重點	自行評估情形			評估情形說明
	符合	未符合	不適用	
一、作業流程有效性 (一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二) 內部控制制度是否有效設計及執行。				
二、成立常設性危機事件處理專案小組				
三、通報相關單位 (一) 縣長、副縣長、秘書長 (二) 相關單位（人事、政風、主計、新聞） (三) 心理諮商單位				
四、對當事人之關懷協助 (一) 提供心理諮商服務。 (二) 引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。 (三) 提供法律諮詢資源。 (四) 臨時替代性之工作人力投入。 (五) 臨時性之工作調整。				
五、對周邊同事之關懷協助提供同仁心理諮商資源				
六、對組織（及其相關人員）之關懷協助 (一) 引介團體諮商輔導，協助受影響單位，並重建工作信心及確認具體工作目標。 (二) 透過教育訓練或團體諮商等方式強化團隊內之溝通協調作業。 (三) 檢視通報之 SOP，予以補強。 (四) 對組織人員進行敏感度訓練，隨時關心同仁之狀況，必要時予以通報。				
結論/需採行之改善措施：				

填表人：

複核：

單位主管：

註：一、緊急危機事件之定義：(一) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。(二) 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。

二、各機關應根據評估結果於自行評估情形欄勾選「符合」、「未符合」或「不適用」；若有「未符合」情形，應於評估情形說明欄詳細說明，且於撰寫評估結論時一併敘明須採行之改善措施；若為「不適用」情形，應於評估情形說明欄敘明理由及是否須檢討修正評估重點。

新竹縣政府內部控制制度作業層級自行評估表

_____年度

自行評估單位：人事處

作業類別(項目)：新竹縣政府推動員工協助危機個案處理（發生人員傷亡時使用）

評估日期：_____年_____月_____日

評估重點	自行評估情形			評估情形說明
	符合	未符合	不適用	
一、作業流程有效性 (一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二) 內部控制制度是否有效設計及執行。				
二、成立常設性危機事件處理專案小組				
三、通報相關單位 (一) 縣長、副縣長、秘書長 (二) 相關單位（人事、政風、主計、新聞） (三) 110、119 (四) 心理諮商單位 (五) 家屬				
四、如發生人員受傷，對當事人之關懷協助 (一) 提供心理諮商服務。 (二) 引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。 (三) 提供醫療諮詢資源，協助相關事宜。 (四) 提供法律諮詢資源。 (五) 臨時替代性之工作人力投入。 (六) 臨時性之工作調整。 (七) 安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜。 (八) 對當事人家屬引介改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。				
五、如發生人員死亡，針對當事人之直系血親之關懷協助 (一) 安排接受心理諮商，引介悲傷輔導。 (二) 提供醫療諮詢資源，協助相關事宜。 (三) 安排法律諮詢，協助遺產及其他相				

新竹縣政府內部控制制度作業層級自行評估表

_____年度

自行評估單位：人事處

作業類別(項目)：新竹縣政府推動員工協助非自願性個案處理

評估日期：_____年_____月_____日

評估重點	自行評估情形			評估情形說明
	符合	未符合	不適用	
一、作業流程有效性 (一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二) 內部控制制度是否有效設計及執行。				
二、發生非自願性個案單位是否由單位主管及員工協助方案(EAP)人員介入協助與關懷。				
三、發生非自願性個案單位是否通報本府關懷小組協助處理與關懷。				
四、是否已針對初階主管人員進行員工協助方案內容之宣導及轉介技巧之訓練。				
五、經判斷有立即性危險時，是否視個案情況會同警察單位強制送醫治療辦理。				
六、當事人如不願意接受諮商，其直屬主管是否已採取適當的管制措施或工作調整。				
七、必要時，本府關懷小組是否提供直屬主管管理諮詢，或針對受影響之相關同仁提供團體諮商。				
結論/需採行之改善措施：				
填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____				

註：一、緊急危機事件之定義：(一) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。(二) 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。

二、各機關應根據評估結果於自行評估情形欄勾選「符合」、「未符合」或「不適用」；若有「未符合」情形，應於評估情形說明欄詳細說明，且於撰寫評估結論時一併敘明須採行之改善措施；若為「不適用」情形，應於評估情形說明欄敘明理由及是否須檢討修正評估重點。