

2021

新竹縣政府稅務局

員工協助方案宣導手冊



新竹縣政府稅務局人事室 編製

目錄

新竹縣政府稅務局員工協助方案 110 年度執行計畫.....	1
附件 1，新竹縣政府稅務局 110 年度員工協助方案需求調查	4
附件 2，新竹縣政府稅務局員工諮商轉介流程	6
附件 3，新竹縣政府稅務局員工協助方案非自願個案處理流程	7
附件 4，新竹縣政府稅務局危機個案處理流程	8
附件 5，新竹縣政府稅務局 EAP 小天使運作流程	9
附件 6，新竹縣政府稅務局員工協助服務需求申請表	10
新竹縣政府稅務局 EAP 小天使工作圈運作實施計畫.....	11
新竹縣政府稅務局員工職場霸凌防治與處理建議作為.....	12
新竹縣政府稅務局員工職場霸凌處理標準作業流程.....	13
Q&A	15

新竹縣政府稅務局員工協助方案 110 年度執行計畫

110 年 1 月 26 日核定，本局財稅內網編號 J42202102181799016 號公告

壹、依據

- 一、行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 函頒「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、本局 108 年 10 月 24 日核定，財稅內網編號 J42201910291476374 號公告「新竹縣政府稅務局員工協助方案推動計畫」及 110 年本局員工協助方案需求調查結果。

貳、目的

- 一、提升本局各單位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，使其能以健康的身心投入工作。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，協助同仁解決工作、生活及身心相關困擾，並建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提昇組織競爭力。

參、服務對象：本局全體員工。

肆、實施期程：自民國 110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日止。

伍、推動方式與期程、經費

編號	項目	內容	辦理期程	所需經費
一	需求調查	辦理員工協助方案需求調查	109 年 12 月 至 110 年 1 月	無
二	宣導方案	(一) 管理層次 於主管業務會報宣導，爭取首長支持及促進單位主管參與員工協助方案之意識。	110 年 1 月 至 12 月	無
		(二) 個人層次 1. 於各式集會場合、內部公告宣導，增進同仁對於員工協助方案的知悉情形。	110 年 1 月 至 12 月	無
		2. 於新進員工訓練場合	110 年 1 月	無

		進行宣導。	至 12 月	
三	提供服務	(一) 辦理各式法規宣導活動。 (二) 辦理社會關懷、地方稅節稅等主題講座。 (三) 購置國家文官學院每月一書，鼓勵同仁組成讀書會、促進團隊學習。 (四) 成立 EAP 互助團體，協助主管即時發現並解決問題。 (五) 提供員工協助方案各項諮詢服務，並視個案需求適時轉介相關專業單位。	110 年 1 月至 12 月 110 年 3 月至 8 月 110 年 3 月至 8 月 110 年 1 月至 12 月 110 年 1 月至 12 月	約 6000 元 約 9000 元 約 9100 元 無 無
四	評估成效	於各類活動結束後辦理滿意度調查，逐步改善方案內容並作為未來建置方案的參考依據	110 年 1 月至 12 月	無

註：為響應新竹縣政府員工協助方案資源共享政策，發揮綜效，辦理相關員工協助方案講座將一併向縣府人事處提出資源共享申請表，歡迎新竹縣政府暨所屬機關學校員工參與。

陸、制定本局員工協助方案相關表件

- 一、文件：新竹縣政府稅務局 110 年度員工協助方案需求調查
(附件 1)
- 二、流程
 - (一) 新竹縣政府稅務局員工諮商轉介流程 (附件 2)
 - (二) 新竹縣政府稅務局員工協助方案非自願個案處理流程
(附件 3)
 - (三) 新竹縣政府稅務局危機個案處理流程 (附件 4)
 - (四) 新竹縣政府稅務局 EAP 小天使運作流程 (附件 5)
- 三、表格：新竹縣政府稅務局員工協助服務需求申請表 (附件 6)

柒、倫理責任

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、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- 二、應確保同仁不會因為推介接受治療、諮商或醫療等個人問題而影響其工作、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，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

附件 1，新竹縣政府稅務局 110 年度員工協助方案需求調查

親愛的同仁您好：

為瞭解同仁對於本局員工協助方案之服務需求，請您對下列問題提供意見，以作為我們日後改進的參考。本問卷採不計名方式，且內容絕對保密，請您放心填答，感謝您的配合與協助！

第一部分：員工協助需求調查(以下為複選題，最多選3項)

1. 整體而言，您最希望員工協助方案提供哪方面的諮詢服務？

- ☐法律諮詢 ☐家庭關係 ☐財務諮詢 ☐心理健康 ☐醫療保健
☐工作職涯 ☐其他：_____

2. 就「法律諮詢」部分，您認為何者是目前最需要的服務？

- ☐消費糾紛(如買賣房屋、汽車、網購等) ☐財產問題(如遺產)
☐婚姻關係 ☐調解、民刑事訴訟 ☐其他：_____

3. 就「家庭關係」部分，您認為何者是目前最需要的服務？

- ☐親子教養 ☐婚姻關係 ☐年長者照顧與安養 ☐家庭暴力協助
☐其他：_____

4. 就「財務諮詢」部分，您認為何者是目前最需要的服務？

- ☐財務觀念建立 ☐債務協處 ☐稅務協處 ☐其他：_____

5. 就「心理健康」部分，您認為何者是目前最需要的服務？

- ☐職場心理困擾(如壓力調適、工作與生活平衡) ☐感情困擾(如性別關係)
☐情緒管理(如失眠、焦慮、憂鬱) ☐人際關係(如溝通技巧、衝突管理)
☐其他：_____

6. 就「醫療保健」部分，您認為何者是目前最需要的服務？

- ☐飲食營養 ☐運動保健 ☐煙癮酗酒 ☐癌症防治 ☐更年期衛教
☐其他：_____

7. 就「工作職涯」部分，您認為何者是目前最需要的服務？

☐工作適應(如職場人際關係、工作倦怠) ☐職涯規劃 ☐工作輔導

☐退休生涯規劃 ☐其他：_____

8. 就「人事法規諮詢服務」部分，您最希望人事室辦理哪方面的講座或活動？

☐退休撫卹 ☐任免陞遷 ☐差假服務 ☐國民旅遊卡 ☐其他：_____

第二部分：其他建議事項

第三部分：基本資料

1. 性別：☐男 ☐女

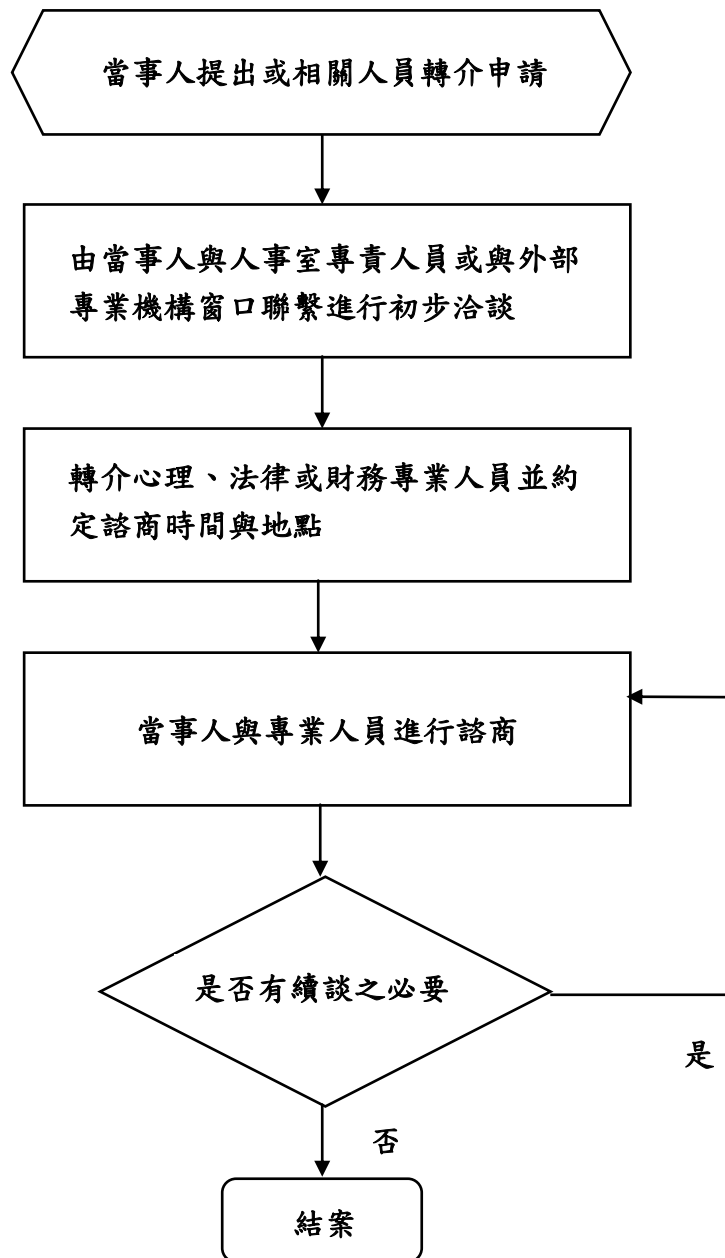
2. 年齡：☐29歲以下 ☐30-39歲 ☐40-49歲 ☐50-59歲 ☐60歲以上

3. 學歷：☐高中（職）以下 ☐專科 ☐大學 ☐碩士 ☐博士

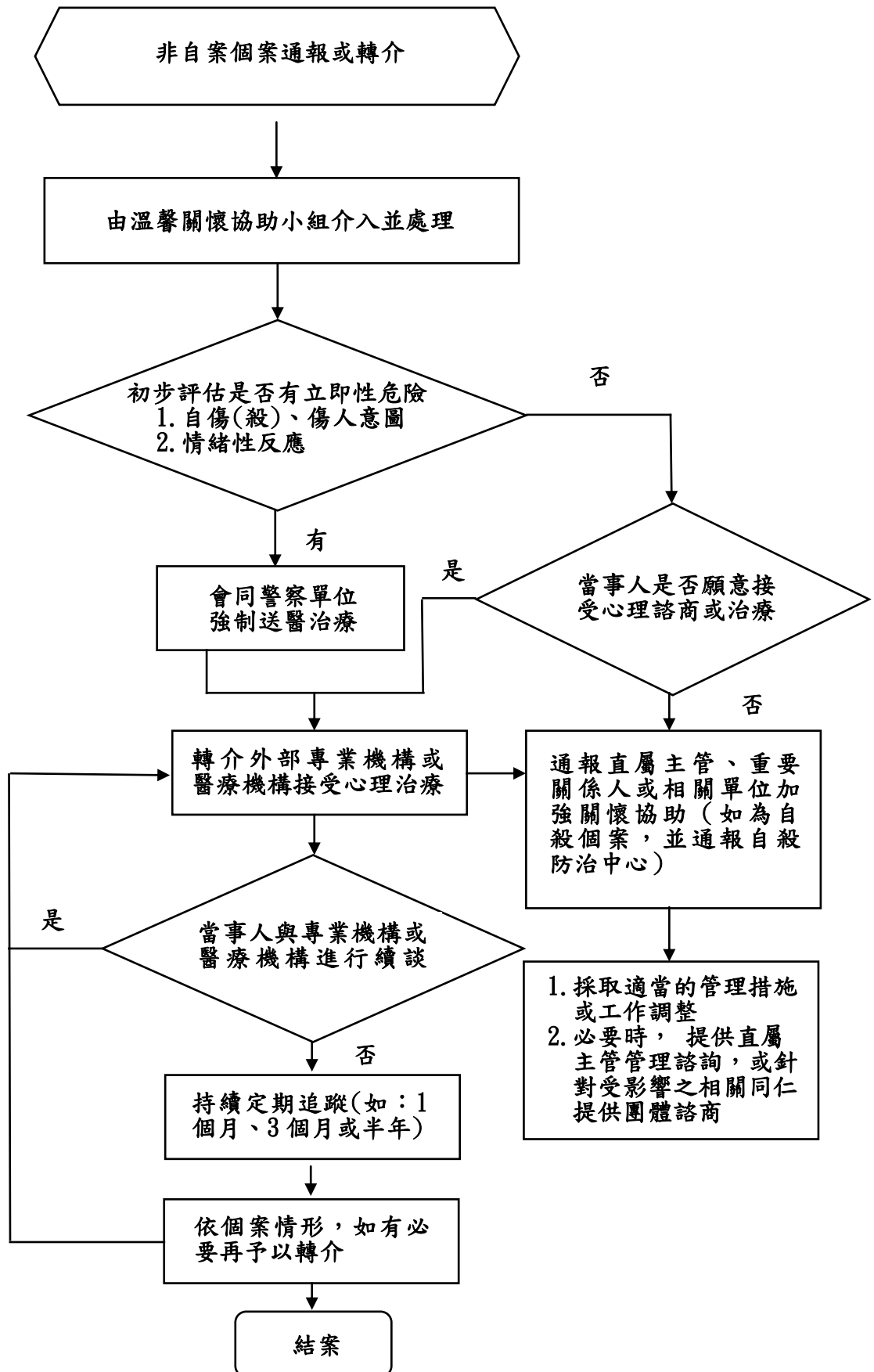
4. 身分：☐公務人員 ☐約聘僱人員 ☐臨時人員 ☐技工、工友、駕駛

~本問卷已填答完畢，謝謝~

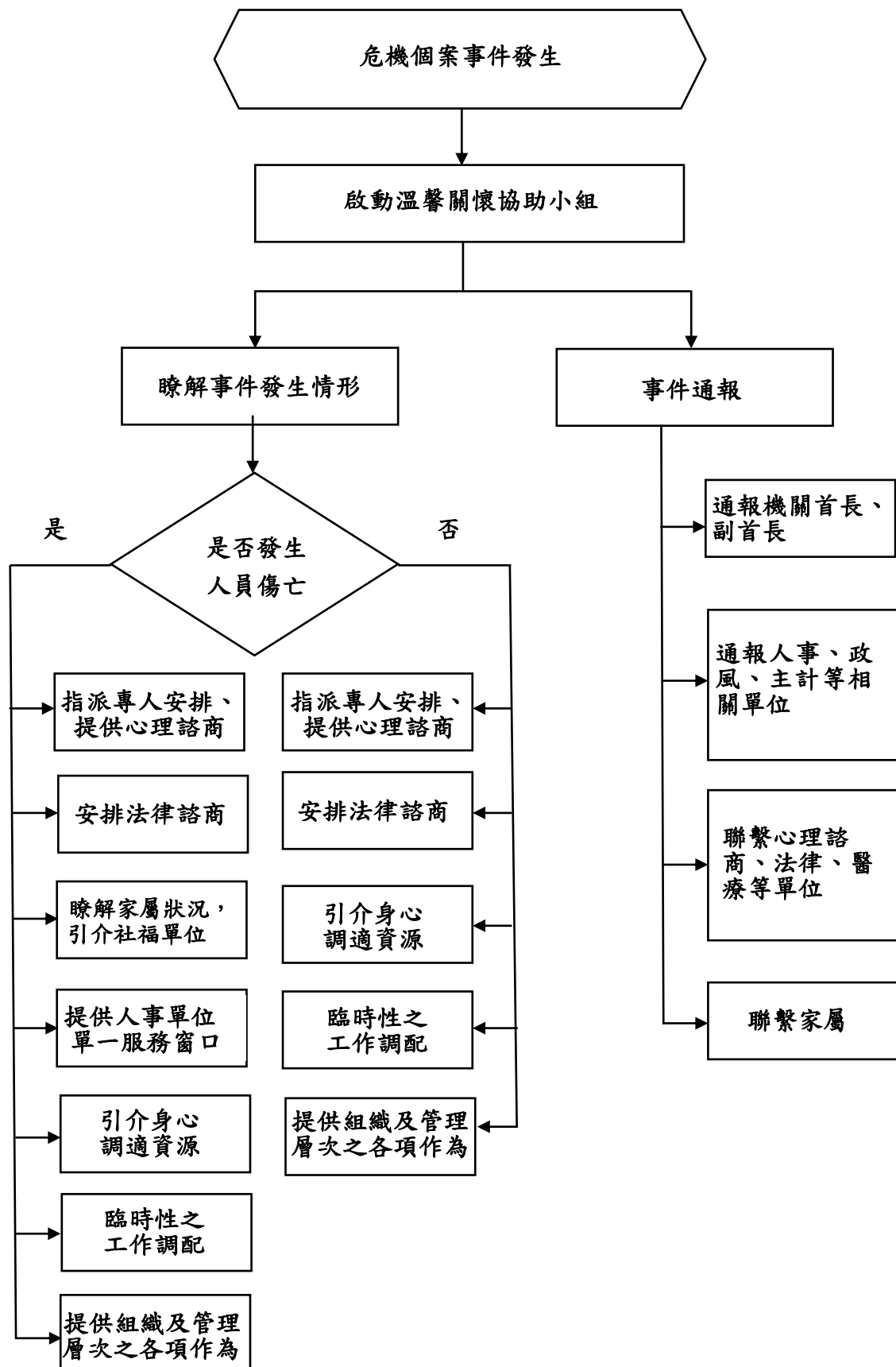
附件 2，新竹縣政府稅務局員工諮商轉介流程



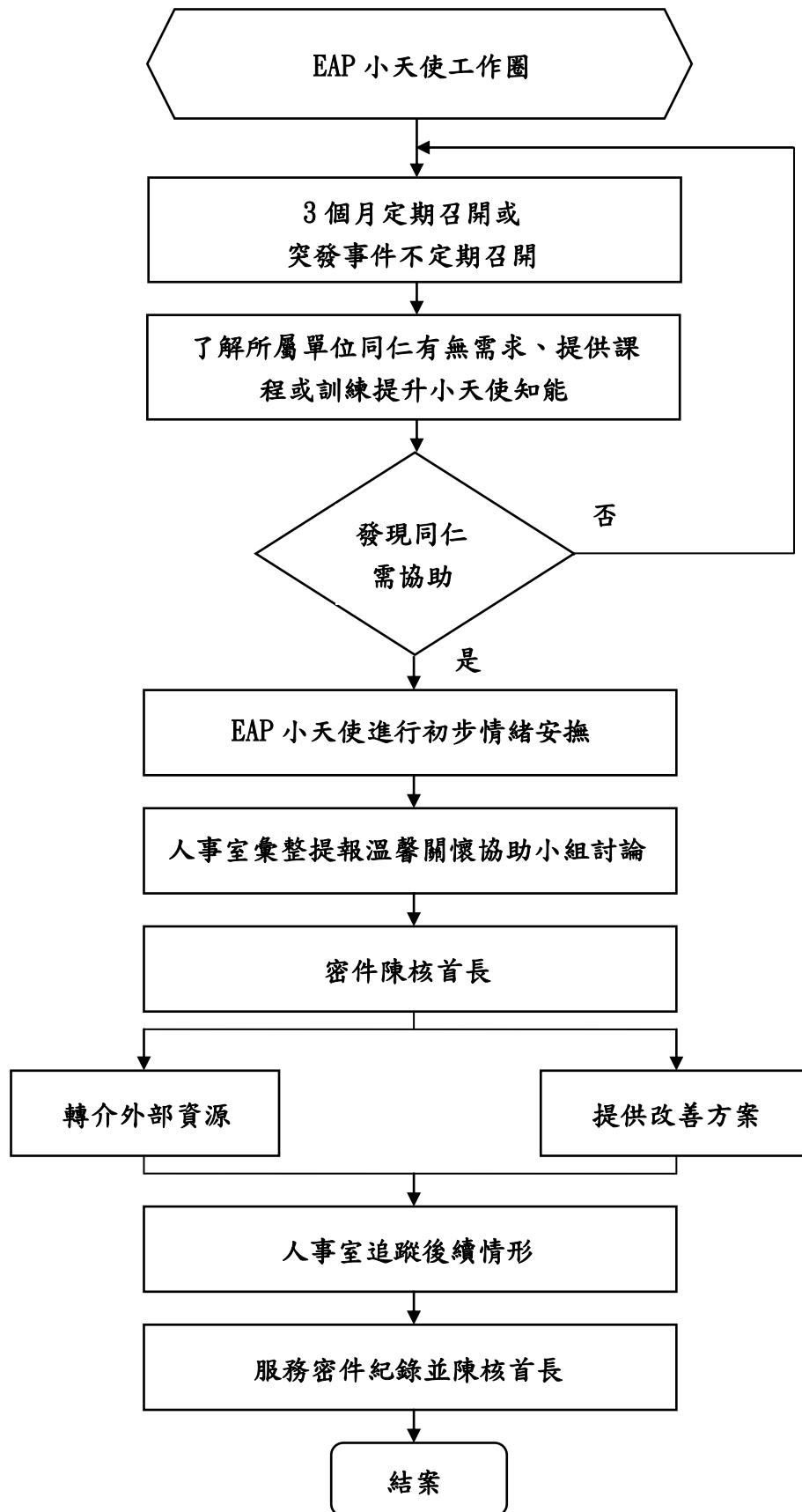
附件 3，新竹縣政府稅務局員工協助方案非自願個案處理流程



附件 4，新竹縣政府稅務局危機個案處理流程



附件 5，新竹縣政府稅務局 EAP 小天使運作流程



附件 6，新竹縣政府稅務局員工協助服務需求申請表

科室		申請人		申請日期	年 月 日
申請人是否為當事人	☐ 是 ☐ 否，當事人姓名：_____與申請人關係： ☐ 主管與部屬 ☐ 其他：_____				
諮詢服務需求【請依您的實際需求，於方格內勾選(填)】					
工作職涯	☐ 工作調適（激勵工作士氣、發揮潛能之建議） ☐ 生涯規劃（職涯及退休規劃建議）				
生活諮詢	☐ 新進人員生活諮詢（環境介紹、租屋及交通資訊） ☐ 金融諮詢（投資理財、保險規劃） ☐ 稅務諮詢（稅務問題諮詢、節稅） ☐ 法律諮詢（民、刑事糾紛及訴訟程序）				
身心健康	☐ 心理健康（壓力調適、人際關係、情緒管理、家庭溝通、憂鬱傾向、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應等心理諮詢服務） ☐ 醫療保健（醫療保健措施及資源相關資訊）				
其他 (請描述 相關事件)	時間：_____地點：_____ 事件簡述：_____ 需要之協助：_____				
處理情形摘要（申請人請勿填寫）					
☐ 提供相關資源： ☐ 轉介相關單位： ☐ 進行面談： ☐ 啟動非自願個案處理程序： ☐ 啟動危機個案處理程序： ☐ 其他：					
人事室收件			機關首長		

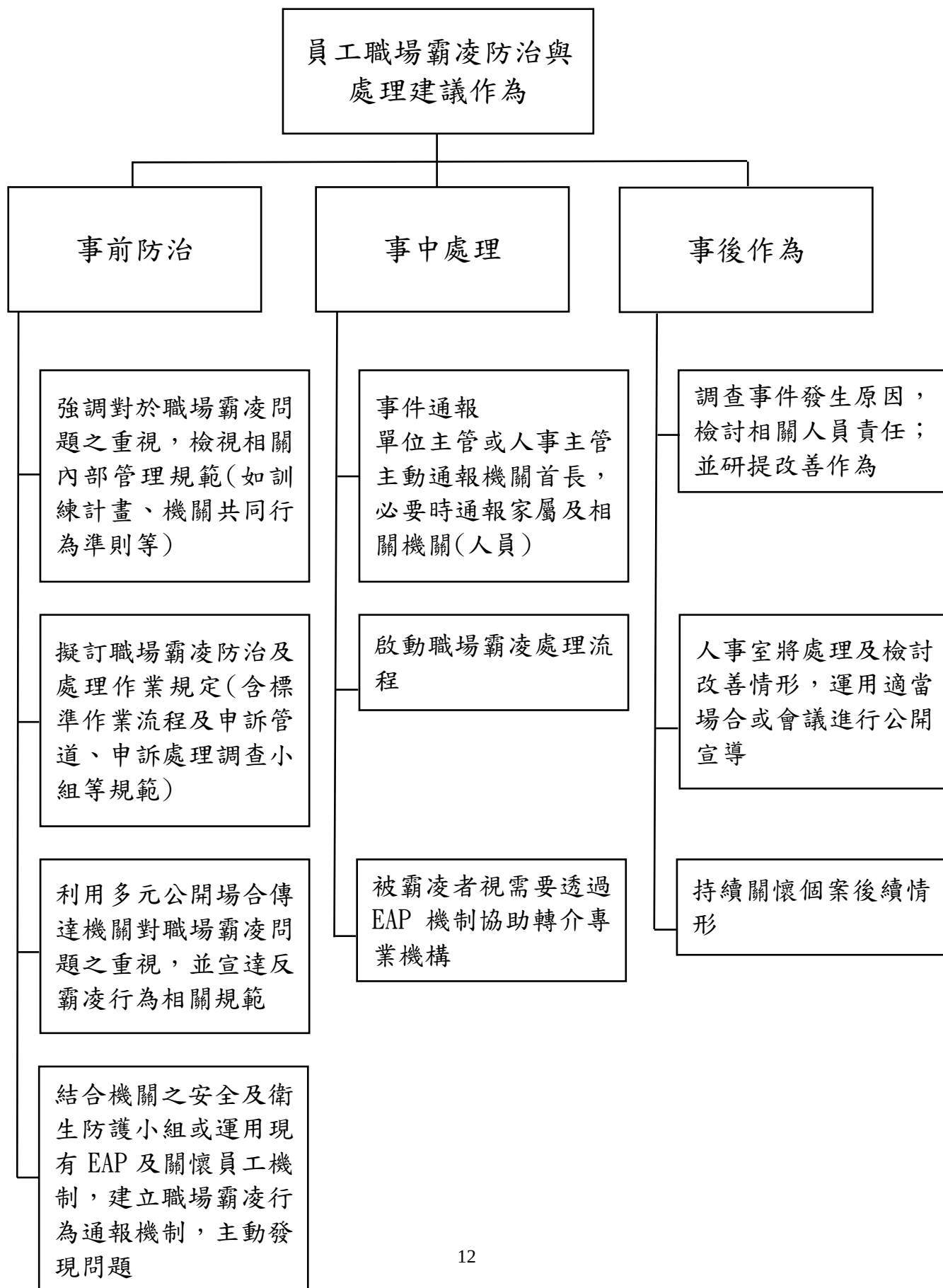
新竹縣政府稅務局 EAP 小天使工作圈運作實施計畫

108 年 4 月 10 日核定，本局財稅內網編號 J42201904191325788 號公告

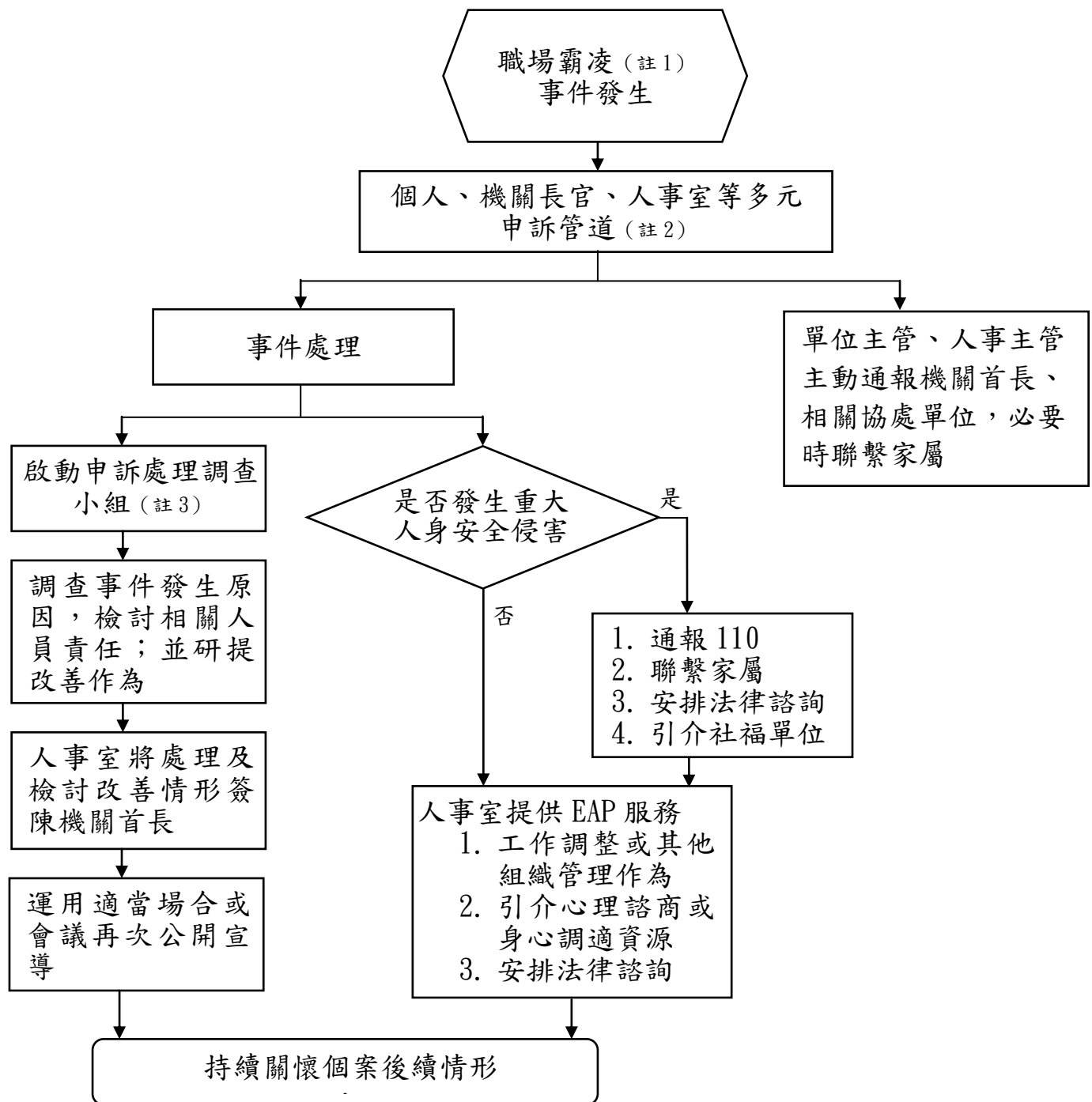
108 年 10 月 24 日核定，本局財稅內網編號 J42201910291476374 號公告

- 一、依據：本局 108 年 3 月 20 日第 3 次業務會報主席裁示事項。
- 二、目的：期透過工作圈運作，研擬員工協助方案改進方式，提升同仁使用意願，並協助各單位主管發現並即時解決同仁可能影響工作效能之問題或需求、以建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化。
- 三、成員：
 - (一) 圈長 1 人，由局長指定溫馨關懷協助小組成員擔任。
 - (二) 召集人 1 人，由人事室主任擔任。
 - (三) 各單位 EAP 小天使，由各單位主管指定 1 人擔任，該員以具服務熱忱、助人特質者為宜。
- 四、運作方式
 - (一) 工作圈會議召開時間：每 3 個月定期召開 1 次為原則，必要時得隨時召開。
 - (二) EAP 小天使培訓機制：人事室聘請專業培訓師，開辦系統性專業課程(如敏感度訓練、會談技巧訓練、情緒及壓力管理訓練)，以提升關懷知能。
 - (三) 工作圈任務
 1. 就員工協助方案推動現況提出改進措施或落實方式。
 2. 提出單位內同仁可能影響工作效能之問題或需求。
 3. 關懷服務經驗分享。
 - (四) 工作圈成員對於關懷服務內容或會議討論事項涉及個人隱私之所有紀錄均應予保密。
- 五、獎勵
 - (一) 完成 EAP 小天使培訓課程並合格者，發給「EAP 小天使合格證書」
 - (二) EAP 小天使具下列情形之一，給予嘉獎 1 次，最高以 2 次為限：
 1. 提出之員工協助方案改進措施或落實方式經採行並具有成效。
 2. 協助推行員工協助方案具有實績。
 3. 關懷服務同仁行為使該同仁改善工作問題、提升工作效能具有成效。
- 六、經費來源：本局年度預算經費由一般行政-行政管理及稅捐稽徵業務-稅務行政管理相關費用項下支應。
- 七、本實施計畫經局長核定後實施。

新竹縣政府稅務局員工職場霸凌防治與處理建議作為



新竹縣政府稅務局員工職場霸凌處理標準作業流程



註 1：職場霸凌是指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力¹。

註 2：各機關應設置申訴專線電話、傳真、電子信箱等申訴管道並公開揭示。

註 3：依據公務人員安全及衛生防護辦法第 4 條規定，各機關應指定適當人員，並得聘請相關專家學者，組成安全及衛生防護小組（以下簡稱防護小組），負責督導本機關人員遭受騷擾、恐嚇及威脅等情事之處理，及侵害事故發生原因之調查及檢討改進。中央二級或相當二級以上機關、直轄市及縣（市）已成立公務人員協會者，防護小組成員應有一人為該協會之代表；其代表之指定應經該協會推薦具會員身分者三人，由機關首長圈選之。

¹ 勞動部工作生活平衡網(2019)。職場霸凌面面觀。2019 年 4 月 16 日，取自
<http://wlb.mol.gov.tw/Page/Print.aspx?id=116>

Q&A

Q1：同仁如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，是否得依公務人員請假規則之規定給予公假？

A：一、查「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」第 11 點規定，各機關同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假規則之規定，辦理請假事宜。

二、另查公務人員請假規則第 4 條規定，各機關有下列各款情事之一者，給予公假，其期間由各機關視實際需要定之，第 9 款規定，參加本機關辦理之活動，經機關長官核准者。

三、綜上，同仁如需於辦公時間內離開辦公場所使用員工協助方案各項服務，如經簽奉本局局長核准者，得依公務人員請假規則規定給予公假。

Q2：員工協助方案如何做好保密的工作？

A：本局人事室已將員工協助方案相關之服務流程做好各項服務內容的保密性，例如個案資料保密規則，預先規定資料保存、調閱之程序，並公告周知，使同仁瞭解，請同仁安心使用。

Q3：本局有諮商協談室嗎？

A：本局二樓設有元氣補給站(員工休息室)，平時作為同仁中午休息、用餐、閱讀及調節身心的空間；若同仁遭遇問題需要協助時，也可作為諮商協談室使用，讓同仁有一個隱密的空間可以放心與諮商者談話。