

# 桃園市政府員工諮詢服務要點

中華民國 107 年 7 月 18 日府人考字第 1070169447 號函訂定

中華民國 108 年 5 月 29 日府人考字第 108116234 號函修正

- 一、桃園市政府（以下簡稱本府）為促進員工生活、工作與身心健康發展，協助個人或組織提升工作績效與服務效能，強化團隊向心力，建立諮詢服務機制，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱員工為本府及所屬各機關學校之公務人員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛、駐衛警察、清潔隊員、測量助理及臨時人員。
- 三、個別諮詢服務範圍如下：
  - (一)心理面：人際互動、壓力調適、職場不法侵害、情緒管理、夫妻或親子溝通相處等議題。
  - (二)法律面：公務上面臨的法律問題、車禍、債務、買賣糾紛、購屋或租屋契約、遺產、婚姻等議題。
  - (三)財務面：理財規劃、節稅建議、保險規劃等議題。
  - (四)醫療面：政府機關及民間團體醫療保健資源相關資訊等議題。
  - (五)工作及管理面：工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、工作職涯諮詢（含退休生涯規劃）、危機事件協處、員工問題管理及員工推介程序等議題。團體諮詢服務範圍，除適用前項規定外，亦包含創傷壓力事件、組織氣候分析、焦點團體訪談等議題。
- 四、服務申請方式及注意事項如下：
  - (一)員工得利用下列管道申請個別諮詢或團體諮詢服務：
    - 1、免付費諮詢專線：〇八〇-〇〇二-七八五八（請幫我吧），服務時間為週一至週五上班日早上九時至下午七時。
    - 2、E-mail 信箱：eap@mail.tycg.gov.tw
    - 3、紙本申請：填寫諮詢服務申請表後向本府人事處員工協助方案服務窗口提出。
  - (二)員工個別諮詢，同一議題每年以諮詢五次為原則，不同議題可重新計算諮詢次數。
  - (三)申請諮詢者於約定諮詢時間後，因故不能前往者，應於前一日告知。
  - (四)員工於上班時間接受個別諮詢時，應依公務人員請假規則辦理請假事宜。
- 五、個案資料保密、保存、調閱及相關運用規定如下：
  - (一)資料保密：員工諮詢服務所有紀錄及個人資料（包含諮詢紀錄、相關

書面與數位資料、個別或團體錄音錄影及測驗資料等，以下簡稱本諮詢服務資料）均應依相關法令及專業倫理守則以機密資料處理，非依法律規定或當事人書面授權同意，不得對外提供(含當事人服務單位及各級主管)。但有下列情形之一者，得向必要之對象預警或通報：

- 1、當事人有危及自己或他人生命、自由、財產及安全之情形。
- 2、涉及法律責任須依法辦理或有法律規定應通報事項時（如兒童及少年福利與權益保障法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法、優生保健法及刑法等相關法令）。

- (二)資料保存：本諮詢服務資料應依相關法令規定，保存於委外專業機構至少十年，期滿予以銷毀。
- (三)資料調閱：當事人如有調閱其個人諮詢服務相關資料時，應填寫資料調閱申請書，並由其自行負擔所攜出資料的後續使用方式與保密責任。
- (四)相關資料運用：本府及所屬各機關於評估員工諮詢服務辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩漏當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。