

# 苗栗縣政府推動員工協助方案實施計畫

103年12月15日府人企字第1030266720號函核定  
105年03月04日府人企字第1050044272號函修定  
106年03月16日府人企字第1060050557號函修定  
107年01月26日府人企字第1070020430號函修定  
108年03月15日府人企字第1080049715號函修定  
109年02月15日府人企字第1090029534號函修定  
110年03月17日府人企字第1100051095號函修定

## 壹、依據

行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」、行政院人事行政總處歷年度評鑑建議、本府年度推動員工協助方案需求問卷調查辦理。

## 貳、目的

- 一、為發現並協助公務同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提昇其工作士氣及服務效能。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，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

本府暨所屬機關及學校教師、職員、約聘僱人員、工友(含技工、駕駛)、駐衛警、臨時人員等。

## 肆、服務模式

- 一、本府規劃辦理本方案以外置式為主，本計畫之各項服務措施由本府人事處負責統籌規劃，成立專案小組專責推動，並由本府人事處及所屬各機關學校人事單位為單一服務窗口，整合內部資源(如毒品防制及心理衛生中心、稅務局、衛生局、法制人員等)及外部資源(如特約心理-生命線協會、法律、法扶協會、財務、組織管理顧問等機構)，針對同仁求助、需求提供相關資訊，或尊重個人意願與方案相關內外部資源聯繫安排諮詢(商)服務，另得視申請人數安排團體諮詢(商)。

二、各機關(單位)主管人員及辦理本方案相關人員應主動關懷同仁，並結合機關現有福利措施及相關資源，在同仁遇有職務變動、以及婚、喪、喜、慶等各項人生重大變化時，主動提供本方案相關服務資訊，俾利其尋求相關協助。

## 伍、服務項目及內容

一、提供多元諮詢服務：整合在地公、私部門資源及平台，提供心理、法律、健康醫療、財務、組織管理議題等諮詢範疇之服務網絡(詳如附件 1-1~1-2)，同仁可自行洽詢或由本方案單一服務窗口協請專業諮詢(商)機構提供協助。

二、服務項目如下：

### (一)個人層次

#### 1、工作面

協助同仁面臨職場人際溝通、工作適應、工作與生活平衡、壓力調適、生涯(退休)規劃、工作績效提升等問題時，提供相關協助服務。

#### 2、生活面

(1)法律：當同仁面臨執行公務、買賣房屋或汽(機)車行車糾紛、家庭婚姻、訴訟等法律問題時，由本府法制專業人員、特約法律事務所提供諮詢服務，並結合本縣法律服務資源資訊，協請專業法律人員提供諮詢(商)服務。

(2)財務：當同仁有稅務處理、債務、保險、理財規劃等問題時，提供本府稅務局、特約銀行、協助債信處理機構等資源資訊，協請理財、債信處理專業人員提供諮詢(商)服務。

(3)家庭關係：當同仁有家庭關係(如婚姻、子女教養、代際相處…)問題時，由本府家庭教育中心提供諮詢管道及專人諮詢(商)服務。

#### 3、健康面

(1)心理健康：當同仁有壓力調適、情緒管理、人際關係、家庭關係等問題時，由本府特約心理諮詢(商)機構專業心理諮商師提供相關諮詢(商)服務，如專業心理諮商師評估個案心理問題嚴重須就醫治療時，並協助轉介就醫。

(2)醫療保健：提供現行公教人員各項醫療保健措施及在地醫療機構提供之衛教諮詢(商)服務。

## (二)組織及管理層次

(1)組織面：組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、關懷員(志工)關懷聯絡機制等協助服務。

(2)管理面：領導統御、危機處理、溝通技巧、敏感度覺察等協助服務。

當發生影響組織或管理正常運作問題時，提供協同處理機制。

三、服務內容：依據縣政施政遠景、員工需求(問卷調查分析)、組織管理運作協助，本方案服務內容及規劃辦理措施詳如本府員工協助方案具體措施暨辦理期程一覽表(附件 2、附表 1)。

## 陸、服務流程

針對一般個案或在辦公場所突發緊急或意外事故之同仁，或工作績效不佳、情緒不穩定卻不願意接受輔導之同仁，分別建立標準作業流程(SOP)，作為單位(機關、學校)處理之依據。

一、「一般個案」處理流程(如附件 3)。

二、「危機個案」處理流程(如附件 4)及自行檢核表(檢核表 1)。

三、「非自願個案」處理流程(如附件 5) 及自行檢核表(檢核表 2)。

## 柒、宣導及推廣

一、建置「員工協助方案服務網站專區」，彙整本方案計畫、服務內容、申請方式、申請表件、注意事項、專書推薦等資訊，並即時發布各項活動訊息，方便同仁知悉並參考運用。

- 二、透過縣務會議、宣導說明會、研習、專題演講等，宣導本方案重點內容。至所屬單位宣導溝通，爭取主管支持。新進同仁報到時，由專人說明介紹方案內容。
- 三、藉由多樣化的宣導素材，如總處宣導短片、數位宣導簡報、動畫、關懷刊物、海報、文宣品等，透過不同管道如網站專區、內部公告平台、跑馬燈、電子郵件、通訊社群等，讓同仁知道相關資訊。
- 四、各機關學校服務窗口應加強宣導及推廣本方案內容供同仁知悉，鼓勵有需要的同仁使用相關服務措施。

### 捌、倫理規範及保密責任

各主(協)辦本方案之人員，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、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因轉介接受諮詢而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 二、本方案各項服務之所有紀錄及同求助同仁之個人資料均應全程保密，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，相關規定詳如「苗栗縣政府員工及所屬機關學校個案資料保密及調閱注意事項(如附件 6)」。

### 玖、定期檢討

- 一、透過專案小組定期工作檢討會議檢視各項工作進度，並於期中透過課後問卷、使用服務滿意度問卷、服務使用情形、管理方意見等，了解方案是否契合同仁及組織需求，作適時調整修正，改善方案辦理方式。
- 二、透過服務滿意度調查分析結果，作為下年度方案改善調整之依據。

### 拾、經費來源

於本府年度預算「人事業務—業務費」及本府所屬各機關、學校業務費項

下支應。

#### 拾壹、附則

- 一、檢附個人、團體諮詢(商)服務申請表、轉介摘要表(如附件 7、8、9)，各單位(機關、學校)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；同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務者，如經機關首長同意，得以公假方式辦理。
- 二、本案適用對象提出與本府特約之專家晤談申請，每人每週以 1 次 1~2 小時為原則，諮詢(商)費用由公費支付(總量管制)，相關資訊(特約廠商、聯絡方式、使用時數上限)詳如一覽表(附件 1-2)。如有特殊情形，得視實際需要專案簽准後，增加諮詢(商)服務時數。
- 三、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參考。
- 四、本縣各鄉鎮市公所得本自治權責參酌本計畫實施。

拾貳、本計畫如有未盡事宜，得隨時之修正之。