

花蓮縣政府及所屬各機關學校員工協助方案

104年3月30日府人任字第1040057619號函訂定
109年7月7日府人任字第1090127031號函修正

壹、依據

行政院102年4月2日院授人綜字1020029524號函訂頒之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。

貳、目的

整合現有員工協助資源，提供本府及所屬機關學校公教同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升工作績效；並藉由多樣化的協助措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象

本府及所屬各級機關學校教職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察及臨時人員。

肆、服務內容

一、個人層次

（一）工作面(職涯發展諮詢)：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃等，並提供公務人員職涯發展諮詢。

（二）生活面

1. 法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題及一般民、刑事法律諮詢。

2. 財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃及納稅者權利保護等。

（三）健康面

1. 心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

2. 醫療保健：提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民

間團體現有醫療保健資源相關資訊。

二、組織及管理層次

- (一) 組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。
- (二) 管理面(管理諮詢)：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊合作共識、協助並轉介解決影響工作效率(能)等問題，提升工作績效。

伍、辦理方式

一、諮詢申請方式：

- (一) 心理諮詢：至花蓮縣政府員工協談服務線上預約系統預約。
- (二) 職涯發展諮詢、財務諮詢、管理諮詢及團體諮詢(商)：至本府人事處網站「員工協助方案專區」下載申請表，寄至指定信箱。

二、諮詢(商)種類：

- (一) 個別諮詢(商)：由員工依需求自行預約或申請。
- (二) 團體諮詢(商)：本府各處及所屬機關學校如有需求得提出申請。

三、瞭解同仁、主管及組織需求，擬訂年度工作計畫：

依據上一年度辦理情形及問卷需求調查結果，擬訂年度工作計畫。

四、宣導及推廣：為使同仁瞭解員工協助方案之內涵及功能，進而提升員工接受度及信任感，將透過下列方式進行宣導及推廣：

- (一) 辦理新進人員導入輔導，透過新進人員訓練介紹本府員工協助方案。
- (二) 依據員工協助方案需求問卷調查結果，由本府人事處不定期辦理相關研習、講座及紓壓課程。
- (三) 運用多元管道宣導：透過本府公告、講座及訓練等活動，製發資源地圖、海報、小卡及宣導品等，讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類，並加強與首長及主管的溝通說明，積極爭取首長及主管的支持與配合。
- (四) 將本方案及年度工作計畫等相關規定函送本府各處、所屬機關學

校及各鄉鎮市公所，並置於本府人事處「員工協助方案專區」。

五、規劃方案內容：

(一) 提供多元諮詢服務：整合本縣公私部門資源及平台，提供心理、法律、財務、醫療、職涯發展、管理及其他等諮詢範疇之服務網絡，服務項目如下：

1. 心理諮詢：

- (1) 辦理本府員工協談服務：聘請具專業證照之心理師，排定服務時程提供員工心理及壓力等各方面之面談諮詢。
- (2) 提供生命線、張老師及安心專線等心理諮詢相關資源訊息。

2. 法律諮詢：

- (1) 由本府民政處聘請律師在本府馬上辦中心及中、南區縣政服務中心提供法律問題之諮詢與協助。
- (2) 結合法律扶助基金會花蓮分會法律服務資源供同仁洽詢。

3. 財務諮詢：

- (1) 結合本府國民旅遊卡特約銀行提供財務諮詢。
- (2) 由花蓮縣地方稅務局提供稅務問題及納稅者權利保護等諮詢。

4. 醫療諮詢：

- (1) 本府與財團法人佛教慈濟醫院及門諾醫院簽訂「特約醫院提供醫療優待合約」，本府員工憑服務證提供掛號等優惠。
- (2) 結合花蓮縣衛生局提供各項醫療保健知識，本縣 13 鄉鎮市衛生所提供門診及巡迴醫療服務。
- (3) 設置本府員工健身紓壓室。

5. 職涯發展諮詢：聘請熟稔公部門職涯發展專業人員，或由本府各機關學校人事主管擔任諮詢人員。

6. 管理諮詢：聘請管理專業人員擔任諮詢人員。

7. 其他諮詢：提供長照、毒品防制及福利等諮詢。

(二) 規劃課程：

1. 主管人員課程：針對主管辦理領導統御、面談技巧、危機處理及團隊合作共識等課程。
2. 新進人員課程：於新進人員訓練時介紹員工協助方案，並規劃導入工作及生活適應課程。
3. 人事人員課程：薦送本縣人事人員參加外部訓練機構辦理之員工協助方案相關研習，必要時，本府得自行規劃辦理。

四、定期檢討辦理情形：定期利用問卷瞭解員工需求及滿意度，據以規劃或調整員工協助方案推動方向。

陸、倫理責任：本府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、各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因個人申請諮詢或轉介接受諮詢影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

三、各項服務之所有紀錄及個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，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。

柒、注意事項：

(一) 各單位主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，瞭解同仁需求，適時提供相關資訊。

(二) 各機關同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依請假相關規定辦理請假事宜。

(三) 推動本方案業務具有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

(四) 辦理本方案所需之經費，由本府人事處及各單位相關經費項下勻支。

捌、本計畫如有其他未盡事宜得隨時補充或修正之。