

南投縣埔里鎮公所 函

地址：54554南投縣埔里鎮北門里中山路2
段239號

承辦人：盧建宏

電話：049-2984040轉260

傳真：049-2986935

電子信箱：s5743tw@yahoo.com.tw

受文者：本所人事室

發文日期：中華民國104年12月28日

發文字號：埔鎮人字第1040035963號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：檢送人事室修訂之「南投縣埔里鎮公所及所屬機關推動員工協助方案實施計畫」，自105年1月1日起實施，請公佈並轉知所屬。

說明：

一、依據人事室104年12月25日埔鎮人字第1040035963號簽呈辦理。

二、本次修訂係增訂「一般」、「危機」、「非自願」個案處理流程為附件，請專知所屬參閱運用。

正本：本所各課室及所屬機關

副本：本所人事室

鎮長周為維

南投縣埔里鎮公所及所屬機關推動員工協助方案實施計畫

—「3 層次 6 面相 6 安心 16 項協助措施—面面安心、生活順心、工作專心、服務用心」

103 年 11 月 20 日埔鎮人字第 1030033172 號函公布自 104 年 1 月 1 日起實施

104 年 12 月 25 日埔鎮人字第 1040035963 號函修訂自 105 年 1 月 1 日起實施

壹、依據

- 一、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」。
- 二、南投縣政府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫。

貳、目的

- 一、落實人性關懷，維護員工生活、工作與身心之健全發展，發現並協助員工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，提升工作士氣及服務效能。
- 二、增加員工對於機關的向心力與凝聚力，提升整體工作與生活品質，樹立機關良好形象。
- 三、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，型塑文官優質組織文化，營造互動良好之職場氛圍，提升組織競爭力。

參、服務對象

本所及所屬機關員工（含公務人員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛、清潔隊員及臨時人員等；惟相關法規另有適用對象之規定者，從其規定辦理）。

肆、計畫服務內容及具體作法說明

本計畫除「南投縣政府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫」中原規劃之各類服務內容與作法均可加以運用外，另依本所及所屬機關之特性再增列服務內容計有三大層次，分別從六個面相訴求六個安心，提供十六項協助措施，依本所員工需求、機關資源及預算情形等因素，分別以諮詢專線、面對面晤談、提供相關機構輔導資源、訊息及舉辦專題講座等方式辦理。分述如下：

一、個人層次

（一）工作面—工作安心

1. 「工作適應」協助措施

服務內容：新進、職務輪調或工作指派員工之業務指導。

具體作法：提供相關法規及諮商管道並請單位主管予以協助。（請參閱附件一「工作安心」協助措施內容）

2. 「組織變革之調適」協助措施

服務內容：組織修編時職務異動員工之調適。

具體作法：提供相關法規及心理諮商。(請參閱附件一「工作安心」協助措施內容)

3. 「工作與生活平衡」協助措施

服務內容：工作與生活之平衡輔導。

具體作法：提供未婚聯誼訊息、工作效率提升等訊息。(請參閱附件一「工作安心」協助措施內容)

4. 「職涯(退休)規劃」協助措施：

服務內容：職務遷調諮詢、退休所得試算、退休後生活安排。

具體作法：提供職務遷調相關法令規定及適時建議、退休所得試算、銀髮志工及退休公教人員協會等訊息。(請參閱附件一「工作安心」協助措施內容)

(二) 生活面—生活安心

1. 「法律諮詢」協助措施

服務內容：

(1)公務上面臨的法律問題。(如：因公涉訟、國家賠償等)

(2)私領域面臨的法律問題。(如：車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等)

具體作法：提供因公涉訟輔助、法律諮詢等資訊。(請參閱附件二「生活安心」協助措施內容)

2. 「財務諮詢」協助措施

服務內容：稅務問題、債務問題、保險規劃等。

具體作法：提供稅務常識、債務處理及保險投資理財規畫相關資訊。(請參閱附件二「生活安心」協助措施內容)

(三) 健康面—健康安心

1. 「心理健康」協助措施：

服務內容：

(1)職場上心理困擾：職場壓力調適及情緒管理、職場人際關係及溝通。

(2)私領域心理困擾：生涯各階段重大危機之因應與管理。

具體作法：提供心理諮商、抒解壓力相關資訊。(請參閱附件三「健康安心」協助措施內容)

2. 「醫療健康」協助措施：

服務內容：

(1)政府機關現行公務人員各項醫療保健措施。

(2)民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

具體作法：提供包括飲食營養、運動保健、用藥安全、健康檢查評估建議、各項衛教等諮詢服務。(請參閱附件三「健康安心」協助措施內容)

二、組織及管理層次

(一) 組織面—組織安心—「組織型塑」協助措施

服務內容：組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

具體作法：提供相關資訊及學習課程訊息。(請參閱附件四「組織安心」協助措施內容)

(二) 管理面—管理安心—「管理技巧」協助措施

服務內容：領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等。

具體作法：提供相關學習課程及管理書籍訊息。(請參閱附件五「管理安心」協助措施內容)

三、其他層次

其他面—面面安心

1. 「家庭關係」協助措施

服務內容：

(1) 夫妻溝通

(2) 親子關係

(3) 幼兒托育

具體作法：提供夫妻、親子溝通及幼兒托育優會等資訊。(請參閱附件六「面面安心」協助措施內容)

2. 「特約優惠」協助措施

服務內容：食、衣、住、行、育、樂為經，生、老、病、死為緯，提供各方面優惠資訊。

具體作法：蒐集、篩選及整合各類優惠資訊並轉知員工參考運用並與民間企業訂定契約，爭取員工優惠。(請參閱附件六「面面安心」協助措施內容)

3. 「婚喪喜慶」協助措施

服務內容：員工遇有婚、喪、喜、慶時之協助與心理輔導之轉介。

具體作法：提供相關資訊並成立喪葬親睦會，員工有婚喪喜慶時派員予以關懷及人力支援與協助，必要時並給予適時之心理諮商輔導轉介。(請參閱附件六「面面安心」協助措施內容)

4. 「社團活動」協助措施

服務內容：各類所內社團活動之協助。

具體作法：鼓勵員工成立社團並視經費情形予以補助。(請參閱附件六「面面安心」協助措施內容)

5. 「自我成長」協助措施

服務內容：

(1) 閱讀推廣：配合政府「推廣閱讀」政策，鼓勵員工閱讀以充實自己，淨化心靈。

(2)鼓勵進修：配合「公務人員訓練進修法」相關規定，鼓勵同仁進修。

(3)終身學習：提供各類與終身學習有關知資訊。

具體作法：配合本所所屬機關鎮立圖書館推廣閱讀活動。配合政府「推廣閱讀」計畫，鼓勵員工閱讀以充實自己，淨化心靈。爭取編列進修學分補助預算，提高員工進修意願並提供各類進修及終身學習資訊。(請參閱附件六「面面安心」協助措施內容)

6. 「其他方面」協助措施

服務內容：以上所列各項協助措施以外之項目。

具體作法：視需求情況先給予必要之協助並適時轉化為正式協助措施項目。

伍、辦理方式

一、本方案由人事單位承辦，運用南投縣政府、埔里鎮公所及所屬機關及其他公務機關資源，並結合外部社會公益團體、專業機構資源提供員工運用，針對員工需求提供相關資訊。

二、辦理本方案相關人員應主動關懷員工，適時提供本方案相關服務資訊，俾利其尋求相關協助。

三、本方案办理流程如下：

依個案性質分為「一般」、「危機」及「非自願性」三類（可視實際需求增訂），除分別訂定標準作業流程外，其基本辦理架構如下：

(一)問題發現：本方案可由員工自行申請、主管推介、人事室人員推介使用。惟後二者非員工自願經推介後仍應儘量尋求員工個人之同意後使用本方案各項協助措施。

(二)問題評估：個案提出使用本方案申請後，由人事室初估使用對象所需協助之種類。

(三)問題解決：選擇本方案適當之協助措施提供關懷服務，提供協助後並應追蹤成效，如需進一步協助者視情形轉介至其他專責機關。

(四)問題回饋：使用本方案各項協助措施後應就適切度、便利度及滿意度予以檢視，並依據檢視結果檢討改進方案中各項措施作法，以使能更符合員工之需求。

陸、宣導及推廣

一、人事單位應運用適當場合及管道，透過宣導說明會、演講、研討會等活動，及外部專業機構提供之教育訓練課程，讓員工瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。並應加強與首長及主管人員的溝通說明，積極爭取長官的支持與配合。

二、人事單位得提供或製作書面資料、書籍、手冊、錄音帶、錄影帶、(影音)光碟等相關資料，以供員工參閱、運用。

柒、經費來源

本計畫所需經費，由本所及所屬機關相關業務經費科目項下支應。

捌、注意事項

- 一、承辦單位人員應充分了解員工協助方案之功能，主動關懷公教員工，瞭解及蒐集公教員工需求，俾使其獲得即時的支持與幫助。
- 二、辦理本方案時，應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台（如「公務福利資訊e指通」、「公務福利e化平台」、「員工協助方案專區」）網站等，使現有機制發揮最大的效益。
- 三、承辦單位應適時掌握員工對本方案之瞭解及滿意程度，作為檢討改進之依據。

玖、訂定員工協助方案服務流程及相關表件及關懷、專案小組之組成

- 一、本所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」三類（可視實際需求增訂），分別訂定標準作業流程及相關服務及檢核表件。
- 二、本所遇有「一般」、「非自願性」無立即危險性之員工協助個案時，由主任秘書、當事人直屬主管、人事人員及資深同仁組成員工關懷小組，前往關懷當事人。
- 三、本所遇有「危機」、「非自願性」有立即危險性之員工協助個案時，由主任秘書、各課室及所屬機關主管、人事人員組成專案小組，召開會議決定處置方式及進行調派協助資源作業。

拾、倫理責任

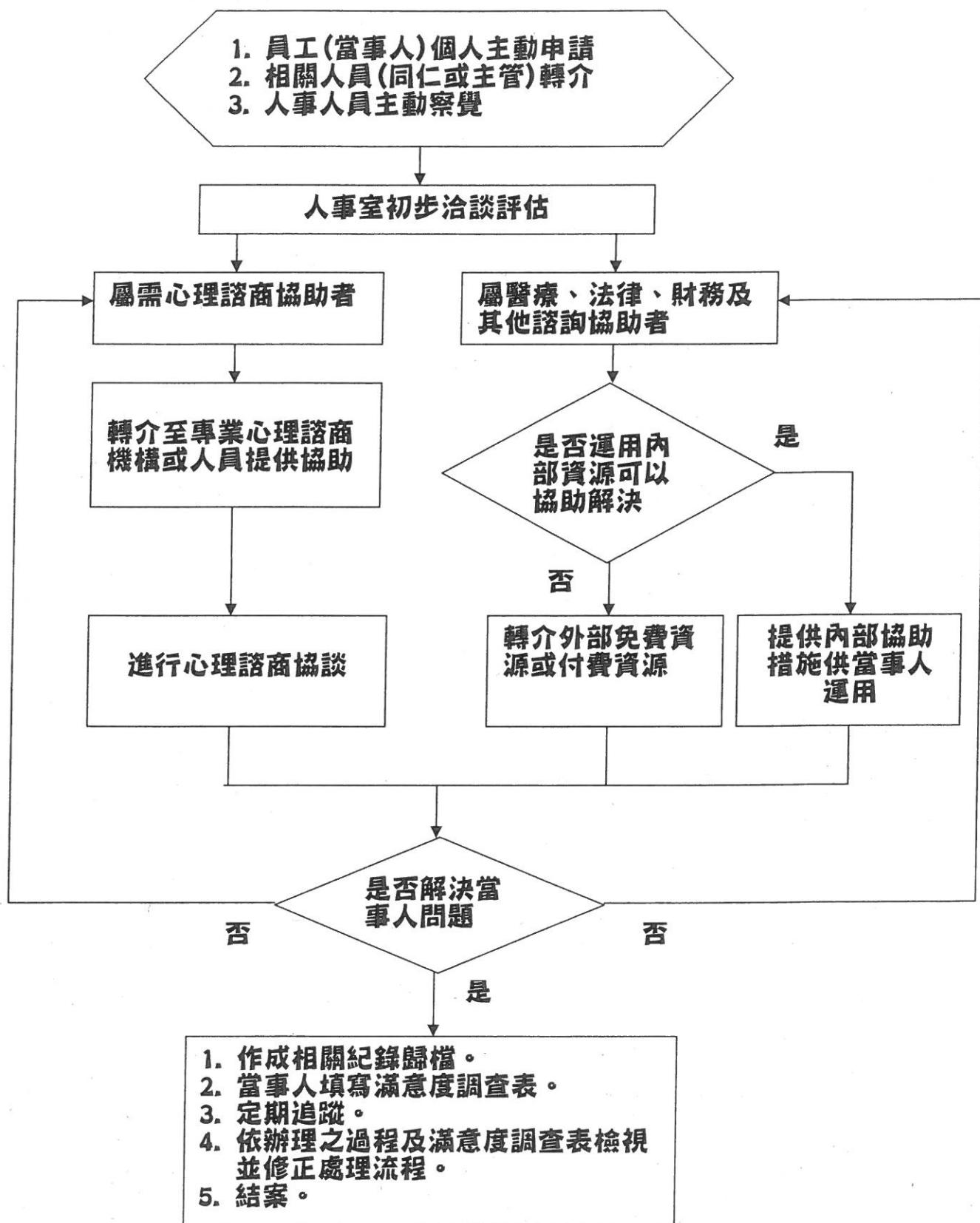
承辦單位及相關人員辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知員工以維護其權益。

- 一、員工求助於本方案之決定應出於個人自由意志，如為非自願之推介亦應儘量取得員工本人之同意。
- 二、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保員工不會因轉介接受諮商而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、本方案各項服務之所有紀錄，及求助員工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。
- 四、本方案執行人員應尊重求助本方案之員工，不可有歧視戲謔之言語及態度，情形嚴重者依相關規定懲處。

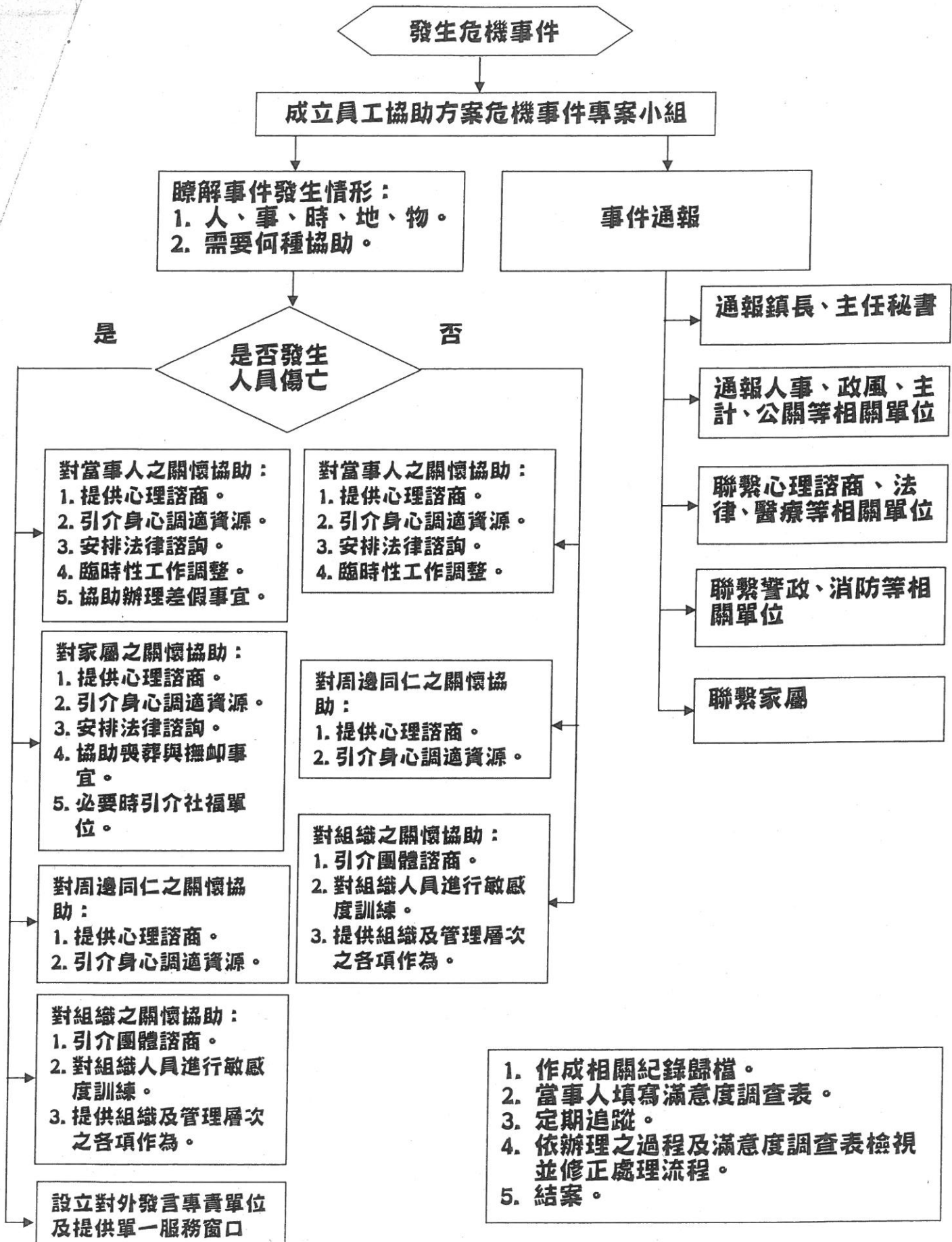
拾壹、附則

- 一、 本所及所屬機關員工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或相關規定辦理請假事宜。
- 二、 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據。
- 三、 為期本計畫實施效益，相關辦理情形由承辦單位定期檢討，執行成果應予裝訂成冊以便查核。

南投縣埔里鎮公所員工協助方案—一般個案處理流程



南投縣埔里鎮公所員工協助方案－危機個案處理流程



南投縣埔里鎮公所員工協助方案—非自願個案處理流程

