

宜蘭縣蘇澳鎮公所 107 年度員工協助方案實施計畫

107 年 5 月 21 日第 1070200089 號簽核實施

壹、依據

- 一、本所人事室 107 年 5 月 10 日第 1070200082 號簽核之「宜蘭縣蘇澳鎮員工協助方案」。
- 二、行政院人事行政總處中程施政計畫 (106 至 109 年度) 中有關員工協助方案推動理念。
- 三、行政院人事行政總處 106 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估結果報告。
- 四、本所 107 年度重要施政計畫中有關組織願景、未來發展方向及首長施政理念。

貳、目的

- 一、主動發現並協助員工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，提升工作士氣及服務效能。
- 二、協助組織處理可能影響生產力之相關議題，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、辦理時程

107 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日。

肆、服務對象

本所暨所屬機關（鎮立幼兒園）公務人員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、教保員及臨時人員，總計約 196 人。

伍、辦理方式

本計畫各項服務措施由本所人事室統籌規劃、服務窗口，整合內部資源（如社會課、秘書室、民政課法制人員等）及外部資源（如生命線協會、張老師基金會等），提供相關服務措施協助同仁排除影響工作效能的各種因素。

陸、服務內容

一、個人層次

（一）諮詢（商）服務

- 1、法律諮詢服務：由本所民政課設置法律扶助窗口，安排執業律師至本所提供同仁法律諮詢服務。
- 2、財務諮詢服務：協請本縣公（民）營銀行及本縣地方稅務局提供同仁財務諮詢服務。
- 3、心理健康諮商服務：採預約方式，由與本縣簽約之協談中心專業輔導人員至縣府員工協談室提供同仁心理健康諮商服務，同仁亦得選擇至該中心尋求諮商。
- 4、醫療保健諮詢服務：協請本縣醫療機構、本鎮衛生所提供同仁醫療保健諮詢服務。

5、 家庭關係諮詢服務：協請本縣家庭教育中心及家滿愛協談中心提供同仁家庭關係諮詢服務。

6、 其他諮詢服務：協請本縣消防局、衛生局、環境保護局及本縣立殯葬管理所提供同仁消防、食安、環保、殯葬等諮詢服務。

(二) e 等公務園 + 學習平台組裝課程

精選 e 等公務園 + 學習平台線上課程「自殺防治與守門人訓練」、「樂活人生輕鬆稅」或其他相關課程列入縣府 107 年度數位學習組裝課程，同仁須於本年 8 月底前完成線上學習，上述 e 學中心組裝課程。

(三) 新進人員調適

由本所人事室組成「足感心服務團隊」，提供考試分發新進同仁一對一陪伴式服務，主動協助其盡速適應公職場域。

(四) 關懷聯絡員慰問

本所設置關懷聯絡員，於同仁有明顯情緒困擾時主動關懷慰問，瞭解其需求，並協助轉介相關服務。

(五) 員工傾訴信箱

本所設置員工傾訴信箱，提供同仁在業務興革、工作管理、辦公環境等面向遭遇困難時可尋求協助之管道，案件由本所人事室受理後轉

請相關單位協處並限期回復，全程採保密方式進行，以維護當事人權益。

二、組織及管理層次

(一) 危機事件處理專案小組

由本所主任必書擔任危機事件處理專案小組召集人，秘書、各單位主管為該小組成員，於接獲通報同仁有傷亡、猝死、自傷、傷人或其他嚴重影響單位同仁之情形時，主動關懷相關人員，並協助轉介相關服務。

(二) 重大壓力事件管理工作坊

遴派主管參加縣府辦理「重大壓力事件發生的應變之道」工作坊，教導主管人員當重大壓力事件發生時隨機應變的能力及後續追蹤管理的方法，以協助單位同仁度過該事件帶來之衝擊，儘快回復正常的生活。

(三) 危機處理工作坊

辦理「轉危為安：危機管理 e 點通」工作坊，透過危機管理技巧的培訓，使主管人員學習如何面對危機、解決危機，甚至將危機化為轉機，建立團隊並凝聚共識，進而達成績效改善的目標。

柒、宣導及推廣

一、運用適當管道進行宣導

(一) 透過電子郵件傳送、本所網站公告、本所公共區域發布資訊，使同仁瞭解員工協助方案之功能、服務措施內容、何時及如何使用「員工協助方案專區」。

(二) 利用主管會報集會時加強宣導員工協助方案。另藉由拜訪主管人員，使其充分瞭解員工協助方案之本質，以爭取各級主管的支持。

二、指派員工參加縣府辦理之員工協助方案課服務研習課程內容專班。

捌、倫理規範及保密責任

本所及專業機構（人員）辦理本計畫各項服務措施時，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、 同仁求助於員工協助方案之決定應出於個人自由意志。
- 二、 本計畫各項服務程序之訂定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療等個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、 本計畫各項服務之所有紀錄及求助同仁之個人資料，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，不得提供給任何單位或他人，資料保存及調閱作業要點如附件。

拾、經費預算

執行本計畫所需之經費，由本所人事室本年度業務費項下支應。

拾壹、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。