

# 新北市政府員工協助方案

100年4月14日北府人企字第1000359351號函並自100年1月1日實施

102年9月30日北府人企字第1022772886號函修正

104年2月26日新北府人企字第1040311758號函修正

104年12月30日新北府人企字第1042504223號函修正

109年2月20日新北府人企字第1090277378號函修正

- 一、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」。
- 二、為發現及協助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，提升其工作士氣及服務效能；並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，提升組織競爭力。
- 三、本方案服務對象為新北市政府（以下簡稱本府）所屬各機關學校及新北市烏來區公所員工（含公務人員、教師、約聘僱人員、技工、工友、駕駛及其他非編制人員；以下簡稱本府員工）。
- 四、服務項目
  - （一）個人層次
    - 1、工作面（職涯發展諮詢）：包括工作適應、組織變革之調適、生涯（退休）規劃等。
    - 2、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、保險規劃等。
    - 3、健康面：
      - （1）心理諮商：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）醫療諮詢：包括飲食營養、運動保健、煙癮酗酒、更年期、健康檢查評估建議、各項衛教服務等事項。
  - （二）組織及管理層次
    - 1、組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改

善、員工協助方案宣導等。

2、管理面(管理諮詢)：包括領導統御、溝通技巧、危機處理、團隊建立、主管協助轉介技巧等。

#### 五、 辦理方式：

(一) 諮詢(商)申請方式：至本府人事處網站「員工協助方案專區」下載申請表，寄至專用信箱。

(二) 諮詢(商)種類：分個別諮詢(商)及團體諮詢(商)。

1、個別諮詢(商)：由本府員工依需求自行預約。

2、團體諮詢(商)：本府員工或各機關學校如有團體諮詢(商)需求，得提出申請。

(三) 諮詢(商)地點及時段：

1、地點：於本府關懷諮詢室或各機關學校設置之諮詢室辦理。

2、心理諮商為配合偏遠地區員工諮商之方便性，面談地點及時段得視本府各衛生所公告之諮商師各服務時段及駐點辦理。

(四) 諮詢(商)人員：

1、心理諮商人員：聘請領有中央衛生主管機關核發之心理諮商專業證書之合格心理諮商人員擔任。

2、醫療諮詢人員：聘請領有中央衛生主管機關核發之醫事專門執業證書之合格醫事人員擔任。

3、法律諮詢人員：聘請法律服務公益團體或法律事務所律師擔任。

4、職涯發展諮詢人員：聘請熟稔公部門職涯發展專業人員，或由本府各機關學校之人事主管及人事處股長職務以上人員擔任諮詢人員。

5、財務諮詢人員：聘請法律服務公益團體、法律事務所律師或財務專業人員擔任。

6、管理諮詢人員：聘請管理專業人員擔任。

本方案諮詢(商)費用依「講座鐘點費支給表」支給鐘點費。

(五)瞭解同仁及組織需求：於每年底針對本府同仁辦理問卷調查，以瞭解同仁及組織之需求。

(六)訂定年度工作計畫：依據員工需求調查分析，規劃年度工作計畫具體工作項目，並適時檢討結果以符同仁之所需。

(七)推廣及宣傳：

- 1、針對各類人員需求，由人事處不定期舉辦相關講座，紓壓活動及宣導，並通知各機關學校報名參加。
- 2、鼓勵體適能運動：舉辦運動會或球類競賽，並鼓勵本府員工善用本府體適能中心，以培養運動習慣，增進本府員工身體健康。

(八)建立意見溝通管道：

鼓勵各機關學校設置意見反映箱或利用於各機關網站建置意見交流園地，提供本府員工表達意見、情感支持及抒發情緒之管道。

(九)提供相關資訊及資源：

- 1、設置員工協助方案專區：於人事處網站設置員工協助方案專區，提供內外部資源一覽表、六大諮詢(商)服務項目、電子郵件預約諮詢等資訊，並刊登各種健康資訊、講座或活動，連結相關專業網站。
- 2、不定時發送相關資訊：利用內部網路、電子信箱等各類電子媒介發送好書推薦、心理健康、醫療及法律等相關資訊。本方案之各項服務措施由人事處負責規劃，針對同仁需求提供相關資訊，並媒合安排諮詢(商)。
- 3、各機關應成立員工協助關懷小組，並配合本方案適時轉介，以擴大服務本府員工。員工協助關懷小組功能為負責關懷機關員工、適當宣導本方案及成為本府對各機關之聯繫窗口。

(十)建立追蹤及輔導機制：針對非志願個案及危機個案，由各機關員工協助關懷小組持續追蹤輔導，必要時得轉介相關醫療資源。另機關內同仁如有其他異常狀況，亦得由各機關視實際情況列為追蹤及輔導對象。

## 六、倫理責任

辦理本方案第五點之諮詢(商)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) 本府員工求助之決定應出於個人自由意志。
- (二) 各項諮詢(商)服務程序之訂定與實施，應確保本府員工不會因轉介接受諮詢(商)而影響工作、陞遷、考績(成)及年終評量等相關權益。
- (三) 各項諮詢(商)服務之所有紀錄及本府員工之個人資料均應依相關規定全程永久保密及保存，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。但以下事項除外：
  - 1、有明顯而立即傷害自我及他人之可能者。
  - 2、有犯罪事實之虞者。

#### 七、注意事項

- (一) 本府員工依本方案第五點辦理方式相關規定進行諮詢(商)者，相關費用由本府補助，惟本府得視財政狀況訂定補助上限。
- (二) 本府員工於辦公時間使用諮詢(商)服務者，應依「公務人員請假規則」之規定辦理請假事宜。
- (三) 為鼓勵本府員工運用本計畫各項資源並達廣為周知之效，由人事處不定期辦理宣導說明會。
- (四) 各機關學校現行辦理之員工心理健康相關措施，得納入本方案之服務內容；業已實施本方案相關措施者，得依其現行規定辦理。
- (五) 推動本方案著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。
- (六) 辦理本方案之經費於人事處相關經費項下勻支，本方案未盡事項，必要時得隨時修正之。