

# 行政院所屬及地方機關學校員工協助方案

行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定

- 一、為發現及協助公務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，特訂定本方案。
- 二、本方案之辦理單位為行政院所屬及地方機關學校（以下簡稱各機關）人事機構或現有專責單位。
- 三、本方案之服務對象為各機關職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察，其餘人員得由各機關自行審酌納入。
- 四、各機關得依業務性質及同仁需要，擇一或兼採以下服務模式辦理本方案：
  - （一）由各機關與委外專業機構訂定契約，為機關同仁提供各項服務。
  - （二）由主管機關與委外專業機構訂定契約，為本機關及所屬機關同仁提供各項服務。
  - （三）由二個以上機關聯合與委外專業機構訂定契約，為各該機關同仁提供各項服務。
  - （四）由各機關內部專責單位（人員）規劃提供各項服務。
- 五、各機關如採委外方式實施本方案，除委託外部專業機構提供各項服務措施外，並應於機關內設置單一服務窗口，針對同仁求助需求，提供相關資訊，作為與外部專業機構聯繫之管道。
- 六、各機關得參考選用下列服務內容，並得自行規劃辦理其他員工協助措施：
  - （一）個人層次：
    - 1、工作面：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。
    - 2、生活面：
      - （1）法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債

務、遺產、婚姻、衝突等。

(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：

1、組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

2、管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

## 七、各機關得採下列步驟推動本方案：

(一) 瞭解同仁及組織需求：在不侵害當事人隱私或經其同意之前提下，得辦理瞭解同仁及組織需求之作為（如問卷調查、心理檢測等）。

(二) 規劃方案內容：依照同仁及組織需求，規劃本方案內容（包含服務模式、內容及流程等）。各機關辦理本方案時，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，使現有機制發揮最大效益。

(三) 辦理宣導推廣活動：

1、各機關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，或行政院人事行政總處（以下簡稱人事總處）及外部專業機構提供之教育訓練課程，讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。

2、各機關如採委外方式實施本方案，應要求外部專業機構提供各機關主辦單位及主管人員有關本方案之訓練課程，使其瞭解本方案的功能及轉介流程，能初步辨識需要協助的同仁，俾其獲得即時的支持與幫助。

3、各機關得提供或製作書籍、手冊、錄音帶、錄影帶、(影音)光碟等相關資料，供同仁參閱、運用。

(四) 服務提供：各機關首長、主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，在同仁面臨影響工作效能之相關問題時，適時提供本方案相關服務資訊，並協助轉介，俾利其尋求協助。

(五) 定期檢討辦理情形：各機關得定期檢討本方案辦理情形，包含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等，以精進相關辦理方式。

八、人事總處得邀集相關學者專家與人事人員代表，不定期就相關議題進行討論，並前往各機關實地訪查，以協助各機關辦理推動事宜。

九、各機關、專業機構或專責單位(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) 同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

(二) 本方案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、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、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，均不得提供給任何單位或他人。

十、各機關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。

十一、各機關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。

十二、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。

十三、辦理本方案所需之經費，由各機關編列預算或由相關經費項下支應。

十四、人事單位得將專業機構所提供之本方案實施效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

十五、公營事業機構得參照本方案辦理相關措施。