**嘉義縣議會110年推動員工協助方案實施計畫**

110年3月17日嘉議19人字第1101400036號函核定

**壹、依據**

行政院人事行政總處108年8月26日總處綜字第10800421611號函修正「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計畫」、108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。

**貳、目標**

一、發現員工需求並協助解決可能影響工作表現之問題，提升員工生產力及對組織的滿意度，增進向心力並提升團隊士氣。

二、提供多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷職場氛圍，並以預防性的觀念型塑具效率及活力的組織文化，留住有價值的員工。

**參、辦理單位**

一、本會員工協助方案推動小組：規劃、建構及推展本會員工協助方案。

二、本會人事室：依組織特性及員工需求調查結果，以協助員工解決可能影響工作效能問題為主要考量，系統化發展並實施員工協助方案。

三、本會員工協助方案執行小組：擔任關懷服務小天使，即時發現同仁需求並協助宣導員工協助方案相關訊息。

**肆、適用對象**

本會全體員工，包括公務人員、技工(含工友、駕駛)、駐衛警察、約聘僱人員及臨時人員。

**伍、服務內容**

一、個人層次

(一) 工作面：

包括工作適應、工作績效、工作與生活平衡、職涯發展、退休規劃等。

(二) 生活面：

法律諮詢(公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、購屋或租賃契約等)、財務諮詢(稅務處理、債務處理等)。

(三) 健康面：

心理健康(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)、醫療保健(各項醫療保健措施及資源訊息)。

(四) 其他面：

本會得規劃辦理其他多元化服務內容(涉及生活變動之階段性諮詢，如結婚生子、育嬰復職等)。

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。

1. 管理面：

包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立、主管協助轉介技巧等。

**陸、實施方式**

為落實員工關懷，積極推動員工協助方案，由本會議長指派秘書長擔任召集人，遴聘各組室主管擔任成員，組成本會「員工協助方案推動小組」；另由各組室推派1 人擔任員工關懷服務小天使，成立「員工協助方案執行小組」；由本會人事室進行資源盤點，結合內、外部專業機關(構)共同推動實施，提供整合式諮詢服務，並按個人、組織及管理層次，對於可能影響工作績效之員工需求，提供多元化措施。

一、多面向諮詢（商）服務內容（附件一）：

(一) 心理諮詢（商）服務

 1. 設置關懷服務窗口：

於本會人事室設置單一服務窗口，提供關懷及轉介服務，並由各組室派員擔任員工關懷小天使，發揮主動性及即時性。

 2. 結合專業心理諮商機構簽訂服務契約：

與祐晴心理成長中心合作，採預約申請方式提供諮詢(商)服務，申請者得逕洽該心理諮商機構，或洽本會人事室填寫「員工協助方案諮詢（商）服務申請表」辦理轉介服務。

(二) 法律諮詢服務

 1. 透過本會法律顧問提供同仁法律諮詢與協助。

 2. 因公涉訟補助措施：

員工依法執行職務涉訟時，依據公務人員因公涉訟輔助辦法提供必要法律上之協助。

 3. 視需要就消費者保護、民刑事糾紛、訴訟程序或因公涉訟補助等相關議題規劃辦理專題講座。

(三)財務諮詢服務

 1. 由國泰人壽嘉義縣分公司至本會駐點服務。

 2. 結合嘉義縣財政稅務局成立多功能服務窗口，並協請公（民）營銀行提供財務規劃課程及相關資訊，提供本會同仁理財、保險規劃、節稅建議等金融諮詢服務。

(四)家庭教育諮詢：結合嘉義縣政府家庭教育中心及學生輔導諮詢（商）中心，提供同仁家庭關係、親子教養等諮詢服務。

(五)醫療保健諮詢

 1. 醫療保健資訊：

結合嘉義縣衛生局、慢性疾病防治所、各衛生所及醫療機構提供即時流行疾病之預防與職場保健諮詢。並辦理醫療保健講座。

 2. 定期健康檢查諮詢及衛教宣導：

(1)提供本會編制內職員年滿40歲以上，二年一次之政府健康檢查補助；簡任第10職等以上主管人員，每年一次之政府健康檢查補助。

(2)每年定期於流感疫苗施打期間，辦理衛教宣導，教導員工健康照護正確概念，並有醫師及護理師等專業人員提供專業諮詢。

 3. 自我健康管理活動：

聘請專家學者辦理醫療衛生保健專題演講、年度健康急救系列活動(含心肺復甦術及異物梗塞急救演練)等活動。

(六)其他諮詢服務：結合嘉義縣警察局、消防局、環境保護局、社會局及家畜疾病防治所，提供同仁安全、消防、環境整理、照護、人文生活等諮詢服務。

二、辦理專題演講及專業訓練

（一）針對影響工作績效之員工需求為出發點，由人事室或相關單位籌辦多元講座與研習，內容包含工作與生活衡平、生活美學素養、法律實務、健康養生與個人財務規劃等。

（二）人事人員及員工關懷小天使專業訓練：薦送本會承辦或協辦員工協助方案相關業務人員參加外部訓練機構辦理之心理諮詢（商）相關研習，必要時，本會得自行規劃辦理。

（三）主管人員敏感度訓練：薦送本會主管人員參加外部訓練機構辦理之面談技巧、心理諮詢（商）、危機處理相關課程，必要時，本會得自行規劃辦理。

三、其他活動及措施

（一）因應新冠肺炎疫情，訂定本會「防範嚴重特殊傳染性肺炎疫情員工自主健康管理要點」及「員工安全及衛生防疫實施計畫」以提供安全無疑的辦公環境，始同仁能安心、放心並且有信心地執行業務。

（二）舉辦員工標竿學習及業務交流活動：每年赴他機關辦理標竿學習及體育競技交流友誼賽，培養團隊合作協作能力與意願，提昇工作動機與樂趣。

（三）提供紓壓設施：設置紓壓小站、康樂室及有氧韻律教室，提供同仁公餘時間使用，紓解工作與生活壓力。

（四）設置「員工協助方案專區」：於本會網頁設置「員工協助方案專區」並隨時更新資訊公告，提升資訊取得之便捷性。

（五）設置員工協助方案專用信箱：本會置有員工協助方案專用信箱 （person@cyscc.gov.tw），由人事室辦理員工協助方案專責人員負責管理回覆，全程保密以維護同仁權益。

**柒、訂定本會員工協助方案標準作業流程圖及申請表件**

一、嘉義縣議會員工協助方案一般個案處理流程（附件二）

二、嘉義縣議會主管人員轉介流程（附件三）

三、嘉義縣議會員工協助方案危機個案處理流程（附件四）

四、嘉義縣議會員工協助方案非自願個案處理流程（附件五）

五、嘉義縣議會員工協助方案諮詢（商）服務申請表（附件六）

六、嘉義縣議會員工協助方案諮詢（商）轉介表（附件七）

七、嘉義縣議會員工協助方案諮詢（商）評估紀錄表（附件八）

**捌、宣導推廣活動：**

為使同仁察覺自我需求，並能即時取得所需諮詢（商）服務相關資源，本會透過下列多元管道進行宣導推廣：

一、於新進人員到職時介紹本會員工協助方案實施計畫及服務方案。

二、運用主管會報、員工座談會及教育訓練或相關集會場合適時宣導，增進同仁對於員工協助方案內涵及功能之瞭解，進而提升使用率。

三、搜集員工關懷短文、心靈成長故事、生活智慧小品、健康資訊與新書簡介，刊載於本會人事服務簡訊，每季傳送同仁參閱並置於本會網頁以利同仁隨時下載運用。

四、製發海報、宣導品，以服務內容及諮詢（商）管道與聯繫電話為主題，以利同仁參閱與運用（附件九）。

五、本年預計辦理活動內容（附件十）。

**玖、定期檢討辦理：**

一、每季或每半年運用「員工協助方案滿意度問卷調查表」，瞭解本會同仁 接受服務後的想法及滿意程度，進行滾動式修正，作為組織改善與組織發展之起點。

二、召開「員工協助方案推動小組」檢討會，徵求各組室主管人員(管理人 員)對員工協助方案提出建言，以有效提升管理效能藉此評估各項措施 之效能。

三、召開「員工協助方案執行小組」檢討會：透過關懷小天使日常與同仁 間之聯繫，即時發現同仁需求，並於評估後提供本會員工協助方案相關資訊，協助同仁迅速並有效解決問題，檢附員工關懷服務小天使實施計畫(附件十一)

**拾、倫理責任：**

辦理本計畫各項服務時，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、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因轉介接受諮詢（商）或醫療等個人問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

二、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。

**拾壹、**推動本計畫業務著有績效人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

**拾貳、**所需經費於本會110年度一般行政─行政管理─業務費─一般事務費─辦理員工協助方案推動計畫預算項下支應。

**拾參、**本計畫如有未盡事宜得適時修正之。