

行政院所屬中央機關學校員工協助方案推動計畫

中華民國96年10月25日行政院院授人企字0960064026號函

中華民國98年11月25日行政院院授人企字第0980065694號函修正第五點

壹、目的

- 一、發現並協助公務同仁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，提昇其工作士氣及服務效能。
- 二、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，提昇組織競爭力。

貳、服務對象

行政院所屬中央各機關學校（以下簡稱各機關）職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察。

參、服務內容

各機關得就下列內容參考選用辦理：

- 一、工作面：包括管理諮詢、工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等工作職涯諮詢服務。
- 二、生活面：
 - （一）法律諮詢：買賣房屋或汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務。
 - （二）理財諮詢：理財規劃、節稅建議、保險規劃等金融諮詢服務。
- 三、健康面：
 - （一）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心理諮詢服務。
 - （二）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。
- 四、其他協助：各機關得自行規劃辦理其他員工協助措施。

肆、實施要項

- 一、辦理單位：各機關人事機構或現有專責單位。
- 二、辦理方式：
 - （一）各機關得視業務性質及同仁需要，委由外部專業機構或由內部專責單位（人員）訂定專屬性的員工協助方案（以下簡稱本方案），並得由下列方式擇一或兼採辦理：
 1. 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。
 2. 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。
 3. 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。

4. 由本機關內部專責單位（人員）規劃本方案提供各項服務。
- (二) 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，並作為與外部專業機構聯繫之管道。
- (三) 各機關主辦單位應主動關懷同仁，並結合機關現有福利措施及相關資源，在同仁遇有婚、喪、喜、慶等各項人生重大變化時，主動提供本方案相關服務資訊，俾利其尋求相關協助。

三、宣導及推廣

- (一) 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，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。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) 各機關實施本方案後，每季應至少辦理一次相關宣導推廣活動；主管人員訪談得由委外專業機構或內部專責單位（人員）配合主管人員異動辦理。
- (三) 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，以供同仁參閱、運用。

四、組成本方案專案小組

行政院人事行政局（以下簡稱人事局）得視業務需要，邀集相關學者專家與人事人員代表，共同組成本方案專案小組，不定期就相關議題進行討論，並輔導各機關辦理推動事宜。

五、實施期程

- (一) 宣導期：本階段期程訂為一年，實施初期先由人事局辦理相關推廣及宣導活動，以增進各機關公務同仁對本方案之瞭解，並同時輔導試辦機關辦理前置作業。
- (二) 試辦期：本階段期程訂為一年，由人事局選定部分辦理員工心理健康業務之標竿機關，或自願參與試辦之機關，由人事局與本方案專案小組輔導先行試辦，並得於試辦完竣後辦理成果發表。
- (三) 全面推動期：依試辦結果、各機關經費編列情形及相關資源，據以檢討全面推動。

伍、注意事項

- 一、各機關如採委外方式實施本方案，本方案專業機構應提供各機關主辦單位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，並能初步辨識需要協助的同仁，俾使其獲得即時的支持與幫助。
- 二、各機關主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，在不侵犯當事人隱私或經其同意之前提下，瞭解及蒐集同仁需求，適時提供相關資訊。
- 三、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（如「公務人員網路諮商服務網」、「公務福利資訊 e 指通」專區網站等），使現有機制發揮最大的效益。

陸、倫理責任：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制定與實施，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。

柒、附則

- 一、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。
- 二、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。
- 三、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。
- 四、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。
- 五、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。
- 六、本計畫所列之服務對象以外人員，得由各機關自行審酌是否納入本方案之服務對象。
- 七、地方機關學校及公營事業機構，得參照本計畫辦理本方案相關措施。