連江縣政府暨所屬各機關學校

「健康島嶼、幸福馬祖」112年度員工協助方案推動計畫

1. 依據
2. 行政院108年8月26日總處綜字第10800421611號函核定之「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」。
3. 連江縣政府111年推動員工協助方案需求評估及滿意度調查分析。
4. 目的

為發現及協助公務同仁解決可能影響工作效能之問題，使其以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能，並以「健康島嶼、幸福馬祖」之縣長施政理念為軸心，藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作情境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

1. 服務對象

本府暨所屬機關學校公教人員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）及臨時人員等。

1. 實施內涵：
   1. 計畫擬定:
      * 1. 本計畫各項服務措施由本府人事處統籌規劃，所屬各機關學校專(兼)任人事人員為服務窗口，整合內部資源（如財政稅務局、衛生福利局、縣立醫院、教育處諮商心理師及法制人員等）及外部資源（如特約心理、工作、管理、醫療、法律及理財諮詢、法律諮詢服務等），針對同仁求助、需求提供相關資訊及服務，協助同仁排除影響工作效能的各種因素，或尊重個人意願與方案相關內外部資源聯繫安排諮詢（商）服務，另得視申請人數安排團體諮詢（商）。
        2. 了解本府推動員工協助方案實施情形，規劃方案更貼合同仁需求，於111年針對全體同仁辦理滿意度暨需求問卷調查，並依調查結果進行分析及檢視。
        3. 各機關（單位）主管人員及辦理本方案相關人員應主動關懷同仁，並結合機關現有福利措施及相關資源，在同仁遇有人生重大變化時，主動提供本方案相關資訊，俾利其尋求相關協助。

(四) 以工作生活平衡的推動理念，促進職場身心健康促進及健康管理措施，營造正向支持的工作環境。

* 1. 方案導入:
     + 1. 由本府暨所屬人事人員(含兼辦人員)組成員工協助方案小組之關懷員種籽，由人事處處長擔任小組召集人，每年召開一次小組會議，檢討EAP推動後改進之建議，並藉由各項訓練研習、會議或活動時推廣及宣導，感染各機關(單位)之同仁對周遭需協助同仁的敏感度，共同建構堅強之關懷網路。

(二) 提供協助方案小組之關懷員種籽訓練，增進員工協助方案承(協)辦人員所需知能，協助強化規劃與設計相關措施之能力、解決推動過程中可能遭遇之問題及實務經驗分享與改進等。

* 1. 服務項目:

1. 員工協助方案宣導
   * + 1. EAP短片宣導: 播放EAP短片，有效強化員工協助方宣導及推廣服務。
       2. 時間及地點:舉行各項訓練研習、會議或活動時播放EAP短片。
       3. 目標：有效強化員工協助方宣導及推廣服務EAP內涵。
2. 主管實務訓練工作坊(必要時將關懷員納入)
   * + 1. 場次：1場次。
       2. 目標：增進主管人員溝通及管理技巧，提升問題敏感度、發現問題、解決問題及辨識異常癥候人員之能力、危機處理與績效改善之技巧等，進而促進組織效能。
       3. 對象：本府暨所屬機關學校主管人員。
3. 新進同仁調適職場環境
   * + 1. 報到關懷：報到時提供員工協助方案服務資源(宣導小卡片)及尋求協助管道，以建構友善場域。
       2. 辦理新進人員研習班，充實其初任公職所需實務法令與工作知能，並於新進人員訓練時介紹員工協助方案，主動協助其盡速適應公職場域及生活適應。
       3. 每月辦理新進人員共創願景-縣長有約座談會。
       4. 利用通訊軟體Line，成立新進人員支持互助團體，藉由團體中互相分享、學習、支持，透過小團體的運作方式，提供參與成員心理上的支持及處理問題的能力。
       5. 新進人員主動關懷服務，提供新進人員未來工作職涯調動或發展願景，人事處不定時辦理交流座談。
4. 鼓勵利用數位學習

精選e等公務員+數位學習平台有關心理、法律、醫療、財務及工作與生活平衡等相關課程列入本府112年度員工協助方案數位學習組裝課程，以及員工協助方案宣導影片，同仁如於本年9月底前完成線上學習，可獲得獎勵。

1. 員工協助宣導強化作為
2. 本府人事處辦理各項研習活動前播放行政院人事行政總處提供之員工協助方案短片增進同仁對員工協助方案的暸解。
3. 機關單位內置關懷員，扮演協助機關單位宣導及關懷、轉介員工協助方案角色，並辦理關懷員訓練(包含基礎及進階培訓課程)，並於表現好且有績效者得從優檢討敘獎。
4. 指派本府人事處承辦人員參加行政院人事行政總處公務人力發展學院辦理之員工協助方案專班，以增進相關知能。
5. 辦理員工協助方案需求與滿意度調查，瞭解同仁需求及評估其可行性，檢討改進並作為推動業務改進措施及擬定年度計畫之參考。
6. 宣導巡迴列車：至四鄉五島跨島宣導或於舉辦大型活動時設攤宣導。
7. 友善職場環境

有跨島上班及懷孕、照顧三足歲以下幼兒需求之同仁，上下班及午休時段另作彈性規定。

1. 性別EAP相關措施

各種性別、職業婦女或家庭婚姻關係遇到的困境，辦理相關講座或課程，給予適時協助。

1. 特殊族群高關懷

針對由台灣本島跨島來馬祖服務及身心障礙等同仁，透過機關單位人事(或關懷員)每年定期2次以上以團體會談方式了解同仁問題並予協助。

1. 識別差勤假別及時協助

如遇有同仁請婚、喪、娩假、延長病假及請育嬰或侍親留停同仁，於獲悉第一時間即提供員工協助訊息。

* 1. 成效評估:
     + 1. 滿意度調查:

1. 年度整體滿意度調查:針對全體員工問卷調查。

2. 各項訓練(活動)滿意度調查:對各項評比檢討作為課程改進的參考。

(二)需求調查:

辦理年度員工協助方案需求評估，依問卷結果進行分析，對同仁需求各類最高之項目列入下一年度規劃及修正課程的參考依據。

伍、活動措施內容

1. 辦理員工協助方案相關研習及活動

1.員工多面向諮詢(商)服務，以強化同仁身心健康:

1. 心理諮詢(商)及轉介服務：
   * + - 服務內容：心靈探索、婚姻家庭、生活調適、壓力調適等。
       - 申請方式：0836-22095分機8827逕向衛生福利局電話預約。
       - 服務時間：每月一次，依公告時間為準。
       - 諮詢地點：衛生福利局1F圖書室。
       - 提供諮詢人員及方式：外聘臺灣心理師。
       - 諮詢費用：免費。

(2) 法律諮詢服務：

* + - 1. 法律扶助服務：
         * 服務內容：因公涉訟輔助作業、民（刑、行政）事糾紛及訴訟程序或法律解釋等。
         * 申請方式：0836-26881逕向[財團法人法律扶助基金會](http://www.laf.org.tw/index.php?action=acnewsloc_detail&p=1&id=128&uid=461)預約，並填具多面向諮詢服務申請表送本府人事處。(附件一)
         * 服務時間：每周三9：00-11:00
         * 諮詢地點：[財團法人法律扶助基金會](http://www.laf.org.tw/index.php?action=acnewsloc_detail&p=1&id=128&uid=461)馬祖分會(連江縣南竿鄉介壽村14之2號)
         * 提供諮詢人員及方式：由律師以視訊方式提供服務，另每年有1-2次律師現場服務。
         * 諮詢費用：免費。
      2. 遠距視訊訴訟輔導：

服務內容：

1. 輔導有關訴訟、強制執行、調解、公證、提存、法人登記、夫妻財產制契約登記及其他非訟事件等進行之手續。輔導繳納訴訟費、執行費、公證費。
2. 輔導上訴、聲請檢察官上訴、抗告、聲請再審之手續。
3. 輔導報到、遞狀及聲請定期或延展期日等。
4. 答覆有關民刑訴訟及非訟事件程序之詢問。
5. 答覆當事人有關裁判主文及案件進行情形詢問。
6. 輔導辦理具保、責付、撤銷羈押、撤銷通緝之手續。
7. 輔導辦理發還領取提存款、刑事保證金、贓證物及其他依法應辦退庫發還款項。
8. 輔導請領裁判書類正本、裁判確定證明書、調解不成立證明書、調解不成立證明書及其他應送達或發還之文書。
9. 輔導閱覽卷宗。
10. 各項查詢服務（當事人得親持身份證件至本院查詢案號、案件進行程序、裁判結果）。
11. 洽辦法律扶助。
12. 代售司法狀紙。

申請方式：

1. 視訊據點及預約聯絡人如下:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 視訊據點 | 連絡電話 | 聯絡人 |
| 東引鄉公所 | (0836)76308 分機28 | 袁小姐 |
| 北竿鄉公所 | (0836)55218分機104 | 曾先生 |
| 南竿鄉公所 | (0836)22757 分機73 | 周先生 |
| 莒光鄉公所 | (0836)89146 分機23 | 葉小姐 |

1. 親自至連江縣政府、馬祖各鄉公所洽詢。
   * + - 服務時間：星期一至星期五上午9:00至12:00，下午2:00至5:30。
       - 諮詢地點：各鄉公所。
       - 提供諮詢人員及方式：由[財團法人法律扶助基金會](http://www.laf.org.tw/index.php?action=acnewsloc_detail&p=1&id=128&uid=461)以視訊方式提供服務。
       - 諮詢費用：免費

(3)財務諮詢服務：

* + - * 服務內容：提供同仁有關地價稅、土地增值稅、房屋稅、契稅、使用牌照稅、娛樂稅及印花稅等相關稅務諮詢等事項服務。
      * 服務時間及方式：由同仁依需要於辦公時間電話諮詢。
      * 服務電話：0836-23261、23262
      * 提供諮詢人員：財政稅務局專業人員。
      * 諮詢費用：免費。

(4)醫療保健諮詢服務：

* + - * 服務內容：提供同仁飲食建議及身體保健等諮詢服務。
      * 申請方式：0836-23991逕向本縣縣立醫院掛號預約，並填具多面向諮詢服務申請表送本府人事處。(附件一)
      * 服務時間：依縣立醫院糖尿病門診時段。
      * 提供諮詢人員：本縣縣立醫院專業人員。
      * 諮詢費用：免費。

(5)家庭教育諮詢服務：

* + - * 服務內容：提供同仁家庭關係及親子教養等諮詢服務。
      * 申請方式：0836-22111，並填具多面向諮詢服務申請表送本府人事處。(附件一)
      * 服務時間：由同仁依需要提出申請後排定時間。
      * 提供諮詢人員：教育處諮商心理師。
      * 諮詢費用：免費。

(6)會談諮詢：（會談諮詢一人以6次為限）

* + - * 會談心理、工作、管理諮詢每次1小時，由具備臨床心理師、諮商心理師、社會工作師、職能治療師等專業證照且有相關工作經驗之EAP諮詢師負責諮詢服務。
      * 電話醫療、法律、理財諮詢每次40分鐘，由具備醫師、律師、會計師或理財規劃顧問(CFP)等專業證照且有相關工作經驗之EAP諮詢師負責諮詢服務，並得依需求預約視訊諮詢。
      * 申請方式：透過加入Line ID：wwupc(宇聯管理顧問公司)、電話諮詢專線：0800-098-985（限市話撥打）、(02)2986-3099或mail：[world.wide.union2@gmail.com](mailto:world.wide.union2@gmail.com)自行提出申請。
      * 提供諮詢人員：專業顧問諮詢公司。

(7)團體諮詢：1場2小時，服務範圍包括解決人際衝突事件、跨團隊衝突管理、因應職場變革、職場重大危機事件處理等，填具團體諮詢申請表向人事處提出申請。(附件十三)

(8)電子郵件、Line通訊軟體及24小時0800電話諮詢專線設置：

* + - * 服務內容：週一至週五早上9點〜晚上9點由具備臨床、諮商、社工、職能等專業訓練且有相關工作經驗之諮詢師負責諮詢服務，週一至週五晚上9點〜早上9點則由專業顧問諮詢公司客服人員負責聯繫通報，並依來信或來電諮詢內容，提供初步處理、簡易諮詢、個案管理或轉介服務。
      * 電話諮詢專線：0800-098-985（限市話撥打）、(02)2986-3099
      * 電子郵件：world.wide.union2@gmail.com
      * Line ID：wwupc(宇聯管理顧問公司)

Line QR code：

* + - * 提供諮詢人員：專業顧問諮詢公司。

二、員工協助方案宣導及強化

1. 透過公文轉知、EAP電子報、人事雙月刊、電子郵件及本府人事處網頁「員工協助方案專區」宣導員工協助方案之功能、服務內容、申請方式、申請表件、注意事項、何時及如何使用等相關資訊及表件。
2. 本府人事處辦理各項研習活動前播放員工協助方案宣導資料並簡要宣導員工協助方案服務措施內容，增進同仁對員工協助方案的暸解。
3. 利用主管會報或各種集會時間針對機關首長、單位主管人員宣導，協助其瞭解員工協助方案的本質及服務內容，以爭取各級主管的支持。
4. 透過本府人事處暨所屬人事機構辦理之人事法規等各項研習會及人事會報，將派員參加中央機關辦理之員工協助方案相關研習活動收穫以口述或書面資料分享各人事同仁，交流討論，以利各人事機構配合宣導及落實推動。
5. 以本府同仁需求為出發點，結合本府及所屬各機關辦理之相關活動，並隨時更新各活動資訊，公告於人事處網頁「員工協助方案專區」。
6. 提供或製作員工協助方案宣導卡等資料，供同仁參閱、運用。

三、服務流程：

1. 一般個案處理及轉介流程：
   1. 一般個案處理流程：由同仁視個人需求申請員工協助方案，可向委外專業顧問諮詢公司或EAP專責單位提出申請，填寫EAP員工諮詢預約表、EAP員工諮詢授權同意書及員工個別諮詢滿意度調查表。(附件二至五)
   2. 轉介流程處理：當單位內發現員工發生影響工作效能之事實時，由主管人員書面提出轉介個案申請表。(附件六、七)
   3. 由員工協助方案專責單位(如各機關學校人事單位)安排員工協助方案服務人員進行服務。服務結束由員工協助方案服務人員製作員工協助方案個別諮詢紀錄表，完成後依資料保存及調閱規定辦理存檔。(附件八)
2. 危機事件處理流程：
   1. 當單位內發生有立即性危險狀態時，依據危機程度進行緊急照護，依事件發生之嚴重性(有無發生人員傷亡)，通報機關首長及相關單位外，並對當事人、家屬、周邊同事及組織提供關懷協助。
   2. 由員工協助方案專責單位安排員工協助方案服務時間，視危機解除後填寫危機事件處理自行檢核表。(附件九、十)
3. 非自願性個案處理流程：
   1. 當各單位轉介非自願個案，由員工協助方案專責單位介入並處理。
   2. 若當事人有自傷(殺)或傷人意圖之立即性危險時，依危機事件處理流程處理。若無立即性危險時，再進一步聯繫當事人接受員工協助諮詢服務。若當事人不願意接受諮詢，得採其他方式辦理(如採取適當的管理措施或工作調整、必要時提供直屬主管管理諮詢或針對受影響之相關同仁提供團體諮商等)，並填寫非自願個案處理自行檢核表。(附件十一至十五)

四、疫情因應作為：

(一)員工諮商需求得依個人需求以視訊辦理。

(二)員工協助方案電子報及員工協助方案課程主題之一為後疫情時代，如何自處。

(三)鼓勵同仁數位學習，且不限於辦公期間(含異地或居家辦公)，同仁皆得自行申請諮商服務。

五、訂定本府員工協助方案標準作業流程圖及申請表件：

1. 連江縣政府員工協助方案多面向諮詢服務申請表(附件一)
2. 連江縣政府員工協助方案一般個案處理流程表(附件二)
3. 連江縣政府EAP員工諮詢預約表(附件三)
4. 連江縣政府EAP員工諮詢授權同意書(附件四)
5. 連江縣政府員工協助方案個別諮詢滿意度調查表(附件五)
6. 連江縣政府員工協助方案轉介流程(附件六)
7. 連江縣政府員工協助方案轉介個案申請表 (附件七)
8. 連江縣政府員工協助方案個別諮詢紀錄表(附件八)
9. 連江縣政府員工協助方案危機個案處理流程表(附件九)
10. 連江縣政府員工協助方案危機事件處理自行檢核表(附件十)
11. 連江縣政府員工協助方案非自願個案處理流程表(附件十一)
12. 連江縣政府員工協助方案非自願個案處理自行檢核表(附件十二)
13. 連江縣政府員工協助方案團體諮詢申請表(附件十三)
14. 連江縣政府員工協助方案團體諮詢紀錄表(附件十四)
15. 連江縣政府員工協助方案團體諮詢滿意度調查(附件十五)
16. 113年度員工協助方案服務需求暨112年員工協助方案滿意度調查

(附件十六)

1. 倫理規範及保密責任
   1. 本府人事處承辦人員及所屬各機關學校專(兼)任人事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：
   2. 同仁求助於員工協助方案之決定應出於個人自由意志。
   3. 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。
   4. 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。
2. 執行成果檢討
   1. 辦理員工協助方案需求與滿意度調查，瞭解同仁需求及評估其可行性，檢討改進並作為推動業務改進措施及擬定年度計畫之參考。
3. 經費預算
   1. 執行本計畫所需之經費，由本府人事處本年度業務費項下支應。
4. 附則
   1. 本府暨所屬機關學校同仁如需於辦公時間使用本計畫各項服務措施，應經單位主管同意後辦理公出登記。
   2. 本計畫相關資訊及表件建置於本府人事處網頁「員工協助方案專區」。
   3. 推動本計畫著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。
5. 本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。