**新北市政府107年度推動員工協助方案工作計畫**

本府107年4月20日新北府人企字第1070724534號函訂

1. 計畫依據
2. 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」。
3. 新北市政府（以下簡稱本府）104年12月30日新北府人企字第1042504223號函修正之「新北市政府員工協助方案」。
4. 行政院人事行政總處中程施政計畫(106至109年度)中有關員工協助方案推動理念。
5. 本府105年至108年中長程施政計畫中有關組織願景、未來發展方向及首長施政理念。
6. 推動目標

為發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，透過設定本（107）年度具體工作項目，逐步推動並定期檢討辦理情形，以營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

1. 服務對象

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）。

1. 工作項目
2. 計畫擬定
3. 訂定年度工作計畫
4. 針對106年底員工對本府員工協助方案之看法及需求與106年辦理之研習活動進行問卷調查，並將調查結果及滿意度等，納入本年度計畫。
5. 依據106年度本府員工協助方案成效力評估結果報告、專家建議等進行檢討並納入本年度計畫。
6. 盤點並整合本府各機關可運用之內外部資源，納入計畫之使用範圍。
7. 由各機關規劃適合機關特色及員工需求之員工協助方案服務，並將本年度計畫各面向實施重點納入本府人事處所屬人事機構人事業務績效考核項目。
8. 完善員工協助服務流程-為完善本府員工協助服務流程，重新檢視以下3項標準作業流程及相關表件，必要時酌作修正，並請各機關如發現異常徵候員工時據以協處：
9. 協助性諮商(詢)服務標準作業流程。
10. 非自願個案處理標準作業流程。
11. 危機個案處理標準作業流程。
12. 方案導入-針對各類人員導入並加強宣導員工協助方案
13. 一般人員：
14. 於本府舉辦各項訓練或活動時，派員以簡報播放、有獎徵答方式宣導使用員工協助方案之效益，並於資料內頁列印本府員工協助方案內容。
15. 利用本府人事處網站、指紋機、電子郵件及電子書等方式加強宣導，並製作員工協助方案「懶人包」，提供同仁簡單易懂的員工協助方案資訊，增進可近性及使用率。
16. 隨時檢視本府人事處網站「員工協助方案專區」資訊有無需增修之內容，以利同仁參考使用。
17. 承辦人員及主管人員：
18. 研訂辦理員工協助方案業務指南「QA即時通」，協助各機關學校推動員工協助方案，並針對承辦人員辦理心理應用專班2場次，課程包含輔導原理、情緒察覺、壓力調適及員工協助方案推動等。
19. 於主管人員課程中，導入員工協助方案應用課程，課程內容包含諮商面談技巧與實務運作、員工情緒察覺及壓力調適及員工協助方案之案例分享。
20. 特殊人員：
21. 新進人員：本府公務雲「新進人員關懷站」中提供相關資訊，並由各機關學校人事人員進行宣導。
22. 警、消、第一線人員：針對警察、消防人員及第一線服務人員提供專屬性員工協助相關課程。
23. 即將退休人員：針對即將退休人員辦理退休生涯規劃相關課程，並提供員工協助方案宣導。
24. 職場適應或遇特殊事件等人員：針對在職場適應或工作表現不佳之人員，如考績連續3年乙等、經法院強制扣薪、受懲處及申請喪假、延長病假及公傷假等人員規劃進行關懷，並提供相關資源與協助。
25. 強化各機關首長及各級同仁（含新進人員）對員工協助方案之認識：
26. 透過本府市政會議或區政會議宣導本府員工協助方案，以強化各機關首長對員工協助方案之認同及支持。
27. 強化所屬機關透過內部會議或其他措施，使機關首長及主管人員瞭解員工協助方案之內涵並給予具體行動支持。
28. 辦理3梯次新進人員共通性訓練，並導入員工協助方案，讓新進同仁認識員工協助方案內容及相關資源。
29. 服務提供-推動工作生活平衡，促進職場健康
30. 聘請專業諮商（詢）人員，提供客製化個人服務
31. 聘請專業諮商（詢）人員，提供個人諮商（詢）服務：
32. 心理諮商：與新北市(以下簡稱本市)諮商心理師公會及本市立聯合醫院合作，聘請公會及該院推薦之諮商心理師擔任諮商人員。
33. 法律諮詢：由本府人事處洽請法制局推薦律師，以外聘方式擔任諮詢人員。
34. 財務諮詢：由本府人事處聘請財務專業人員，以外聘方式擔任諮詢人員。
35. 醫療諮詢：聘請本市立聯合醫院醫事人員擔任諮詢人員。
36. 管理諮詢：由本府人事處聘請管理專業人員，以外聘方式擔任諮詢人員。
37. 職涯發展諮詢：視申請情況聘請本府各機關人事主管或人事處股長以上人員擔任諮詢人員。
38. 針對攻擊或自傷傾向等情形員工，提供機關團體諮商。
39. 針對特殊或異常徵候人員之機關轉介諮詢協助或重大危機事件協處。
40. 依員工需求調查結果，針對各面向辦理課程及提供服務
41. 工作面：
42. 辦理員工工作應用課程4場次，內容包含提升工作效能及工作適應之各類專業訓練(如提升工作效能、資訊處理、文書技巧、問題解決等)，並同時提供職涯發展相關課程，協助同仁公務生涯規劃之參考等。
43. 辦理新進人員工作適應及相關知能訓練3場次(如雙師徒制輔導訓練、新進人員共通性訓練等)，使同仁能儘快適應新工作，提升效能。
44. 生活面：
45. 提供員工各類紓壓管道，兼顧工作與生活：辦理心靈小綠洲、假日田園生活體驗、樂齡Double-A等多項活動共5場次。
46. 針對生活中議題，提供相關知能協助：辦理生活法律、理財規劃、人際、家庭、親子或性別議題等講座共3場次。
47. 針對即將退休人員，提供相關協助：辦理退休生涯規劃講座2場次，並提供員工協助，如職涯(退休)規劃諮詢、退休後擔任志工需求、或其他諮詢服務等。
48. 健康面：
49. 辦理協助員工管理情緒與壓力之健康促進系列講座。
50. 針對員工重視之身心健康議題(如醫療保健、食物營養、睡眠、體能等)，辦理系列課程或活動。
51. 針對員工健康及工作平衡之需求，於本府行政大樓辦理員工健康檢查及體能相關課程(活動)。
52. 組織管理面：
53. 針對主管人員辦理專班研習：包含提升組織效能所需之管理工具或方法(如績效管理、組織文化等)、組織變革及溝通、危機與衝突等管理及領導課程。
54. 針對提升組織績效部分，辦理高效率時間管理等訓練。
55. 辦理本府主管職場心靈健診：結合本市立聯合醫院或心理師醫師公會，辦理本府主管職場壓力心情量表課程測試，透過測試結果使主管了解自身情形，並分析主管面臨之共通性問題，規劃對應措施。
56. 活化「溫馨關懷員」培力及案例：為提高主管人員對於同仁身心健康問題徵兆的敏感度及特殊狀況處理之應變能力，規劃「提升主管敏感度訓練」課程，培訓本府各機關、學校等主管人員（含人事主管）成為本府第一線「溫馨關懷員」，並將相關關懷案例依相關性予以分類，以發揮知識分享效益。
57. 員工協助方案推動小組腦力激盪：本府員工協助方案推動小組區分為「需求圈」、「活動圈」、「宣導圈」、「服務圈」、「關懷圈」等五大圈。透過小組成員集思廣益，適時提供回饋與建議，共同規劃及執行本府員工協助方案。
58. 關懷協助因公涉訟同仁：對於依法執行職務因公涉訟同仁，除依公務員因公涉訟輔助辦法相關規定，各機關應組成審查小組，並同時啟動各機關之關懷小組，協助同仁面對法律問題、經費補助及安撫情緒等。
59. 成效評估-回饋與改進
60. 於本府公務雲網站進行需求及認知度調查問卷，據以規劃次年度工作計畫及相關措施。
61. 統計各項服務措施辦理情形，並以量化數據呈現，必要時公開資訊。
62. 滿意度調查：
63. 接受諮詢服務之個別及團體申請人滿意度調查。
64. 機關轉介個案接受諮詢後，單位主管對個案於工作及組織效能上之滿意度調查。
65. 依據諮詢問題進行分類及分析，藉由同仁諮詢內容之統計，據以提供所需之服務。
66. 本計畫各推動事項之執行成效由本府人事處於本年底依達成情形檢討改進。
67. 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參考。
68. 本計畫所需經費屬估算金額，應覈實辦理核銷。
69. 本計畫未盡事項，必要時得隨時修正之。