

基隆市議會員工協助方案

一、依據

行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」辦理。

二、目的

為發現並協助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，提升員工士氣及服務效能。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。

三、服務對象

本會公務人員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察及臨時人員。

四、服務項目及內容

（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。

(三) 服務內容：如附件

五、本會得依業務性質及視同仁需要，擇（兼）採內置式或外置式模式辦理本方案：

(一) 由本會內部專責單位或人員規劃提供各項服務。

(二) 由本會與委外專業機構訂定契約，為同仁提供各項服務。

(三) 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，並於本會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、本會得採下列步驟推動本方案：

(一) 瞭解同仁及組織需求：妥善運用需求調查、心理衡鑑等方式瞭解同仁需求，依據結果分析並參照組織內、外在環境動態、業務性質及人員屬性，規劃適合之方案內容。

(二) 方案規劃：由本會訂定年度計畫，規劃本方案具體事項及內容（包含服務模式、流程及內容等）。並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) 宣導訓練：

1. 將員工協助方案納入一般性的員工訓練中，透過宣導說明會、演講、研討會等活動，傳遞正確的觀念，使員工都能瞭解各種服務提供管道，以適時利用。

2. 利用主管會報或各種集會時間針對單位主管人員宣導，或提供其他機關發生案例及處置方法給機關首長及單位主管人員參考，跟時事結合，使主管人員更能瞭解員工協助方案。

3. 負責推動本方案之業務單位及人員由本會薦送參加行政院人事行政總處或外部專業機構提供之專班課程或教育訓練。另得安排主管人員相關訓練如面談技巧、團隊建立、危機處理等，藉以給予心理及實質上支持。

4. 本會得提供或製作相關書籍、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：本會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) 檢討改進：

1. 本會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、員工滿意度及行政院人事行政總處年度評鑑報告等，以精進相關辦理方式。
2. 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。

七、本會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、諮商或醫療等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，不得提供給任何單位或他人。

八、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。

九、辦理本方案所需之經費，由本會編列預算或由相關經費項下支應。

附件：基隆市議會提供員工協助方案服務內容

類別	內容	主(協)辦單位	服務資源
心理諮商	工作壓力、職涯發展、人際關係、婚姻關係、親子溝通等	人事室各單位	<p>◆ 內部資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 員工協談：02-24268410(人事室專線) 2. 本會圖書室購置最新心理勵志相關書籍借閱。 <p>◆ 外部資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 財團法人「張老師」基金會(本會特約)：採預約申請方式，由該會心理諮商師提供晤談服務(晤談室：基隆市獅球路8號)。 2. 基隆市衛生局免付費心理諮商專線：0800-788-995。 3. 1995 生命線、張老師：服務時間24小時。 4. 基隆市社區心理衛生中心：每星期有三天心理師駐點免費諮商服務，時間為每星期三晚上6點至9點、星期四下午2點到5點及星期六上午9點到12點(電話預約：02-24300195；地點：安樂區安樂路2段164號前棟5樓)。
法律諮詢	民、刑事糾紛及訴訟程序(如購屋或租屋契約、汽機車糾紛、民刑法解釋等)	人事室各單位	<p>◆ 內部資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 議長臉書「法扶民意、珍愛基隆」：每週四晚上9點30分線上直播。 2. 法律諮詢(本會法律顧問)： <ol style="list-style-type: none"> (1) 連堂凱律師：電話0978731193；台北市中山區長安東路二段112號6號之4。

			<p>(2) 林富貴律師：電話 0921140288；基隆市東信路 127 號 1 樓。</p> <p>3. 本會法制室：02-24266135 分機 108；工作上相關法律意見提供與協助。</p> <p>4. 本會圖書室購置最新生活法律常識相關書籍提供借閱。</p> <p>◆ 外部資源： 基隆地方法院一樓大廳聯合服務中心，整合駐外單位如下：</p> <p>1. 基隆律師公會（義務律師法律諮詢、解答疑義、訴訟輔導。）：每週一、三下午 2 時至 5 時。</p> <p>2. 法律扶助基金會基隆分會（民事、刑事、行政、家事、勞工及卡債等法律問題之法律諮詢）：每週二、四上午 9 時至 12 時。如屬訴訟代理（打官司）、撰寫法律書狀、協助調解法律糾紛及檢警偵訊律師陪訊等扶助，可至該分會（基隆市忠一路 14 號 11 樓，電話：02-24231631）辦理申請。</p> <p>3. 基隆市政府消費者保護官：02-24276001(TEL)02-24230765 (FAX)；基隆市義一路 1 號 1 樓。</p>
醫療諮詢	飲食營養、運動保健、健康檢查評估、衛教服務等	人事室各單位	<p>◆ 內部資源：</p> <p>1. 舉辦專題演講。</p> <p>2. 本會內部網站保健資訊提供。</p> <p>3. 本會圖書室購置最新醫療保健相關書籍提供借閱。</p> <p>◆ 外部資源：</p> <p>1. 基隆市社區闔家歡健康篩檢預</p>

			<p>約掛號(服務對象為設籍於基隆市、年滿 26 歲之市民)(http://www.klchb.gov.tw/ch/service/health/list.aspx?c0=718)。</p> <p>2. 基隆市長期照護管理中心：安樂區安樂路二段 164 號安樂行政大樓前棟 1 樓；時間：每週一至週五 上午 8 點至下午 5 點 30 分。</p> <p>3. 基隆市衛生局戒菸專線： 0800-63-63-63</p> <p>4. 衛生福利部 (http://www.mohw.gov.tw/CHT/Ministry/Index.aspx)</p> <p>5. 衛生福利部國民健康署健康九九網站 (http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_pressure.aspx) (壓力指數測量表)</p> <p>6. 衛生福利部中央健康保險署 (http://www.nhi.gov.tw/)</p> <p>7. 衛生福利部食品藥物管理署 (http://www.fda.gov.tw/TC/index.aspx)</p> <p>8. 衛生福利部台灣 e 院 (http://spl.hso.mohw.gov.tw/doctor/Index1.php)</p>
理財諮詢	節稅建議、理財規劃、保險規劃等	人事室各單位	<p>◆ 內部資源：</p> <p>1. 舉辦專題演講。</p> <p>2. 本會圖書室購置最新投資理財書籍提供借閱。</p> <p>◆ 外部資源：</p> <p>1. 北區國稅局各項國稅諮詢：免付費服務電話：0800-000321。</p>

			<p>2. 基隆市稅務局稅務諮詢：免付費服務電話：0800-306969</p> <p>3. 臺灣銀行富裕人生理財網 (http://my.bot.com.tw/webma/htm/bbb.htm)</p> <p>4. 土地銀行財富管理部網站 (http://wealth.landbank.com.tw/)</p> <p>5. 行政院人事行政總處公務福利e化平台公教員工團體意外保險 (https://eserver.dgpa.gov.tw/)</p>
家庭關係諮詢	婚姻關係、親子溝通、自我調適等	人事室各單位	<p>◆ 內部資源：</p> <p>1. 舉辦專題演講。</p> <p>2. 本會圖書室購置最新家庭兩性書籍提供借閱。</p> <p>◆ 外部資源：</p> <p>1. 基隆市政府家庭教育中心（夫妻相處、婆媳關係、親子溝通、子女教養、婚前交往、情緒調適、家庭資源、生活適應）：諮詢專線 02-4128185 面談服務專線 02-24271724。</p> <p>2. 基隆市政府駐臺灣基隆地方法院家庭暴力事件服務處（法律諮詢、保護令聲請、陪同出庭、輔導與諮商、資源連結與轉介、資訊提供與預防宣導）：服務時間：每週一至週五上午 08：30~12：00、下午 13：30~17：30</p> <p>3. 基隆市政府駐臺灣基隆地方法院家事服務中心（諮詢服務、陪同未成年人、受監護或輔助宣告</p>

			人出庭服務、未成年子女監督會面交往、資源連結與轉介): 服務時間: 每週一至週五上午 08:30~12:00、下午 13:30~17:30
組織諮詢	組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、員工協助方案宣導等	人事室各單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 舉辦專題演講。 2. 本會圖書室購置最新自我成長書籍提供借閱。 3. 人事室協談專線 02-24268410
管理諮詢	危機個案處理、管理議題討論、主管如何推介 EAP 技巧、員工推介程序等。	人事室各單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 舉辦專題演講。 2. 本會圖書室購置最新溝通技巧、管理書籍提供借閱。 3. 人事室協談專線 02-24268410