

臺中市政府警察局 108 年度推動員工協助方案工作計畫

壹、依據：

- 一、臺中市政府 108 年 2 月 27 日府授人給字第 1080045959 號函。
- 二、臺中市政府 108 年度推動員工協助方案工作計畫。

貳、目的：

- 一、落實人性關懷，發現並協助本局員工解決可能影響工作效能的個人問題、調適身心、減輕工作壓力，提升工作滿足感，藉由多樣化協助性措施，建立友善之工作環境，俾以健全身心投入工作職場，進而提升團隊士氣及工作效能。
- 二、期由多面向協助性措施，建立溫馨關懷之工作環境，營造互動良好的組織文化，及協助組織處理可能影響生產力之相關議題，以提升組織競爭力。
- 三、透過落實保密措施、加強觀念宣導等作法，營造正向使用印象，以破除同仁對個人隱私權之疑慮，以多元之鼓勵作法，提高同仁對員工協助方案的信任，進而產生好感與認同，增加主動使用之意願。

參、服務對象：

本局暨所屬各機關員工(含編制內職員、約聘僱人員、借調支援人員、技工、工友、駕駛)。

肆、辦理期程：108年1月1日起至108年12月31日止。

、服務內容：

一、工作層面服務

- (一)規劃事項：協助同仁提升工作相關專業訓練，包括（含所屬機關，以下同）辦理初任(新進)人員職前講習、擇派指導員輔導試辦相關工作；辦理、推薦或指派中階主管參加諮商輔導研習、主管教練服務、職涯規劃、工作與生活平衡、團隊合作、身心健康（紓壓）、生涯(退休)規劃研習等，並結合臺中市政府所提供之相關服務，讓同仁有更多元選擇。
- (二)預期效益：增進本局員工之工作面相關知能及專業能力培養，強化主管人員管理特殊同仁的效能，重視身心健康，提升工作能力及成就感。

二、生活層面服務

- (一)規劃運作事項：辦理法律諮詢(如公法、私法上所面臨的法律問題【如買賣動產、不動產糾紛、交通事故、債務、遺產、婚姻、及民刑事訴訟程序等】)、財務諮詢(如稅【債】務處理、保險、理財規劃等)及職場與家庭平衡等研習。
- (二)預期效益：增進員工法律、財務及職場與家庭平衡等相關知識，

提升員工快樂感。

三、健康層面服務

(一)規畫事項：包括辦理身心健康系列講座(如工作與生活平衡講座)、醫療保健(本市各地區醫院簽訂健康檢查特約項目等)及強化身心高風險員警關懷(如身心健康諮詢服務、個案員警心理輔導、關老師走訪基層分駐【派出】所宣導、警察人員身心健康與執勤安全【中級幹部班】等)。

(二)預期效益：辦理身心系列、醫療保健等講座、員工身體健康檢查、預防保健篩檢，並與醫療衛生等機構合作；另透過關懷高風險員警諮商等措施，增進員工身心健康及工作適應。

四、組織層面服務

(一)規畫事項：

1、辦理或派員參加研習課程(如新進人員講習、EAP 系列訓練研習、關老師定期教育訓練)、組織管理措施(如對高風險或危機個案、團體，引介諮商輔導【如本局關老師】)。

2、對於不良習性人員(如酗酒)，列考核對象加強輔導。

(二)預期效益：透過各相關研習課程、組織管理及諮商輔導等措施，以健全組織功能，進而提升服務效能。

五、管理層面服務

(一)規劃事項：包括辦理各級幹部領導統御、危機處理、團隊建立等研習課程或薦送參加相關之主管研習課程，培養主管發掘影響工作效能等問題之員工的敏感度，如候用所長人員之講習即為培養優秀之儲備幹部，將來接任所長時可順利上手，儘量達成無縫接軌，以利派出所勤業務運轉順遂。

(二)預期效益：增進管理幹部領導統御、危機處理、團隊建立等能力，使幹部能夠在員工發生影響工作效能等問題時適時協助處理或轉介，運用多元資源解決問題。

陸、工作項目宣導與推廣：

- 一、透過本局及所屬機關局務會報、週報或聯合勤教等相關會議場合，宣導臺中市政府及本局員工協助方案，以強化各所屬機關(單位)主管(管)對員工協助方案之認同及支持。
- 二、本局及所屬機關人事同仁藉由辦理各項員工協助方案宣導說明會及教育訓練，並運用本局資訊網站專區(業管系統)、電子郵件、海報等方式進行宣導。
- 三、發放臺中市政府印製之「感心」小卡、結合相關EAP宣導短片、海報、文宣、電子郵件、LINE、跑馬燈等媒介，並運用常年訓練、勤前教育或其他集(機)會場合，向員工、新進人員宣導員工協助方

案及本市相關協助管道等資源，俾使員工遭遇問題時，能自行處理或尋求協助，解決問題。

柒、規劃辦理事項

為推動本局員工協助方案，針對本局組織特性、文化、員工需求與工作性質等因素，訂定推動面向、辦理項目、內容及期程，並視實際辦理情形調整辦理期程。

推動面向	辦理項目	辦理內容	辦理期程 (暫定)
------	------	------	--------------

訂定年度工作計畫	訂定年度工作計畫	配合臺中市政府相關計畫及依據本局組織願景、首長施政理念等，訂定108年工作計畫。	108年3月15日前(已辦畢)
辦理宣導活動	多元宣導措施	<p>* 辦理新進人員訓練時介紹員工協助方案及聯繫窗口。</p> <p>* 辦理專題演講、常訓、勤教、集會等各項公眾活動時，適時推廣員工協助方案資訊及課程，使同仁遭遇問題時，能自行解決或尋求聯繫窗口或願意尋求專業機構（人員）協助。</p> <p>* 發放臺中市政府印製之「感心」小卡、結合相關EAP宣導短片、海報、文宣、電子郵件、LINE、跑馬燈等媒介使同仁瞭解本計畫服務內容</p>	全年度持續辦理

		及聯繫窗口服務專線電話。	
	設置專區提供 瀏覽	將本計畫置於本機關內部資訊服務網 項下之「員工協助方案」專區，供同 仁隨時可瀏覽運用。	全年度持 續辦理
辦理專題演講 及培育訓練	辦理專題演講	108年規劃辦理2至3場次相關專題 演講，並辦理滿意度調查。	配合臺中 市政府規 劃辦理
	強化承辦人員 專業知能	* 薦送本計畫主(承)辦人員、 聯絡窗口參加相關諮商輔導 研習課程。 * 參加臺中市政府108年度員 工協助方案精進工作圈，透 過簡報分享及經驗交流提升 專業能力與知識。	108年1月 1日起配合 線上課程 或實體課 程薦送
	主管人員訓練	薦送或自行辦理相關主管人員參加領 導統御、面談技巧、危機處理、團隊	108年1月 1日起配合

		建立等相關課程。	線上課程 或實體課程薦送， 或遇機自 辦訓練
服務提供	轉介服務及資源提供	提供心理、法律、理財、醫療、管理諮詢及其他協助之轉介服務。	已辦畢
	建置保密安全且具獨立性之諮商室	建置保密安全且具獨立性之諮商室，提供同仁安全可靠之諮詢環境(內政部警政署辦理員警心理輔導工作計畫)。	已辦畢
	走動式服務	視需要拜訪各單位進行宣導與意見交流，並藉以提升主管人員對方案之瞭解與支持度，並主動關懷機關內各單位同仁，及時發覺同仁異狀並提供協助。	遇機辦理

檢討與回饋	適時調整服務內容	辦理專題演講後，調查員工需求及滿意度，俾適時調整員工協助方案服務內容，滿足同仁服務需求。	配合臺中市政府規劃辦理
	績效考評	配合臺中市政府年度工作計畫及該府年度人事業務績效考核項目進行考評。	108年3月至8月
	辦理意見調查	每年度至少應辦理一次以上所有服務對象之意見調查，據以規劃或調整當年度員工協助方案推動方向。	108年4至9月

捌、轉介協助及資源運用：

一、規劃事項：採「主動發掘、即時關懷」之預防機制，及早測知同人身心異常徵兆，於發生實際創傷個案時及時處置。多階段關懷進行如下：

- (一) 第一階段：透過人事人員關懷協助或各級幹部主動關懷所屬員工，了解員工心理調適狀況，以及早察覺處置，發揮預防功能。
- (二) 第二階段：如發現員工心理調適狀況不佳，且情緒低落，則協助申請本局及所屬各機關內關老師進行諮商或尋求協助；不願尋求關老師協助者，另協助申請臺中市政府員工協談服務。

- (三) 第三階段：經關老師或員工協助方案個案管理師傾聽了解案況後，如認為情況嚴重，協助安排當事人與外聘之心理輔導諮詢委員晤談評估，必要時轉介心理或精神醫療單位協助。

二、運作方式：

- (一) 本局設有「心理輔導室」(關老師)，處理員工心理輔導業務，以紓緩壓力、促進身心健康，服務專線：0800-202995，並外聘專業心理輔導諮詢委員，提供員工各項諮詢紓解壓力管道，協助個案克服困境，並持續關懷後續心理狀況及工作適應情形，藉以便利性及專業度，消除同仁對資料外流或身分曝光之疑慮，以提升諮詢服務使用率。
- (二) 不願透過關老師進行諮商者，引導至臺中市政府員工協助方案之協談服務，由個案管理師為同仁進行後續諮商或其他紓壓方式。

玖、經費：

辦理本計畫所需經費，由相關經費項下支應。

拾、獎勵：

推動員工協助方案業務著有績效之人員，得依警察人員獎懲標準辦理獎勵。

拾壹、本計畫如有未盡事宜，得隨時調整修正之。