

臺北市政府員工協助服務要點

中華民國 101 年 12 月 20 日臺北市政府(101)府人考字第 10132442300 號函修正發布第四點及第五點，並自即日生效

一、臺北市政府（以下簡稱本府）為維護所屬員工生活、工作與身心之健康發展，藉由多樣化的協助性措施，協助員工解決工作、生活可能遭遇之困難，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，以提昇服務效能，特訂定本要點。

二、本要點之適用對象，為本府各機關學校所屬員工（不含教師）。

三、協助服務範圍：

（一）員工協談項目：

1. 職場協助：包含管理諮詢、職場適應、工作及生活壓力調適、職場人際關係、生涯規劃等困擾之協助。
2. 生活協助：包含情緒困擾、親職教育、家庭變故或失和、感情困擾、兩性關係失調、人際關係等困擾之協助。

（二）身心健康項目：包含重大事件或創傷後壓力反應協助，醫療保健等諮詢服務。

（三）其他服務項目：包含退休規劃，心靈成長等訓練課程，法律、家暴、社會福利、財務理財等資源及轉介服務。

四、本要點分工方式如下：

（一）員工協談室

1. 提供諮詢、個別協談及團體協談服務。
2. 規劃辦理講座、工作坊等課程，並印製宣導品積極宣導本服務。
3. 提供各機關承辦人員辦理員工協助服務相關作業之資訊、社會資源及協助。
4. 提供受理各機關諮詢及轉介之同仁後續服務。
5. 協助同仁搭配運用醫療、法律諮詢等協助之轉介服務。

（二）人事處：提供員工正當休閒活動社團，以健全員工身心。

（三）各機關

1. 主動規劃或配合辦理講座課程。
2. 對於身心健康諮詢有需求的同仁，主動關心、鼓勵尋求協助，或積極轉介至員工協談室。
3. 協助同仁搭配運用醫療、法律諮詢等協助之轉介服務。

（四）法務局：提供本府同仁在生活法律諮詢服務窗口。

（五）衛生局：提供本府同仁在健康、醫療保健等諮詢服務。

（六）社會局：提供本府同仁社會工作相關資源、緊急事故、生活危機、家暴及性侵害防治等諮詢服務。

（七）公務人員訓練處（以下簡稱公訓處）：提供本府同仁心靈成長等相關訓練課程。

五、本要點實施方式如下：

（一）員工協談室

1. 員工申請個別協談服務，應先以專線電話約定協談時間，但如經專業輔導人員認定無協談必要者，則不予安排。

2. 經各機關申請團體協談後，如經專業輔導人員認定無協談必要者，則不予安排。
3. 協談時間：以協談人（機關）申請時間為主，由本府員工協談室協助安排輔導員，並可於下班時間進行。
4. 取消（更改）協談：若因故無法前來，應至遲於協談前一天以電話取消或更改。
5. 終止協談：員工於協談過程中，得要求終止協談。
6. 錄音（影）之服務：基於協談保密原則，協談時不提供錄音（影）之服務。但申請協談人若有需要時，得於協談前經協談人員同意後錄音（影），並索取所製作之檔案。
7. 依本要點實施之協談服務，不收取任何費用。
8. 協談服務由本府人事處洽請專業輔導人員擔任，並依規定支給鐘點費。
9. 如於上班時間接受協談輔導，以公出辦理登記。

（二）人事處：提供本府員工休閒隊社活動狀況發送至各機關，並於本處網站中公告各隊社活動訊息，提倡員工正當休閒活動。

（三）各機關

1. 各機關應適時宣導員工心理衛生健康概念。
2. 各機關應主動關懷同仁，在同仁遇有婚、喪、喜、慶、退休等各項人生重大變化，或工作變革等生涯適應時，結合機關現有福利措施，法律、財務、心理諮商等相關資源，提供協助。
3. 各機關提供同仁協助服務過程中，發現有協談必要時，協助同仁向員工協談室申請協談；如因業務需要，並得向員工協談室申請指派專業輔導人員前往實施團體輔導。
4. 各機關得視各機關特性，自行訂定其他協助服務作法。

（四）法務局：提供本府同仁在生活法律免付費諮詢服務窗口。

（五）衛生局：提供聯繫窗口及建立聯合醫院、各區健康服務中心等醫療相關資訊及諮詢服務、受理員工協談室或各機關諮詢轉介協助；但運用相關服務如須同仁付費時，應事先告知。

（六）社會局：提供聯繫窗口及建立相關諮詢服務、受理員工協談室或各機關諮詢轉介協助。

（七）公訓處：得主動或依本府需求開辦相關員工協談等教育訓練課程、協助服務宣導及課程學習評估。

六、專業輔導人員及協助辦理行政人員提供相關服務時，除法律另有規定者外，應遵守相關專業倫理，採隱密、不公開方式進行。因協談輔導所得資料不得無故外洩，以維護當事人之權益。

七、推動本業務具有績效者，應予獎勵或列入年終考績之重要參據。

八、本要點員工協談服務所需經費，由本府人事處編列預算支應，各機關協助推動本要點之服務項目，由各機關相關經費項下勻支。