**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。 |