行政院農業委員會員工協助方案實施計畫

104 年 12 月 3 日農人字第 1040113132 號函訂定
107 年 6 月 8 日農人字第 1070112559 號函修正
108 年 5 月 7 日農人字第 1080112455 號函修正

壹、依據

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

貳、目標

一、落實人性關懷，發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。

二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象

本會全體員工(含編制內職員、約聘僱人員、工友、技工、駕駛、駐衛警、臨時人員)。

肆、規劃涵蓋面向

一、個人層次：

(一)工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、職場輔導、退休諮詢服務規劃等。

(二)生活面：

1.法律諮詢:提供政府機關及民間團體現行法律處理、資訊平臺相關資訊。

2.財務諮詢：提供政府機關及民間團體現行稅務諮詢措施、保險規劃措施、投資理財等相關資訊。

(三)健康面：

1.心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、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：辦理員工健康檢查、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：

(一)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

(二)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。

伍、辦理方式

一、瞭解同仁及組織需求：透過諮商服務滿意度調查或不定期辦理服務項目需求調查等方式，瞭解同仁及組織需求。

二、訂定年度推動計畫：依據上一年辦理情形及服務項目需求問卷調查結果擬訂當年度推動計畫及工作重點，並函知本會各單位同仁。

三、辦理宣導推廣活動：為使同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容及如何使用本方案，以下列方式進行宣導推廣：

(一)於新進人員報到時介紹本會員工協助方案實施計畫及聯繫窗口。

(二)當員工申請特定假別時(如婚假、喪假、病假、延長病假、娩假及公傷假)，除辦公室電子化系統自動跳出相關權益內容之視窗外，人事室將再度重申相關權益，並提供必要協助及本實施計畫。

(三)辦理各項員工教育訓練時，於簡報內容向同仁宣導本會員工協助方案實施計畫及聯繫窗口。

(四)將本實施計畫函送本會各單位，並置於本會辦公室電子化系統公佈欄之「農人打氣站」項下。

四、服務提供

(一)提供心理諮商服務：

1.自願申請者：得依其意願，主動向本會特約心理諮商機構聯繫或透過本會人事室申請（附件1），申請表如附件2。

2.非自願申請者：有身心衰弱致不堪勝任職務、自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾等情形者，依非自願個案通報處理流程(附件3)辦理。

3.發生危機事件時，依危機個案處理流程(附件4)辦理。

(二)職場輔導：

1.管理制度、員工權益等諮詢服務

(1)服務項目：管理制度、員工權益相關問題之諮詢協處服務。

(2)電話諮詢：(02) 23126931、23125860。

2.退休諮詢服務

(1)服務項目：退休金試算、退休權益及相關法令諮詢等。

(2)電話諮詢：(02) 23126963。

(三)辦理專題演講及訓練：

1.依年度推動計畫，規劃辦理醫療衛教、員工協助方案（含情緒管理、壓力調適、職場人際溝通、心理輔導與諮商等）等相關講座。

2.薦送本會承辦員工協助方案相關業務人事人員參加員工協助方案相關研習。

3.薦送本會主管人員參加面談技巧、心理諮商、危機處理、衝突管理等相關課程。

4.薦送本會員工參加身心健康管理、溝通協調、情緒管理、壓力調適等相關課程。

(四)豐富員工協助方案輔助資源：

1.提供本會圖書室身心健康書籍相關書單：提供有關諮商輔導、身心健康、法律常識、商業理財等系列

書籍、錄音帶、錄影帶、(影音)光碟等相關資料，供同仁借閱。

2. 協助轉知相關心靈成長、職場溝通、壓力調適、投資理財等相關訊息。

陸、經費

辦理本實施計畫所需經費，由本會相關預算項下支應。

柒、其他事項

一、主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷員工，在員工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。

二、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。

三、辦理本方案各項服務時，應遵守資料保密、保存及調閱規定(附件 5)，並事先明確告知同仁以維其權益。

四、本會所屬機關得參照本實施計畫，自行訂定員工協助方案實施計畫或推動措施。

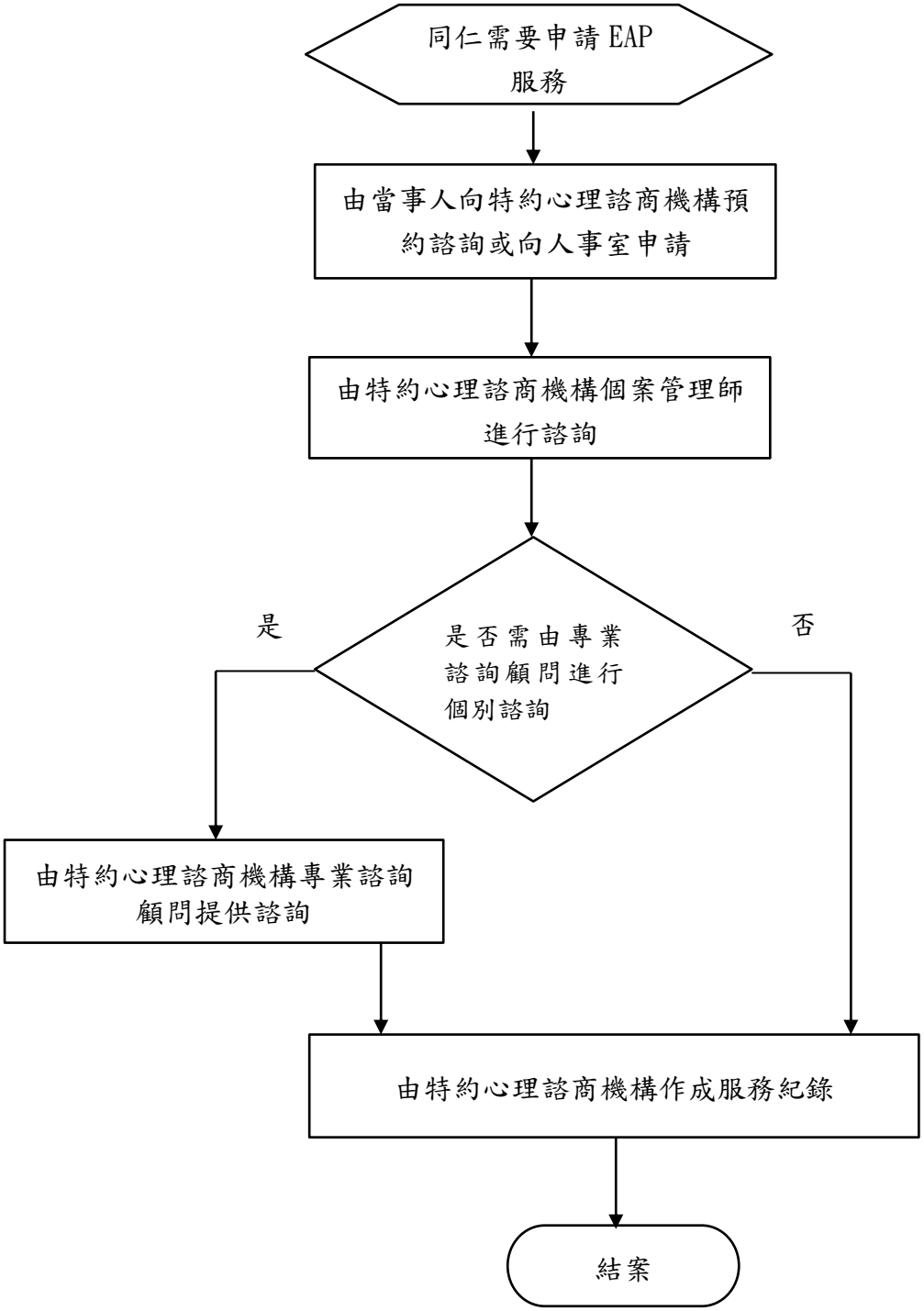
捌、學習時數認定

規劃辦理之相關講座，由本會依課程性質及訓練時數核給學習時數認證。

玖、本計畫奉主任委員核定後實施，並得依實際需要修正之。

附件 1

行政院農業委員會一般個案處理流程



附件 2

行政院農業委員會心理諮商輔導服務申請表

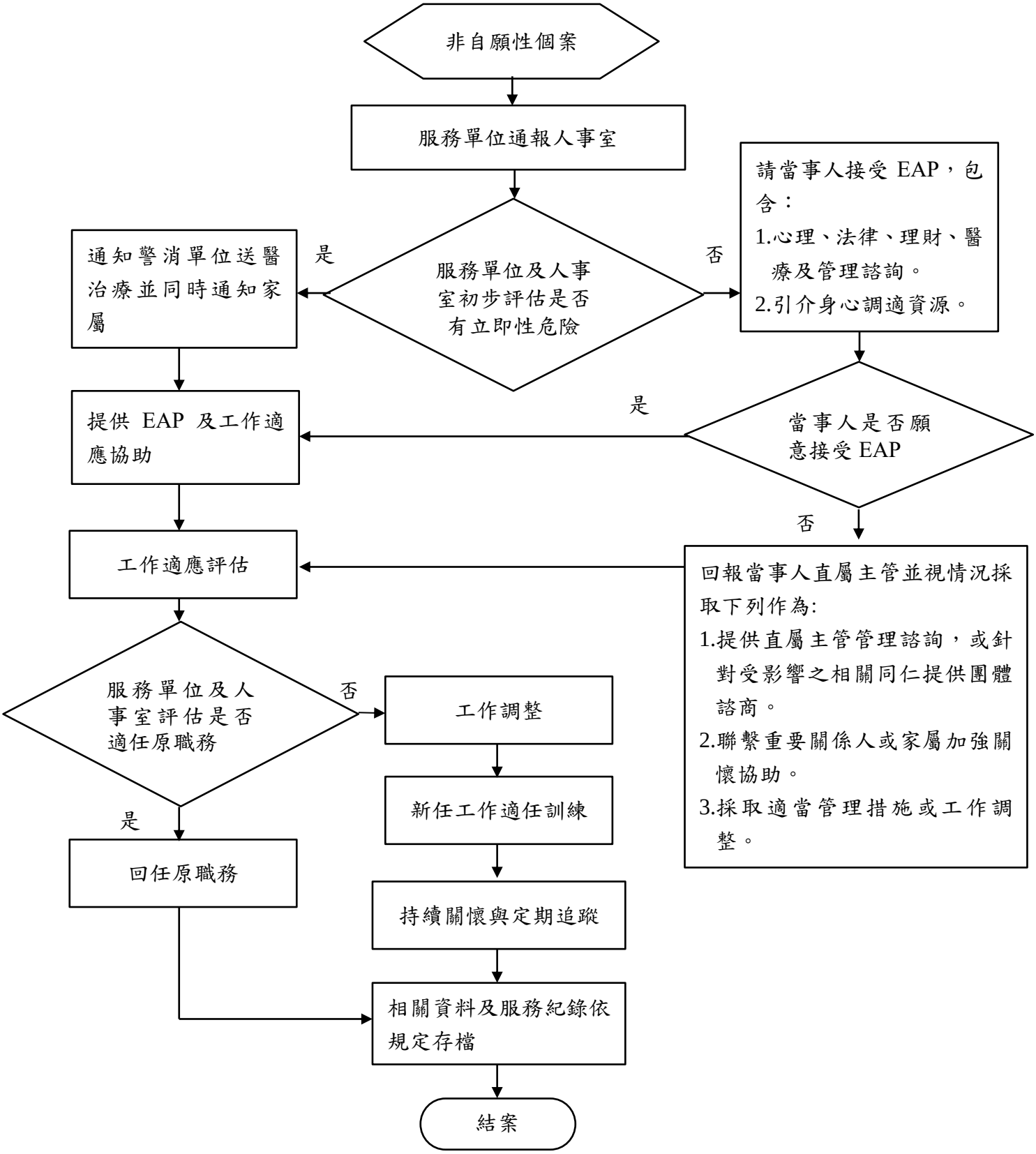
<table>
<tr><td rowspan="4">個別諮商</td><td colspan="2">申請人</td><td colspan="2">服務單位</td><td>職稱</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>連絡電話</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>電子信箱</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>團體諮商</td><td>申請人
(代表人)</td><td></td><td>連絡電話</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="6">申請人簽名:

填表日期:

附註:
1.本表以親送或以電子郵件方式致本會員工協助方案承辦人(email：yvonyeh@mail.coa.gov.tw)，人事室將以密件處理。
2.申請者上班時間於機關外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理。
3.本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密。</td></tr>
<tr><td colspan="2">結案後追蹤情形
1.由人事人員填寫。
2.依當事人意願辦理。</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

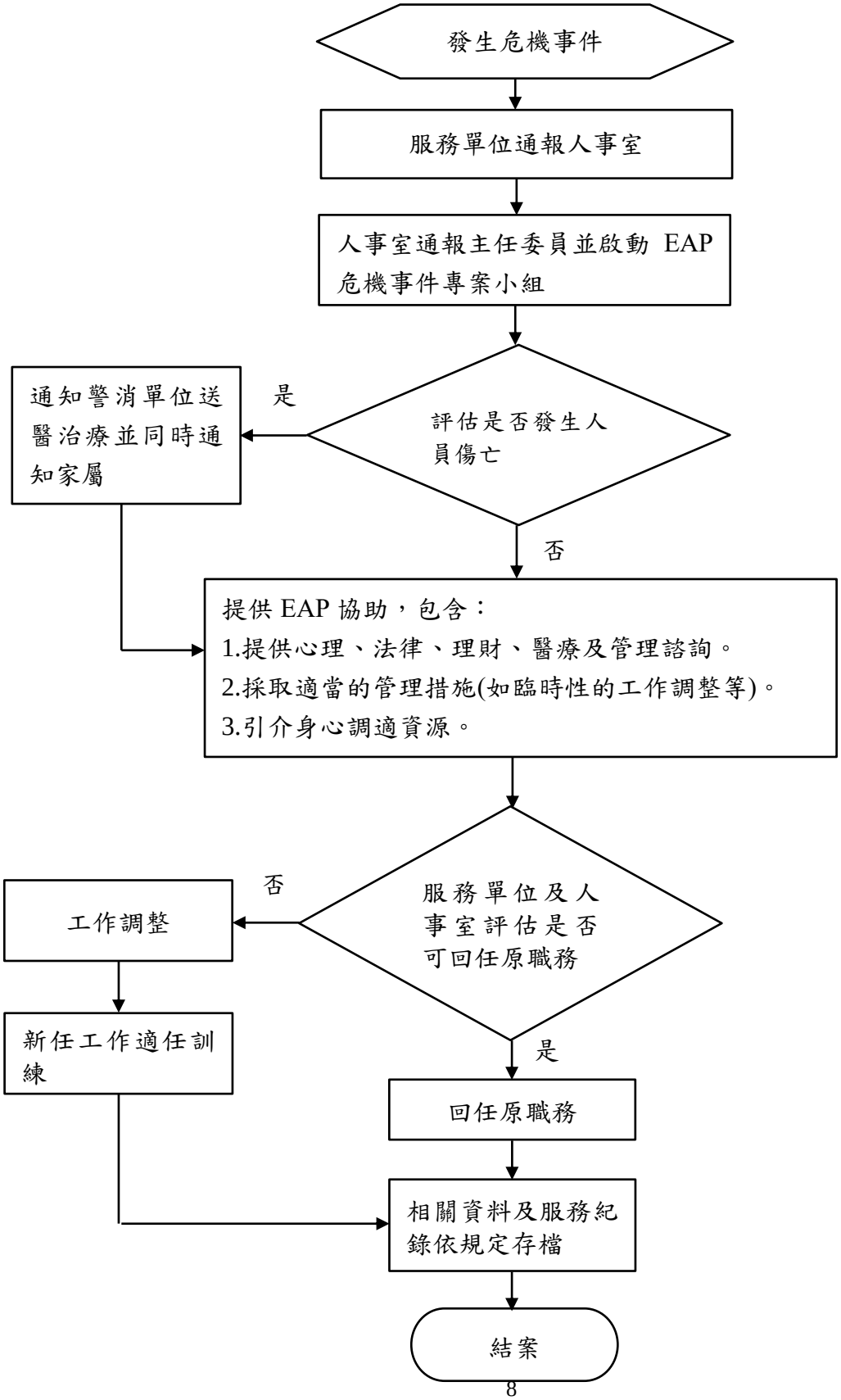
附件 3

行政院農業委員會非自願個案通報處理流程



附件 4

行政院農業委員會危機個案處理流程



附件 5

行政院農業委員會員工協助方案資料保密、保存及調閱規定

一、本會員工協助方案各項諮詢服務資料之保密、保存及調閱，依本注意事項辦理。

二、本會委託之心理諮商機構，應依心理師法、個人資料保護法及社會工作師法及相關專業倫理守則等相關規定提供同仁諮詢服務。

三、資料保密及保存:

(一)資料保密:本會員工協助方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，本會及委託之心理諮商機構均應依心理師法相關規定及倫理守則予以保密及保存，除經法律程序或當事人書面授權同意外，不得對外提供(含當事人單位及各級主管)。

(二)保密的例外:如有以下特殊情形，得向必要的對象公開:

1. 隱私權為當事人所有，當事人有權親身或透過法律代表而決定放棄。
2. 有緊急且危及當事人本人或他人生命、自由、財產及安全之情況，有向其合法監護人或第三者預警的責任時。
3. 涉及法律責任須依法辦理或有法律規定應通報事項時(如兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法、優生保健法及刑法等)。

(三)諮詢(商)紀錄應依心理師法規定保存 10 年，期滿予以銷毀。

四、資料調閱規定:

(一)當事人得申請調閱其個人相關資料，並由其自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。

(二)合法監護人或合法的第三責任者要求查看當事人的諮商資料時，應先瞭解其動機，評估當事人的最佳利益，並書面徵得當事人的同意。

(三)其他人士要求查看當事人的諮商資料時,應視具體情況及實際需要,為當事人的最佳利益著想,並須以書面徵得當事人的同意後,審慎處理。

(四)當事人有危及自己或他人生命、自由、財產及安全的情況下,得提供諮商資料予轉介之專業社福團體或警察單位調查使用。

(五)當事人涉及法律責任,如兒童福利法、少年福利法、優生保健法等相關法律時,得提供諮商資料予警察或司法單位調查使用。

五、相關資料運用:

(一) 本會及本會委託之心理諮商機構於評估員工協助方案辦理成效時,應以統計分析方式呈現相關資訊,不得洩露當事人個人資料,以妥善保護當事人隱私權。

(二) 本會委託之心理諮商機構所作報告及建議,本會不得用為懲處同仁之依據,並不得因同仁接受治療、諮商或醫療而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

六、有關法律、醫療、理財等諮詢服務,依其性質參照上開規定辦理。