

新竹縣政府稅務局員工協助方案推動計畫

105 年 3 月 1 日核定，本局財稅內網編號 J4220160315518371 號公告

106 年 3 月 6 日核定，本局財稅內網編號 J4220170307724920 號公告

107 年 2 月 27 日核定，本局財稅內網編號 J4220180319987077 號公告

108 年 10 月 24 日核定，本局財稅內網編號 J42201910291476374 號公告

壹、計畫目的

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，提昇其工作士氣及服務效能，並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，提昇組織競爭力。

貳、服務對象：本局全體員工。

參、服務內容

一、工作職涯服務

- (一) 工作調適：提供激勵員工工作士氣、發揮工作潛能之建議。
- (二) 生涯規劃：提供工作職涯規劃及人事法規權益等相關諮詢服務。

二、生活諮詢服務

- (一) 新進人員之環境介紹、租屋及交通資訊等諮詢服務。
- (二) 財務觀念之建立及保險規劃等財務諮詢服務。
- (三) 民、刑事糾紛及訴訟程序等法律問題諮詢。

三、身心健康服務

- (一) 心理健康：包括職場心理健康、情緒管理、人際關係與溝通、家庭成員照護等諮詢。
- (二) 醫療保健：提供各項醫療保健措施及資源相關資訊。

四、增進知能服務

成立讀書會鼓勵同仁主動學習，透過主題討論及經驗分享，培養團隊共學之風氣，進而促進組織知識交流。

五、走向你・ICARE 服務

以主動、機動的方式與同仁近距離互動並深入洞察同仁需求，進而擴大人事服務效能及提升機關全體同仁之凝聚力。

六、其他服務：依員工需求規劃辦理其他協助措施。

肆、實施方式

一、計畫擬定

- (一) 前置工作：辦理年度員工協助方案需求調查，並參採前一年度相關滿意度調查結果。
- (二) 訂定計畫：依據需求及滿意度調查結果，檢視預算，訂定年度工作計畫。

二、方案導入

- (一) 宣導：利用主管會報、各式集會場合或新進員工訓練，針對不同管理層級同仁宣導，增進對於員工協助方案的認識。
- (二) 訓練：配合機關及人員特性，針對主管提供敏感度與衝突管理訓練，提升對員工情緒及行為之觀察力、促進組織溝通；業務承辦人應接受推動員工協助方案相關課程訓練。

三、服務提供

- (一) 藉由辦理法規宣導活動、行動圖書館及行動電影院等方式，主動關懷同仁、建立溝通管道，主動發掘同仁問題並協助解決，使本局同仁能獲得更多、更快及創新的人事服務。
- (二) 視同仁需求情形，邀請專家學者辦理工作、生活或身心健康等議題相關講座。
- (三) 由人事室購置國家文官學院每月一書或首長、主管推介之優質好書，鼓勵同仁組成讀書會主動學習。
- (四) 提供員工協助方案各項諮詢服務，並適時利用新竹縣政府設置之法律及心理諮詢服務窗口，依個案需求轉介相關專業單位。
- (五) 轉知醫療保健、心理健康相關資訊供同仁參考。
- (六) 成立「溫馨關懷協助小組」，由副局長、祕書及各科室主管擔任小組成員，統籌規劃本方案事宜，或邀集學者專家不定期就相關議題進行討論，協助員工解決問題。

四、成效評估

(一) 檢討：於各類活動結束後辦理滿意度調查，逐步改善方案內容並作為未來建置方案的參考依據。

(二) 考核：配合主管機關相關考核規定，撰寫成果報告。

伍、倫理責任

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、應確保同仁不會因為推介接受治療、諮商或醫療等個人問題而影響其工作、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，均應全程永久保密，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

陸、預期效益

- 一、有效協助同仁在工作上、生活上、健康上所遭遇的問題與困擾，使同仁能安心投入工作，提振績效，積極為民服務。
- 二、增加同仁對於機關的向心力與凝聚力，提升整體工作與生活品質，樹立政府機構良好形象。

柒、附則

- 一、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。
- 二、所需經費由人事業務相關經費項下支應。