

雲林縣政府 113 年度「雲開見日守護您」提升員工工作及組織效能實施計畫

雲林縣政府 113 年 1 月 10 日府人企一字第 1133105047 號函訂定

壹、依據：

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、雲林縣政府 112 年推動員工工作及組織效能需求評估及滿意度調查分析。

貳、目的：

- 一、藉由提供契合本府同仁需求之多樣化措施，實現縣長「加速前進」理念，積極建立幸福關懷、溫暖守護的職場環境，使員工能以健康的身心投入工作並提升工作效率，齊心協力打造清廉、勤政、創新、整合的服務團隊。
- 二、協助組織及主管人員處理或管理可能影響行政效率相關問題，以型塑本府優良組織文化，提昇效能與競爭力。

參、服務對象：本府各單位同仁。

肆、實施期程：自民國 113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日止。

伍、工作項目：

一、計畫擬定：

- (一)為提升本府員工工作及組織效能，並使相關措施規劃更符合同仁需求，於 112 年 11 月針對整體員工辦理需求及滿意度問卷調查並依問卷調查結果進行分析及檢視。
- (二)本府 113 年度績效評核管理實施計畫—人力面向績效評核指標考核項目納入「推動提升員工工作及組織效能作為」。
- (三)納入工作生活平衡(WLB)的理念(工作悠活、家庭樂活、健康快活)以及促進職場健康的作為。

二、方案導入：規劃宣導活動及針對主管人員的訓練

- (一)訂定宣導計畫：包括訂定雲林縣政府 113 年人事重點業務、提升員工工作及組織效能暨福利服務措施宣導計畫。

(二)宣導活動：

- 1、考試錄取人員關懷輔導座談會：報到時提供員工工作及組織效能服務資源及聯繫管道說明，並加強考試錄取人員宣導以強化本府年資較短群體同仁之知悉率。

- 2、本府主管訓練宣導：辦理主管訓練時向各單位主管宣導提升員工工作及組織效能服務措施，使首長及主管更瞭解提升員工工作及組織效能，以提高首長及各主管對提升員工工作及組織效能的支持度。
- 3、各類訓練研習宣導：製作提升員工工作及組織效能服務措施及資源宣導簡報或影片，於各類訓練研習時播放，擴大宣導成效。
- 4、網站公告：運用「E」化的即時、便利性，於本府差勤系統、資訊入口平台及網站公告各項服務資源、聯絡方式及心理健康相關短文，以切合本府同仁之需求。
- 5、製作宣導摺頁、海報、布條：製發宣導摺頁，宣導海報、布條張貼於同仁常出入之場所，透過多項管道，加強宣導密度。
- 6、有獎徵答或宣導攤位：辦理各項訓練研習或活動時，辦理有獎徵答或設置宣導攤位，透過簡單問答，答對者贈送宣導品，寓教於樂及生動活潑的方式加深同仁的印象。
- 7、數位學習：將「e等公務園+數位學習平台」中切合本府同仁需求之提升員工工作及組織效能相關課程納入本府113年度數位學習套裝課程，運用線上學習的特性，提升同仁學習便利度與即時性。

(三)訓練：

1、主管人員訓練：

- (1)敏感度訓練：為提升主管對於心理健康異常或是職場不適應員工的敏銳度及增進處理及應變能力，擴大運用其覺察能力管理並改善同仁工作表現，營造效率高，關懷佳之友善職場環境。
- (2)規劃辦理組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等相關議題專題講座。

2、承辦人員訓練：

- (1)練功坊：規劃辦理本府各單位及所屬機關學校承辦人員應有之專業職能訓練。
- (2)線上學習課程：將「e等公務園+數位學習平臺」有關提升員工工作及組織效能課程納入本府113年度數位學習組裝課程。
- (3)實體課程：薦送本府及所屬機關學校提升員工工作及組織效能承辦人員參加公務人力發展學院辦理之專業課程。

三、服務提供

(一)工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡及生涯規劃等

- 1、幸福報到：設置單一窗口，協助新進員工迅速完成報到手續，並提供「初任公職就上手-公務新鮮人快速入門指南」及相關諮詢管道供新進人員洽詢，使其盡速熟悉工作環境，全力投入工作。
- 2、新進夥伴教育訓練：協助新進人員瞭解機關願景及施政目標，並適應工作環境。
- 3、新進人員身心靈關懷列車：由心理諮詢與輔導輪值人員組成「新進人員身心靈關懷列車」，依新進同仁之需求進行心理關懷傾聽服務，主動給予心理支持與協助，有效提升同仁心理健康、工作效能與生活幸福感。
- 4、「新」手相協：提供初次擔任公職之考試錄取人員諮詢服務，協助新人體認自己的工作特性，縮減新人與組織雙方期待心理的落差，給予心理支持、強化心理素質，以協助新人適應公部門職場文化。
- 5、退休規劃：為使同仁退休前做好心理調適，預先規劃退休後之生活及理財方式，以享退休後經濟生活無虞且穩定安心。

(二)生活面：包括法律諮詢及財務諮詢

1、法律諮詢服務

- (1)提供免費法律扶助資源及本府法律諮詢服務詳如附件10。
- (2)規劃辦理法律議題專題講座。

2、財務管理及稅務諮詢服務

- (1)提供各項稅務及節稅問題諮詢服務詳如附件10。
- (2)規劃辦理財務規劃、財務管理、債務處理協商議題專題講座。

(三)健康面：包括心理健康及醫療保健

- 1、心情御守：每年3月及9月辦理「心情御守」五大評量線上自我檢測，以迅速了解同仁身心適應狀況，俾利提供相關的服務。
- 2、人事諮詢小組：由本處及所屬專任人事人員中具有社工師證照或相關專業同仁輪值提供諮詢，提供專業關懷諮詢與輔導，並視需要且徵得當事人同意後，轉介由各該專業機構協助。

3、紓壓相談室：

- (1)訂定本府113年度員工諮商(詢)實施計畫，委託一心心理諮商所提供心理諮商(詢)服務，諮商方式分為實體面談及視訊，由該所專業之心理師提供同仁工作及生活等各面向心理壓力諮商(詢)，同仁可以自行預約或由單位轉介。
- (2)整合本縣衛生局社區心理衛生中心之資源，提供心理諮商、心理健康、自殺防治等專業諮詢服務，並於20鄉鎮衛生所提供社區心理諮商服務，詳如附件11。

4、關懷員培訓課程：透過規劃系列研習課程，讓關懷員瞭解提升員工工作及組織效能、關懷員角色認知及實際演練增進關懷技巧及因應能力，提升關懷員對同仁身心健康問題癥兆的敏感度及特殊狀況處理之應變能力，與主管共同建構堅強之單位關懷網絡。

5、組成本府關懷小組：為關懷及瞭解同仁需求，提供相關諮詢訊息，由本處處長擔任小組召集人，本府各單位副處長及關懷員1人共同組成關懷小組，視需要時召開關懷小組會議，以發揮集思廣益及整合各單位資源之功能。

6、規劃舉辦壓力調適、人際關係、情緒管理及醫療保健等相關議題專題講座。

7、為健康把關：為維護同仁身心健康，落實職場健康促進措施，與本縣衛生局合作辦理流感疫苗施打及四大癌症免費篩檢活動，並由醫師提供診察及諮詢服務。

(四)組織及管理面

- 1、組織管理諮詢：依據各單位需求，提供個人或是團體管理諮詢服務，透過本項服務，提升主管覺察員工情緒或檯面下組織衝突事件的敏銳度，增進與員工溝通的能力，創造一個讓員工可以安心與專注工作的組織氛圍；提供新進主管管理諮詢，以減緩職位異動所引發的角色衝突或壓力，並提升團隊整體執行力。
- 2、主管敏感度訓練：透過課程的實際演練，增強各級主管對所屬員工的情緒表現或行為反應之觀察力及敏感度，協助各級主管經由人際互動過程中，充分理解體諒所屬員工的內在感受，及其行為動機與成因，使各級主管瞭解何種行為表

現須由不同的專業協助介入輔導，以提升所屬員工之工作績效。

- 3、規劃辦理組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等相關議題專題講座。

(五)主題列車及分工：

| 項目(主題列車) | 措施 | 具體作法或辦理服務、訓練名稱 | 預定辦理時間 | 主辦科 |
|---------------------|--------------------------------|---|------------|------------|
| 一、宣導及推廣 (宣導推廣列車) | (一)宣導 | 於本年度本府自行辦理之各場次研習及與所屬各公所合辦之在地培訓研習場次進行隨班宣導。 | 113年1月至12月 | 各科 |
| | (二)本府及所屬機關學校提升員工工作及組織效能推動及輔導機制 | 輔導措施： 1、專業職能訓練：辦理提升員工工作及組織效能練功坊，提升主管、承辦人員及關懷員專業職能。 2、訂定本府提升員工工作及組織效能及提供宣導資料，輔導所屬機關學校落實推動提升員工工作及組織效能。 3、訂定雲林縣政府113年度提升員工工作及組織效能研習實施計畫，預計搭配提升員工工作及組織效能各面向辦理研習。 | 113年1月至12月 | 考訓科 企劃科 |
| | (三)人事處諮詢小組 | 由本處及所屬專任人事人員中具有社工師證照或相關專業同仁輪值提供諮詢，提供專業關懷諮詢與輔導，並視需要且徵得當事人 | 113年1月至12月 | 企劃科 |

| | | | | |
|-------------------|------------------|--|------------|-----|
| | | 同意後，轉介由各該專業機構協助。 | | |
| | (四)諮詢專線 | 1、設置本府諮詢專線：0800-882881，提供員工相關諮詢服務。 2、一心心理諮商所諮詢專線：04-22075313，由專業心理師，提供線上、電話及line等3種便利預約諮商(詢)服務。 | 113年1月至12月 | 企劃科 |
| | (五)績效不彰員工輔導機制 | 訂定輔導計畫並指定丙等人員參加訓練輔導之課程，亦請輔導人員做成相關輔導紀錄。 | 113年1月至12月 | 考訓科 |
| 二、工作面 (輔導關懷列車) | (一)工作適應、新進夥伴教育訓練 | 設置單一窗口，協助新進員工迅速完成報到手續，並提供「初任公職就上手-公務新鮮人快速入門指南」及相關諮詢管道供新進人員洽詢，使其盡速熟悉工作環境，全力投入工作。 | 113年1月至12月 | 任免科 |
| | | 規劃辦理新進夥伴實體課程。 | 113年1月至12月 | 考訓科 |
| | (二)工作生涯發展 | 提供員工充足的陞遷管道。 | 員工任職期間 | 任免科 |
| | (三)員工權益諮詢服務 | 1、新進員工報到時，提供心理檢測量表，以提供相關服務。 2、提供差勤、行政中立、兼職、身心障礙者、性騷擾等權 | 員工報到時 | 各科 |

| | | | | |
|-------------------|------------------|---|------------|-----------------------|
| | | <p>益資訊及諮詢服務。</p> <p>3、由心理諮詢與輔導輪值人員組成「新進人員身心靈關懷列車」，依新進同仁之需求進行心理關懷傾聽服務，主動給予心理支持與協助，有效提升同仁心理健康、工作效能與生活幸福感。</p> | | |
| | | <p>1、提供專線電話，提供員工權益相關問題諮詢管道。</p> <p>2、修訂公務人員權利義務一覽表。</p> | 113年1月至12月 | 各科 |
| 三、生活面 (法律理財列車) | (一)法律講座 | 規劃辦理法律相關議題講座，並預定於數位學習組裝課程中納入相關課程。 | 113年1月至12月 | 考訓科 企劃科 |
| | (二)法律諮詢 | <p>1、為本府員工(包括有需求之身心障礙者及性騷擾被害人)提供員工工作業務面、生活面法律諮詢服務。</p> <p>2、提供消費諮詢及申訴服務。</p> <p>3、提供其他免費法律諮詢服務管道。</p> | 113年1月至12月 | 行政處、 民政處 協辦：企劃科 |
| | (三)稅務管理、 諮詢 | 提供賦稅等稅務相關問題諮詢及解決。 | 113年1月至12月 | 稅務局 協辦：企劃科 |
| | | 報稅協助及報稅軟體操作運用指導。 | 113年5月 | 國稅局 協辦：企劃科 |
| | (四)財務規劃、 管理講座 | 規劃辦理財務規劃、管理研習。 | 113年1月至12月 | 企劃科 |

| | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--|-------------------|------------|
| <p>四、健康面 (健康紓壓列車)</p> | <p>(一)心理健康與 諮商輔導</p> | <p>1、提供諮詢者、有需求之身心障礙者及性騷擾被害人保密之獨立會談空間(員工諮詢室)。</p> <p>2、由本處及所屬專任人事人員中具有社工師證照或相關專業同仁輪值提供諮詢。並結合專業心理諮商單位，協助轉介個案(包括有需求之身心障礙者及性騷擾被害人)由專業諮商人員進行諮商，過程具保密性且兼顧倫理責任。</p> <p>3、諮詢服務申請流程便捷：設置免費服務專線 0800-882881(幫幫我-幫幫伊)、電子郵件及書面等皆可申請；並以單一窗口提供服務。</p> <p>4、於現有設置之免費諮詢服務專線，安排心理諮詢與輔導人員輪值，提供直接來電諮詢貼心便捷服務。另提供適切諮詢資源或轉介心理諮商與輔導，打造全方位關懷服務機制。</p> <p>5、心情御守：每年於3月及9月辦理「心情御守」五大評量線上自我檢測，以</p> | <p>113年1月至12月</p> | <p>企劃科</p> |
|---------------------------|--------------------------|--|-------------------|------------|

| | | | | |
|--------------------------|------------------------------------|---|-----------------|-----------------|
| | | 迅速了解同仁身心適應狀況，俾利提供相關的服務。 | | |
| | | 委託專業諮商(詢)機構—一心心理諮商所辦理雲林縣政府 113 年度員工諮詢(商)，由專業心理師提供心理諮商服務，預約方式有線上、電話及 line 等 3 種。 | 113 年 1 月至 12 月 | 企劃科、 一心心理諮商所 |
| | (二)健康管理、 健康檢查 | 規劃辦理健康相關議題講座。 | 113 年 1 月至 12 月 | 企劃科 |
| | | 商請衛生局辦理本府流感疫苗施打及醫療保健諮詢。 | | 衛生局 協辦：企劃科 |
| | (三)醫療保健及 諮詢 | 規劃於本年度辦理多場身心靈健康講座，使員工擁有維護身體健康相關知識。 | 113 年 1 月至 12 月 | 企劃科 |
| | | 將 e 等公務園+學習平臺有關醫療保健議題相關線上課程納入本府 113 年度數位學習組裝課程。 | 113 年 1 月至 12 月 | 考訓科 |
| | | 規劃辦理醫療保健相關活動(例如：健康檢查)。 | 113 年 1 月至 12 月 | 企劃科 |
| | | 提供醫療保健諮詢服務管道。 | 113 年 1 月至 12 月 | 衛生局 協辦：企劃科 |
| | | | | |
| 五、組織及管理 面 (諮詢培訓列車) | 組織變革管理、 重大壓力事件管理、 績效改善等相關協助。 | 規劃辦理組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等相關議題講座。 | 113 年 1 月至 12 月 | 考訓科 |
| | | 規劃辦理組織管理諮詢 | 113 年 1 月至 12 月 | 企劃科 |

| | | | | |
|------|---------------------------|--|------------|-----|
| | 領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等協助服務。 | 規劃辦理領導統御相關議題講座。 | 113年1月至12月 | 考訓科 |
| | | 規劃辦理主管敏感度訓練。 | 113年4月至12月 | 企劃科 |
| 六、其他 | 友善工作環境 | 1、簽訂特約托育機構。 2、雲府好孕到：孕婦優先停車位、懷孕同仁上下班免刷卡、哺乳室及嬰兒換尿布床、建立懷孕權益一覽表等。 3、雲府心相守：行動不便同仁上下班免刷卡。 4、員工子女未滿2歲須親自哺(集)乳者，除規定之休息時間外，每日提供哺(集)乳時間60分鐘，視為工作時間。 | 113年1月至12月 | 各科 |

五、成效評估：

- (一)需求評估：辦理年度推動提升員工工作及組織效能需求評估，並對問卷結果進行分析，逐一針對同仁建議(反應)構思對應措施，同時列入下一年度規劃及修正參考依據。
- (二)滿意度調查：
- 1、年度滿意度調查：針對整體員工進行問卷調查。
 - 2、單一活動(研習、諮商)滿意度調查：針對參加人員進行問卷調查。
- (三)本府提升員工工作及組織效能納入年度績效評核管理實施計畫評核項目，以加強各單位推廣宣導及重視度。
- (四)訂定所屬人事機構推動提升員工工作及組織效能成效力評估計畫，以了解其推動執行

情形。

(五)將提升員工工作及組織效能納入所屬人事機構績效考核項目，以強化推動提升員工工作及組織效能。

陸、訂定提升員工工作及組織效能處理流程：

一、本府提升員工工作及組織效能服務流程，依個案性質分為「一般」、「危機」及「非自願性」等，分別訂定處理流程及危機事件通報單（如附件 1、附件 2、附件 3、附件 4），並由單位主管或副主管為召集人，各業務主管及資深同仁組成常設性危機事件處理專案小組，於發現所屬同仁有自傷（殺）、傷人或嚴重情緒困擾等情況時，由危機事件處理專案小組及提升員工工作及組織效能(EAP)人員介入予以協助與關懷。

二、各單位之主管人員及承辦人員，應主動關懷同仁，在同仁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。

三、為受理員工申請各面向諮詢（商或輔導）服務及協助處理，訂製「雲林縣政府員工諮商(詢)服務申請表（如附件 5）」、「雲林縣政府員工協助諮商(詢)服務轉介摘要表（如附件 6）」、「雲林縣政府員工諮商(詢)服務紀錄表（如附件 7）」、「雲林縣政府員工接受諮商(詢)之當事人權益通知單（如附件 8）」、「雲林縣政府提升員工工作及組織效能員工諮商(詢)滿意度調查表（如附件 9）」、「諮商（詢）資源表（如附件 10）」及「雲林縣 113 年社區心理諮商服務駐點表（如附件 11）」等相關流程及表件。

柒、建立提升員工工作及組織效能資料保存及調閱規定並公告周知。

捌、經費：

執行本計畫所需費用，由各單位於年度相關經費預算項下勻支。

玖、獎勵：

執行本計畫人員，得依本府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表等相關規定，酌予適當獎勵。

拾、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。