

內政部警政署及所屬各警察機關(構)學校 114 年員工協助方案推動計畫

壹、依據

- 一、內政部警政署及所屬各警察機關(構)學校員工協助方案推動計畫。
- 二、內政部 114 年員工協助方案工作計畫。

貳、目的

- 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、協助組織處理可能影響生產力的相關議題，並藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。
- 三、營造正向信賴的使用印象，透過落實保密措施並加強觀念宣導等作法，積極破除同仁對個人隱私權之疑慮，並藉由多元之鼓勵作法，提高同仁對員工協助方案的信任，進而產生好感與認同，將員工協助方案作為人生歷程不可或缺之好友或導師，增加主動使用之意願。
- 四、建立完善全面的服務體系，充分運用所屬機關人力、資源與系絡等方式，使 EAP 理念與作法向下萌發擴散，以達最大執行效益，並提供同仁更完善之全方位服務。

參、服務對象

本機關全體員工(含編制內職員、約聘僱人員、借調支援人員、技工、工友、駕駛)，其餘人員得由各機關自行審酌納入。

肆、投入之資源、經費與人力

一、資源

- (一) 運用本署現有軟硬體資源辦理員工協助方案宣導活動。
- (二) 導入公私協力之概念，結合社會公益社團資源，提供相關服務。
- (三) 委請相關專業人士提供法律、理財、保險、醫療保健諮詢服務。
- (四) 運用行政院人事行政總處辦理之員工協助方案相關研習會與專班等，以加強同仁專業能力。
- (五) 運用所屬機關人力、資源共同推行本署員工協助方案理念與作法，提升對署內外同仁之服務，共同提高執行成效。

二、經費

辦理本計畫所需經費，由各單位相關經費項下支應。

三、人力

- (一) 成立本機關員工協助方案推動委員會(以下簡稱本會)，由副首長擔任召集人，人事主管擔任執行秘書，相關工作人員(如聯繫窗口)由人事同仁擔任；必要時亦得邀請其他單位人員共同參與。
- (二) 為節省行政資源，本會可簽請機關首長核定結合各單位現有之類似委員會，如人事甄審委員會、考績委員會、性別平等委員會、風紀評估委員會等，無庸再新籌組委員會；本會每次開會可視會議討論內容邀請教育(訓練)、督察、秘書、法制等相關業務幕僚單位主管(或承辦人)列席。
- (三) 至各分局級警察機關(單位)是否比照成立，授權各機關首長或單位主管自行決定。

伍、參考資料

- 一、公務機關推動員工協助方案參考手冊摘要。
- 二、本署員工協助方案服務需求問卷調查結果。

陸、規劃辦理事項

為推動本署 EAP，針對本署組織特性、文化、員工需求與工作性質等因素，訂定推動面向、辦理項目、內容及視實際辦理情形調整辦理期程，並建立標準化作業流程。

推動面向	辦理項目	辦理內容	辦理期程 (暫定)
訂定年度 工作計畫	辦理員工 需求問卷 調查	辦理本署 EAP 問卷調查，以瞭解同仁年度需求，並將性別、身心障礙、主管及非主管等情形納入考量。	114 年 1 月

	訂定年度 工作計畫	配合行政院、內政部相關計畫及依據本署組織願景、首長施政理念、員工需求問卷調查分析結果等，檢討前1年度辦理情形以瞭解員工及組織中涉及工作績效之需求，並據以訂定114年工作計畫。	114 年 3 月
辦理宣導 活動	多元宣導 措施	1、新進人員報到時提供「本員工協助方案推動計畫」(以下簡稱本計畫)資訊，並於辦理新進人員訓練時介紹員工協助方案及聯繫窗口。 2、辦理專題演講、常訓、勤教、集會等各項公眾活動時，適時推廣員工協助方案資訊及課程，使同仁遭遇問題時，能自行解決或尋求聯繫窗口或願意尋求專業機構(人員)協助，另本署全球資訊網設置有員工協助專區，亦能即時提供相關協助資訊。 3、製作宣導品，利用各種管道宣導，令同仁瞭解本計畫服務內容及聯繫窗口服務專線電話。	114 年 1 月至12月
	設置專區 提供瀏覽	將本計畫置於本機關內部資訊服務網項下之「員工協助方案」專區，供同仁隨時可瀏覽運用。	114 年 1 月至12月

辦理宣導說明會或專題演講及培育訓練	強化承辦人員及主管人員專業知能	1、薦送本計畫主(承)辦人員、聯絡窗口參加外部訓練機構辦理之諮商輔導研習課程。 2、參加內政部及其所屬機關 EAP 承辦人組成之「EAP 工作圈」，透過經驗交流提升其專業能力與知識。 3、辦理「關老師專業職能研習班」、「基層主管人員諮商輔導研習班」及「中階主管人員諮商輔導研習班」，以加強關老師辦理心理輔導工作之專業職能，提升主管人員對同仁異常徵候的敏感度，以早期發現問題，適時給予協助及轉介。 4、為推廣心理輔導工作，宣導正向健康觀念，紓解員警壓力並促進身心健康，114 年計規劃辦理 10 場次心理諮商專題演講。	114 年 1 月 1 日起配合線上課程、實體課程薦送及內政部規劃於 4 月至 11 月間由相關人員參加
	加強同仁對於性別議題敏感度	1、配合性平三法修正，滾動檢討修正本署相關規定及標準作業程序，不定期舉辦相關講習，提升主管及同仁性別議題敏感度。 2、整備性騷擾被害人所需之相關諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源等必要服務懶人包。 3、辦理性騷擾防治人員教育訓練。	114 年 1 月至 12 月

	職場上不法侵害雙方當事人（職場霸凌）關懷服務	辦理 EAP 推動人員教育訓練，題目暫定與「職場霸凌」相關，並宣導相關法規及提醒職場互動技巧，建立友善工作職場環境。	114 年 1 月至 12 月
服務提供	設立服務信箱	各機關應設立服務信箱，可結合現有首長信箱等類似服務信箱，隨時受理各類紙本或電子信箱之委託案件。	114 年 1 月至 12 月
	身心障礙同仁關懷服務	主動關懷身心障礙同仁工作上所面臨之問題，給予適當及實際之服務。	114 年 1 月至 12 月
	轉介服務及資源提供	提供心理、法律、理財、醫療、管理諮詢及其他協助之轉介服務。 1、辦理工作與健康諮詢服務，有諮商或協談需求同仁可主動登記預約，安排與心理師實施一對一諮商與協談，提供更安心專業之求助管道。 2、於警政知識聯網建置「心理資源分享區」，提供同仁各種心理諮商資源（含社區心理衛生中心訊息），並透過每月電子郵件宣導與推廣。	114 年 1 月至 12 月

		3、提供法律面談諮詢服務，聘請法律諮詢委員在法律諮詢室，僅須登記單位姓名，無庸註明案由，能無所顧慮的提出相關疑問，另為更有效率解決同仁問題，同仁可先撥打專線洽法律諮詢委員以電話諮詢方式初步了解及解答相關法律疑義，如有進一步需求配合安排於法律諮詢室接續提供面談諮詢。 4、設置「法律諮詢專線電話」，並邀請多名律師，組成「專屬律師團」，24小時提供員警因公涉訟法律協助及執法疑義解答。	
	建置保密安全且具獨立性之諮商室	建置保密安全且具獨立性之諮商室，提供同仁安全可靠之諮詢環境。	114 年 1 月至 12 月
	提供托育服務	1、本署與長頸鹿幼兒美語中心(臺北市私立傑瑞富幼兒園)、立法院及教育部附設職場互助教保服務中心簽訂特約，提供本署現職員工托育服務。 2、本署及所屬保安警察第一總隊已成立 2 處員工子女職場教保中心，提供本署及所屬機關現職員工托育服務。	114 年 1 月至 12 月

	提升工作 績效	1、持續落實警政工作提案改善制度，藉由線上資訊系統建置，提供全國員警建議管道，以簡化執勤程序、縮短流程及減輕勤業務負擔，提升警政發展，創造更高的行政效率與服務品質。 2、規劃每年第4季邀請2人以上專家學者及基層代表，召開年度專案與計畫檢討會議，盤點、檢討現行專案與計畫評核項目及賡續辦理之必要性，落實勤業務減（簡）化及績效合理化，建立公平、合理、參與之透明機制。	114 年 1 月至12月
	強化身心 健康照護	1、對於警察人員可能罹患或具高風險之疾病類型，本署協調長庚紀念醫院及臺北市立聯合醫院等提供全國警察機關人員健檢優惠。 2、為照顧本署同仁身體健康，協調民間資源，提供同仁每人新臺幣2萬2,000元之好心肝健檢中心健康檢查，114年共計提供200人受檢。 3、辦理「警察消防海巡移民空勤人員醫療照護實施方案」，提供全國警察機關現職或退休人員到64家特定醫院就醫可免健保部分負擔，其中32家國防部及國軍退除役官兵輔導委員會醫院免收掛	114 年 1 月至12月

		號費，且住院及健康檢查亦有優惠。 4、當員警發生或處理特殊重大事件（如災難、死亡事故、自殺、命案、槍戰等），主動提供創傷心理復原服務，避免誘發「創傷後壓力症候群」之症狀。 5、本署除訂頒「警察機關辦理員警身心健康管理計畫」，積極推動員警身心健康自主管理工作（心血管檢查及身心健康諮詢等），並廣續推動「委外預約諮商服務」，讓有諮商需求的同仁，除經由關老師轉介外，亦可自行向合作心理師或諮商機構預約諮商，或安排線上心理衛教。 6、建立員警同儕支持體系，邀請具輔導工作熱忱及有實務工作經驗之退休同仁加入心理輔導工作行列，擔任「退警關懷員」，並至本署心理諮商室駐點接聽關老師服務專線，提供同仁諮詢與協助解決工作及生活適應問題。	
	強化同仁保障措施	推行「全國警察機關自費型員工團體意外保險」。	114 年 1 月至 12 月

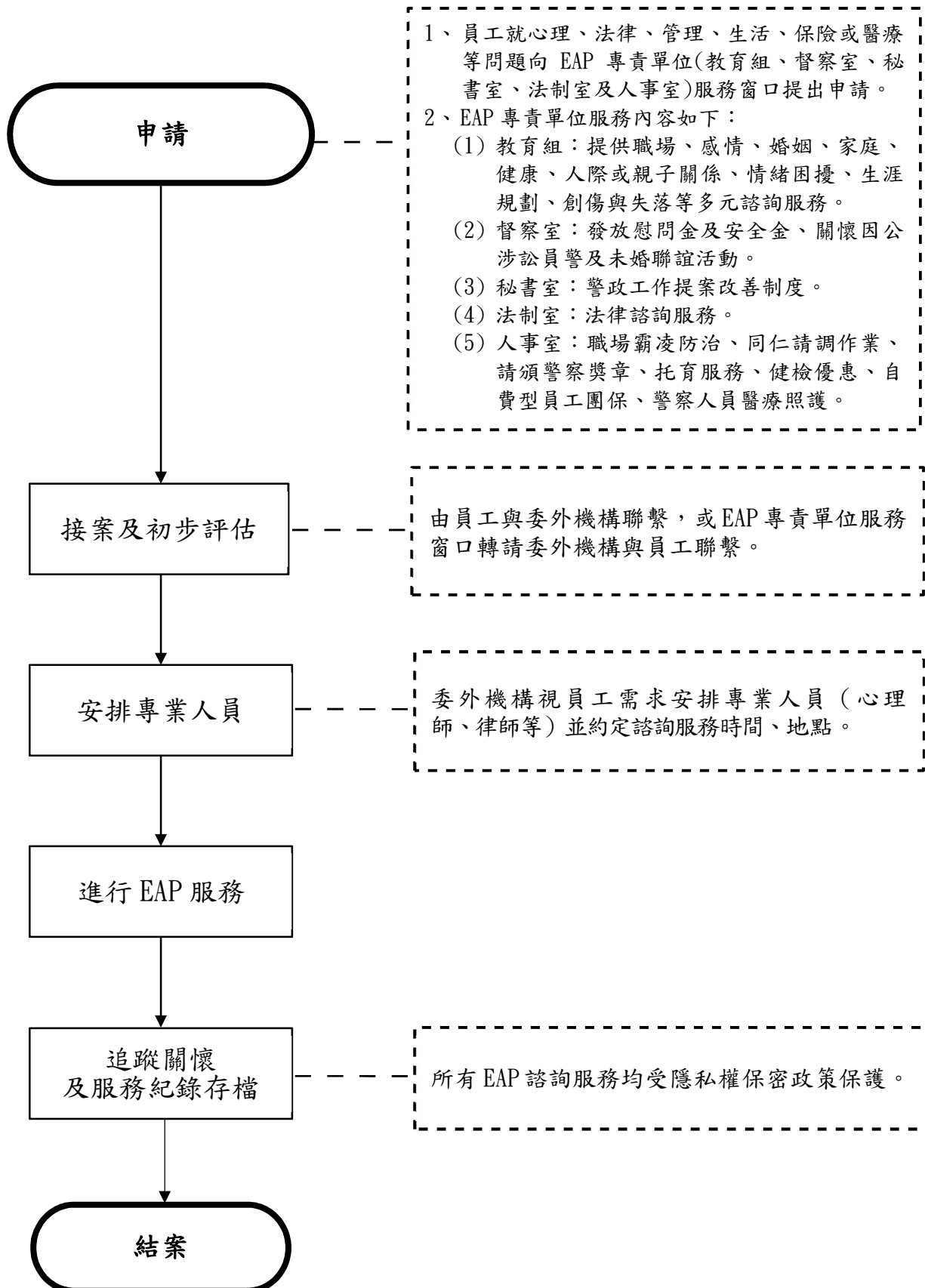
	落實執行職務與辦公場所之安全及衛生防護機制	定期檢視職場安全及衛生防護措施，落實職災預防，聚焦於勤務制度、建物安全、勤務安全及健康檢測研議策進作為等項目，滾動檢討相關工作場域減災措施及保障方案。	114 年 1 月至 12 月
實施特定項目之健康檢查	規劃心理健康檢查	1、結合現有醫療專業資源，與合作之醫療院所協調心理檢查項目，包含（但不限於）醫師或心理師面談、心理測驗或自律神經活性檢測等方式，作為警察人員選擇健檢之項目，使員警同仁得以了解自身心理健康狀態，並得依健檢補助基準表規定檢據申請健檢補助。 2、另透過心理健檢措施協助同仁了解自我身心狀況，並視其需求提供 EAP 相關資源，或依其個別需求提供專業諮詢管道、轉介心理諮商、門住診治療或適時調整業務工作等方式，協助有心理困擾者即時得到妥適服務。	114 年 1 月至 12 月
辦理定期會報	第 1 次會報	年度工作計畫報告。	114 年 1 月至 3 月
	第 2、3 次會報	調查本署各單位提案情形及彙整各業務幕僚本項工作推動情形，視需要召開會報。	114 年 4 月至 6 月及 7 月至 9 月

	第 4 次會 報	年終檢討報告。	114 年 10 月至 12 月
檢討與回 饋	辦理意見 調查	每年度至少應辦理 1 次以上所有服務 對象之意見調查，據以規劃或調整 當年度員工協助方案推動方向。	114 年 1 月
	績效考評	配合內政部年度工作計畫及該部年 度人事業務績效考核項目進行考 評。	114 年 1 月至 6 月
建立標準 化作業流 程	一般個案 處理流程	依員工需求逕向委外專業機構【或其他專業機構 (人員)】申請個人諮詢服務，亦可透過 EAP 專 責單位協助轉介。(參考附件 1)	
	主管人員 轉介員工 處理流程	當主管人員發現屬員有特殊或異常狀況影響自身 或單位員工之情形。(參考附件 2)	
	非自願個 案處理流 程	當員工因生(心)理因素，嚴重影響自身或他人 工作狀況之情形。(參考附件 3)	
	危機個案 處理流程	因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形；因員工 個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害 他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。(參考附 件 4)	

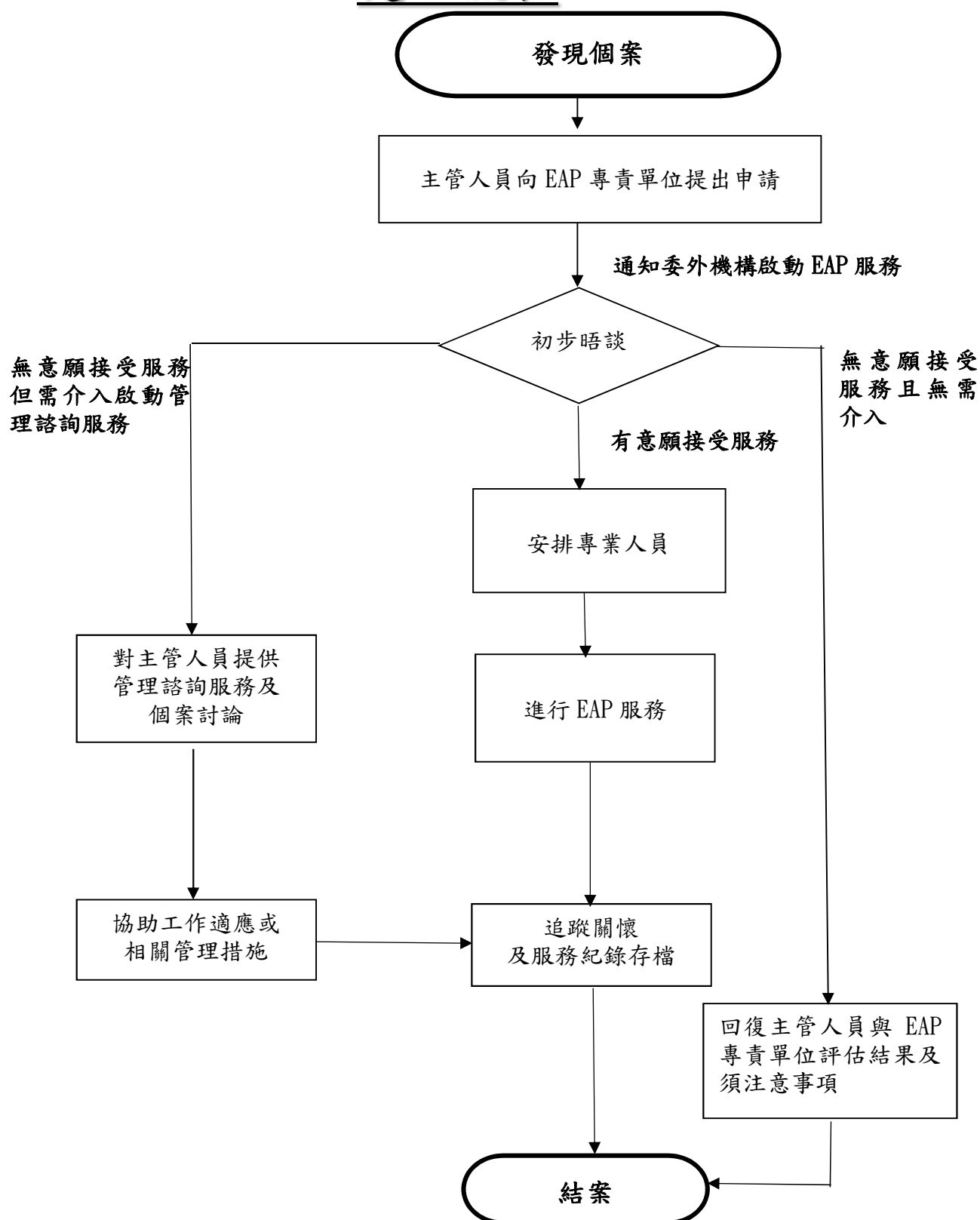
柒、本計畫聯絡人為本署人事室專員吳鑒宗，聯絡電話：(02)2341-5733、警
用：722-6586，電子郵件：ywg58str@npa.gov.tw

捌、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

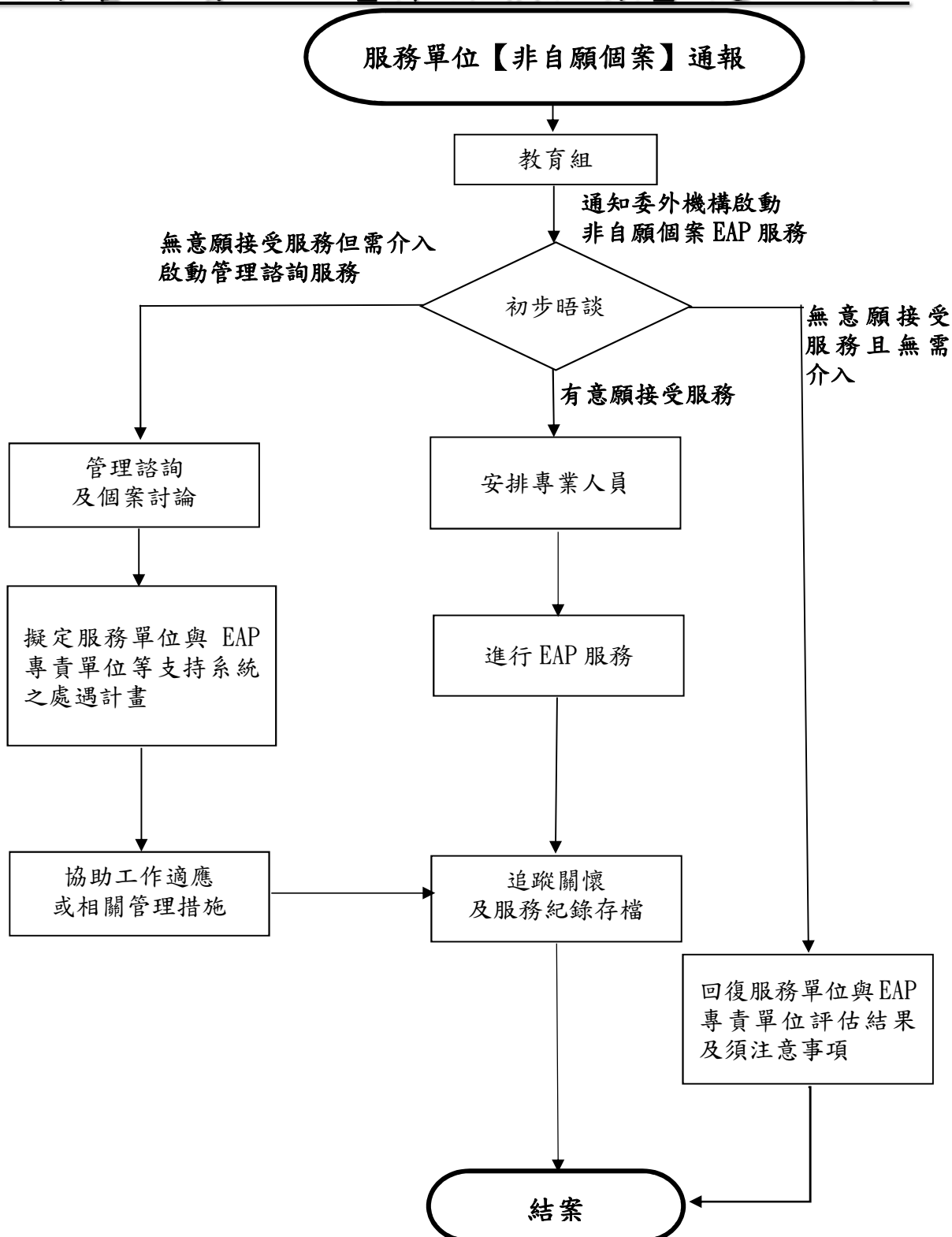
內政部警政署 EAP【一般個案】處理流程



內政部警政署 EAP【主管人員轉介員工】 處理流程



內政部警政署 EAP【非自願個案】處理流程



內政部警政署 EAP 【 危機個案】 處理流程

