

# 嘉義市政府關懷員培訓管理實施計畫

中華民國一百零九年一月十四日府人任字第一〇九二四〇〇一九四號函發布

## 一、依據：

- (一) 行政院一〇二年四月二日院授人綜字第一〇二〇〇二九五二四號函頒行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- (二) 嘉義市政府員工關懷小組設置要點第六點第二款。

## 二、目標：

- (一) 透過訓練及管理，建立專業服務形象。
- (二) 透過走動式關懷服務，促進快樂健康工作職場。

## 三、主辦單位：嘉義市政府人事處(以下簡稱人事處)

## 四、參加對象：嘉義市政府(以下簡稱本府)各單位副處長及所推薦熟悉單位內事務並具備關懷特質、熱心服務人員。

## 五、關懷員任務：

- (一) 主動關懷與積極傾聽。
- (二) 適時發現員工問題並即時通報。
- (三) 資源轉介與持續關懷。

## 六、實施內容：

- (一) 列冊管理：每年至少盤點一次關懷員，人員異動時並由各單位即時推薦遞補人選。
- (二) 人才培訓：規劃專業課程，聘請專業講師授課與研討，課程設計包括講師授課、個案研討、現場演示、分組討論及心得分享等。
- (三) 授證：全程參與關懷員課程，由本府授予關懷員證書。
- (四) 標竿學習：透過推動員工協助方案成效優良企業或機關(構)成功經驗分享，以精進關懷助人技巧。
- (五) 獎勵：
  - 1、擔任關懷員每滿一年，核予嘉獎一次。
  - 2、適時通報危機個案，並妥善處理危機事件者，核予嘉獎二次。

## 七、本計畫所需經費由人事處相關經費項下支應。

## 八、本計畫得視實際需要檢討修正之。

# 嘉義市政府員工關懷小組設置要點

中華民國一百零八年十二月十九日府人任字第一〇八二四〇四四四二號函訂定

一、嘉義市政府(以下簡稱本府)為落實人性關懷，協助發現並解決可能影響工作效能之問題，使其以健康的身心投入工作，並藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，特設本府員工關懷小組(以下簡稱本小組)，並訂定本要點。

二、本小組任務如下：

(一)關懷及瞭解同仁需求，提供相關諮詢訊息，協助善用內、外部資源，正確面對所遭遇疑惑與困難，增進自我解決問題能力，並開發潛能。

(二)強化同仁良好互動、溝通與信任機制，營造良性互動的組織文化，提升組織競爭力。

(三)主動發覺並通報同仁需求或遭遇，並提供協助。

(四)其他有關員工關懷事項。

三、本小組置委員七人，其中一人為召集人，由本府秘書長兼任；一人為副召集人，由本府人事處處長兼任，其餘委員由本府下列各單位(機關)主管(首長)兼任之，任期為二年，任期內出缺時，繼任人員任期至原任期屆滿之日止：

(一)本府民政處

(二)本府社會處

(三)本府教育處

(四)本府行政處

(五)本府衛生局

未列本小組委員之本府各單位主管及所屬機關首長，本小組得視需要邀請出席。

四、本小組任務內涵如下：

(一)工作協助：協助同仁解決業務上遭遇之困難。

(二)別世安息：協助同仁面對親人往生辦理喪葬相關事宜。

(三)喜慶關懷：包括結婚、生育、生日祝賀等。

(四)身心保健：協助同仁緊急醫療救護、衛生保健、壓力調適、健康管理與促進心理健康諮詢等事項。

(五)員工救助：對於身心障礙、弱勢家庭同仁進行關懷輔導，及協助提供各項補助、急難救助、保險給付等資訊。

(六)法律扶助：協助同仁運用法律諮詢等服務。

(七)其他員工急難救助照護事項。

本小組處理上述任務必要時得會請相關單位(機關)辦理。

五、本小組每半年召開會議一次為原則，必要時得隨時召開，由召集人召集並擔任主席，召集人因故無法出席時，由副召集人代理之。開會時並得視議題需要邀請學者、專家或相關單位(機關)代表列席。

邀請之專家、學者得依規定支領相關費用。

六、本小組工作人員如下：

(一)執行秘書六人：由本府民政處、社會處、教育處、行政處、衛生局及人事處副處長(副局長)擔任，負責小組工作之推動，並為聯繫窗口。

(二)關懷員若干人，除由各單位副處長擔任外，並各推薦具關懷特質、服務熱忱人員一名，負責第一線關懷、發現、傾聽、通報並協助解決問題，必要時協助轉介並持續關懷。

(三)幹事若干人，由本府人事處組織任免科、考核訓練科、退撫給與科科長、承辦人兼辦之，負責聯繫及處理小組分工相關事務。

七、本小組召集人、副召集人、委員及工作人員均為無給職。

八、本小組所需經費，由本府相關預算支應。

九、本小組決議及交付執行事項，以本府名義行之。

十、本府所屬機關學校得依據本要點訂定相關規定。