**行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案**

**評鑑計畫**

民國104年5月7日總處綜字第1040033720號函訂定

民國105年3月31日總處綜字第10500370781號函修正

一、目的：行政院人事行政總處（以下簡稱本總處）為貫徹推動員工協助方案，並表揚推動成效優良機關，特訂定本計畫。

二、依據：行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。

三、評鑑對象：行政院所屬中央及地方各主管機關（含議會，以下簡稱受評機關）人事機構，並區分為中央人事處組、中央人事室第一組、中央人事室第二組、直轄市政府人事處組、縣市政府人事處第一組、縣市政府人事處（室）第二組、直轄市議會人事室組及縣市議會人事機構組八組（分組一覽表如附件一）。

四、評鑑實施頻率、期間：

（一） 以每年辦理1次為原則，評鑑當年度為x年，評鑑期間為x-1年7月1日至x年6月30日。

（二） 105年度評鑑期間為104年5月1日至105年6月30日。

五、評鑑指標及配分：以受評機關評鑑期間內推動員工協助方案成效為評鑑內容，包含計畫擬定、方案導入、服務提供、成效評估及其他具體事蹟等五大面向（評鑑表、評分標準表如附件二、三）。

六、評鑑小組：由本總處員工協助方案專家小組成員及本總處相關人員組成。

七、評鑑方式：

（一）由受評機關依評鑑項目填列推動成效，並檢附相關佐證資料函送本總處。

（二）評核作業採書面或實地評核擇一方式辦理，當年度實地評核之分組，由本總處簽陳人事長核定後實施，其餘分組採書面評核方式辦理。實地評核時，得以座談、抽訪相關人員等方式進行查證。

（三）評核分數依各該受評機關之書面或實地評核平均分數計之（評分表如附件四），由本總處召開會議決定評鑑結果，並簽陳人事長核定後公布。

八、獎勵獎項及名額：

（一）特優獎：受評機關之評核分數達八十五分以上並經會議決議通過者，始列入特優獎，總獎勵名額以四名為限，必要時得從缺。

（二）優等獎：各組核給優等獎一或二名，並得視各組評核結果，依會議決議調整獎勵名額。

（三）進步獎：當年度未入選優等獎以上機關，評核結果較前一年度進步較多且成績良好者始具進步獎資格，總獎勵名額以二名為限，獎勵名額得從缺。

九、得獎機關由本總處公開頒獎表揚，各頒給獎座一座，相關人員行政獎勵如下：

（一）主管機關人事機構主管：由本總處依下列標準核予獎勵；評鑑期間內人事主管如有異動，依任職期間分配獎度，未達嘉獎一次者，列入平時考核優良工作事蹟參考：

１、特優獎：記功二次。

２、優等獎：記功一次。

３、進步獎：嘉獎二次。

（二）其他人員：由本總處函請權責機關就辦理員工協助方案相關人員給予適當獎勵。

十、申復程序：受評機關得於評鑑結果公布之日起十日內，檢附相關佐證資料提出申復，必要時得由本總處召開會議，邀請申復機關到場說明後，重行審定。

十一、其他事項：

（一）本總處得辦理標竿學習、參訪或相關輔導措施，以擴散辦理成功經驗，提升各機關推動成效。

（二）受評機關執行員工協助方案有缺失，遭民意機關或大眾媒體質疑且確有事證者，不得評定為優等以上。

（三）實地評核日程、進行程序及受評機關配合辦理事項，由本總處另訂之。

（四）各主管機關得參照本計畫辦理所屬機關推動員工協助方案評鑑。

附件一

**行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑分組一覽表**

|  |  |
| --- | --- |
| **組別** | **人事機構** |
| 中央人事處組 | 計有行政院（院本部）、內政部、外交部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、衛生福利部、文化部、勞動部、科技部、行政院主計總處、行政院海岸巡防署、國軍退除役官兵輔導委員會等15個主管機關人事機構。 |
| 中央人事室第1組 | 計有國家發展委員會、僑務委員會、中央銀行、行政院人事行政總處、行政院環境保護署、國立故宮博物院、行政院大陸委員會、金融監督管理委員會、行政院原子能委員會、行政院農業委員會、公平交易委員會、國家通訊傳播委員會等12個主管機關人事機構。 |
| 中央人事室第2組 | 計有國防部、蒙藏委員會、行政院公共工程委員會、原住民族委員會、客家委員會、中央選舉委員會、臺灣省政府、臺灣省諮議會、福建省政府等9個主管機關人事機構。 |
| 直轄市政府人事處組 | 計有臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府等6個主管機關人事機構。 |
| 縣市政府人事處第1組 | 計有新竹縣政府、苗栗縣政府、南投縣政府、彰化縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、宜蘭縣政府等8個主管機關人事機構。 |
| 縣市政府人事處（室）第2組 | 計有花蓮縣政府、臺東縣政府、澎湖縣政府、基隆市政府、新竹市政府、嘉義市政府、金門縣政府、連江縣政府等8個主管機關人事機構。 |
| 直轄市議會人事室組 | 計有臺北市議會、新北市議會、桃園市議會、臺中市議會、臺南市議會、高雄市議會等6個主管機關人事機構。 |
| 縣市議會人事機構組 | 計有新竹縣議會、苗栗縣議會、南投縣議會、彰化縣議會、雲林縣議會、嘉義縣議會、屏東縣議會、宜蘭縣議會、花蓮縣議會、臺東縣議會、澎湖縣議會、基隆市議會、新竹市議會、嘉義市議會、金門縣議會等15個主管機關人事機構。 |

附件二

**行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、基本資料** | | | | | | | | | | | | | | |
| 主管機關  人事機構 |  | | | | 人事主管 | | | | |  | | | | |
| 人力配置 | （請以承辦員工協助方案業務人力為填列基準，並排除管理及督導人力，另如有1人兼辦兩個以上業務之情形者，依辦理業務之比重四捨五入至小數點第1位） | | | | | | | | | | | | | |
| 經費編列及執行率 | 年度 | A預算金額  (單位:新臺幣千元) | | | | | B實際執行金額  (單位:新臺幣千元) | | | | | | | 執行率  (B/A)% |
| x-1  (1-12月) |  | | | | |  | | | | | | |  |
| X  (1-6月) |  | | | | |  | | | | | | |  |
| 承辦人員 |  | | | | 聯絡電話 | | | | |  | | | | |
| 電子郵件 | | | | |  | | | | |
| **二、評鑑面向及指標項目** | | | | | | | | | | | | | | |
| **（一）計畫擬定（20分）** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1、員工及組織需求調查情形（4分） | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 2、年度工作計畫訂定情形（4分） | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 3、標準作業流程訂定情形（4分） | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 4、常用表單（含問卷）訂定情形（4分） | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 5、資料保存及調閱規定訂定情形（4分） | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| **（二）方案導入（20分）** | | | | | | | | | | | | | | |
| 方案導入辦理情形（請就對員工、首長、主管人員、承辦人員、新進人員、共同需求人員、委外人員、其他執行人員之導入情形填寫） | | | | | | | | | | | | | | |
| 活動或服務名稱 | 日期 | 地點 | 對象 | | | 場次  （次數、時數） | | | | | 人數 | | 內容及成效說明 | |
|  |  |  |  | | |  | | | | |  | |  | |
|  |  |  |  | | |  | | | | |  | |  | |
| **（三）服務提供（25分）** | | | | | | | | | | | | | | |
| 服務面向 | 服務  類別 | 服務提供方式 | | | | | | 資源系統 | | | | | | |
| 1、個人層面 | 心理 |  | | | | | |  | | | | | | |
| 法律 |  | | | | | |  | | | | | | |
| 醫療 |  | | | | | |  | | | | | | |
| 財務 |  | | | | | |  | | | | | | |
| 其他 |  | | | | | |  | | | | | | |
| 2、組織及管理層面 | 組織 |  | | | | | |  | | | | | | |
| 管理 |  | | | | | |  | | | | | | |
| 其他 |  | | | | | |  | | | | | | |
| **（四）成效評估（25分）** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1、各項活動辦理成效（20分） | | | | | | | | | | | | | | |
| 活動或服務名稱 | 辦理週期 | 調查對象 | | 評估方式 | | | | | 人次  （比率） | | | 結果分析及運用 | | |
| （範例）  團體諮商（主題：一、二級主管溝通技巧訓練） | （範例）  活動結束後辦理 | （範例）  參訓人員 | | （範例）  滿意度 | | | | | （範例）95% | | |  | | |
| （範例）  參與率 | | | | | （範例）  20人次（20%）  備註：一、二級主管共100人，本次共20人參加，參與率為20%。 | | |  | | |
| （範例）  辦理員工對於員工協助方案措施之瞭解程度調查 | （範例）  每年12月 | （範例）  全體員工 | | （範例）  普及率 | | | | | （範例）75%  備註：全體員工150人，回收問卷100份，回答清楚及非常清楚之人數75人，普及率為75%。 | | |  | | |
| 2、機關首長、主管人員之支持度及參與程度（5分） | | | | | | | | | | | | | | |
| 日期 | | 內容 | | | | | | | 成效說明 | | | | | |
| （範例）  105年3月1日 | | （範例）  主管會報裁示：請各單位主管充分瞭解員工協助方案實際內容，多多關心同仁。 | | | | | | | （範例）  各單位主管重視員工協助方案業務，邀請人事室前往說明。 | | | | | |
| **（五）其他具體事蹟（10分）** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1、其他促進員工工作與生活健康平衡之具體措施。（至多2項） | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 2、其他專案事蹟、創新或切合機關特色之具體作為及效益。（至多2項） | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 3、對所屬機關之導入做法。（至多2項） | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| **三、對未來各機關推動員工協助方案的建議事項(不計分)** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |

備註：

1、本評鑑表總分100分。

2、請填寫主管機關辦理成效，所屬機關辦理成效請勿填入。填寫內容如係依104年度評鑑結果報告中之共通性或個別性建議辦理者，請於該內容最後註明「依104年度共通性建議辦理」或「依104年度個別性建議辦理」。

3、本評鑑表格式請勿變更，每頁邊界為2.5公分，字體為標楷體14號字，段落行距為固定行高20點，字元間距為標準。表格如不敷使用，請自行延伸，至多不得超過20頁。

4、請以光碟或隨身碟檢附相關佐證資料（如年度工作計畫、需求調查、辦理情形檢討、相關規定及流程、表單、活動照片等），並依評鑑指標項目標記目錄、檔名，以便檢閱；資料不全者，該項得不予計分。

**主管機關人事主管：**（簽章）

附件三

**行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評分標準表**

| **面向** | **指標項目** | **評分標準** | **配分** |
| --- | --- | --- | --- |
| 計畫擬定 | 員工及組織需求調查情形 | 1. 需求調查應調查員工及組織對員工協助方案普遍性之需求意見，敘明調查時間、人數，並就統計結果提出分析報告。 2. 需求調查項目具體詳細，具邏輯性，考量不同性別員工之需求。 | 4分 |
| 年度工作計畫訂定情形 | 1. 年度工作計畫依照組織願景、員工需求、前一年度辦理情形檢討（含評鑑報告）、學者專家建議等面向訂定。 2. 年度工作計畫設定具體工作項目及辦理期程，並公布周知。 3. 員工福利及文康活動勿列入年度工作計畫之工作項目。 | 4分 |
| 標準作業流程訂定情形 | 1. 依機關特性訂定專屬之服務及轉介流程、危機事件處理流程、非自願個案處理流程，並公布周知。 2. 流程設計符合保密原則，且流程（含圖示）清楚、正確，便於同仁瞭解。 3. 服務流程除心理諮商外，應涵蓋其他面向之員工協助方案服務（如法律、財務等）。 | 4分 |
| 常用表單（含問卷）訂定情形 | 1. 申請表單簡化、符合保密原則。 2. 問卷設計具邏輯性、涵蓋所有服務面向，選項獨立互斥避免混淆。 | 4分 |
| 資料保存及調閱規定訂定情形 | 1. 資料保存及調閱規定符合心理師法及個人資料保護法等相關規定。 2. 資料保存及調閱規定公布周知。 | 4分 |
| 方案導入 | 對員工、首長、主管人員、承辦人員、新進人員、共同需求人員、委外人員、其他執行人員之導入情形 | 1. 針對不同層級、性別、對象及共同需求人員辦理有效及多元之導入措施，例如拜訪主管，在新進人員報到、教育訓練或講習活動中，就員工協助方案內容進行介紹。 2. 導入時應強化主管人員及人事人員對員工協助方案整體性的瞭解。 | 20分 |
| 服務提供 | 個人層面 | 1. 服務提供涵蓋個人、組織及管理層面等多元化面向，並說明採自辦、委辦或部分自辦部分委辦。 2. 人事單位能提供轉介服務。 3. 就年度工作計畫之達成，預先分析與規劃投入之人力與經費，並整合在地化內外部資源。資源系統能確實提供相關服務。 4. 諮商室應設置於安全、保密的地點，並公告周知。 | 25分 |
| 組織及管理層面 |
| 成效評估 | 各項活動辦理成效 | 1. 就各項活動或服務之辦理成效提供量化數據，數據計算方式正確。 2. 定期檢討員工協助方案辦理情形，並落實於未來計畫檢討修正。 3. 成效評估應進行跨年度比較分析，並說明後續管理作為調整情形。 | 20分 |
| 機關首長、主管人員之支持度及參與程度 | 機關首長及各級主管人員對員工協助方案之宣示及支持度。 | 5分 |
| 其他具體事蹟 | 其他促進員工工作與生活健康平衡之具體措施 | 1. 有效、創新的健康促進措施，並涵蓋健康求助層面，且該項目與員工協助方案有關。 2. 本項應提供具體人、事、時、地、務及相關佐證資料，一般人事服務請勿列入。 3. 如提供具體案例協助情形，須注意個資保護。 | 10分 |
| 其他專案事蹟、創新或切合機關特色之具體作為及效益 |
| 對所屬機關之導入做法 |

附件四

**行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評分表**

年度：

組別：

主管機關人事機構：

| 評鑑面向及配分 | 評分 | 建議 |
| --- | --- | --- |
| 計畫擬定（20分） |  |  |
| 方案導入（20分） |  |
| 服務提供（25分） |  |
| 成效評估（25分） |  |
| 其他具體事蹟（10分） |  |
| 合計（100分） |  |

　　　　　　　評鑑人員：