

# 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 25 日核定修正

- 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。

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。

行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑表

<b>一、基本資料</b>				
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	
<b>二、評鑑面向及指標項目</b>				
<b>(一) 計畫擬定 (20 分)</b>				
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)				
<b>(二) 方案導入 (20 分)</b>				
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	(範例)	(範例) 全體員工	(範例) 普及率	(範例)75%	備註：全體

對於員工協助方案措施之瞭解程度調查	每年 12月			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。	
<b>(五) 其他具體事蹟 (10 分)</b>					
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)					
<b>三、對未來各機關推動員工協助方案的建議事項(不計分)</b>					

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）

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、	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。	20分



面向	指標項目	評分標準	配分
	其他執行人員之導入情形	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。	
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：\_\_\_\_\_