**臺中市政府「員工權益諮詢中心」**

**走動式服務實施計畫**

106年3月7日府授人給字第1060043398號函訂定

一、宗旨

為有效整合市政願景「鼓勵市民投入志願服務，積極培養公民社會參與」與員工權益諮詢中心成立宗旨「保障員工合法權益，建構多元溝通機制，提供權益諮詢服務，營造良好組織文化，提升工作士氣與服務效能，加強員工向心力及歸屬感」，爰強化員工權益諮詢中心志願服務之深度與廣度，透過員工相關權益活動之舉辦，凝聚更多想為社會貢獻心力之服務志工，並共同打造優質人事服務品牌。

二、目的

(一)宣導並推廣本府員工權益諮詢中心之服務功能，藉由廣納人事業務興革建議，使各機關人事業務推動更加適切與順利。

(二)開創多元員工權益諮詢中心志願服務內容，協助本府各機關學校辦理員工協助方案與員工福利服務措施。

(三)落實人事關懷服務，利用員工權益諮詢中心服務志工至各機關學校走動式服務，發揮人事機關關懷服務之功用。

三、辦理單位

臺中市政府人事處暨本府員工權益諮詢中心。

四、 服務對象

本府所屬各機關學校人事機構及其所屬公教員工。

五、推動期程

分三階段辦理各項退休公教人員志願服務宣導、訓練、推廣、聯繫會報、標竿學習、表揚活動及走動式服務等活動，以推動本計畫：

(一)第一階段：強化宣導推廣員工權益諮詢中心

運用各機關學校全球資訊網志工園地及通訊軟體(例如：各機關Line群組、FB網路資訊軟體、E-mail等方式) 擴大宣導推廣本府員工權益諮詢中心之服務項目及服務時間，並配合志願服務活動製作相關文宣或宣導品等方式，提高員工權益諮詢中心之能見度與使用率。

(二)第二階段：擴充員工權益諮詢中心服務項目

除保持原有之廣納人事業務興革建議、人事法令與業務諮詢服務外，另將靜態式被動接受電話詢問，改由主動關懷方式，針對各項人事政策之推動，詢問所屬各人事機構，於執行相關業務時遭遇的問題，並將問題彙整轉至本府人事處，由機關專責人員協助解決，落實發掘問題、解決問題之服務；本府人事處定期將各類問題集結彙整成主題案例(例如：員工協助案例、退撫案件案例、任免案例…等)，透過座談會、經驗交流或訓練研習等方式，將案例分享至所屬各人事機構。

(三)第三階段：推動走動式服務

由本府員工權益諮詢中心服務志工以分組方式走訪各所屬人事機構，協助其與志願服務、員工協助及福利服務等相關之業務，並視業務需要，協助推動或辦理本府人事處推行之各項人事業務。

六、預期效益

(一)藉由宣導與推廣本府員工權益諮詢中心之服務功能，使本府所屬各級機關學校全面性周知相關服務，提升服務效能。

(二)透過人事業務案例分享，精進本府人事業務知能，提高人事服務品質。

(三)經由服務志工走動式服務之模式，走訪所屬人事機構，依業務需要協助推動或辦理本處推行之人事相關業務，有效結合社會資源、活絡志願服務活動。

七、計畫評估

本計畫係希望藉由擴大本府員工權益諮詢中心志願服務內容之深度與廣度，打造優質人事服務團隊，增進志願服務參與意願及開創多元志願服務內涵，執行一年後，再就執行成效進行檢討評估，作為是否持續推動之參據。

八、經費

本計畫所需經費於本府人事處年度預算相關業務經費項下支應。

九、本計畫陳奉核可後實施，並得依實際需要修正之。