

# 臺中市政府「心事講給你知」聊天室執行計畫

中華民國 101 年 3 月 16 日府授人考字第 1010043631 號函訂定

中華民國 103 年 1 月 16 日府授人考字第 1030011680 號函修正

## 一、宗旨：

為激勵士氣，建構直接與同仁面對面溝通機制，發掘問題、協商問題、解決問題，以加強臺中市政府（以下簡稱本府）員工的向心力，進而凝聚市府團隊力量，全力推動市政建設，特成立「心事講給你知」聊天室。

## 二、目的：

- (一) 蒐集市政業務建言，以作為市長決策之參考。
- (二) 廣納人事業務建議，使人事業務推動更順利、更切合員工之需求。
- (三) 落實人性關懷，協助同仁解決工作或身心健康相關問題。

三、適用對象：本府及所屬機關學校公教員工。

## 四、辦理方式：

- (一) 時間：每週一次，於每週四下午二時至四時辦理，若值議會期間或業務需要得另擇期辦理；但遇具時效性且急迫之特殊情形者，得專案隨時辦理。

### (二) 主題：

#### 1、一般聊天—每週一次（每月第四週除外）：

- (1) 市政興革建言。
- (2) 人事業務興革建議。
- (3) 工作上所遭遇之困難或疑義需陳訴或尋求協助者。

#### 2、特殊聊天—每月第四週：

為協助員工解決生活、人際及職場問題所引起的心理困擾，外聘專業輔導人員開放員工報名進行諮商晤談。各類

個案經輔導後認為有實際需要者，徵得當事人同意後，轉介至本府特約醫療院所或民間輔導機構接受專業輔導。

(三) 聊天室地點：本府臺灣大道市政大樓惠中樓十樓臺中市公務人員協會會議室，或視實際需要另擇場地辦理。

(四) 聊天室主持人：本府人事處處長。必要時，得視聊天案件內容，邀請相關人員參加。

(五) 受理方式：

1、採預約登記方式（登記表如附件），申請人於申請聊天日期七日前，以書面逕送或傳真至本府人事處預約登記（聯絡電話：04-22289111-17309，傳真電話：04-22202977），並將電子檔寄至指定信箱；預約登記時，一般聊天之具體事由請填寫於登記表。

2、案件內容相同者，以申請一次為原則。

(六) 聊天通知：經確定聊天時間後，應於三日前以電話或通知書通知申請人。

(七) 聊天後案件處理：

1、一般聊天：如無法於聊天室當場解決者，由人事處彙整送各權責機關辦理，並於十日內將辦理情形回復當事人。

2、特殊聊天：依心理諮商之專業處理。

五、計畫評估：

本計畫係直接面對面服務員工，以期防範問題於未然，多功能協調與諮詢服務，展現本府服務形象，有積極正面之功能。因屬縣市合併後之開創性工作，執行一年後，再就執行成效檢討評估，若成效良好再繼續實施。

六、經費：

本計畫所需經費在本府人事處年度預算相關業務經費項下支應。

七、本計畫陳奉 核可後實施，並得依實際需要修正之。