

附錄一：三合一標準作業流程總說明

接待台服務流程總說明

| 工作項目   | 步驟                   | 工具   | 備註                   |
|--------|----------------------|--|----------------------|
| 民眾接待服務 | 一、入門引導               | 請參考接待服務禮儀手冊  | 志工人員於大門入口接待及走動引導     |
|        | 二、引導至就業資訊區           |  | 經志工詢問需尋職與提供職訓資訊之求職者。 |
|        | 三、引導至填表區<br>—申請失業給付者 | 求職登記表<br>失業給付表格  | 由志工確認領取失業給付者應具備相關文件。 |
|        | 四、引導至接待台諮詢           | 參考工具：<br>(一) 各功能區業務項目一覽表。<br>(二) 簡易問答集。<br>(三) 職訓局勞保局健保局職訓中心勞政社政電話資料<br>(四) 中心各同仁電話分機號碼表。<br>(五) 市內電話簿。<br>(六) 中心近期就業活動簡介。<br>(七) 急救小常識。 | 由中心資深同仁擔任接待台請配置電話機   |
|        | 五、引導至接待台抽取號碼牌        | 確認失業再認定相關文件。   | 號碼機配置接待台             |

### 就業資訊區服務流程總說明

| 工作項目   | 步驟  | 備註   |
|--|---|--|
| <p>一、網際網路求職資訊系統查詢服務。</p> <p>二、提供相關就業市場資訊查詢服務。</p> <p>三、提供職業訓練有關資訊查詢服務。</p> <p>四、引導填寫求職登記表、失業給付申請書表等協助服務。</p> <p>五、服務作業流程說明指引服務。</p> <p>六、提供政策宣導品。</p> <p>七、提供機具硬體設備便民服務。民眾接待服務</p> | <p>一、對於求職者、請領失業給付者及欲查詢就業資訊，由專人提供協助。</p> <p>二、對於欲查詢就業資訊者(就業市場趨勢、職業生涯資訊)，由專人協助使用資訊系統。</p> <p>三、對於可自行尋職者由專人協助使用資訊系統，查詢並列印就業機會後自行尋職。</p> <p>四、對於無法自行尋職者由專人協助填寫求職登記表並引導抽取號碼牌後至綜合服務台辦理求職登記。</p> <p>五、對於請領失業給付者協助填寫求職登記表及失業給付書表並引導抽取號碼牌後至綜合服務台申請失業給付。</p> <p>六、設置明確醒目的服務作業流程圖與資訊工具使用步驟(如印表機、傳真機使用方式及網路求職資訊系統登記使用規定)。</p> <p>七、提供職業訓練資訊、就業服務宣導品(如：就業促進津貼、技能檢定簡章等)相關就業資訊、報刊與雜誌，以利求職者索取並查詢相關就業資訊。</p> <p>八、提供求職者所需機具設備(如傳真機、印表機、投幣式、影印機或投幣式電話)。</p> | <p>1. 求職登記表</p> <p>2. 失業給付書表</p> <p>3. 政策宣導品</p> <p>4. 市場就業資訊</p> <p>5. 職業訓練簡介資訊。</p> <p>6. 網際網路資訊系統。</p> <p>機具硬體設備。</p> |
|  | <p>二、引導至就業資訊區</p>   | <p>經志工詢問需尋職與提供職訓資訊之求職者。</p>  |

|  |                       |                                |
|--|-----------------------|--------------------------------|
|  | 三、引導至填表區<br>— 申請失業給付者 | 由志工確認領取<br>失業給付者應具<br>備相關文件。   |
|  | 四、引導至接待台諮詢            | 由中心資深同仁<br>擔任<br>接待台請配置電<br>話機 |

### 綜合服務區服務流程總說明

| 工作項目        | 工具  | 備註                            |
|-------------|---|-------------------------------|
| 求職者之就業服務    | 求職登記表建檔。  |                               |
| 簡易諮詢分類服務    | 簡易諮詢表及其使用手冊。<br>對求職者及請領失業給付者實施簡易諮詢及分類服務：一、對於具有就業能力者予以推介就業。<br>二、對於易陷入長期失業者轉介個案管理員，提供就業諮詢。<br>三、對於符合申請失業給付資格者，受理其申請。 | 分析求職者之就業能力                    |
| 推介就業        | 提供專案工作與一般就業機會，事後推介。<br>就業津貼之相關文件。   | 無法尋找到就業機會之特定對象者，予以提供相關就業促進津貼。 |
| 失業給付書表審核及建檔 | 失業給付申請表審核及建檔。   | 保障失業勞工失業一定期間之基本生活             |
| 轉介社會福利機構    | 對於勞政體系無法提供  |                               |

|  |               |  |
|--|---------------|--|
|  | 服務者，轉介社會福利機構。 |  |
|--|---------------|--|

### 諮詢服務區服務流程總說明

| 步 驟            | 工 具                | 備 註   |
|----------------|--------------------|---|
| 一、接案           | 個案資料檢核表            | 檢查綜合服務台派案督導轉送之個案資料(求職登記表、簡易諮詢結果表、個案處置情形表)。              |
| 二、開案晤談         | 就業諮詢技巧及求職者個案管理紀錄。  | 依據個案資料決定是否需開案晤談。  |
| 三、擬定處遇計畫       |                    | 依據個案資料及晤談結果擬定處遇計畫。                                      |
| 四、轉介參加就業促進研習活動 | 轉介單、辦理就業促進研習活動機構名冊 | (一)、依處遇計畫，轉介謀職能力不足者參加就業促進研習活動。<br>(二)、聯繫轉介機構並確立活動課程及時間。 |
| 五、轉介參加就業深度諮詢   | 轉介單、辦理就業深度諮詢機構名冊   | (一)、依處遇計畫，轉介就業適應困難者參加深度就業諮詢。(二)、聯繫轉介機構並確立深度就業諮詢計畫及時間。   |
| 六、轉介衛生、社會福利機構  | 轉介單、社會福利機構名冊       | 將勞政體系無法提供服務之個案轉介社會福利機構。                                 |
| 七、轉介職訓諮詢       | 轉介單、職業訓練諮詢紀錄表      | (一) 依處遇計畫，轉介就業技能不足者，轉介接受職訓諮詢。<br>(二) 聯繫職訓師並確立諮詢計劃及時間。   |

|                |           |                                |
|----------------|-----------|--------------------------------|
| 八、推介就業         | 就業諮詢服務紀錄表 | 由就業深度諮詢與就業促進研習轉介至個案管理員，予以推介就業。 |
| 九、聯繫轉介機構辦理追蹤輔導 | 追蹤紀錄      | 於個管期間，定期了解個案轉介及就業情形            |

### 雇主服務區服務流程總說明

| 工作項目                       | 工具   | 備註                  |
|----------------------------|--|---------------------|
| 一、一般雇主求才服務                 | 求才登記表<br>行職業分類典<br>求才個案管理系統<br>公佈欄   | 建求才登記資料檔，並列印就業機會報表。 |
| 二、申辦外勞之重大公共工程及投資雇主國內招募服務   | 求才登記表<br>行職業分類典<br>僱用名冊表格（求職人名冊）<br>甄試紀錄表<br>雇主委託者附委託書<br>求才證明書                                    |                     |
| 三、申辦聘僱外籍家庭監護工，雇主國內招募服務     | 求才登記表及求才登記簿<br>委託書<br>雇主與受監護人之身分證及戶口名簿<br>醫院診斷證明書<br>求才證明書<br>聘僱國內勞工名冊<br>求才登記簿<br>求才證明書           |                     |
| 四、申辦雇主外籍「製造業操作工」雇主國內招募服務說明 | 求才登記表及求才登記簿<br>委託書<br>公司證照<br>聘僱外籍勞工先由工會推介國內勞工求才登記表<br>工會推介會員國內招募名冊<br>行職業代碼對照手冊<br>國內勞工招募之合理聘僱標準表 |                     |

|                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| <p>五、申辦外籍勞工轉換新<br/>雇主服務</p> | <p>轉換申請書<br/>死亡證明書影印本或除戶<br/>之戶口名簿影印本<br/>勞委會所核發之核准函<br/>外勞同意轉出及雇主無積<br/>欠外勞薪資等切結書<br/>外勞居留證、正反面影印本<br/>委託書（委託仲介公司）<br/>外勞名冊與外勞居留證<br/>申請書及申請人身分證影<br/>印本</p> |  |
| <p>六、申辦僱用獎助津貼服<br/>務</p>    | <p>僱用獎助津貼申請表<br/>僱用獎助相關文件<br/>僱用獎助名冊<br/>領據（如附件）</p>  |  |

