

附錄二

九十五年辦理「公立就業服務機構辦理三合一就業服務考核計畫」

三合一考核內容：

一、接待臺（8分）

1. 接待臺人員態度是否親切，主動了解求職者之需求，並適時給予回答。（2分）

以主動、親切、微笑接待民眾。

2. 接待人員是否主動對進入就服站之民眾詳細解說其作業流程：（5分）

(1) 如係一般求職是否主動引導使用全國就業e網或觸控式電腦尋求工作機會等，再至綜合服務區確認該項工作詳細之資料。（1分）

（說明：有主動引導使用全國就業e網或觸控式電腦尋求工作機會）

(2) 對辦理失業給付之民眾，接待人員是否主動告知應攜帶之各項證件並詳細解說其作業流程。（1分）

（說明：有主動告知應攜帶之各項證件並詳細解說其作業流程）

(3) 對辦理失業再認定民眾，主動協助檢查是否帶足二次求職證明文件及給付收據，及主動引導求職者綜合服務區櫃檯辦理。（1分）

（說明：有主動協助檢查文件及給付收據並主動引導求職者至綜合服務區櫃檯辦理）

(4) 對廠商辦理求才，接待人員是否主動告知及解說辦理之流程，並引導廠商至雇主服務區櫃檯辦理。（1分）

（說明：有引導廠商至雇主服務區櫃檯辦理求才登記事宜）

(5) 對於辦理申請外勞之雇主或廠商，是否詳細解說其作業流程。（1分）

（說明：有詳細解說其作業流程）

3. 就服站對來站之求職者，是否做好完善之分類服務。（了解求職者至就服站之動機與目的，並適度分流）（1分）

（說明：會帶領或指引至雇主服務區申辦）

二、就業資訊（15分）

1. 是否有專人協助求職者，利用電腦網路查詢就業資訊並列印就業機會自行尋職。(2分)

(說明：由志工專人協助求職者查詢就業資訊)

2. 是否有專人協助使用全國就業 e 網查詢就業資訊與職訓資訊或協助電腦能力測試。(1分)

(說明：有專人協助使用全國就業 e 網查詢就業資訊與職訓資訊)

3. 各項就業資訊公佈欄與宣導品、雜誌之放置是否較明顯之處，以利求職者查詢並索取。(1分)

(說明：於明顯處公佈就業資訊及宣導品)

4. 求職快報是否適時更新。(2分)

(說明：每天早上更新求職快報)

5. 對於無法自行尋職者及請領失業給付者是否由專人協助填寫各項書表，並引導抽取號碼牌至綜合服務臺辦理。(1分)

(說明：有專人協助辦理)

6. 承辦人員是否解說服務作業流程與資訊工具之使用步驟。(2分)

(說明：承辦人員有解說服務作業流程)

7. 就業資訊區各項雜誌及宣導資料，是否有助於求職者找工作？是否提供求職者就業等就業市場資訊或行職業展望之各項訊息時更新及提供就業市場資訊及宣導品。

8. 是否有提供求職者所需機具設備

(如電話、傳真機、影印機等)。(2分)

9. 觸控式電腦之設置，硬體上是否完善、軟(硬)體操作是否正常及安裝地點是否具安全性與妥適性。(1分)

(觸控式電腦之設置，硬體上均完善及正常運作。)

10. 就服中心對當地就業市場之調查，是否做過分析，以協助求職者順利找到工作。(2分)

透過網際就服系統分析本站就業市場情形，以協助求職者順利找到工作

每一題填答執行結果以填選 是否為主

三、雇主服務 (30 分)

1. 就業機會開發 (2 分)。

(1) 有無主動開拓就業機會，並填註開發就業機會訪視表，詳註廠商基本資料與是否經常拜訪廠商，協助廠商篩選人才，主動推介並留有紀錄。

有主動開拓就業機會，會經常拜訪廠商，協助廠商篩選人才，主動推介並留有紀錄。

(2) 是否主動協助雇主辦理現場徵才、單一徵才活動 (1 分)

2. 對一般雇主辦理求才之登記如下 (4 分)

(1) 雇主辦理求才登記，有無依步驟程序規定辦理。(檢附相關文件受審)(1 分)

(2) 雇主是否有僱用弱勢民眾之意願。並建立「有意願僱用弱勢民眾廠商名單」，由開拓員前往訪視。(1 分)

(3) 確認求才內容與實際需求是否吻合，及有否性別及年齡之限制。(1 分)

(4) 關勞動條件、地點及勞動時間與勞動期間，有否請廠商詳細列明。(1 分)
(說明：積極宣導廠商求才登記不可有性別及年齡限制)

3. 廠商求才資料審查 (2 分)。

(1) 是否審查雇主證件之正確性，是否相符，廠商是否有非正常性長期頻繁徵才、廠商求才內容是否與公司營業項目符合。特定行業至就服站辦理求才登記，有否依規定辦理審核。(1 分)

(2) 合於申請辦理僱用獎助津貼之廠商，有否建立名冊俾利綜合服務區櫃檯推介，與是否每月更新適合推介運用僱用獎助津貼雇主名冊。(1 分)

(說明：有建立優良廠商名冊俾利綜合服務區櫃檯推介。)

四、綜合服務區(30 分)

1. 求職登記表建檔 (1 分)。

求職者填寫求職登記表是否完整與在確認系統未鍵入該筆求職登記表後，再依求職者填寫之求職登記表建檔。

2. 在推介就業方面（包含一般求職者、特定對象與失業給付者）。（6分）

(1) 一般推介：查詢事後媒合紀錄，並向求職者介紹應徵工作內容及廠商資料，由求職者選擇適合之就業機會，並開立介紹卡予以推介就業。（1分）

(2) 是否提供求職者面試技巧與提供求職防騙等宣導資料。（2分）

(3) 線上立即媒合：是否從求才資料庫中蒐尋符合求職者條件之就業機會先用電話確定職缺內容與面談時間並開立介紹卡。（1分）

(4) 如無法找到合適之作機會，是否引導求職者放寬求職條件，或再次詢問求職者的工作專長後，再行推介。（2分）

2. 在推介就業方面（包含一般求職者、特定對象與失業給付者）。（6分）

(1) 一般推介：查詢事後媒合紀錄，並向求職者介紹應徵工作內容及廠商資料，由求職者選擇適合之就業機會，並開立介紹卡予以推介就業。（1分）

(2) 是否提供求職者面試技巧與提供求職防騙等宣導資料。（2分）

(3) 線上立即媒合：是否從求才資料庫中蒐尋符合求職者條件之就業機會先用電話確定職缺內容與面談時間並開立介紹卡。（1分）

(4) 如無法找到合適之作機會，是否引導求職者放寬求職條件，或再次詢問求職者的工作專長後，再行推介。（2分）

3. 初次申請辦理失業給付。（6分）

(1) 是否主動提供就業媒合，確實審查所具備之資料是否完整。（1分）

(2) 櫃檯直接面對民眾辦理「失業認定」過程是否明確與再認定流程與規是否相符。（1分）

(3) 對於辦理初次、辦理失業認定及失業認定達三次以上者是否主動轉介諮詢服務區接受簡易諮詢。（1分）

(4) 簡易諮詢後是否依分類服務標準後送個案管理。（1分）

(5) 失業認定二次求職紀錄未蓋公司章，有無電話確認後再予認定。（1分）

(6) 是否依規定主動告知下次辦理失業再認定日期。(1分)

4. 簡易諮詢：(4分)

(1) 是否依規定對下列人員辦理簡易諮詢。(2分)

- a. 失業給付初次申請者。
- b. 失業給付認定達三次以上者。
- c. 一般求職者且為就業弱勢者。
- d. 分析求職者之就業動機與
工作能力不足者。

(2) 領有身障手冊具有工作意願有下列情形之一者，是否轉介至身障就業服務員：(2分)

- a. 就業意向不明需接受深度職業訓練評估者。
- b. 有明顯溝通障礙者。
- c. 多次求職失敗，推介困難或就業穩定度低者。
- d. 需要相關就業措施（如雇主試用初期補助計畫、訓用合一等）
- e. 需聯結其他社政資源者。

5. 是否依據簡易諮詢結果及求職者

工作能力與工作意願提供分類服務並依據簡易諮詢結果及個案身分別勾選適合參加之專案類別，以協助求職者儘早就業。(1分)

6. 協助登記政府各類短期就業方案 (1分)：是否透過分類服務，主動協助求職者登記政府各類短期就業方案，並完成政府各類短期就業方案及資料建檔與建立各類短期就業方案推荐（遞補）名冊。

7. 是否經由評估後，向求職者說明申請相關就業促進津貼（1. 僱用獎助津貼 2. 臨時工作津貼 3. 求職交通補助金）之流程 (1分)。

8. 推介就業 (8分)

一、**事後推介**：是否對尚未就業之求職者，定期自求才資料庫中找尋適合之就業機會，再予推介就業。(2分)

二、專案推介。

- (1) 是否對推介 3 次以上但仍未就業之求職者，以進階媒合方式，每月定期自求才資料庫中篩選合適之就業機會，並行推介。(2 分)
- (2) 對已申領完失業給付但尚未就業之求職者，是否每月定期以電話追蹤求職者現況，並做適時之評估。(2 分)
- (3) 對已多次推介就業媒合，且無法成功就業者，是否轉介至個管予以諮詢。(2 分)

9. 個案轉介 (1 分)：

依簡易諮詢結果對第六～九項之之求職者，是否轉介個案管理員與對外籍與大陸配偶無意願接受一般性就業服務，是否轉介個案管理員，提供就業相關服務。

10. 協助全國就業 e 網通知求職者面試 (1 分)：是否協助求職者查詢 e 網所通知之就業機會與是否代求職者聯繫廠商，安排前往面試時間。

五、就業諮詢區(17 分)

1. 貴單位執行個案管理之處理情形 (6 分)。

- (1) 面談環境是否舒適安全、個案安排能否即時處理、是否提供就業媒合。(1 分)
- (2) 個案是否有進行追蹤輔導。(1 分)
- (3) 紀錄撰寫是否即時、不拖延；

紀錄是否依應填表格撰寫、內容是否夠專業、條理是否分明。(1 分)

- (4) 在服務量平均每一個案管理員每月新增個案是否達到 30 名。(1 分)
- (5) 平均每一個案管理員個案就業數 (含自行就業) 新增個案量是否達 25%。(1 分)

(6) 是否有建立執行常態督導機制 (請提供相關記錄) (1 分)

2. 貴單位執行就業促進研習活動之情形 (5 分)。

- (1) 辦理就促研習活動場次及內容是否合乎求職人人數及需求。(1 分)
- (2) 辦理研習活動後，是否進行就業媒合與追蹤輔導。(1 分)

(3) 辦理研習活動參與人數，非經中心轉介者，是否不逾 20%。(1 分)

(4) 如以多元化方式辦理：採團體工作方式進行。

工作內容設計是否適當。團體工作方式主持帶領人員資格是否符合且具專業。以其他方式辦理之設計及內容是否適當。(1 分)

(5) 辦理研習活動後，是否進行追蹤輔導。(1 分)

3. 貴單位執行職訓諮詢情形 (6 分)。

(1) 面談環境是否舒適安全、有關諮詢安排能否即時處理。(1 分)

(2) 職訓推介之適當性是否合宜與是否有進行職訓到、結訓之追蹤。(1 分)

(3) 紀錄撰寫是否即時、不拖延，且是否依應填表格撰寫、條理是否分明、有無進行就服資訊系統登錄。(1 分)

(4) 有關職訓諮詢人數是否達到就服中心所訂年度之目標。(1 分)

(5) 推介參數人數是否達到公訓組之目標。(1 分)

(6) 是否有建立執行督導機制。(1 分)

以上每一題填答執行結果以填選 是否為主，有執行則計分，五大項目加總後得自評分數。為考核成績。