諮詢、疑義及申訴處理機制

1.提供諮詢服務

（1）諮詢服務窗口

諮詢窗口	社團法人中華民國工業協進會 跨國人力仲介評鑑專案執行中心
諮詢電話	02-2707-4339 分機 20、23
諮詢傳真	02-2707-6887
諮詢網頁平台	https://www.tfoi.org.tw
諮詢 LINE	https://goo.gl/eQ6hcs
諮詢時間	週一至週五 09：00-12：00；13：30-17：30

（2）服務期程及項目

①服務期程：自 113 年 5 月 11 日起至 114 年 3 月 31 日止。

②服務項目：答覆私立就業服務機構所提之有關評鑑指標、評鑑流程等疑義詢問，並紀錄建檔。並於評鑑說明會發送之文件中，註明諮詢服務之受理期間及聯絡方式。

（3）諮詢服務流程

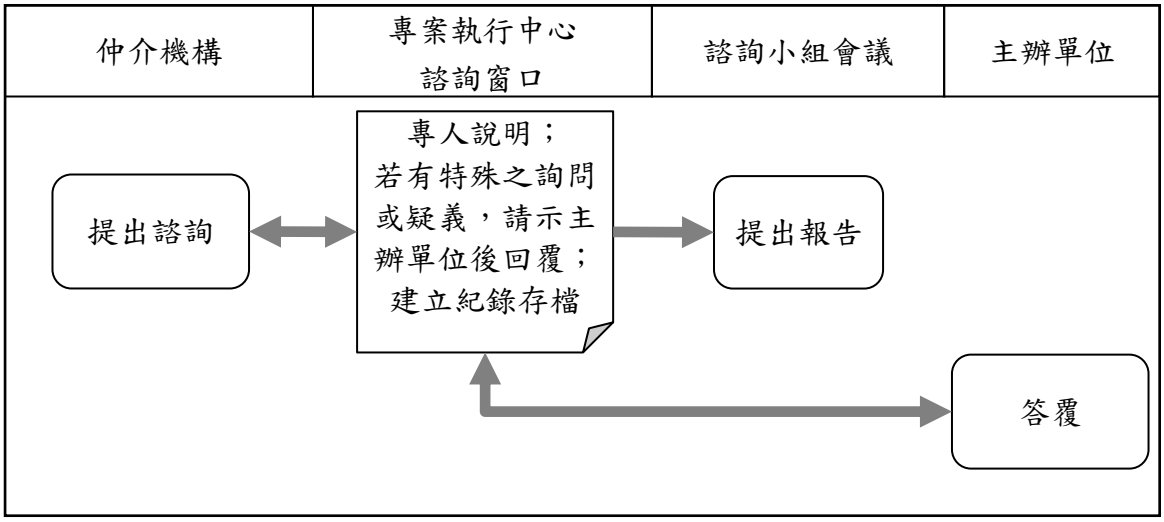

圖 1　諮詢服務流程圖

（4）統計呈報

期末報告中提出諮詢數據統計供主辦單位參考。

2. 成績疑義

（1）評鑑結果通知書內載明如果對於評鑑結果有疑義及申訴者，評鑑對象得填寫執行單位所設計之申訴表及備具證據，並於 14 日（日曆天，以掛號信件領取時間為準）內以正式公文向執行單位提出申訴。

（2）收到申訴信後，由執行單位先行初審並再次核算成績，如有必要得請該次評鑑委員提出書面意見。

（3）由執行單位彙整申訴案件提報諮詢小組審查討論。

（4）審查結果經主辦單位核備後，由執行單位將處理結果答復提出疑義之申訴單位。經決議申訴案件應複評者，執行單位另行安排複評時間及複評委員。

（5）免複評之申訴案件處理流程：

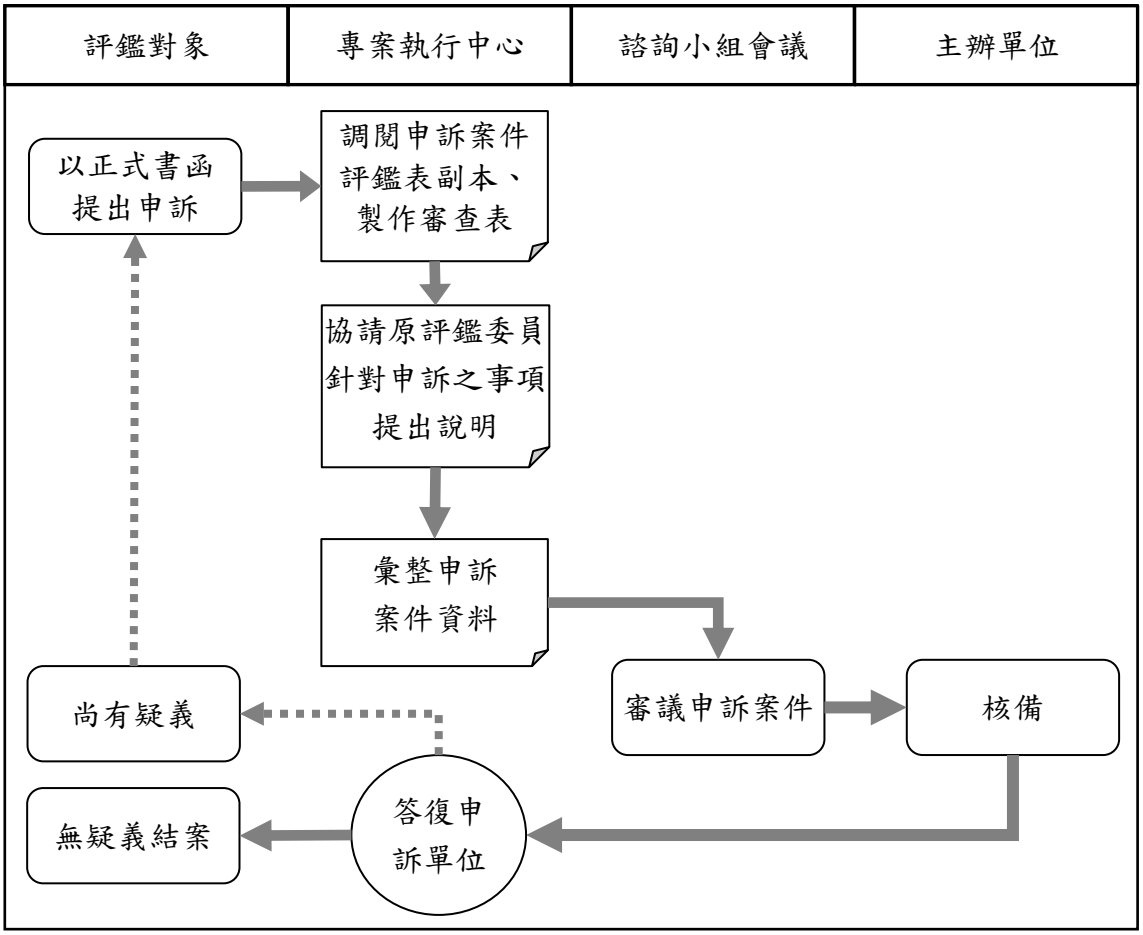

圖 2　免複評之申訴案件處理流程

（6）複評

①複評要件：包括形式要件及實質要件，必須同時符合以上兩種要件，且經諮詢小組審議通過者，才進行複評。

a. 形式要件

評鑑對象在收到評鑑成績通知書 14 日（日曆天）內提出申訴表單者。

b. 實質要件

甲、屬於評鑑分數之認定問題。

乙、屬於評鑑表件之抄錄、複製或擅改等問題。

丙、其他經諮詢小組認定確實需進行複評者。

c. 申訴機構有補提受檢資料者，應檢視評鑑委員在檢核表及評鑑評分表之註記或留有相關不給分之證據，如評鑑委員已敘明不給分理由者，或相關不給分之證據經執行單位或主辦單位認定為不給分者，諮詢小組將不針對該項目進行討論，而認定該申訴為「無理由」。

d. 關於滿意度調查，如評鑑對象為無有效樣本者，應於成績公布時註明「無調查樣本」。

e. 評鑑委員在檢核表或評鑑評分表內，如已針對申訴機構所提之申訴項目註明不給分理由時，執行單位應將該理由提示於答復函內。

②複評項目

以評鑑對象所提之疑義申訴項目，且經諮詢小組審定者為範圍。評鑑對象針對滿意度調查所提疑義部分，不予複評。

③諮詢小組依以上條件，決議該申訴案件是否需進行複評。符合複評要件者，由專案執行中心安排 3 位複評委員前往該評鑑對象進行複評。

④複評日期除經主辦單位同意外，不得逾本案之履約期限。

⑤複評評鑑委員組成原則：諮詢小組決議複評後，由專案執行中心洽請 3 位複評委員前往該評鑑對象，針對申訴事項進行複評。為求公平起見，此 3 位複評委員均非原前往提出申訴案件評鑑對象之評鑑委員，其組成原則如下：

a. 1 位為主辦單位指派之人員，或經主辦單位同意且非評鑑對象所在縣市之縣市政府代表。

b. 2 位為學者及專家委員。

⑥複評申訴案件處理流程

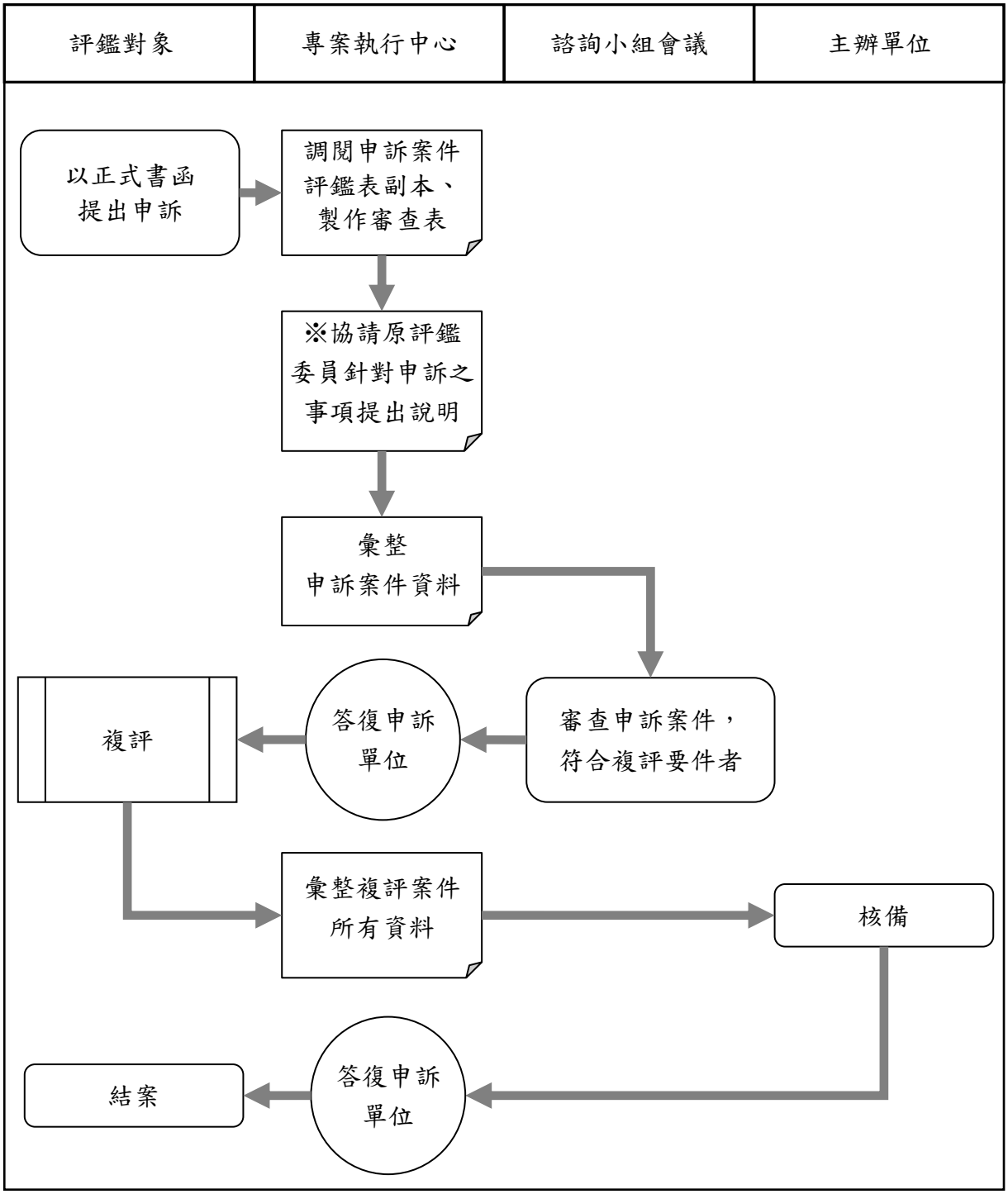

圖 3　複評申訴案件處理流程圖

（7）統計分析

執行單位將分別統計評鑑對象所提疑義案件之指標項目、問題類別、區域別等差異性，提報評鑑諮詢小組討論。

（8）成績結果統計分析

執行單位應依評鑑對象成績結果統計每項調查項目之平均數，提報評鑑諮詢小組討論。如有評鑑對象提出建議事項，亦應予統計其意見類別及項目後，併案提評鑑諮詢小組討論。

3.申訴意見處理機制

（1）若評鑑當場，評鑑對象對於評鑑指標有疑問或申訴時，先由評鑑委員解釋指標定義，兩方仍對於評鑑指標認定不同時，可再諮詢主辦單位或專案執行中心。

（2）承上，評鑑委員對於評鑑對象不得分項，填寫「評鑑不給分紀錄表」，評鑑委員就前述表格逐項向評鑑對象說明，若評鑑對象對於不給分之項目有疑義時，則由評鑑對象當場填寫「受評仲介機構意見表」，紀錄雙方認定不同之評鑑項目，並影印相關佐證資料，再由評鑑對象與隨行人員簽章，於實地評鑑後，由區域評鑑執行小組將該場次資料寄回專案執行中心處理。

（3）實地評鑑結束後，彙整紀錄表內容進行統計分析。另如有仲介機構提出建議事項，亦應予統計其意見類別及項目後，併案提評鑑諮詢小組討論。

（4）如有私立就業服務機構反映評鑑委員評鑑不公、態度不佳或有其他不當行為，專案執行中心將暫停該委員之後場次評鑑，並由專案計畫共同主持人進行求證，將全案呈報主辦單位，並由主辦單位決定後續處理方式。