

職能單元代碼	LLS4R3371
職能單元名稱	處理組織內外部申訴事宜
領域類別	司法、法律與公共安全 / 法律服務
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、處理申訴事宜</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對組織成員或外部利益關係人提出之申訴事宜，協同組織相關業務單位進行訪談，查訪其他相關人員之意見，彙整後擬定應對方案，並呈報主管。 2. 依據主管核可之方案與申訴當事人進行協商，達成雙方合意，撰寫申訴處理紀錄表，經當事人簽字，歸檔存查，完成申訴程序。
工作產出	申訴處理紀錄文件
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、企業文化與經營理念</p> <p>二、<u>勞動相關法規</u>【註 1】</p> <p>三、<u>與組織業務相關法規</u>【註 2】</p> <p>四、<u>訴訟法相關知識</u>【註 3】</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、資訊蒐集彙整能力</p> <p>二、研究分析能力</p> <p>三、文書處理能力</p> <p>四、溝通協調能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能處理組織內外部申訴相關事宜，並產出申訴處理紀錄表並完成申訴程序。 2. 能與不同的利益關係人進行跨部門溝通，研擬並提供法律建議。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 真實或模擬工作環境。 2. 視需要提供適當的學習、評量設備與支援協助。 3. 提供相關法律文件、申訴書等。 4. 相關參與人員。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以筆試方式完成知識類測驗，並達到合格標準。 2. 以實作方式，應用檢核表申訴處理紀錄表及現場

	<p>觀察評核受評者表現。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 評估受評者處理申訴案件時，所提出的法律建議及應對方案。 4. 口頭提問，確認受評者能持續辨認出並正確解讀實作時所需的基本基礎知識。 5. 設計情境題庫，請受評者口頭說明提供法律建議之原因及考量，評量者可評估其專業能力。 6. 總結性評量：檢核受評者製作之「申訴處理紀錄表」專題報告及口頭簡報，以檢核表評量是否達到合格標準。
說明與補充事項	<p>【註 1】勞動相關法規：如工會法、團體協約法、勞資爭議處理法、勞動基準法、勞動事件法、性別工作平等法、勞工保險條例、勞工退休金條例、職業災害保險及保護法等。</p> <p>【註 2】與組織業務相關法規：如公司法、個人資料保護法、著作權法、營業秘密法、商標法、專利法、國際貿易法、消費者保護法、公平交易法等或其他 與組織所在產業之相關之法令規章等。</p> <p>【註 3】訴訟法相關知識：如行政訴訟法、刑事訴訟法、民事訴訟法等。</p>