

## 目錄

- 一、實務訓練輔導的目的為何？
- 二、實務訓練方式分為哪些階段實施？各個階段的訓練方式有何不同？
- 三、實務訓練期間應如何指派工作？
- 四、輔導員是如何遴選出來的？一個輔導員同時間可以輔導多少人呢？
- 五、輔導員扮演的角色為何？
- 六、輔導員要做的工作有哪些？
- 七、輔導重點及實施原則有哪些？
- 八、實務訓練的輔導方式應該包括哪些項目？
- 九、實務訓練計畫表應該如何填寫？填寫完畢要如何報送？
- 十、輔導紀錄應該要如何填寫？多久要寫1次？
- 十一、受訓人員如有特殊異常情事，應如何處理？
- 十二、實務訓練成績應如何實施考核？
- 十三、受訓人員基礎訓練成績經保訓會核定為不及格者，該如何處理？
- 十四、受訓人員實務訓練成績經單位主管初核為不及格者，該如何處理？
- 十五、實務訓練期滿成績及格，如何請領考試及格證書？
- 十六、擔任輔導工作可以得到什麼獎勵？
- 十七、主管機關（保訓會）如何追蹤實務訓練輔導成效？

### 一、實務訓練輔導的目的為何？

答：實務訓練輔導的目的是要強化機關（構）學校對公務人員考試錄取人員實務訓練之輔導工作，以增進實務訓練之成效。

### 二、實務訓練方式分為哪些階段實施？各個階段的訓練方式有何不同？

答：實務訓練分實習和試辦二階段實施。實習階段指的是自錄取人員向實務訓練機關（構）學校報到接受訓練起 1 個月（不含基礎訓練），在這個階段，實務訓練機關（構）學校應安排受訓人員以不具名方式協助辦理所指派的工作；試辦階段則是指實習階段以外的訓練期間，在這個階段，受訓人員應該在輔導員輔導下具名試辦所指派的工作。依公務人員考試錄取人員訓練辦法及各該訓練計畫規定縮短實務訓練人員，或具所占職缺法定任用資格，經銓敘部銓敘審定者，免經實習階段直接進入試辦階段。

### 三、實務訓練期間應如何指派工作？

答：應由實務訓練機關（構）學校之人事單位會同受分配訓練單位，依受訓人員考試錄取類科，指派其適當工作，並列入實務訓練計畫表。

### 四、輔導員是如何遴選出來的？一個輔導員同時間可以輔導多少人呢？

答：實務訓練機關（構）學校應根據實際工作內容，遴選直屬主管，或具有受訓人員考試錄取相當等級考試及格以上，或曾任受訓人員分配訓練之相當職務，足堪擔任輔導工作之資深人員來擔任輔導員，輔導員人數不以 1 人為限。且輔導員除有特殊情形外，同時間以輔導 1 人為原則，至多不得超過 2 人。

### 五、輔導員扮演的角色為何？

答：輔導員應扮演受訓人員的良師益友，不僅在工作上主動給予受訓人員提示與指導，更應本著親切熱忱之態度，關心受訓人員情緒上之需要，適時給予支持與輔導，以協助受訓人員增進工作所需知能、培養品德操守，並養成良好的工作態度。

### 六、輔導員要做的工作有哪些？

答：（一）依據輔導重點及實施原則與輔導方式辦理輔導工作。  
（二）至少每月填寫 1 份實務訓練輔導紀錄表。  
（三）考核受訓人員實務訓練成績。

### 七、輔導重點及實施原則有哪些？

答：（一）充實工作所需知能：輔導員應針對受訓人員之工作內容，教導處理公務相關法律知識及實務工作技能，為工作要領與作業方法之提示與指導，對於須改進之處，應予指導，促其改善。  
（二）培養品德操守：輔導員應注意受訓人員工作情緒、思維方式及對個人相關

操守問題之判斷，予以輔導，以協助建立正確之工作觀念與價值觀，並強化團隊觀念與敬業精神。

(三) 教導服務態度：輔導員應注意受訓人員處理公務時與民眾應對之技巧與態度，並適時教導使其養成良好之工作態度及學習溝通與協調能力。

(四) 輔導員應充分瞭解考試錄取人員訓練計畫與成績評量規定，並提供適當之輔導及給予必要之協助，以使受訓人員順利完成訓練。

#### **八、實務訓練的輔導方式應該包括哪些項目？**

答：(一) 職前講習：實務訓練機關(構)學校應辦理職前講習，內容包括機關環境介紹、單位簡介、公文办理流程、電腦操作流程及講解實務訓練相關規定。

(二) 工作觀摩：應安排受訓人員於實務訓練期間內，至少選擇 3 項業務，進行實務工作觀摩。

(三) 專業課程訓練或輔導：應安排受訓人員於實務訓練期間內，至少選擇 3 種實際個案，進行討論、操作或演練，於受訓人員實際執行業務過程予以適當輔導，並就受訓人員分配職務之專業需求，以研讀、討論方式提升受訓人員專業知能。

(四) 個別會談：應安排受訓人員於實務訓練之期中及期末期間，至少各進行 1 次個別會談，協助解決受訓人員工作適應問題及生涯發展。

#### **九、實務訓練計畫表應該如何填寫？填寫完畢要如何報送？**

答：實務訓練機關(構)學校應由人事單位會同受分配訓練單位，填寫實務訓練計畫表，陳報機關(構)學校首長核定後據以辦理，並於受訓人員報到 7 日內傳送至保訓會列管，及影本送交受訓人員參考。

#### **十、輔導紀錄應該要如何填寫？多久要寫 1 次？**

答：輔導員應至少每月填寫受訓人員實務訓練輔導紀錄表 1 份送單位主管核閱。

#### **十一、受訓人員如有特殊異常情事，應如何處理？**

答：受訓人員如有曠職、輔導衝突事件、自傷(殺)事件或其他足以影響訓練實施等特殊異常情事(含死亡)，應依以下處理原則辦理：

(一) 即時通報保訓會：事發後實務訓練機關(構)學校應於事發當日立即以電話、傳真或電子郵件通報保訓會。

(二) 詳實記錄異常情事及輔導過程：遇有特殊異常或工作表現異常情事，應詳實記錄人、事、時、地、物、相關佐證資料及輔導、晤談紀錄等，並填寫實務訓練期間特殊異常情事通報及輔導紀錄表，於情事發生 3 日內完成書面通報。

(三) 適時運用外部資源：依需要引進外部醫療或輔導諮商資源，以導正異常行為。

## 十二、實務訓練成績應如何實施考核？

答：訓練成績的考核方式應以直接考核為主，間接考核為輔，且輔導與考核相互為用，並採重點評核為原則，另外，負責考核之人員，必須與受訓人員工作為同一單位，本客觀態度，冷靜觀察，詳密登記，作公正之考評。

## 十三、受訓人員基礎訓練成績經保訓會核定為不及格者，該如何處理？

答：受訓人員基礎訓練成績經保訓會核定為不及格者，仍留原分配機關（構）學校接受實務訓練，並應於基礎訓練成績不及格公函送達之翌日起1個月內，繕具「基礎訓練成績不及格申請自費重新訓練申請書」並檢附證明文件（影本）等相關文件，提出基礎訓練自費重訓申請，並由實務訓練機關（構）學校核轉保訓會核准。至奉核准後自費重新訓練之調訓梯次，及有關繳費等相關事宜，將由國家文官學院另案通知。

## 十四、受訓人員實務訓練成績經單位主管初核為不及格者，該如何處理？

答：（一）實務訓練成績以60分為及格，受訓人員實務訓練成績經單位主管初核為不及格者，應先交付實務訓練機關（構）學校考績委員會審議。審議時應給予受訓人員陳述意見之機會，並作成紀錄，再送實務訓練機關（構）學校首長評定。實務訓練機關（構）學校首長如對考績委員會審議結果有意見時，應退回考績委員會復議，對復議結果仍不同意時，得加註理由後變更之。

（二）受訓人員實務訓練成績經單位主管初核為及格，送實務訓練機關（構）學校首長評定對初核結果有意見時，應交付實務訓練機關（構）學校考績委員會審議。審議時應給予受訓人員陳述意見之機會，並作成紀錄，再送實務訓練機關（構）學校首長評定。實務訓練機關（構）學校首長如對考績委員會審議結果仍不同意時，得加註理由後變更之。

（三）踐行上開2點程序後，實務訓練機關（構）學校仍評定受訓人員成績不及格者，應併同實務訓練成績考核表、實務訓練計畫表級及實務訓練輔導紀錄表（視受訓人員狀況提供實務訓練期間特殊異常情事通報及輔導紀錄表）函送保訓會。

## 十五、實務訓練期滿成績及格，如何請領考試及格證書？

答：（一）保訓會於99年8月31日修正發布公務人員考試錄取人員訓練期滿請領考試及格證書作業要點，將請證規費由原先購買郵政國內普通匯票，改為多元化繳款方式，並於100年1月1日至6月30日實施兩種繳款方式雙軌並行，同年7月1日起全面採用多元化繳款方式。各請證機關透過培訓業務系統（置於www.csptc.gov.tw 首頁右方便民服務資訊）作業，並請考試錄取人員利用本系統繳納考試及格證書規費。

（二）另為便利繳費作業，請證流程調整如下：

- 1、機關於考試錄取人員實務訓練期滿成績及格，至培訓業務系統進行請證作業【系統確認成績及格（60 分以上）即開放考試錄取人員繳款】，並通知考試錄取人員至培訓業務系統登入畫面點選「證書費繳款」，以國民身分證統一編號登入後，以列印繳款單（可至便利商店、郵局或中國信託商業銀行臨櫃繳款）、ATM 轉帳或網路信用卡等方式繳款，完成後將繳費證明交付服務機關人事單位確認繳款。
- 2、確認考試錄取人員已繳款後，機關於系統「請證資料管理/ 個人資料維護作業/ 個人資料建立」項下註記已繳款，檢具實務訓練成績清冊函送保訓會辦理報請考試院發給考試及格證書。
- 3、身心障礙、原住民族、低收入戶、中低收入戶或特殊境遇家庭之考試錄取人員，檢具相關證明文件者，得免繳交證書費。

#### **十六、擔任輔導工作可以得到什麼獎勵？**

答：依公務人員考試錄取人員實務訓練輔導要點第 9 點及各該考試錄取人員訓練計畫之規定，輔導員對受訓人員之輔導，除未依規定進行輔導或輔導績效不佳者外，實務訓練機關（構）學校得予敘獎。

#### **十七、主管機關（保訓會）如何追蹤實務訓練輔導成效？**

- 答：（一）保訓會得辦理實務訓練輔導事項之講習。
- （二）保訓會得於實務訓練期間派員至各實務訓練機關（構）學校實地瞭解實務訓練輔導情形。
- （三）保訓會得於實務訓練期滿後，辦理受訓人員訓後成效調查。各申辦考試機關亦得比照辦理，並將調查結果函知保訓會。