105 年高考（含相當等級考試）錄取人員各梯次基礎訓練課程成績測驗實務寫作題

1、情境敘述：

依照我國傳統習俗，民眾在中元普渡祭祀時，常有大量焚燒紙錢的習慣，因此空氣污染的問題也伴隨著產生。為能兼顧傳統禮俗與環境維護，甲縣縣長要求環境保護局負責研擬「普渡新文化—不要燒、減少燒、集中燒」的政策方案，方案重點應包括「鼓勵民眾以網路普渡或線上祭祀，取代實體紙錢焚燒」、「紙錢減量焚燒」及「將紙錢運送至指定地點集中焚燒」等三大措施，並指示該局於 106 年編列經費新臺幣 100 萬元，鼓勵民眾響應支持該政策，以降低中元普渡焚燒紙錢對環境的影響。

問　　題：

如果您是甲縣政府環境保護局承辦人，請依上開情境，運用「方案管理與習作（含案例解析與實作）」課程所學，利用方案內容要項（6W2H1E）擬具 1 份計畫書。（50 分）

2、情境敘述：

甲直轄市市民單親媽媽乙君於本（105）年 12 月 9 日致市長陳情書，稱其所獲補助社福津貼不敷所需，以致無錢為家中幼兒購買奶粉，案經市長交付甲市政府社會局查處。

甲市政府社會局指派專業社工人員訪查後，完成調查報告略以，依乙君申請資格可領取之津貼，均已依法核發在案，評估可因應目前生活所需；惟發現乙君將大部分津貼花用於租住一整層公寓及支付水電費，導致無錢購買幼兒奶粉。推論乙君恐欠缺量入為出、合理分配使用金錢之概念。

甲市政府社會局考量乙君遭遇困難，係因欠缺合理金錢支配概念，並非補助不足所致，爰研擬下列解決方案：

（一）提供乙君食物銀行補助幼兒奶粉。

（二）委託家扶中心專業社工人員提供諮詢協商與資源轉介，由專業社工人員輔導量入為出之觀念，並指導正常生活起居作息及提供

幼兒教育諮詢等即時之協助。另告知乙君如有疑義，可逕洽社會局社會救助科（聯絡電話：00－00000000）。

問　　題：

假如您是甲市政府社會局承辦人，請運用「公文製作與習作（含文書處理、案例解析與實作）」所學，以「簽稿併陳」方式，將調查報告及解決方案，簽報市長瞭解及核定，並以社會局最速件函回復乙君。（50 分）

3、情境敘述：

甲縣某大型石化工廠因排放懸浮微粒超出許可標準，造成環境嚴重汙染，遭甲縣政府環境保護局勒令工廠停工。該工廠千名員工集結縣府大樓，要求縣長出面協調，由於縣長拒不出面，導致工廠員工與警方嚴重推擠，爆發流血衝突，已有多位工廠員工與維持秩序員警受到輕重不一的傷害。

問　　題：

假如您是甲縣政府環境保護局本案的承辦人，請依上開情境，運用「危機管理（含案例解析與實作）」課程所學，回答下列問題：

（一）在進行危機溝通時應如何避免資訊偏差？請說明之。（20 分）

（二）事件結束後，應如何健全危機管理學習機制？請說明之。（30 分）

4、情境敘述：

「零酒駕」相信是許多人心中的期盼，尤其是曾受酒駕肇事者所傷害之人及其家屬，更有旁人難解的痛。依據警政署資料顯示，民國 104 年取締酒駕違規高達 10 萬 7,372 件，移送法辦 6 萬 5,449 件，平均每天酒駕違規接近 300 件、每天有 23 人因酒駕而傷亡。

甲市政府警察局鑑於酒後駕車案件居高不下，為避免駕駛人輕忽危險駕駛可能造成自己或他人的死傷結果，爰提出「拒絕酒駕 生命無

價宣導方案」，積極宣導市民戒除勸酒習慣、酒後採「指定駕駛」或「搭乘計程車」回家等措施，期將該市因酒駕所造成之傷亡人數，從現行每月 150 人降至 100 人以下，以共同維護並保障用路人之生命安全。

問　　題：

假如您是甲市政府警察局「拒絕酒駕 生命無價宣導方案」的承辦人，請依上開情境，運用「方案管理與習作（含案例解析與實作）」課程所學，回答下列問題：

（一）本方案之標的人口及利害關係人為何？請說明之。（15 分）

（二）請運用向左魚骨圖，提出達成本方案目標之可行對策。（35 分）

5、情境敘述：

甲直轄市位於臺灣南部，是四季如夏的熱鬧城市，因受限於地形地物，夏季相當潮濕悶熱。市內有許多辦公大樓與商場，因此用電量龐大，一直居各直轄市、縣（市）之冠。為鼓勵民眾節約能源，甲市政府除配合台灣電力公司推動節約用電政策外，也不斷進行用電觀念宣導與發放節電競賽獎金等措施，然而節電的成效卻仍不如預期。

問　　題：

假如您是甲市政府推動節電業務承辦人，請依據上開情境，運用「方案管理與習作（含案例解析與實作）」課程所學，回答下列問題：

（一）請利用向右魚骨圖，針對甲市政府節電政策成效不彰的問題進行要因分析。（20 分）

（二）請根據魚骨圖分析結果提出改善建議。（30 分）

6、情境敘述：

為提供市民舉辦活動、聯誼使用，甲直轄市除乙里外，各里都有市民活動中心之設置。因此，乙里民間社團舉辦活動時，經常需向外租借場地，不但增加經費負擔，也影響活動進行的方便性。經民間社團反映後，乙里辦公處循行政層級向丙區公所提出建議，丙區公所遂

以民國 106 年 3 月 8 日○○字第 000000000 號函向甲市政府提出「乙里市民活動中心」設置之申請。

甲市訂有「甲市市民活動中心設置使用管理要點」，其第 3 點規定：「市民活動中心設置之申請，須符合下列條件之一：（一）設置地點方圓 1.5 公里內無市民活動中心或其他活動中心者……。」第 4 點規定：「市民活動中心之設置，應會同有關單位評估使用率及經濟效益。」

為使該里里民亦能方便使用市民活動中心，甲市民政局除進行先期規劃外，擬訂於 106 年 3 月 20 日下午 2 時，由該局社政科科長會同丙區公所、乙里里長、各民間社團，於該里辦公處進行會勘與討論。

問　　題：

假如您是甲市政府民政局社政科承辦人，請以「簽稿併陳」方式，簽報局長核定，並以局函最速件回復丙區公所，副知乙里辦公處，並請丙區公所轉知該里各民間社團及準備相關資料。（50 分）

7、情境敘述：

為推廣全民運動風氣、培養國民規律運動習慣，甲直轄市政府規劃於交通便捷地區興建運動中心，由於市政府財政拮据，編制人力不足，市長希望該運動中心能採委外經營的方式，結合民間資源推展公共事務，並藉此推動體育健康政策、保障市民之運動權、增進市產營運效益、提供民眾互動平台、推廣終身學習及藝文活動，以達到提升市民體適能、打造健康城市、養成市民規律運動習慣等目標，實現「處處皆可運動、人人喜愛運動、時時皆可運動」之願景。

問　　題：

假如您是甲市政府體育局的本案承辦人員，請依據上述情境，運用「績效管理（含案例解析與實作）」課程所學，回答下列問題：

（一）請運用平衡計分卡（BSC）的財務、顧客、內部程序及學習與成長等四個構面，分別擬訂運動中心在此四個構面需達成的關

鍵策略目標。(30 分)

(二)請根據這些策略目標提出關鍵績效評估指標。(20 分)

8、情境敘述：

近年來,少子化現象日趨嚴重,其所帶來的衝擊影響是全面性的,首當其衝的是學校面臨招生困難的窘境;其次人口負成長,造成勞動力不足,進而使經濟效益變差;再者社會人口結構老化,造成年輕人扶養負擔過重等社會問題。

社會人口結構的改變,從臺灣總生育率逐年下降可看出,民國 89 年平均有 1.68 人,至 105 年僅剩 1.17 人,主要是現代人晚婚、不婚、扶養孩子成本高等因素。學者調查研究發現,低生育率的原因以年輕人擔心養不起(經濟問題)居首位;其次為擔心社會不安定;再者是擔心有了孩子,會被絆住不自由。惟有提出更好的社會福利政策(例如生育補助、托育補助及托育照顧等),才是提振生育率的根本作法。

問　　題：

假如您是負責規劃「提振生育率方案」的承辦人員,請依據上述情境,運用「方案管理與習作(含案例解析與實作)」課程所學,回答下列問題:

(一)請運用方案目標設定 SMART 法則,提出本方案 5 年中程目標。(30 分)

(二)假設提振生育率可行解決方案有生育補助、托育補助及托育照顧等 3 個方案,請根據決策矩陣分析步驟,選擇本案最優先推動的方案。(20 分)

9、情境敘述：

甲鎮位處丘陵地,商業繁榮發達,居民購物、上班及上學的人潮往來頻繁,也是臨近鄉鎮居民主要的生活中心,然而該地區因受限於地形,在道路設計上僅有一條主要聯外道路,民眾多開車或騎車進出

該鎮，因此每逢尖峰時刻，該路段經常擠得水洩不通。尤其每年農曆春節期間，該鎮著名的年貨大街更是吸引許多民眾前往，令當地居民不堪其擾。

為解決交通問題，乙縣政府責成工務處研擬「甲鎮市區道路交通改善計畫」，預計在次年的年貨大街採購熱潮開始前完成（估計約 10 個月時間），其主要內容為增加公車路線、周邊道路與停車空間重新設計等項目。

問　　題：

假如您是乙縣政府工務處本案承辦人，請依上開情境，運用「方案管理與習作（含案例解析與習作）」課程所學，回答下列問題：

（一）請列出「甲鎮市區道路交通改善計畫」執行時的關鍵查核點，並考量期程的限制。（20 分）

（二）若「甲鎮市區道路交通改善計畫」須組成跨域的執行團隊，請說明該團隊應包括何者？其任務各為何？（30 分）

10、情境敘述：

行政院為深化地方政府性別平等意識及獎勵性別平等業務之推動，特函頒「106 年行政院辦理直轄市與縣（市）政府推動性別平等業務輔導獎勵計畫」，將由行政院性別平等處實地考核各地方政府是否落實性別主流化意識培力。

甲市政府依行政院上開計畫，以民國 106 年 5 月 1 日甲市人字第 106○○○○○○○號函知會該市各區公所，請參考行政院性別平等處及各部會所提供之教材，訂定機關內性別意識培力實施計畫，於課程設計中加強同仁性別平等意識，並於 106 年 5 月 31 日前報該府彙辦。

問　　題：

假如您是甲市乙區公所人事室本案承辦人，經擬具「甲市乙區公所性別意識培力實施計畫」草案後（毋須擬草案內容），請以「簽稿併陳」方式，將計畫草案簽報區長核定，並以區公所最速件函陳報甲市

政府，並副知該所各單位（均含附件）。（50 分）

11、情境敘述：

根據行政院人口推估資料顯示，民國 82 年我國 65 歲以上的老年人口已經超過 7%，使我國成為高齡化社會，107 年老年人口即將超過 14%，114 年老年人口則可能會超過 20%，而邁入超高齡社會之列。這樣的人口發展趨勢，勢必對整體社會生產力產生衝擊，如何鼓勵高齡長者參與志工服務並融入社會，成為重要的課題。

由於多數高齡長者身體健康，若能以其豐富的工作經驗與專業能力參與志工服務，不僅可望提升我國參與志願服務的量能，亦可全面帶動參與志願服務的社會風氣，使高齡長者成為臺灣社會公益服務的重要人力，也有助於其身心健康發展。

問　　題：

假如您是衛生福利部負責推動高齡志工專案的承辦人員，請依據上述情境，運用「創新思考與問題解決（含案例解析與實作）」課程所學，試以心智圖工具發想「如何吸引高齡長者積極參與志工服務」？（50 分）

12、情境敘述：

甲市三多區交通壅塞涉及多項原因，例如都市計畫變更致產業及人口快速成長；地形山河環繞致聯外道路空間有限；大眾運輸系統路線彎繞、轉乘次數過多與班次不足；以及通勤時間固定集中等問題。甲市政府為解決上述交通壅塞狀況，除積極推動大眾運輸系統並配套進行私人運具的管理措施外，仍需多管齊下方能改善根本問題。

問　　題：

假如您是甲市政府交通局本案承辦人，請依據上述情境，運用「方案管理與習作（含案例解析與實作）」課程所學，回答下列問題：

（一）請運用向右魚骨圖，針對甲市三多區交通壅塞問題進行分析。

（25 分）

（二）請運用向左魚骨圖，發展甲市三多區交通壅塞問題解決方案。（25 分）

13、情境敘述：

在後工業時代，社會環境變遷快速，知識發展一日千里，公務人員在處理公務時，常會面對陳情案件、抗爭事件、規劃大型活動等前所少見的問題，且很多已不能循往例辦理。因此，「問題解決」能力已是每個公務人員都應具備的基本能力，唯有具備足夠的創造思考能力與問題解決技巧，才能在這個快速變遷的社會中生存。職是，如何培養公務人員創新性問題解決的能力，實為一個不容忽視的課題。

問　　題：

請運用「創新思考與問題解決（含案例解析與實作）」課程所學，說明公務人員應具備之創新性問題解決的能力有哪些？並請描述各種能力的主要內涵。（50 分）

14、情境敘述：

甲區公所之機關願景為「感動服務」與「優質團隊」。為達成願景，區長領導公所同仁積極整合各項社會資源辦理藝文活動、建設主題鄰里公園、推動水岸文化及綠色休閒軸線、組成守望相助巡守隊、實施各項網路申辦項目、提供免費視訊法律諮詢服務及推動好便利櫃檯等措施。這些活動雖然廣受民眾好評，但區長卻苦無客觀具體的績效指標。

因此，區長除要求公所同仁訂定共通性評核指標，例如：電話接聽禮貌、臨櫃與民眾的應對態度等指標外，並請各單位考量業務差異，各自訂定評比項目，例如：經建課訂定工程標案管考指標、秘書室訂定公文處理時效指標、社會課訂定社會救助執行率、會計室訂定預算執行率、人事室訂定終身學習時數與個人人事資料校對指標等，以作

為績效評估及年度考核評比之重要參考。

問　　題：

假如區長指派您為本案主要承辦人，請依據上開情境，運用「績效管理(含案例解析與實作)」課程所學，提出甲區公所各單位在投入、過程、產出、結果與影響等面向的評量指標。(50 分)