

公務人員高等考試、普通考試、初等考試及相當等級特種考試 錄取人員基礎訓練課程成績考核項目說明

民國 108 年 4 月 23 日保訓會公評字第 1082260101 號函訂定
民國 109 年 10 月 27 日保訓會公評字第 1092260215 號函修正
民國 112 年 4 月 28 日保訓會公評字第 1122260096 號函修正
民國 112 年 10 月 13 日保訓會公評字第 1122260266 號函修正
民國 113 年 10 月 22 日保訓會公評字第 1132260296 號函修正
民國 114 年 3 月 28 日保訓會公評字第 1142260053 號函修正

壹、成績考核項目及所占訓練成績總分百分比

考核項目及配分				占訓練成績 總分百分比
本質特性成績*				20%
課程成績 (80%)	專題研討 (30%)	團體成績 (60分)	書面報告(50分)	15%
			口頭報告(10分)	3%
		個別成績** (40分)		12%
	測驗成績 (50%)	紙筆測驗 (100分)	實務寫作題(80分)	40%
簡答型實務寫作題(20分)			10%	

*未於結訓前完成本訓練規定之所有輔助必修數位課程者，將扣除本質特性成績 1 分。

**專題研討個別成績，係由評分講座綜合受訓人員書面報告參與情形及回答講座提問表現，據以評分。

貳、成績考核項目說明

本項訓練課程成績考核項目包括專題研討及測驗成績，分別說明如下：

一、專題研討

專題研討係藉由研討主題，讓受訓人員得以運用課程所學，

於訓練期間，以小組研討方式合力完成書面報告，並於「專題研討」課程中進行口頭報告及個人答詢。

(一) 實施目的：

- 1、 高考及相當等級特考基礎訓練（以下簡稱高考基礎訓練）：強調課程相關理論應用，期藉由專題研討培養受訓人員具備資料蒐集與整理能力，能針對單一性或區域性公共問題進行分析與提出解決建議。
- 2、 普初考及相當等級特考基礎訓練（以下簡稱普初考基礎訓練）：強調課程技法應用，期藉由專題研討培養受訓人員具備操作性技法應用與處理能力，能夠針對具體問題進行處理。

(二) 研討範圍：

- 1、 高考基礎訓練：以訓練課程配當表「初任薦任人員應具備之能力」相關課程為範圍。
- 2、 普初考基礎訓練：以訓練課程配當表「初任委任人員應具備之能力」相關課程為範圍。

(三) 進行方式：

- 1、 分組：採異質性分組，每組人數以8人為原則。
- 2、 擇定研討題目：

(1) 高考基礎訓練：

A、 選擇研討主題：各組自本會提供之14則研討主題擇一進行研討；受訓人員亦可於14則研討主題外，自訂研討主題。自行撰擬之研討主題格式，須包含「研討主題」與「主題緣起」兩大部分，字數不得超過500字，其中「主題緣起」應敘述該研討主題之背景系絡、議題內涵及待解決問題等，並於開訓3日內提出，經專題研討講座同意

後方得使用。

B、訂定研討子題／個案：為研討主題訂出一個研討子題或個案。例如「少子女化衝擊下國民小學校舍如何創新活化與再生—以苗栗縣福基國小（福德分校）為例」。

(2) 普初考基礎訓練：

A、選擇方式：各組從6大類研討類別中擇定一類。

B、訂定題目：選好類別後，小組尚需自行訂定研討題目。請先詳閱「專題研討」題目訂定說明（如附件1），瞭解6大類研討類別之內涵，再自行找到1個符合該類別之公務案例，訂定研討題目。例如針對「特定政策（活動）之宣導」類別，訂定「○○區公所推動『家戶垃圾減量』政策之宣導與作法」作為研討題目。

(3) 上開各項訓練專題研討主題之擇（訂）定，由各班採多數決決定，同1班各組之主題不得重複，且不得與教材案例雷同，並應以實際的公務個案為研討案例。

(四) 書面報告：

1、製作方式：

(1) 書面報告應含封面、摘要、目次、本文、參考書目及附件（報告封面格式及報告體例格式如附件2、3）。報告本文字數以3,000字至5,000字為原則。

(2) 本文：以包含前言、現況分析、問題檢討、解決建議及結語等5大段落為原則。如有引用資料者，應註明資料來源，並明列參考書目。

(3) 附件：請提供報告撰擬分工表及分組討論紀錄。

A、報告撰擬分工表（如附件4）：本表係為協助評分講座瞭解研討過程中每位成員之分工情形，各組可依分工事實，

自行增刪表列分工項目。例如：資料蒐集（個案現況）、資料蒐集（國內、外案例）、資料蒐集（文獻）等。同項工作協助人員如有多人，請於說明欄敘述負責部分。

B、分組討論紀錄（如附件5）：提供評分講座參考及瞭解小組成員在報告撰擬過程之個人投入參與情形、意見陳述及貢獻度。分組討論紀錄至少需提供2次，尤以可呈現小組成員在報告撰擬過程中，個人之參與討論及意見陳述為優先。

2、繳交日期：於訓期第三週星期一中午12時以前。

3、繳交方式：將書面報告一式3份送交各基礎訓練機關（構）學校轉送評分講座。逾期未交之小組，其小組成員之專題研討成績以0分計。

（五）口頭報告與個人答詢：

1、評分講座：以公務界及學術界各1位為原則。

2、日期：於訓期第三週星期五舉行為原則。

3、進行方式：

（1）口頭報告：各組推派代表1至2人進行口頭報告10分鐘，形式不限，惟需輔以簡報說明（如PPT檔）。

（2）個人答詢：時間約30分鐘（依人數而定），由評分講座針對各組報告提出問題，並由該組受訓人員回答；評分講座提問及受訓人員口頭回答以4分鐘為原則，評分講座提問至多1分鐘，受訓人員回答至多3分鐘，由輔導員提醒時間。

（3）最後由講座針對研討報告進行講評。

（六）受訓人員倘罹法定傳染病或重大疾病且具傳染性，經各級衛生主管機關認定應強制隔離或繳驗全民健康保險特約醫療院所建議自行隔離之證明文件，或其他不可歸責受訓人員之事

由，得視實際情形，採線上專題研討方式進行，或改採電話、電郵或其他適宜措施進行補測。

二、紙筆測驗

(一) 測驗題型及題數：實務寫作題2題及簡答型實務寫作題2題。

(二) 測驗科目及配分：

測驗題型	測驗科目		配分
	高考	普初考	
第一題 (實務寫作題)	方案管理	工作計畫與執行	40分
第二題 (實務寫作題)	公文撰作解析	公文撰作解析	40分
第三題 (簡答型實務寫作題)	自以下擇2科測驗* 1. 行政程序法 2. 政府採購法 3. 政府資訊公開法	自以下擇2科測驗* 1. 行政程序法概論 2. 政府採購法概論 3. 政府資訊公開法概論	10分
第四題 (簡答型實務寫作題)	4. 刑法瀆職罪與貪污治罪條例	4. 刑法瀆職罪與貪污治罪條例概論	10分

*註：各梯次簡答型實務寫作題測驗科目，統一由保訓會隨機抽選。

(三) 測驗日期：於結訓當週星期三下午舉行為原則。

(四) 測驗時間：2小時30分。

(五) 測驗日程：

測驗項目	時間	
紙筆測驗	13：30~14：00	預備
	14：00~16：30	測驗

(六) 採開書測驗：

- 1、受訓人員以攜帶指定之紙本教材為限，並得於該紙本教材記錄相關文字或劃記，但不得夾帶或黏貼其他文件（含標籤紙、便利貼及見出紙等）。
- 2、倘受訓人員答題僅抄寫教材內容、無論述己見，分數將偏低。

(七) 作答方式：採紙筆作答。

參、附則

本考核項目說明之未規範事項，依「公務人員考試錄取人員訓練辦法」、「公務人員考試錄取人員訓練成績考核要點」、「公務人員保障暨培訓委員會及所屬機關辦理各項訓練測驗試務規定」及其他相關規定辦理。

附件 1

公務人員普通考試、初等考試及相當等級特種考試 錄取人員基礎訓練「專題研討」題目訂定說明

公務人員保障暨培訓委員會(以下簡稱保訓會)依職掌辦理各項公務人員訓練,有關專題研討之評量目的,主係期望受訓人員針對研討議題,運用訓練課程所學,採小組研討方式進行問題分析、解決建議之研擬,合力完成書面報告、口頭報告,並接受評分講座之提問,透過上述交流互動過程,藉以評測受訓人員對課程之理解與應用、團隊合作、溝通協調等能力。

保訓會經綜整考量公務人員普通考試及初等考試基礎訓練受訓人員之工作屬性及訓練目標,將專題研討題目分為「提供優質服務」、「提升行政作業效能」、「妥善處理民眾陳情案件」、「特定政策(活動)之宣導」、「運用創新觀念提升執行效能」、「因應公共問題之解決作法」等 6 大類別。

請各組受訓人員詳閱各類別說明,於 6 大類「研討類別」中擇訂 1 類,並以 1 個符合該類別題旨與意涵之具體案例,自行訂定研討題目。例如擇定「提供優質服務」類別之受訓人員,可將該組研討題目訂為:「以客為尊降低服務櫃台高度—以移民署高雄市第一服務站為例」、「總機變專業客服—以臺北市政府實施 1999 之為民服務專線為例」或「一處送件,全程服務—以屏東地政事務所各類謄本申辦為例」等。同一班各組之「研討類別」可重複,惟研討題目及案例不得重複,且不得與教材案例雷同。

第 1 類

研討類別：提供優質服務

類別說明：

優質服務係指提供者遵照作業標準提供服務活動，並得到接受者承認及滿意的服務。政府作為最大的公共服務提供者，要能專業、及時、正確且有效地傳遞優質服務，以獲得民眾滿意度，進而對政府產生信賴及信任。

優質服務需以民眾為核心，充分瞭解在傳遞服務的同時，民眾的問題能否被有效解決、民眾的基本需求能否被滿足以及民眾在接受政府服務時，是否有愉快的感覺。爰此，優質服務所可考量的面向包括：

- 1、服務的多元化與精緻化：服務環境與設施改善與優化，以及簡化服務程序等創新改善服務作為。
- 2、重視服務過程的感動溝通：強化感動的服務與溝通。
- 3、善用科技：服務程序及資訊透明化，重視服務流程之便捷。例如透過 APP 申辦業務、網路預約、網路報稅等。
- 4、單一窗口：一站式服務，減少民眾來回奔波。
- 5、善用社會資源：結合民間資源之共同參與。例如透過志工照顧失能家庭、推動愛心食物銀行等。

本研討類別希望受訓人員以 1 個政府機關為民服務之個案為例，運用課程所學，針對下列問題進行研討：

- 一、針對本個案，思考民眾真正需求為何？
- 二、為迅速、正確且有效的傳遞服務，應考慮哪些層面？改進哪些服務流程或配套作法，以達到提供優質服務之目標？

第 2 類

研討類別：提升行政作業效能

類別說明：

面對全球化所帶來的急劇變化，各級政府機關（構）學校為滿足民眾之需求，應針對其權管業務之行政作業（包括工作項目、作業程序及相關措施等），透過定期或不定期地檢討，以求精進突破，俾提升對外部顧客或內部顧客之服務品質。

提升政府效能可從「對外服務」（包含服務整備、服務提供、服務評核）及「內部管理」（包含機關內部、機關與機關間）等兩大面向，就下列重點工作項目進行檢討：

- 1、對外服務：就民眾接受政府服務前、中、後不同階段所遭遇之主要問題提出解決對策。
 - (1) 服務整備：例如申辦資訊公開透明、表單簡化及標準化等。
 - (2) 服務提供：例如推動多功能櫃台、單一窗口服務等。
 - (3) 服務評核：時時依據民眾回饋意見，檢討改善業務流程等。
- 2、內部管理：從機關內部、機關與機關間等層面檢視造成效能不彰因素。
 - (1) 機關內部：例如行政流程簡化、節省公文處理時程。
 - (2) 機關與機關間：建立積極的工作態度及部門間合作機制等。

本研討類別希望受訓人員以 1 個政府機關個案為例，就「對外服務」或「內部管理」擇一面向，運用課程所學，針對下列問題進行研討：

- 一、檢討目前行政作業存在何種缺失？涉及哪些層面？
- 二、如何便捷服務程序，建立標準作業流程或是整合相關資源模式，以有效縮短人力、時間及成本？以達到提升行政作業效能之目標？

第 3 類

研討類別：妥善處理民眾陳情案件

類別說明：

隨著民主化的發展，民眾對政府之反映意見日漸增多，舉凡行政興革意見、行政法令查詢、行政違失舉發或行政權益之維護，都可向主管機關提出陳情。據統計，陳情案件中以興革建議占多數，其內容廣泛，從日常生活常見之道路不平、路燈不亮、水管破裂、停車場設計不當……，到政策層面之建議，例如建議政府積極擴大發展我國軟體產業、精密工業再升級等。公務人員宜體認處理民眾陳情案件之意義及重要性。

政府受理民眾陳情案件的管道相當多元，包括有書面來函、現場與電話受理、電子郵件、便民專線等。民眾陳情是向政府爭取權益、表達意見、申訴抱怨的方式，也是常見的民眾權利救濟途徑，面對越來越大量且多元之民眾陳情，公務人員除了嫻熟處理陳情案件相關知能，也需要培養耐心，以傾聽、同理心與善於表達的溝通能力，把協助民眾處理陳情事項當作有意義的事。

本研討類別希望受訓人員以 1 個政府機關個案為例，運用課程所學，針對下列問題進行研討：

- 一、為展現政府重視輿情，迅速回應民眾之問題，可建立哪些陳情管道？
- 二、為能廣納民意即時回應，上開陳情管道，應考慮哪些層面？如何研提具體可行的規劃建議與相關配套作法？

第 4 類

研討類別：特定政策（活動）之宣導

類別說明：

政府政策是否能達成目標，有效的政策宣導，乃是成功的關鍵之一，政府應妥善規劃配套措施，並透過宣導進行政策行銷，以爭取民眾支持，讓內部執行人員與外部服務對象對公共政策（活動）產生共識和支持，方得有效達成政策（活動）目標。

「徒善不足以為政」，一個立意良善的政策（活動），尚須獲得民眾的支持與參與，才能達到預期的目標或效益。政策宣導包含以下內涵：

- 1、公共事務的宣示：諸如全民健保、繳稅、選舉或政府舉辦相關業務活動之推廣等，試圖透過媒介將公共事務傳達予民眾。
- 2、整合資訊的提供：諸如防疫、防颱、防火、防震及對生活環境相關知識之提供，促使民眾養成自我行為習慣，減少災損發生。
- 3、法律規範與道德觀念誘導：諸如衛生、交通、法務、環保等教化性訊息，以提升民眾尊重社會觀念。

本研討類別希望受訓人員以 1 個政府機關之政策宣導個案為例，運用課程所學，針對下列問題進行研討：

- 一、為宣導特定政策（活動），針對社會環境、市場條件、訴求對象，應如何進行分析？
- 二、分析上開因素後，如何採行適切的媒介通路（含電子媒介）？訊息又該如何呈現以提升宣導效益？

第 5 類

研討類別：運用創新觀念提升執行效能

類別說明：

為提升國家競爭力，政府透過創新觀念，提供創新服務方式、整合服務資源，為民眾創造更多良好的公共服務，提升公共服務價值，讓民眾有感，以彰顯執行效能。

經歸納整理政府機關的服務創新模式，其主要服務態樣如下：

- 1、新服務概念的提出：結合機構願景、使命等，帶動服務的多元化與優質精緻化。
- 2、強調人員的服務態度：從服務過程創造與互動民眾的感動溝通。
- 3、善用資訊科技：將服務流程、資訊等，透過既有的電子化基礎，將服務流程加以整併創新，提升資源的使用效率，增加便民、親民。
- 4、善用社會資源：結合民眾及相關機構等共同參與提供服務，或採共同行銷的服務創新模式，可帶動及增強民眾對環境、社區的愛護與凝聚。
- 5、發展出全方位、整合式之創新服務系統：將個別的服務構面加以整合，以系統化的方式有效、有意義的推動服務創新。

本研討類別希望受訓人員以 1 個政府機關運用創新改變作業方式，運用課程所學，針對下列問題進行研討：

- 一、該機關（單位）如何透過技術、流程或服務等面向之創新，以提供民眾更加多元、快速、便利或加值之服務？
- 二、為有效解決運用創新觀念提升執行效能，應考慮哪些層面？請研提具體可行的規劃建議與相關配套作法。

第 6 類

研討類別：因應公共問題之解決作法

類別說明：

公共問題係源於民眾對生活中某種影響或後果的人為或自然事實與現象，存有期望價值、目標或情況，然與實際獲得的價值、目標或情況之間出現顯著差距而產生。因此，這些縮短差距的要求，亦即所謂的公共問題，便會透過各種方式公諸社會，引起政府機關注意並接納，以謀求解決之道。

在這個瞬息萬變的年代，政府面臨的問題，比過去更多元、更劇烈、更快速、更複雜，造成公共問題產生的原因，諸如資源分配不均（例如城鄉教育資源差距）、政策價值取捨（例如經濟發展與環境保護如何取得平衡）、人口發展之衝擊（例如少子女化所帶來的校舍閒置）或是天災人禍（例如莫拉克風災、高雄氣爆）等。面對各種錯綜複雜的公共問題與挑戰，政府應積極因應並提出有效解決對策，才能使民眾有感。

本研討類別希望受訓人員以 1 個政府機關個案為例，運用課程所學，針對下列問題進行研討：

- 一、個案中民眾所關切之公共問題或遇到的期望差距為何？
- 二、為有效解決該項問題，您會建議採取何種對策？為什麼？研擬對策時，又該考慮哪些層面？

○○○○年（度）○○○○○○○○○○○○○○○○訓練
「專題研討」報告

（ 班）

（類別）*

（題目）

（組別）

報告人：（至多 2 人）（分述學號及姓名）

小組成員：（分述學號及姓名）

報告日期：中華民國 年 月 日

*類別：僅限普初考基礎訓練專題研討報告封面須填寫。

○○○○年（度）○○○○○○○○○○○○○○○○訓練
 專題研討報告

※報告字數—以 3,000 字至 5,000 字為原則

※體例—內容應含

- 摘要
- 目次（章節安排及頁碼）
- 本文
 - 一、前言
 - 二、現況分析
 - 三、問題檢討
 - 四、解決建議
 - 五、結語
- 參考書目
- 附件
 - （一）附件 1---報告撰擬分工表
 - （二）附件 2---分組討論紀錄

註：除附件 1、2 之外，其餘附件可依實際情況增加

※版面格式—

一、版面設定	1. A4 直式橫書，雙面印刷，左側雙針裝訂 2. 上下左右邊界：均為 2.5 cm 3. 頁碼：頁尾置中 4. 字型：均採標楷體
二、標題格式	1. 行距：單行間距 2. 前、後段距離：0.5 列（以示區隔） 3. 字體：16 號字（加粗）
三、內文格式	1. 行距：單行間距 2. 字體：14 號字

報告撰擬分工表

工作項目	主要負責人員 (1名為限)	協助人員	說明
一、資料蒐集			
二、報告撰寫			
(一) 前言			
(二) 現況分析			
(三) 問題檢討			
(四) 解決建議			
(五) 結語			
三、報告修潤			
四、簡報製作			
五、訪談			

註：

- 1、各組可依分工事實，自行增刪表列分工項目。例如：資料蒐集（個案現況）、資料蒐集（國內、外案例）、資料蒐集（文獻）等。
- 2、報告撰寫之工作項目依實際狀況調整及增刪。
- 3、同項工作協助人員如有多人，請於說明欄敘述負責部分。

附件 5

○○○年（度）○○○○○○○○○○○○○○○○訓練

專題研討報告

「專題研討」分組討論紀錄

○○○○○○班第○○組第○次分組討論

一、時間：○月○日（星期○）○○時○○分

二、地點：

三、主席：

紀錄：

四、受訓人員：

（學號、姓名）

五、討論議題及決議（結論）：

（扼要記錄發言人學號、姓名，並摘錄討論發言過程、決議）

※A4 紙橫書，以標楷體 14 號字繕打，上下左右邊界均為 2.5cm，左側雙針裝訂。

※至少提供 2 次分組討論紀錄，尤以可呈現小組成員在報告撰擬過程中，個人之參與討論及意見陳述為優先。