**1、情境敘述：**

甲鄉公所由於人力短缺及預算不足，以致鄉務推展受到阻礙。鄉長為落實施政理念，順利推展鄉務，並結合民間力量，以滿足鄉民需求，提升施政滿意度，遂於鄉政會議上指示秘書室招募志工，以解決人力不足之問題。另為使志工瞭解志工職責、具備服務熱誠及團隊向心力，鄉長要求秘書室於3個月內辦理「志工培訓」，預算為新臺幣10萬元整，並設定預期效益，以提升訓練成效，達成預期之訓練目標。

**問 題：**

假如您是甲鄉公所秘書室本案承辦人，請依上開情境，運用「工作計畫與執行（含案例解析與實作）」課程所學，以6W2H1E擬訂「志工培訓」計畫之內容要項分析。（50分）

**2、情境敘述：**

每年年底至翌年農曆春節期間為流感好發的季節，為確保公費疫苗接種對象在流感來臨前獲得保護，避免高危險群民眾因罹患流感導致嚴重的併發症或死亡，衛生福利部以107年10月5日衛部醫字第○○○○○○○○○○號函知各直轄市、縣（市）政府衛生局，公費流感疫苗自107年10月15日起開始施打，至疫苗用完為止。

甲市政府衛生局特別請各區公所及衛生所協助，以張貼海報、懸掛布條、播放廣播帶及家戶訪視等方式廣為宣導，協助並鼓勵50歲以上市民踴躍至就近醫療院所接受接種。

**問 題：**

假如您是甲市政府衛生局本案承辦人，請採「函（稿）」方式，以該局最速件函請該市各區公所、衛生所廣為宣導，並檢附宣傳海報1份供參。（50分）

**3、情境敘述：**

甲鄉公所洽公環境老舊、動線不佳，致民眾多所怨言，鄉長為營造方便、舒適之洽公環境，提升行政效率，以服務民眾，計劃進行整修。鄉長指示行政室職員乙，擬具辦公室整修工程計畫，並繪製1份查核點工作管制表作為附件（見下表），俾利如期如質完成辦公室整修工程。

辦公室整修工程計畫查核點工作管制表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序號 | 工作項目 | 標案進度 |
| 目標值(累計) | 進度超前 | 進度落後 |
| 1 | 整修工程發包決標是否符合規範 | 20% |  |  |
| 2 | 整修工程設計是否完成 | 15% |  |  |
| 3 | 整修工程開工是否符合預期 | 15% |  |  |
| 4 | 整修工程完工是否符合設計圖說 | 20% |  |  |
| 5 | 整修工程施工是否符合施工規範 | 10% |  |  |
| 6 | 完成付款 | 10% |  |  |
| 7 | 驗收是否符合合約規範 | 10% |  |  |

**問 題：**

請依上開情境，運用「工作計畫與執行（含案例解析與實作）」課程所學，回答下列問題：

（一）請說明查核點的功能為何？（15分）

（二）請說明職員乙所擬具之上開查核點工作管制表的瑕疵為何？並請重新繪製1份較妥適的查核點工作管制表。（35分）

**4、情境敘述：**

全世界均面臨極端氣候的挑戰，臺灣的水資源分配亦受重大影響，節約用水為政府持續推動政策方向。教育部於108年○月○日以臺教學（三）字第○○○○○○○○○○號函，請各直轄市、縣（市）政府教育局轉知各學校加強節約用水，並提供3項具體的作法供各校參考，包括換裝省水器材、規劃雨水貯存槽及回收廢水再利用，希望能藉由上開具體作法，促使各學校進行常態性節約用水。

**問 題：**

假如您是甲市政府教育局本案承辦人，請採「以稿代簽」方式，以該府教育局普通件函，將教育部上開函文之節約用水具體作法，轉知該市各級公私立學校，視經費狀況加強節約用水措施。（50分）

**5、情境敘述：**

在選舉期間，為避免公務人員違反《公務人員行政中立法》（以下簡稱中立法）規定，甲市政府人事處處長要求所屬同仁擬具行政中立宣導計畫，作法包含彙整相關函釋、問答集及易違反中立法的相關案例，如：單位主管動員機關同仁及志工參加公職候選人競選總部成立大會或造勢活動；公務人員穿著候選人競選夾克到辦公室上班；公務人員動用行政資源編印並散發候選人宣傳品等。另處長並要求承辦人應邀請講座辦理行政中立專題演講，加強宣導上開案例與中立法相關規範，以提醒公務人員謹守行為分際，避免招致爭議，並檢討該宣導計畫之實施成效。

**問 題：**

假如您是本案承辦人，請依上開情境，運用「工作計畫與執行（含案例解析與實作）」課程所學，將該計畫放進PDCA循環中，說明計畫中各個階段必須留意的內容。（50分）

**6、情境敘述：**

行政院性別平等處為加強各部會性別平等機制之運作知能，提供各機關辦理性別平等業務相關人員之溝通交流平臺，強化性別平等聯絡人、業務承辦人及專案小組委員間之經驗交流，訂於民國108年4月16日（星期二）上午9時至下午5時，於行政院貴賓室舉行「108年度行政院所屬各部會辦理性別平等業務人員交流會」，鼓勵各部會辦理性別平等業務相關人員踴躍報名參加，並請於4月1日前完成線上報名（網址：http://www.xxx.gov.tw），全程參加者將核予7小時公務人員終身學習時數。

**問 題：**

假如您是本案承辦人，請採「以稿代簽」方式，以行政院秘書長普通件函請行政院所屬各部會，鼓勵辦理性別平等業務相關人員踴躍報名參加。（50分）

**7、情境敘述：**

甲市稅捐稽徵處處長最近發現民眾對該處之服務品質有甚多抱怨，如等候時間過長、行政流程紊亂及稅務人員服務態度不佳等。此外，該處在政府服務品質評比的成績也每況愈下。有鑑於此，該處處長指示企劃服務科研擬「服務品質提昇計畫」，以預算為新臺幣30萬元，透過意見調查、競賽及提案等方式加強服務品質，以提升民眾滿意度。

**問 題：**

　假如您是甲市稅捐稽徵處本案承辦人，請依上開情境，運用「工作計畫與執行（含案例解析與實作）」課程所學，以6W2H1E分析「服務品質提昇計畫」之內容要項。（50分）

**8、情境敘述：**

　甲直轄市政府資訊處有鑑於近年來大數據分析與應用，已成為促進政府施政服務創新發展之重要關鍵。為提升市府公務人員運用數據管理的知能，擬舉辦「大數據分析應用與未來發展」專題研習活動。

　　該處規劃於108年4月30日（星期二）上午9時至12時，在市府大禮堂舉辦，參加對象為市府及所屬機關第八職等以上之業務主管人員計約100人，參加人員核給公假並給予3小時公務人員終身學習時數，邀請國立○○大學黃教授○○為講座，鐘點費計新臺幣7,500元。

**問 題：**

假如您是甲直轄市政府資訊處本案承辦人，請以「簽」方式會辦秘書處、人事處及主計處，簽請市長核定後，請相關單位協助辦理洽借場地、差假、登錄公務人員終身學習時數及預支鐘點費等後續相關事宜。（50分）

**9、情境敘述：**

每年夏季是登革熱流行季節，各縣市政府無不卯足全力進行「防蚊大作戰」。但由於防治觀念尚未落實一般民眾，因此，甲縣縣長於縣政會議上指示衛生局在3個月內研擬「登革熱衛生教育宣導活動」計畫，預算為新臺幣100萬元，讓民眾瞭解維護環境衛生是防止登革熱最重要方法，以達到縣內零疫情目標；另為達防治效果，要求務必深入各鄉鎮公所辦理宣導活動。

**問 題：**

假如您是甲縣衛生局本案承辦人，請依上開情境，運用「工作計畫與執行（含案例解析與實作）」課程所學，以6W2H1E擬訂「登革熱衛生教育宣導活動」之計畫內容要項。（50分）

**10、情境敘述：**

臺灣因天然資源匱乏，電源開發不易，每年6月到9月更是我國用電尖峰期，供電吃緊。因此，經濟部呼籲政府各機關落實內部節電，改變用電行為，例如冷氣溫度維持於攝氏28度、減少不必要之照明與事務機器、彈性調整關閉部分電梯、樓層低於6樓且有2部電梯以上之區域，僅留1部運作等各種節電措施，均是響應政府推動節電政策之有效作法。甲縣政府近年來電費支出年增5%，縣長要求依中央政策指示檢討調整節電措施，特別是電梯、冷氣、事務機器及照明設備等，均須檢討改善其用電量。

**問 題：**

假如您是甲縣政府行政處本案承辦人，請依上開情境規劃該縣政府之節電措施，以「簽」方式，簽陳縣長核定實施，以響應節電政策。（50分）

**11、情境敘述：**

甲縣縣長為避免公務人員於選舉期間，在上班時間利用公家電腦上網連結臉書等社交網站，從事與執行職務無關等相關網路行為，例如：在特定政黨或候選人的臉書按讚、留言，或是在網路上分享、轉貼不當的資訊等，影響民眾對公務人員的觀感與信任。因而於縣府主管會報，要求人事處在選舉前半年內，蒐集違反《公務人員行政中立法》相關案例，並以經費新臺幣8萬元，邀請熟悉該法之專家學者，至少辦理4場次行政中立講習或其他相關宣導活動等，向各局處的公務人員進行宣導，務必自我約束，嚴守行政中立。

**問 題：**

假如您是甲縣政府人事處承辦人，請依上開情境，運用「工作計畫與執行（含案例解析與實作）」所學，以6W2H1E擬訂「行政中立宣導活動」計畫之內容要項分析。（50分）

**12、情境敘述：**

隨著高齡社會的來臨，中高齡及高齡人力運用勢必成為重要議題。勞動部於108年5月○日以勞動條○字第○○○○○○○○○○號函各縣市政府，希望於「中高齡者及高齡者就業法草案」制定前，先舉辦協助中高齡及高齡者重返職場相關活動。

甲市政府就業服務處，依上開勞動部函，訂於108年8月10日（星期六）上午9時至17時，在○○國小操場舉辦中高齡就業博覽會，邀請150家企業參與，並設計求職者能與企業面對面洽談之攤位，以促成更多媒合的機會，所需經費約新臺幣25萬元，在本年度相關經費項目下勻支。

**問 題：**

假如您是甲直轄市政府衛生局本案承辦人，請採「函（稿）」方式，以該府衛生局最速件函知該府所屬各級機關、學校，請其協助廣為宣導鼓勵民眾使用「1919」食安檢舉專線，加強監督黑心廠商的力量。（50分）

**13、情境敘述：**

甲鄉生產品質優良之農產品，但由於農民普遍缺乏行銷觀念，以致於農產品銷售狀況不佳；鄉長有鑑於此，於鄉政會議上指示農業課在半年內以農民為對象，研擬「行銷人才培訓計畫」，聘請相關專家學者參與，並以甘特圖管控進度，以確保此計畫能順利進行。

**問 題：**

假如您是甲鄉鄉公所農業課本案承辦人，請依上開情境，運用「工作計畫與執行（含案例解析與實作）」課程所學，回答下列問題：

（一）請說明甘特圖的功能與繪製原則為何？（15分）

（二）請依上開情境繪製一份甘特圖，其中工作項目部分至少要寫出7項。（35分））

**14、情境敘述：**

甲市政府為防制酒駕肇事，於108年○月○日訂定《反酒駕宣導辦法》，並製作宣導資料及影片，強化酒後不開車的重要觀念；尤其在每年12月至次年3月適逢聖誕佳節、元旦連假、農曆尾牙及春節連假期間，民眾習慣歡聚飲酒。

甲市政府教育局依據上開辦法，提供宣導資料及影片之連結網址（http://www.xyz.com），請甲市各級公私立學校宣傳推廣，強化學生反酒駕意識，並請學生影響家人，以建立正確駕駛的觀念。

**問 題：**

假如您是甲市政府教育局本案承辦人，請採「函（稿）」方式，以該府教育局最速件，函知該市各級公私立學校。（50分）

**15、情境敘述：**

甲鄉的平安社區為擁有豐厚自然與人文資源的村落，也保存了許多傳統農村生活景觀，極具發展生態旅遊潛力，甲鄉鄉長因而要求觀光課與社區發展協會合作，提出「平安社區生態旅遊行銷計畫」。一方面，邀請專家學者調查生態及人文資源，規劃生態與人文旅遊路線，並舉辦社區會議凝聚共識，保護在地自然與人文資源，以帶動社區的永續發展；另一方面，結合民宿業者推廣生態旅遊體驗，鼓勵居民參與自然生態解說導覽工作，並輔導商家發展社區特色產業，以創造社區居民的就業機會，增加在地居民的兼職收入。

**問 題：**

假如您是本案承辦人，請依上開情境，運用「工作計畫與執行（含案例解析與實作）」課程所學，用6W2H1E協助思考和擬訂此一工作計畫。（50分）

**16、情境敘述：**

依據行政院72年11月9日台72人政參字第30519號函規定，經機關學校推薦、同意或事先報備在案之工作人員，於公職人員選舉投票日參與選務工作，准予補假1日。內政部總務司辦事員張君，擬於109年1月11日第15任總統、副總統及第10屆立法委員選舉，登記擔任新北市新店區投開票所工作人員。

 依上開規定，辦事員張君須填妥投開票所工作人員登記資料卡，送該部人事處簽報機關首長核准。該部人事處審核辦事員張君擔任該職務，符合選務需要且不影響業務推動，擬簽請同意以公假參與選前投開票所工作人員講習及選後補假1日，並於簽奉核可後，將資料卡移請新北市新店區公所辦理後續相關事宜。

**問 題：**

假如您是內政部人事處的本案承辦人，請以「簽」方式，就辦事員張君擔任新北市新店區投開票所工作人員一案，簽請機關首長同意。（50分）