

107 年初考（含相當等級考試）及身障特考五等考試 錄取人員各梯次基礎訓練紙筆測驗實務寫作題

1、情境敘述：

甲鄉地處偏遠，鄉長上任後發現該鄉公所有許多政策的推動及宣導，效果均不佳，因此責成秘書室探究原因。經該室研析發現，主因為地處偏遠，許多職缺多年無法補足，導致人力短缺；且由於長期人力不足，許多同仁必須身兼數職，以致人人身心俱疲，往往服務時心有餘而力不足；亦使該鄉公所在許多業務評比成績均較他鄉落後，也多次遭到縣府追蹤要求改善。

有鑑於此，鄉長指示秘書室應針對該公所同仁公務繁忙、士氣低落與績效不佳的現象進行改善，於 1 個月內，研擬「機關人力資源、士氣提昇策略營」計畫，並辦理為期 2 天 1 夜「策略營」活動，預算為新臺幣 20 萬元。期能透過邀請講座上課及研討等方式，尋找解決策略，以強化同仁間的凝聚力及提昇工作品質與效率。

問 題：

假如您是甲鄉公所本案承辦人，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 內容要項分析，擬訂「機關人力資源、士氣提昇策略營」之計畫。（50 分）

2、情境敘述：

衛生福利部國民健康署（以下簡稱國健署）為營造有利於 65 歲以上長者健康、安全、參與及終身學習之友善環境，提供長者展現活力及才藝的舞臺，已自 100 年開始舉辦「長者活躍老化」競賽活動；107 年將繼續舉辦「2018 不老青春逗陣行」長者活躍老化競賽活動。該活動由地方政府衛生局推派該直轄市、縣（市）最具特色之隊伍參賽；先於 107 年 8 月至 9 月分北、中、南、東舉辦 4 場分區競賽；再於同年 10 月 12 日在新北市三重區綜合體育館舉辦全國總決賽。有關競賽活動詳細內容及報名簡章，請至國健署全球資訊網下載。

問 題：

假如您是國健署本案承辦人，請採「函（稿）」方式，以該署普通

件函各直轄市政府衛生局及各縣（市）政府衛生局積極組隊參賽，並副知衛生福利部及新北市政府。（50 分）

3、情境敘述：

甲市政府為推動地區產業轉型與升級，促進地區之產業與地區整體發展互相結合，著手推動市政府所轄範圍工業區之開發計畫，期藉由辦理工業區開發，提供完善優質的生產環境，協助創造地區就業機會與發展，達成地方產業永續發展之目的。有鑑於此，甲市政府經濟發展局為開發工業區擬訂 1 份工業區開發環境影響評估委託書，委託書內並繪有 1 份查核點工作管制表作為附件（見下表），期能在計畫時程內完工，以帶動地方繁榮發展。

表: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	簽約是否如期完成	20%		
2	服務建議書是否符合預定目標	15%		
3	期末報告是否如期完成	15%		
4	期中報告是否符合進度或審查建議	20%		
5	期初報告是否符合進度或設定標準	10%		
6	核銷簽辦及結案	10%		
7	審查意見是否逐項落實	10%		

問題：

- 假如您為甲市政府經濟發展局本案承辦人，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，回答下列問題：
- （一）請說明查核點的功能為何？（15 分）
- （二）請說明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：

臺灣人口老化快速，預估 10 年後國內 65 歲以上老年人口占總人口數將躍升到 20%，邁入「超高齡社會」。衛生福利部國民健康署（以下簡稱國健署）為推動活躍長青，營造有利於長者健康、安全、參與及終身學習之友善健康環境，提供長者展現活力及才藝的舞台，自 100 年開始舉辦「活躍長青」競賽活動，106 年已邁入第 7 年，累計將近 50 萬人次參與，是目前國內最大的長者競賽活動。107 年將繼續舉辦「2018 不老青春逗陣行」活躍長青競賽活動。此項活動採分區報名，由地方政府衛生局推派該直轄市、縣（市）最具特色隊伍參賽；將於 107 年 8 月至 9 月分北、中、南、東舉辦 4 場分區競賽；同年 10 月 12 日於新北市三重區綜合體育館舉辦全國總決賽。競賽活動詳細內容及報名簡章請至國健署全球資訊網下載。

問 題：

假如您是國健署本案承辦人，請依上開情境，以「函稿」方式通知地方各主管機關衛生局積極組隊，鼓勵長者踴躍參加競賽。（50 分）

5、情境敘述：

樂活夜市是甲市有名的觀光夜市，由於該夜市緊鄰熱鬧商圈，白天即已有很多人車出入，到了晚上，更是因攤商擺設突出人行道、汽機車違規亂停、觀光人潮眾多而導致交通堵塞，讓遊客和居民感到非常不方便和不安全；另一方面，由於夜市內設置的垃圾桶並不多，許多遊客都會把垃圾丟在地上，導致環境非常髒亂，蒼蠅和蟑螂四處可見，引起當地居民的抱怨。為提升夜市的觀光品質，並回應當地居民的要求，減少民怨，甲市市長要求產業發展局會同警察局、交通局、環保局、衛生局共同會商研究後，提出一項以半年為期，經費不超過新臺幣 200 萬元的「樂活夜市改造計畫」。

問 題：

假如您是產業發展局的本案承辦人，請依上開情境，運用「工作

計畫與執行（含案例解析與實作）」所學，回答下列問題：

- （一）在接獲本項任務後，請應用 6W2H1E 協助思考和擬訂此一改造計畫。（30 分）
- （二）為掌握上述改造計畫的執行情形，請針對工作項目設計計畫進度查核表。（20 分）

6、情境敘述：

流感為臺灣每年冬季好發之流行疾病，嬰幼兒為流感的高危險群，但由於 6 個月內嬰兒還不適合接種流感疫苗，為間接保護嬰幼兒，衛生福利部疾病管制署以民國 107 年○月○日第 1070000000 號函知各縣市衛生局，107 年新增二類公費流感疫苗施打對象，一類為「6 個月內嬰兒之父母」，以嬰兒出生年月認定，請攜帶家長之身分證和健保卡，及完成新生兒登記之戶口名簿或出生證明，至全國各縣市鄉鎮衛生所或合約院（所）接種，不受戶籍地限制。另一類為「幼兒園托育人員及托育機構專業人員」，則由各縣市主管機關認定及造冊，送請當地衛生局協調安排接種作業。民眾如對流感疫苗接種計畫有相關疑問，可撥打免付費防疫專線 1922（或 0800-001922）洽詢。

問 題：

假如您是甲縣衛生局本案承辦人，請依上開情境，以最速件發函轉知所屬鄉（鎮、市）衛生所及轄區合約醫療院（所），並檢附符合公費接種條件之「幼兒園托育人員及托育機構專業人員」名冊，宣導民眾踴躍接種。（50 分）

7、情境敘述：

近年來，由於全球氣候變化異常，強降雨現象更明顯，水患影響範圍與程度均較過去為烈；尤其臺灣地形多山、降雨強度集中，每年颱風侵襲平均約 4 次，豪大雨數十次，平均年經濟損失均超過新臺幣百億元，淹水面積平均達 659 平方公里以上。有鑑於此，甲縣政府水

利處擬具 1 份排水溝新建工程計畫，該處承辦科科長指示，由乙君為該計畫繪製 1 份查核點工作管制表如下，期能在雨季來臨前完工，以保障人民生命財產安全。

表：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	發包決標是否符合規範	20%		
2	設計是否完成	15%		
3	開工是否符合預期	15%		
4	完工是否符合設計圖說	20%		
5	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：

假如您是甲縣政府水利處本案承辦科之丙君，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) 請說明上開乙君擬具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)

8、情境敘述：

據媒體報導，近幾個月常有不法份子伺機搶劫婦女財物，或竊取停放路邊車輛內財物，對民眾生命財產安全造成嚴重危害。該等事件發生經受害民眾報案後，嗣經甲直轄市政府警察機關欲調取監視器錄影畫面查證時，始發現現場未設置監視器或因監視器年久失修喪失功能，致影響辦案效能並危害到民眾生命財產安全，亟待改善。針對此一重大社會安全問題，該直轄市政府警察局於 107 年 7 月 16 日第 7 次市政會議中提出後，經市長裁示，請交通局函請該市各區公所檢視，若年久失修或有損壞或功能欠佳者，儘速汰除更換；對未設置監視錄

影器材地區，需否有增設監視器之必要，請與居民先行協調及溝通後，再提出改善計畫。

問 題：

假如您是甲直轄市政府交通局本案承辦人，請採「函(稿)」方式，以該府交通局最速件函致各區公所，應確實清查轄內道路監視系統，並於3個月內全面檢修或提出改善計畫，報局核定。(50分)

9、情境敘述：

在民國100年監察院的「我國全民健康保險總體檢」報告書中即指出，國人醫療嚴重存在有「看病多、拿藥多、檢查多」的醫療浪費現象。而根據106年10月份的媒體報導，臺灣全年被民眾丟掉的藥品近200公噸、約5億顆，排起來可環繞臺灣本島近8圈，若加上未被回收計算的數量，藥品浪費情況非常驚人，而且這些藥品若被民眾隨意丟棄，也會造成環境污染的問題。為減少醫療資源的浪費和確保民眾用藥的安全，甲市市長要求衛生局以社區居民為宣導對象，以新臺幣200萬元之預算，結合藥局和民間團體在半年內至少辦理30場「正確用藥宣導計畫」。

問 題：

假如您是衛生局本案承辦人，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，分析如何運用PDCA循環的思考模式，擬訂計畫各個階段的內容重點。(50分)

10、情境敘述：

甲直轄市市民張○○先生向行政院院長信箱陳情反映：「本市部分人行道地磚不平，常有鬆脫情事，致民眾踩踏時易產生滑倒情形，且部分人孔蓋亦有生鏽腐蝕現象，易導致危險。經多次陳情告之，已3個月有餘，仍未見改善。為維護行人安全，建請督促儘速改善」。行政院接獲張先生陳情後，即以院長電子信箱轉送甲市政府，並請市府將改善情形函知陳情人外，並副知行政院備查。

據悉甲市政府查察相關單位，近期內並未有張先生之陳情信函，另市府設有市民意見聯繫窗口，電話（00）0000-0000，也未曾有市民反映此事。市府接獲行政院通知後，即請相關部門限時派員勘察，全面檢修人行道及人孔蓋，並已完成發包進行維護中，預計 1 個月內可完成更新。

問 題：

假如您是甲市政府本案承辦人，請依上開情境，試擬「函（稿）」回復張○○先生並副知行政院備查。（50 分）

11、情境敘述：

甲機關負責各類地方稅之稽徵業務，雖然目前稽徵作業多已改為網路或電腦作業方式，但平日民眾臨櫃洽公情形仍然很多。近來其機關首長信箱之民眾抱怨信件不少，抱怨項目包括櫃檯人員服務態度不佳、等候時間過長、不熟悉作業程序而來回奔波等；此外，該機關參與多次政府服務品質評比活動，成績亦皆不理想。因此，該機關首長指示秘書室以預算新臺幣 30 萬元，擬訂「服務品質提昇計畫」，以透過意見調查、提案及競賽等方式，希望達到提昇機關之服務品質，並提高民眾滿意度之目標。

問 題：

假如您是本案承辦人員，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，應用 6W2H1E（Why, What, How, Who, Whom, Where, When, How much, Effect）內容要項分析，擬訂「服務品質提昇計畫」1 份。（50 分）

12、情境敘述：

甲縣政府 107 年 1 月 30 日第 350 次縣務會議中，縣長指示：「本縣山地及偏遠地區多數國民中、小學器材設備老舊，且電腦圖書資源不足，須動用經費改善，請教育處向中央爭取補助。」

案經甲縣政府向教育部國民及學前教育署提出專案補助申請，並兩度赴該署說明後，獲該署以 107 年○月○日○○字第 0000000000 號函復同意補助新臺幣 1,000 萬元經費。甲縣政府教育處遂調查該縣山地及偏遠地區各國民中、小學之器材設備及電腦圖書需求，俾利補助款之執行。

問 題：

假如您是甲縣政府教育處承辦人員，請以甲縣政府函（稿）最速件，檢送「甲縣山地及偏遠地區國民中小學器材設備、電腦圖書需求調查表」1 份，請該縣山地及偏遠地區各國民中、小學於 107 年 00 月 00 日前填報該處；相關事宜請洽該處國中小教育科，聯絡電話：(00) 0000-0000 分機 0000（無須擬表格附件）。（50 分）