108 年初等考試（含相當等級考試）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）

2、情境敘述：

行政院院長信箱每月彙整民眾陳情案件（含網路、書面、電話等），以瞭解民眾關注議題與亟需政府協助事項，並將民眾關注重要議題函請所屬機關，俾做為政府施政參考。

108 年 3 月份民眾關注重要議題包括有：空氣污染、食品安全及酒駕取締等，嗣以行政院秘書長 108 年 4 月 8 日院臺綜字第○○○○○○○○○○號函請教育部等相關機關，就業管部分卓參並轉知所屬。

問　　題：

假如您是教育部本案承辦人，請以該部「函（稿）」普通件，將行政院秘書長函轉請所屬機關、學校卓參。（50 分）

3、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）

4、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）

5、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）

6、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：

假如您是甲市政府就業服務處就業促進課承辦人，請依上開情境，以「先簽後稿」方式，將預定的活動先簽陳處長核定，並據以辦理後續聯繫場地等相關事宜。（50 分）

7、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）

8、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）

9、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）

10、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）