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？