

110 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練  
及  
交通事業人員員級晉升高員級資位訓練  
受訓人員學習手冊



國家文官學院編製  
110 年 8 月

## 目錄

|  |    |
|--|----|
| 壹、各班輔導員聯絡方式 .....                                  | 1  |
| 貳、線上填寫學員資料卡操作說明 .....                              | 2  |
| 一、使用工具 .....                                       | 2  |
| 二、個人電腦操作步驟 .....                                   | 2  |
| 三、使用行動裝置進行學員資料卡填寫方式介紹 .....                        | 7  |
| 參、110 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練因應疫情居家線上<br>學習課程一覽表 .....    | 8  |
| 肆、110 年度交通事業人員員級晉升高員級資位訓練因應疫情居家<br>線上學習課程一覽表 ..... | 10 |
| 伍、直播課程操作手冊 .....                                   | 12 |
| 陸、委升薦（員升高員）訓練非同步數位學習課程說明 .....                     | 33 |
| 一、學習步驟 .....                                       | 33 |
| 二、「我的 E 政府」會員申請步驟 .....                            | 34 |
| 三、常見 QA .....                                      | 35 |
| 柒、訓練課程成績評量項目說明 .....                               | 38 |

## 壹、各班輔導員聯絡方式

| 班別    | 輔導員     | 電話          | 電子郵件信箱               |
|-------|---------|-------------|----------------------|
| RJ101 | 蔡副研究員佳津 | 02-26531602 | jessy@nacs.gov.tw    |
| RJ102 | 李專員文玲   | 02-26531607 | wenlin@nacs.gov.tw   |
| RJ103 | 劉專員雅蓉   | 02-26531532 | rita@nacs.gov.tw     |
| RJ104 | 曾專員彩玉   | 02-26531519 | jessica@nacs.gov.tw  |
| RJ105 | 謝專員明澤   | 02-26531560 | mingtse@nacs.gov.tw  |
| RJ106 | 廖編審姿婷   | 02-26531627 | tzyting@nacs.gov.tw  |
| RJ107 | 林科員淑如   | 02-26531646 | amber@nacs.gov.tw    |
| RJ108 | 陳專員佳宜   | 049-2394927 | b0031@nacs.gov.tw    |
| RJ109 | 蕭課長宗原   | 049-2394921 | tsung@nacs.gov.tw    |
| RJ110 | 洪課員卿玲   | 049-2394931 | ab2233ab@nacs.gov.tw |
| RJ111 | 洪秘書賢瑜   | 049-2394925 | hsy@nacs.gov.tw      |
| RJ112 | 楊課員雅淑   | 049-2394926 | ruby@nacs.gov.tw     |
| RJ113 | 吳專員毓茵   | 07-3731730  | yuyinwu@nacs.gov.tw  |
| RJ114 | 邱科員于綺   | 07-8031308  | yuchi@nacs.gov.tw    |
| RT101 | 江專員秋萍   | 049-2394930 | admccp@nacs.gov.tw   |

## 貳、線上填寫學員資料卡操作說明

### 一、使用工具

學員資料卡填寫，可以使用個人電腦或智慧型手機等行動裝置進行填寫。若行動裝置出現無法開啟檔案或上傳電子檔情形，建議以個人電腦執行本功能。

### 二、個人電腦操作步驟

(一) 請至國家文官學院 訓練資訊服務網作業 (網址：<https://tis.nacs.gov.tw>)



(二) 請選【學員專區】—系統登入/首次登入：輸入相關資料。



(三) 首次登入後會取得帳號及密碼，即可點選「進入學員專區」登入。另系統會將帳號相關資訊一併傳至您的電子郵件信箱。

**注意：開通帳號 2 小時後，才可登入《國家文官學院 APP》。**

學員專區 > 首次登入

**首次登入**

首次登入完成，您的登入帳號密碼如下，系統已發送至您的電子郵件信箱  
 登入帳號：**XXXXXXXXXX**  
 登入密碼：系統預設為**XXXXXXXXXX**  
 為維護您的資料安全，登入後請進行變更密碼!

進入學員專區

**(四) 登入後請填寫資料卡**

**1、在功能選項【公告訊息及待辦事項】或【資料卡】頁面點選「填寫」。**

國家文官學院  
訓練資訊服務網

---

首 頁 | 公告訊息 | 講座專區 | 學員專區 | 助理輔導員專區 | 訓練機構專區 | 文件下載 | 諮詢服務

學員測試2 您好

若您未進行網頁切換，將會於 **59分57秒** 後登出 [延長時間](#)

公告訊息及待辦事項 學員專區 > 公告訊息及待辦事項 [友善列印](#)

為維護您的資料安全，請進行變更密碼!

公告訊息及待辦事項

個人資料修改

變更密碼

資料卡

課表資訊

科目教材

專題報告

文件下載

系統登出

**公告訊息**

| 公布日        | 標題   |
|------------|--|
| 2013/05/13 | 102年度第1梯次薦升簡登警正升警監訓練將於本(102)年6月3日開班，訓練相關注意事項請參閱訊息內文。 |

**待辦事項**

| 訓練機構名稱       | 地點                    | 調期                            | 班級        | 教室         | 訓練名稱   | 資料卡       | 填寫截止       |
|--------------|-----------------------|-------------------------------|-----------|------------|--------|-----------|------------|
| 國家文官學院中區培訓中心 | 54071-南投縣南投市中興新村光明路1號 | 2013/10/07<br> <br>2013/10/18 | 098tset01 | 文教樓4樓401教室 | 98TEST | <b>填寫</b> | 2013/07/05 |

國家文官學院  
訓練資訊服務網

---

首 頁 | 公告訊息 | 講座專區 | 學員專區 | 助理輔導員專區 | 訓練機構專區 | 文件下載 | 諮詢服務

學員測試2 您好

若您未進行網頁切換，將會於 **59分57秒** 後登出 [延長時間](#)

公告訊息及待辦事項 學員專區 > 公告訊息及待辦事項 [友善列印](#)

為維護您的資料安全，請進行變更密碼!

資料卡

公告訊息及待辦事項

個人資料修改

變更密碼

資料卡

課表資訊

科目教材

專題報告

文件下載

系統登出

**公告訊息**

| 公布日        | 標題   |
|------------|--|
| 2013/05/13 | 102年度第1梯次薦升簡登警正升警監訓練將於本(102)年6月3日開班，訓練相關注意事項請參閱訊息內文。 |

**待辦事項**

| 訓練機構名稱       | 地點                    | 調期                            | 班級        | 教室         | 訓練名稱   | 資料卡       | 填寫截止       |
|--------------|-----------------------|-------------------------------|-----------|------------|--------|-----------|------------|
| 國家文官學院中區培訓中心 | 54071-南投縣南投市中興新村光明路1號 | 2013/10/07<br> <br>2013/10/18 | 098tset01 | 文教樓4樓401教室 | 98TEST | <b>填寫</b> | 2013/07/05 |

- 2、請於規定時間內填妥資料卡（在填寫日期區間，按【填寫】開始填寫資料或按【已填寫】可再修改資料。若已逾填寫日期，則不可再變動）。

學員測試2 您好

若您未進行網頁切換，將會於 58分54秒 後登出 延長時間

資料卡

學員專區 > 資料卡

|      |                        |
|------|------------------------|
| 訓練名稱 | 098ZZZ -98TEST         |
| 受訓地點 | 國家文官學院中區培訓中心           |
| 訓期   | 2013/10/7 至 2013/10/18 |
| 班別   | 098tset01(098ZZZ0101)  |
| 學號   | 2                      |
| 總編號  | 54187                  |

個人照片

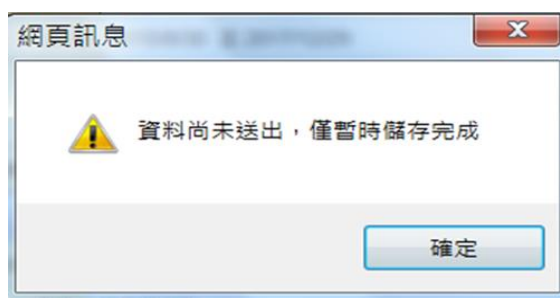
**基本資料**

|        |                               |
|--------|-------------------------------|
| 身分證字號  | A123456798                    |
| 姓名     | 學員測試2                         |
| 性別     | 男                             |
| 機關名稱   | 國民大會                          |
| 照片     | <input type="text"/> 瀏覽... 上傳 |
| 具原住民身分 | 是                             |
| 職稱     | <input type="text"/>          |
| 考試類科   | <input type="text"/>          |
| 最高學歷   | <input type="text"/>          |
| 專長興趣   | <input type="text"/>          |
| 重要經歷   | <input type="text"/>          |
| 簡要自述   | <input type="text"/>          |

- 3、填寫完成後，請按【填寫完成送出】即可儲存送出。

暫時儲存 填寫確認完成 返回 列印學員資料卡

- 4、若按【暫時儲存】僅提供資料暫存，但未實際送出，且系統會予以提示。



(五) 再次登入專區方式：

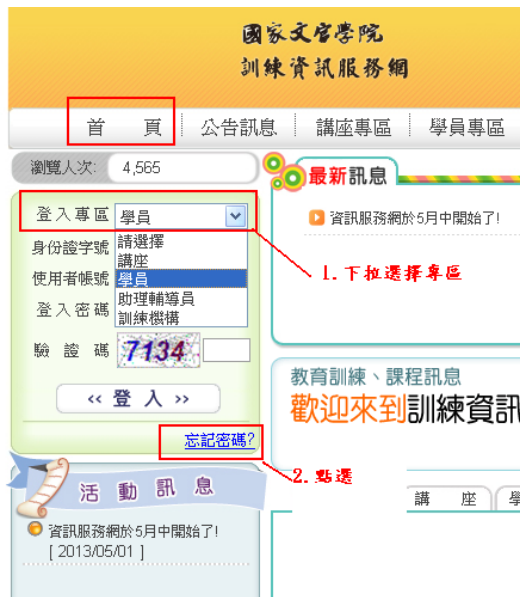
- 1、首頁－登入專區下拉選擇【學員】輸入資料後登入。

2、或在【學員專區】輸入資料後登入。

#### (六) 其他注意事項：

- 1、請至【個人資料修改】確定您的 Email 資料是正確，此為未來忘記密碼時之收件信箱。
- 2、如為首次登入，請至【變更密碼】變更您的預設密碼，以確保安全。
- 3、忘記密碼
  - (1) 請於首頁（下拉選擇擬登入之專區，例：學員）或至各專區之登入畫面（例：學員專區），點選【忘記密碼？】。
  - (2) 輸入相關資料後按【確定送出】。
  - (3) 系統會自動將您的資料寄送至原留存的 Email 信箱。





4、學員開通帳號 2 小時後，才可登入《國家文官學院 APP》。



### 三、使用行動裝置進行學員資料卡填寫方式介紹

本 APP 係提供國家文官學院受訓學員使用。使用前，學員於收到調訓公函後，依函文說明，進入《訓練資訊服務網》<https://tis.nacs.gov.tw>，辦理【首次登入】作業開通帳號，並於帳號開通後 2 小時，才能使用開通帳號登入 APP。

(一) 請下載安裝國家文官學院培訓 APP 填寫，安裝方式如下。

#### 1、Google Android 版



- (1) Android 用戶請至 Google play 下載。
- (2) 透過關鍵字『國家文官學院』或掃描下圖 QR CODE 來搜尋 App。
- (3) 搜尋到『國家文官學院』App 後，點擊即可開始安裝，安裝完成後即可於手機看到 App。

#### 2、Apple ios 版



- 1.iOS 用戶請至 App store 下載。
- 2.以關鍵字『國家文官學院』或掃描下圖 QR CODE 來搜尋 App。
- 3.搜尋到『國家文官學院』App 後，點擊即可開始安裝，安裝完成後即可於手機看到 App。

#### 3、透過 QR CODE 掃描安裝



(二) 登入帳號密碼、操作步驟與訓練資訊服務網(<https://tis.nacs.gov.tw>) 同。

## 參、110 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練因應疫情居家線上學習課程一覽表

| 單元                            | 科目名稱              | 時數           | 備註   |
|-------------------------------|-------------------|--------------|--|
| <b>【一】<br/>國家重要政策<br/>與議題</b> | 人權議題與發展－人權與國際公約   | 2            | 1.本單元為非同步數位課程。<br>2.「智慧國家與綠能矽島」對應數位課程名稱為「邁向智慧國家」、「我國能源政策」(各 1 小時)。<br>3.「幸福家園－環境倫理與永續發展」對應數位課程名稱為「環境變遷之挑戰與因應」。 |
|                               | 人權議題與發展－性別主流化     | 2            |  |
|                               | 智慧國家與綠能矽島         | 2            |  |
|                               | 公義社會－國民法官制度       | 2            |  |
|                               | 幸福家園－環境倫理與永續發展    | 2            |  |
|                               | 文化臺灣－族群和諧與文化多元發展  | 2            |  |
|                               | 文化臺灣－臺灣經緯與國家發展    | 2            |  |
| <b>小 計</b>                    | <b>14 小時</b>      |              |  |
| <b>【二】<br/>行政知能<br/>與實務</b>   | 創意思考與創新           | 3            | 非同步數位課程。   |
|                               | 方案規劃              | 9            | 非同步數位課程 5 小時及直播課程 4 小時。  |
|                               | 簡報製作實務            | 2            | 非同步數位課程。   |
|                               | 公務溝通與宣導           | 2            | 非同步數位課程。   |
|                               | 危機處理              | 6            | 非同步數位課程 4 小時及直播課程 2 小時。  |
|                               | 績效管理與應用           | 3            | 非同步數位課程。   |
|                               | 團隊經營與協力           | 2            | 非同步數位課程。   |
| <b>小 計</b>                    | <b>27 小時</b>      |              |  |
| <b>【三】<br/>公務相關法規與<br/>實務</b> | 行政程序法與案例解析        | 12           | 非同步數位課程 9 小時及直播課程 3 小時。  |
|                               | 政府資訊公開法與案例解析      | 3            | 非同步數位課程。   |
|                               | 刑法瀆職罪與貪污治罪條例及案例解析 | 4            | 非同步數位課程。   |
|                               | 公務人員保障制度與案例解析     | 2            | 非同步數位課程。   |
|                               | <b>小計</b>         | <b>21 小時</b> |  |

| 單元                   | 科目名稱           | 時數    | 備註   |
|----------------------|----------------|-------|--|
| 【四】<br>政府治理<br>與國家發展 | 公務實用英語         | 3     | 1.非同步數位課程。<br>2.「公務實用英語(基礎篇)」對應數位課程名稱為公務實用英語(基礎篇)－政府體制介紹、我國國情介紹、機關/職務介紹(各1小時)。<br>3.「智慧政府與數位服務(基礎篇)」對應數位課程名稱為智慧政府與數位服務(基礎篇)－基礎篇一、基礎篇二(各1小時)。 |
|                      | 公務實用英語(基礎篇)    | 3     |  |
|                      | 智慧政府與數位服務      | 2     |  |
|                      | 智慧政府與數位服務(基礎篇) | 2     |  |
|                      | 小計             | 10小時  |  |
| 【五】<br>課程成績評量        | 專題研討實務－政策分析工具  | 1     | 非同步數位課程。   |
|                      | 專題研討           | 3     | 1.課程排定2次系統操作演練(計2小時)。<br>2.直播課程，進行線上個人報告答詢。  |
|                      | 測驗             | 4     |  |
|                      | 小計             | 8小時   |  |
| 【五】<br>課務輔導<br>與綜合活動 | 開訓             | 1     | 直播課程   |
|                      | 訓練法規與實務        | 1     | 非同步數位課程。   |
|                      | 班務輔導           | 4     | 直播課程。  |
|                      | 自主學習           | 34    | 包含報到與系統登入測試1小時、因應線上測驗準備進行2次系統操作演練(計2小時)。   |
|                      | 小計             | 40小時  |  |
| 總計                   |                | 120小時 |  |

備註：

- 一、「非同步數位課程」請至「e等公務園+學習平臺」(<https://elearn.hrd.gov.tw>)以「我的e政府」或「人事服務網eCPA」帳號登入後至「文官e學苑」加盟專區(<https://ecollege.elearn.hrd.gov.tw/>)選擇「110年委升薦(員升高員)訓練組裝課程」，並於各梯次結訓日夜間12時前完成學習。
- 二、「直播課程」以Webex系統進行，請依通知指定日期、時間及虛擬教室網址，上線參與課程，並由輔導員進行線上點名。

## 肆、110 年度交通事業人員員級晉升高員級資位訓練因應疫情居家線上學習課程一覽表

| 單元                            | 科目名稱              | 時數           | 備註   |
|-------------------------------|-------------------|--------------|--|
| <b>【一】<br/>國家重要政策<br/>與議題</b> | 人權議題與發展－人權與國際公約   | 2            | 1.本單元為非同步數位課程。<br>2.「智慧國家與綠能矽島」對應數位課程名稱為「邁向智慧國家」、「我國能源政策」(各 1 小時)。<br>3.「幸福家園－環境倫理與永續發展」對應數位課程名稱為「環境變遷之挑戰與因應」。 |
|                               | 人權議題與發展－性別主流化     | 2            |  |
|                               | 智慧國家與綠能矽島         | 2            |  |
|                               | 公義社會－國民法官制度       | 2            |  |
|                               | 幸福家園－環境倫理與永續發展    | 2            |  |
|                               | 文化臺灣－族群和諧與文化多元發展  | 2            |  |
|                               | 文化臺灣－臺灣經緯與國家發展    | 2            |  |
| <b>小 計</b>                    | <b>14 小時</b>      |              |  |
| <b>【二】<br/>行政知能<br/>與實務</b>   | 創意思考與創新           | 3            | 非同步數位課程。   |
|                               | 方案規劃              | 9            | 非同步數位課程 5 小時及直播課程 4 小時。  |
|                               | 簡報製作實務            | 2            | 非同步數位課程。   |
|                               | 公務溝通與宣導           | 2            | 非同步數位課程。   |
|                               | 績效管理與應用           | 3            | 非同步數位課程。   |
|                               | 危機處理              | 6            | 非同步數位課程 4 小時及直播課程 2 小時。  |
|                               | 團隊經營與協力           | 2            | 非同步數位課程。   |
| <b>小 計</b>                    | <b>27 小時</b>      |              |  |
| <b>【三】<br/>公務相關法規與<br/>實務</b> | 行政程序法與案例解析        | 12           | 非同步數位課程 9 小時及直播課程 3 小時。  |
|                               | 政府資訊公開法與案例解析      | 3            | 非同步數位課程。   |
|                               | 刑法瀆職罪與貪污治罪條例及案例解析 | 4            | 非同步數位課程。   |
|                               | 公務人員保障制度與案例解析     | 2            | 非同步數位課程。   |
|                               | <b>小計</b>         | <b>21 小時</b> |  |

| 單元                   | 科目名稱           | 時數    | 備註   |
|----------------------|----------------|-------|--|
| 【四】<br>政府治理<br>與國家發展 | 交通事業人員實用英語     | 3     | 1.非同步數位課程。<br>2.「公務實用英語(基礎篇)」對應數位課程名稱為公務實用英語(基礎篇)－政府體制介紹、我國國情介紹、機關/職務介紹(各1小時)。<br>3.「智慧政府與數位服務(基礎篇)」對應數位課程名稱為智慧政府與數位服務(基礎篇)－基礎篇一、基礎篇二(各1小時)。 |
|                      | 公務實用英語(基礎篇)    | 3     |  |
|                      | 智慧政府與數位服務      | 2     |  |
|                      | 智慧政府與數位服務(基礎篇) | 2     |  |
|                      | 小計             | 10小時  |  |
| 【五】<br>課程成績評量        | 專題研討實務－政策分析工具  | 1     | 非同步數位課程。   |
|                      | 專題研討           | 3     | 1.課程排定2次系統操作演練(計2小時)。<br>2.直播課程，進行線上個人報告答詢。  |
|                      | 測驗             | 4     |  |
|                      | 小計             | 8小時   |  |
| 【五】<br>課務輔導<br>與綜合活動 | 開訓             | 1     | 直播課程   |
|                      | 訓練法規與實務        | 1     | 非同步數位課程。   |
|                      | 班務輔導           | 4     | 直播課程。  |
|                      | 自主學習           | 34    | 包含報到與系統登入測試1小時、因應線上測驗準備進行2次系統操作演練(計2小時)。   |
|                      | 小計             | 40小時  |  |
| 總計                   |                | 120小時 |  |

備註：

- 一、「非同步數位課程」請至「e等公務園+學習平臺」(<https://elearn.hrd.gov.tw>)以「我的e政府」或「人事服務網eCPA」帳號登入後至「文官e學苑」加盟專區(<https://ecollege.elearn.hrd.gov.tw/>)選擇「110年委升薦(員升高員)訓練組裝課程」，並於各梯次結訓日夜間12時前完成學習。
- 二、「直播課程」以Webex系統進行，請依通知指定日期、時間及虛擬教室網址，上線參與課程，並由輔導員進行線上點名。

## 伍、直播課程操作手冊



### 參與課程者

|                |
|----------------|
| 請安裝Webex桌面應用程式 |
| 您不用註冊任何帳號      |
| 您會收到課程邀請通知     |
| 課程時間到，進入教室     |

國家文官學院

The image is a dark blue slide titled '參與課程者'. It features a list of four items, each with a colored square to its left: a pink square for '請安裝Webex桌面應用程式', an orange square for '您不用註冊任何帳號', a green square for '您會收到課程邀請通知', and a blue square for '課程時間到，進入教室'. To the right of the list is an illustration of two customer service representatives wearing headsets; the male representative is on the left and the female representative is on the right, giving a thumbs up. In the bottom right corner, there is the NACS logo and the text '國家文官學院'.



# 您一定要知道



本手冊部分說明會與使用者下載之軟體版本而有差異，但不影響參與課程所需之基本功能。

 國家文官學院

 國家文官學院

# 您一定要會



1. 進入教室
2. 變更名稱
3. 聊天功能
4. 開啟/關閉麥克風
5. 開啟/關閉視訊
6. 舉手/放下手

 國家文官學院

 國家文官學院



## 建議



- 01 電腦版功能較完整 (手機版、網頁版有些功能無法使用)
- 02 有線網路比無線網路穩定
- 03 進入教室前，輸入正確姓名以供辨識 (會議室內無法改名)
- 04 課程進行中保持靜音，要發言時才開啟麥克風
- 05 課程中如有問題，請運用舉手或聊天功能進行提問
- 06 全程配戴耳機、麥克風 (避免回音)

## 目錄





# 如何 進入教室

運用桌面應用程式

## 方法一

打開「課程通知信」  
加入教室



透過網頁安裝桌面應用程式

## Step1 打開課程通知信



1 課程時間到，開啟通知信

2 點按【加入會議】或【從會議鏈結加入】，無須輸入密碼。



國家文哲學院

9

## Step2 進行 Webex.exe 安裝 (第一次使用才需要安裝)



1 第一次參加課程，請按【立即下載】webex.exe軟體。

2 於視窗左下角，點按webex.exe進行軟體安裝。

3 軟體安裝中。



4 安裝完成，畫面會直接進入參加者資訊輸入畫面 (如下頁)。



國家文哲學院

10

## Step3 輸入您的資訊 (姓名)



**1** 進入教室前，請先輸入您的正確名稱以供辨識。

**學員：班級+學號+姓名**

★進入教室後將無法修改，請記得填寫正確的名稱。

**2** 輸入您的資訊後，請按【下一步】

★無需用帳號登入。

若使用個人帳號登入，務必確認顯示名稱是否為可供辨識的正確名稱。



## Step4 確認收音設備，點按加入教室



進入教室前，請先確認以下幾件事情

**1** 確認顯示名稱是否正確，如需更正，請點按【筆】圖示進行修改

**2** 確認音訊：使用電腦音訊

**3** 確認麥克風、相機是否開啟

**4** 可先測試喇叭和麥克風

**5** 完成確認，點按【加入會議】



## Step5 成功進入教室



1 出現下方工具列，代表您已經順利進入教室

2 若參加者有開啟視訊，您便可以看到參加者的視訊影像

其他操作功能，請參考後續介紹

[返回目錄](#)



國家文官學院

13

## 方法二

使用Webex桌面應用程式  
加入會議



已安裝桌面應用程式者

## Step1 進行 Webex.exe 安裝 (第一次使用才需要安裝)



1 <https://www.webex.com/zh-tw/downloads.html>  
下載webex.exe，進行軟體安裝。



2 完成安裝後，即可於桌面看到「Webex」捷徑。



## Step2 開啟桌面應用程式



請按【加入會議】進入

★無需使用帳號登入。

若使用個人帳號登入，務必確認顯示名稱是否為可供辨識的正確名稱。





## Step3 輸入會議號及您的姓名與電子郵件

**1** 會議號及鏈結由國家文官學院以電子郵件提供。參加者取得後，直接在【加入會議】輸入會議號（需密碼）或鏈結。

**2** 進入教室前，請輸入您的正確名稱以供辨識。  
學員：班級 + 學號 + 姓名  
★進入會議室後無法再更名，請記得填寫正確。

**3** 按下【下一步】進入準備畫面



## Step4 確認收音設備，點按加入教室



進入教室前，請先確認以下幾件事情

**1** 確認顯示名稱是否正確，如需更正，請點按【筆】圖示進行修改

**2** 確認音訊：使用電腦音訊

**3** 確認麥克風、相機是否開啟

**4** 可先測試喇叭和麥克風

**5** 完成確認，點按【加入會議】





## Step5 成功進入教室



1 出現下方工具列，代表您已經順利進入教室

2 若參加者有開啟視訊，您便可以看到參加者的視訊影像

其他操作功能，請參考後續介紹

[返回目錄](#)



國家文官學院

19



## 介面介紹



國家文官學院

## 介面介紹



## 下方工具列





# 喇叭、麥克風 攝影機 測試

## 喇叭、麥克風、攝影機測試

### 使用時機

進入教室後，若需調整麥克風、喇叭音量及視訊畫面，直接在虛擬教室進行，不需退出教室。

點按「音訊和視訊」功能喇叭和麥克風設定，即可進行喇叭、麥克風、攝影機等測試



攝影機設定內可以調整  
1.前鏡、後鏡  
2.鏡像  
3.虛擬背景

返回目錄



# 如何改名

進入教室時，請先確認名稱是否輸入正確，因進入後就無法在教室進行修改顯示名稱的動作了！

## 如何改名 未註冊帳號進入教室者 (桌面程式)



加入會議

歡迎使用 Webex。很高興遇見您。

工作電子郵件地址

會議號、鏈結或視訊位址

1 加入會議

2 123456 輸入會議號/鏈結

3 測試者 輸入正確名稱  
AXS@nacs.gov.tw 輸入電子郵件

4 下一步

### 使用時機

進入教室後，發現個人班級、座號或姓名資訊錯誤時，為避免教室助教將您列為未出席者，請務必退出教室重新加入。

- ❑ 若您已經進入教室，才需要改名，**必須先離開教室，改名後再重新進入。**
- ❑ 重新進入教室之操作步驟如左圖。

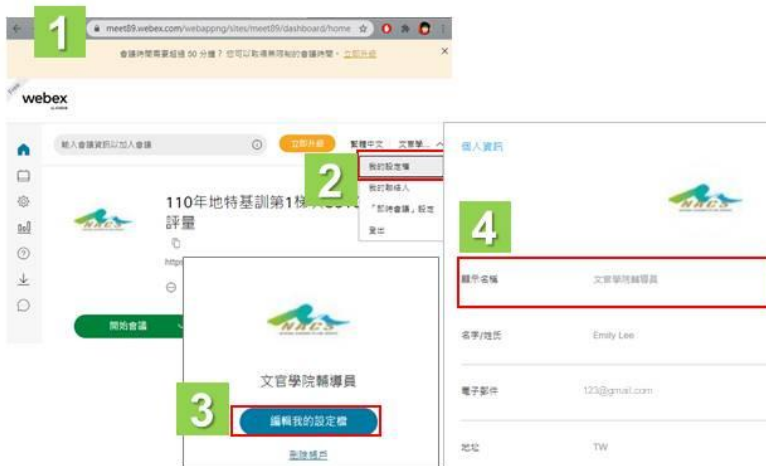
## 如何改名已註冊帳號進入教室者 (桌面程式)



課程進行中，應先退出教室，更正名稱後，運用鏈結或會議號重新進入教室。

1. 開啟Webex 桌面程式進入管理後台
2. 點擊左上角圓形用戶頭像
3. 點擊「編輯設定檔」
4. 修改「顯示名稱」後儲存

## 如何改名已註冊帳號進入教室者 (Webex網頁登入)



課程進行中，應先退出教室，待更正後，重新運用鏈結或會議號再次加入教室。

1. Webex網頁登錄，進入網頁管理後台
2. 點擊右上角「顯示名稱」並點擊「我的設定檔」
3. 點擊「編輯我的設定檔」
4. 點擊「顯示名稱」進行修改

返回目錄





# 如何舉手

課程進行時，運用此功能輔助提問  
講座及參加者均可檢視您的舉手

## 一定要會舉手功能

### 使用時機

課程進行中，對講座授課內容有疑問或開放問答時，就可以舉手了！



[返回目錄](#)



# 如何聊天

參加者可對【所有人】或【特定參加者】進行聊天

## 一定要會聊天功能



### 使用時機

課程進行中，除於講座開放「文字提問」外，也可與特定參加者進行文字訊息溝通，**ex:**單獨對講座進行提問，或向課程助教表達課程相關意見等。

1. 開啟聊天面板
2. 選擇聊天對象
3. 輸入文字後按下 Enter 即可

[返回目錄](#)





# 釘選視訊

## 釘選視訊



### 使用時機

課程進行中，依個人觀看習慣選定釘選如授課講座或其他參加者。



[返回目錄](#)



# 檢視設定

**方格檢視：**  
每位參加者以方格方式呈現

**堆疊檢視（目前發言人和縮圖視訊檢視）：**  
主要以發言人呈現視訊，其他參加者視訊排列於上方

**並排檢視（目前發言人和縮圖視訊檢視）：**  
主要以發言人呈現視訊，其他參加者視訊排列於右方

## 檢視設定（方格）

### 使用時機

依個人習慣選擇喜愛版面，預設版面為「方格檢視」可一次看到較多參加者畫面。



## 檢視設定 (堆疊)

### 使用時機

堆疊和並排都是以「發言人」為主畫面呈現，其他參加者顯示於上方或右方。

目前發言人和縮圖視訊檢視：主要以發言人呈現視訊，其他參加者視訊排列於上方

建議勾選【顯示所有名稱】

## 檢視設定 (並排)

目前發言人和縮圖視訊檢視：主要以發言人呈現視訊，其他參加者視訊排列於右方

建議勾選【顯示所有名稱】

[返回目錄](#)



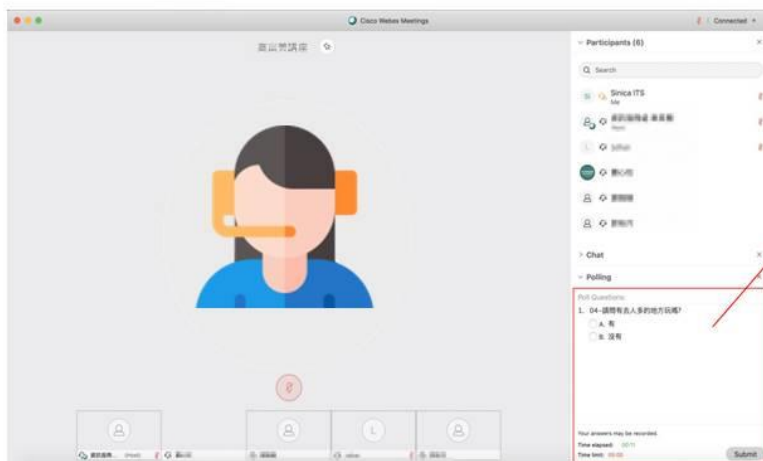
# 如何投票

## 如何投票

### 使用時機

通常是講座透過問卷與參加者進行互動或意見調查時使用。

當主講者開啟問卷調查時，你的視窗右下角就會出現投票選項



### Poll Questions:

1. 04-請問有去人多的地方玩嗎?

- A. 有
- B. 沒有

Your answers may be recorded.

Time elapsed: 00:11

Time limit: 05:00

Submit

[返回目錄](#)

# THANKS<sup>+</sup>



# 陸、委升薦（員升高員）訓練非同步數位學習課程說明

## 一、學習步驟

### 步驟一：登入「e 等公務園+學習平臺」

至「e 等公務園+學習平臺」(<https://elearn.hrd.gov.tw/>)使用「我的 E 政府」或「ECPA 人事服務網」帳號登入。

若無「我的 E 政府」或「ECPA 人事服務網」帳號，請申請「我的 E 政府」後再登入。

### 步驟二：報名課程

登入後請至

「110 年委升薦(員升高員)訓練組裝課程」<https://elearn.hrd.gov.tw/info/10023423>，點選「整批選課」即可完成報名。

**※若已收到調訓函仍無法選課，登入後顯示「身分不符」，請來電國家文官學院洽詢 02-2653-1653，[eservice@nacs.gov.tw](mailto:eservice@nacs.gov.tw)**

### 步驟三：開始上課

完成報名後至「個人專區」→「我的課程」→「組裝課程」，選擇「110 年委升薦（員升高員）訓練組裝課程」後，至「課程資訊」依指定課程名稱按「上課去」，即可進入學習環境。（選讀課程須達到規定時間，並完成測驗、填寫問卷方能取得學習時數）

### 查詢學習履歷：

請至「個人專區」功能之「學習紀錄」，查詢個人學習紀錄，瞭解課程完成狀態。

**※「e 等公務園+學習平臺」操作請參考該網站「常見問題」，如仍有疑問，請利用 email: [e-learning@hrd.gov.tw](mailto:e-learning@hrd.gov.tw) 或於上班時間電話洽詢 02-6608-0898。**

## 二、「我的 E 政府」會員申請步驟

1. 進入我的 E 政府入口網 (<https://www.gov.tw/>)，點選最下方「GSP 會員中心」>「加入會員」。
2. 「加入會員」可選擇：
  - (1) 「申請公務帳號」：已是公務人員者，申請公務帳號。
  - (2) 「申請一般會員」：無法申請公務帳號者，申請【一般會員】。
3. 填寫「會員註冊頁」資料(「\*」號為必填欄位、**身分證必填**)。

**※申請【一般會員】者請勾選【我願意提供更多個人資料以得到更多電子化政府個人化服務】填寫身分證**
4. 會員註冊成功後，請至註冊時填寫的電子信箱收信，依信件內容指示，點擊連結啟動帳號。
5. 「申請公務帳號」：帳號啟動並登入完成後，請點擊信件中申請公務帳號之連結做申請。
6. 其他說明請參考「我的 E 政府常見問題」：  
<https://www.gsp.gov.tw/egov/faq/FAQ.html>

**※「我的 E 政府」會員申請請參考網站「常見問題」，如仍有疑問，請利用 email: [egov@service.gov.tw](mailto:egov@service.gov.tw) 或於上班時間電話洽詢 02-2192-7111。**



### 三、常見 QA

Q1. 組裝課程看不到「整批選課」按鈕，顯示「身分不符」？

A1. 若您使用「我的 E 政府」註冊，**身分證字號**欄位必須填寫始可選課。請至「我的 E 政府」<https://www.cp.gov.tw/portal/person/initial/MemberCenter.aspx>，登入後，至【個人資料維護】填寫身分證字號。

The screenshot shows the 'My E-Government' (我的E政府) website interface. The top navigation bar includes the logo and the URL 'www.gov.tw'. Below the navigation bar, there are two main sections: '會員資料管理' (Member Information Management) and '會員資料維護' (Member Information Maintenance). The '會員資料管理' section has a sidebar with several options, including '個人資料查詢', '個人資料維護', '密碼維護', '憑證驗證/匯入', '刪除帳號', '申請公務帳號', '管理外部帳號', and '管理兩步驟驗證'. The '個人資料維護' option is highlighted with a red box. The '會員資料維護' section is the main content area, titled '首頁 > 個人資料維護'. It contains a form for updating member information, divided into '帳號資訊' (Account Information) and '個人資料' (Personal Information). The '個人資料' section includes fields for '中文姓名', '英文姓名', '電子信箱', '確認電子信箱', '暱稱', '認證狀態', '@ 生日', '@ 身分證/外來人口統一證號', '@ 性別', '@ 通訊地址', and '@ 聯絡電話'. The '@ 身分證/外來人口統一證號' field is circled in red. The form also includes a '密碼提示問題' (Password Hint Question) dropdown menu.

Q2. 該如何查詢我的課程已完成？

A2. 請登入至「e 等公務園+學習平臺」<https://elearn.hrd.gov.tw> 上方【個人專區】>【學習紀錄】>圈選【組裝課程】>點選放大鏡圖案搜尋，配合數位課程對應表，瞭解課程完成狀態。通過狀態顯示**已通過**表示課程已完成。

的學習歷程

※終身學習時數上傳成功僅代表資料已上傳，並不代表已取得認證時數，尚需由終身學習入口網站排程入檔，作業時間約3天，請於上傳成功3天後至「終身學習入口網站」查詢。

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| ▶ 這是您第1,117次進入這裡  | ▶ 上次進入時間是：2021-03-29 17:18:27 |
| ▶ 上次來自於：...   | ▶ 今年已取得的認證時數：0.0小時            |
| ▶ 未完成課程數：18   | ▶ 待填問卷數：18                    |
| ▶ 待完成測驗數：18   | ▶ 待繳作業數：0                     |
| ▶ 在線上/總學習夥伴：0/0   | ▶ 未讀文章數：0                     |
| ▶ 終身學習時數最後上傳時間：2020-10-31 07:25:41 <a href="#">上傳成功</a> |                               |
| ▶ 環境教育時數最後上傳時間：2019-04-20 00:21:32 <a href="#">上傳成功</a> |                               |
| ▶ 教師研習時數最後上傳時間：--                                       |                               |

列印證書

110年度  課程列表  組裝課程

- 1、完成【通過條件】欄位中的所有項目（例如：完成閱讀時數、測驗、問卷），課程即可通過認證。
- 2、【通過狀態】欄位，若顯示「已通過」，即表示此課程已通過認證。
- 3、「當日」通過的課程，系統會於隔日自動判斷身分及課程，上傳時數，通常需3個工作天。

**Q3. 非同步數位學習課程名稱為何？怎麼搜尋不到「智慧國家與綠能矽島」及「幸福家園—環境倫理與永續發展」課程？**

**A3. 「智慧國家與綠能矽島」及「幸福家園—環境倫理與永續發展」為課程配當表之名稱，非數位課程名稱，請依課程對應表選讀數位課程。**

**請勿以搜尋方式選讀課程，務必至【110年委升薦（員升高員）訓練組裝課程】，點選【整批選課】開始上課。**

**Q4. 我已完成課程，但輔導員說我尚未完成課程？**

**A4. 請確認下列事項皆已完成：**

1. 課程閱讀時間達認證時數一半以上、評量區的測驗及問卷皆已完成。



2. 已至【110年委升薦（員升高員）訓練組裝課程】  
<https://elearn.hrd.gov.tw/info/10023423>，點選【整批選課】。
3. 若看不到「整批選課」按鈕，顯示「身分不符」時表示註冊時未填身分證字號，詳細說明請見 Q1。

#### Q5. 諮詢服務窗口：

1. e 等公務園帳號密碼及操作問題：02-6608-0898，  
e-learning@hrd.gov.tw
2. 我的 E 政府無法登入問題：02-2192-7111，  
egov@service.gov.tw
3. 其他資訊系統操作問題，請洽國家文官學院：02-2653-1653，  
eservice@nacs.gov.tw

## 柒、訓練課程成績評量項目說明

### 因應疫情調整 110 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練 及交通事業人員員級晉升高員級資位訓練

#### 課程成績評量項目說明

民國 110 年 8 月 2 日保訓會公評字第 1102260126 號函訂定

#### 壹、成績評量項目及所占訓練成績總分百分比

| 評量項目及配分          |               |               |          | 占訓練成績<br>總分百分比 |
|------------------|---------------|---------------|----------|----------------|
| 生活管理、團體紀律及活動表現成績 |               |               |          | 10%            |
| 課程成績<br>(90%)    | 專題研討<br>(30%) | 報告成績<br>(80分) | 書面報告     | 24%            |
|                  |               | 答詢成績<br>(20分) | 線上答詢表現   | 6%             |
|                  | 測驗成績<br>(60%) | 紙筆測驗          | 簡答型實務寫作題 | 24%            |
|                  |               |               | 實務寫作題    | 36%            |

#### 貳、成績評量項目說明

本項訓練課程成績考核項目包括專題研討及測驗成績。

##### 一、專題研討

專題研討成績包括個人之報告成績（書面報告）與答詢成績（線上答詢表現）。

##### （一）書面報告題目：

- 1、研討類別：包含「危機事件之預防與處理」、「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）之宣導與執行」、「運用創新觀念提升執行效能」及「因

應公共問題之解決作法」，共 7 大研討類別。同一班受訓人員之「研討類別」可重複，研討題目及案例則以不得重複為原則。

- 2、自訂題目：擇訂題目時，請先詳閱「專題研討」題目訂定說明（如附件 1），瞭解 7 大研討類別之內涵，再自行訂定 1 個符合該類別之公務案例（不得與教材案例雷同）為書面報告題目。例如針對「特定政策（活動）之宣導與執行」類別，可自訂題目為「○○區公所推動『家戶垃圾減量』政策之宣導與作法」。

（二）書面報告體例格式：

- 1、書面報告應含封面、本文及參考書目。
- 2、本文以包含現況分析、問題檢討、解決建議等 3 大段落為原則（可依實際狀況調整及增刪）。如有引用資料者，應註明資料來源，並列出參考書目。報告本文字數以 3,000 字為原則（報告封面格式與報告體例如附件 2、3）。

- （三）書面報告繳交日期：於訓期第三週星期一中午 12 時以前，以 pdf 格式上傳至國家文官學院（以下簡稱文官學院）訓練資訊服務網（以下簡稱 TIS），並以 1 個檔案為限。為避免系統當機或遭遇突發狀況，建議受訓人員於報告完成後，儘早上傳。逾期未交者，專題研討成績以 0 分計算。

（四）線上答詢：

- 1、辦理日期：視各班通訊設備及評分講座時間，於訓期第三週星期四至星期五間彈性安排。
- 2、評分講座：以公務界及學術界各 1 位為原則。
- 3、進行方式：由 2 位評分講座、輔導員及受訓人員共同運用視訊方式辦理。評分講座將針對報告之特定段落內容、見解等，提出問題，並由受訓人員回答。

- 4、答詢時間：評分講座提問及受訓人員口頭回答以 5 分鐘為原則（受訓人員答詢順序由各班自行安排），評分講座提問至多 2 分鐘，受訓人員口頭回答至多 3 分鐘，由輔導員提醒時間。
- 5、其他事項：線上答詢時，將全程進行側錄。受訓人員應於排定時間參與線上答詢，倘遇不可歸責受訓人員之事由，如個別性系統問題無法即時排除等，各班得視實際情形，改採電話、電郵或其他適宜措施進行補測。另訓期中文官學院應安排 2 次受訓人員線上測試。

## 二、紙筆測驗

(一) 範圍（紙筆測驗科目一覽表如附件 4）：

- 1、以課程配當表「行政知能與實務」及「公務相關法規與實務」課程為範圍。
- 2、測驗內容以書面教材為主。

(二) 測驗題型、題數及占訓練成績總分百分比：實務寫作題 3 題，第 1 題為簡答型實務寫作題，占 24%，下分 3 小題，分別自行政程序法與案例解析（12%）、政府資訊公開法與案例解析（6%）及刑法瀆職罪與貪污治罪條例及案例解析（6%）考科中命題；第 2 題為方案規劃，占 18%；第 3 題為危機處理，占 18%，試題範例如附件 5，受訓人員應全部作答。實務寫作題閱卷採平行兩閱方式辦理。

(三) 測驗時間：2 小時 20 分鐘。

(四) 實施方式：以受訓人員至文官學院公告之測驗試區及試場，採紙筆作答方式進行測驗（以下簡稱實體測驗）為原則。惟為利臨時特殊狀況而採線上測驗之準備，訓期中文官學院仍應安排 2 次受訓人員線上測驗之測試，並於訓期第一週提供受訓人員線上測驗作答方式變更之申請。

1、實體測驗：



(1) 測驗日期：

- ①若訓期第一週依中央流行疫情指揮中心所定之疫情警戒標準為第二級（含）以下，採實體測驗方式，於訓期第四週星期三下午舉行。
- ②若測驗前發生臨時特殊狀況（例如：疫情警戒標準突提升至第三級，或警戒標準為第二級但某區域有特殊感染事件），則由實體測驗方式改採線上測驗方式，於訓期第四週星期五下午舉行。

(2) 測驗地點：文官學院公告之測驗試區及試場。

(3) 測驗日程：

| 測驗項目 | 時間          |    |
|------|-------------|----|
| 紙筆測驗 | 13：30~14：00 | 預備 |
|      | 14：00~16：20 | 測驗 |

- (4) 採開書測驗：受訓人員以攜帶紙本教材為限，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。倘受訓人員答題僅抄寫教材內容、無論述己見，分數將偏低。

2、線上測驗：

- (1) 測驗日期：若訓期第一週依中央流行疫情指揮中心所定之疫情警戒標準為第三級（含）以上（或警戒標準為第二級但某區域有特殊感染事件等），採線上測驗方式，於訓期第四週星期三下午舉行。

(2) 測驗地點及設備：

- ①得選擇居家或辦公地點等網路連線品質佳的地點。
- ②受訓人員參加測驗需自備電腦（筆記型電腦或桌上型電腦）、視訊鏡頭、喇叭或耳機及麥克風等設備，倘受訓人員無視訊鏡頭，亦可以手機或其他行動裝置連線視訊。

(3) 測驗日程：

| 測驗項目 | 時間          |    |
|------|-------------|----|
| 紙筆測驗 | 13：30~14：00 | 預備 |
|      | 14：00~16：20 | 測驗 |

- (4) 採開書測驗：受訓人員以攜帶教材為限，測驗過程不得有上網瀏覽網頁之行為。倘受訓人員答題僅抄寫教材內容、無論述己見，分數將偏低。
- (5) 作答方式：以電腦繕打方式作答，倘有困難，而須使用書寫方式作答者，應於訓期第一週，填具線上測驗作答方式變更申請表（如附件 6），向文官學院提出申請。
- (6) 試題下載：請受訓人員於測驗開始前 10 分鐘（即下午 1 時 50 分），於 TIS 下載試題。經監場人員統一宣布測驗開始後，受訓人員方得開始作答；宣布測驗開始前，受訓人員得閱覽試題。
- (7) 測驗開始後，受訓人員應關閉虛擬教室麥克風，測驗期間可能會受監場人員處理其他受訓人員問題的聲音打擾作答，請事先將設備音量調到個人可接受程度，如使用手機連線視訊，請開啟勿擾模式。
- (8) 測驗過程中，將全程進行側錄。受訓人員應全程登入虛擬教室、開啟視訊鏡頭並關閉麥克風，不得擅離視訊鏡頭畫面，如有暫離必要，應以文字訊息先告知監場人員，並儘速返回現場。如有疑問，可以文字訊息向監場人員反映。
- (9) 試卷上傳：
- ① 監場人員宣布測驗時間結束後，受訓人員應將作答完畢之試卷上傳至 TIS；試卷檔案為 pdf 格式，檔案大小至多 5MB，並以 1 個檔案為限。另受訓人員須同步將該檔案以電子郵件寄送監場人員。
  - ② 倘受訓人員遇無法上傳 TIS 之特殊情形，請填寫「作答試卷

確認切結書」(附件 7)，併同應上傳之.pdf 試卷檔案同步以電子郵件寄送監場人員。

- ③ 監場人員確認除申請權益維護措施延長測驗時間者外之受訓人員均交完卷後，方得通知渠等統一登出虛擬教室。
- (10) 測驗開始後逾 15 分鐘未上線者(即下午 2 時 15 分後)，不得參加測驗；測驗開始後 45 分鐘內(即下午 2 時 45 分前)不得交卷離線。提早交卷之受訓人員應以文字訊息告知監場人員，已將作答完畢之試卷以.pdf 檔案格式儲存，並上傳至 TIS，另同步將該檔案以電子郵件寄送監場人員，於收到監場人員確認可離線之文字訊息後，方得登出虛擬教室。

## 附件 1

### 「專題研討」題目訂定說明

公務人員保障暨培訓委員會經綜整考量公務人員之工作屬性及其訓練目標，將研討類別分為「危機事件之預防與處理」、「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）之宣導與執行」、「運用創新觀念提升執行效能」及「因應公共問題之解決作法」等 7 大類別。

請各位受訓人員詳閱各類別說明，於 7 大「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，可將研討題目訂為：「以客為尊降低服務櫃台高度—移民署高雄市第一服務站為例」、「總機變專業客服—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。

同一班受訓人員之「研討類別」可重複，研討題目及案例則以不得重複為原則，且不得與教材案例雷同。

## 第 1 類

### 研討類別：危機事件之預防與處理

類別說明：

「天有不測風雲，人有旦夕禍福」，現代政府部門須面對變動劇烈、難以預測的環境狀況。隨著工業的發達、科技的快速進步，以及社會政治情勢的轉變，任何意外、偶發的事件皆可能對機關學校造成莫大的影響。

有鑑於此，各政府部門、學校也應具備危機預防與處理的觀念，以妥善因應與處理各種突發事件。公務部門在面對可能發生的天然災害與各種危機衝突時，除要預防危機發生的機率並進行風險管控之外，更需做好危機應變與復原工作以提升系統韌性 (resilience)。因此，如何提升機關與學校危機預防與處理之意識與能力，是政府提升競爭力的重要課題。

本研討類別希望受訓人員以 1 個政府機關或學校之個案為例，運用課程所學及實務執行經驗，針對下列問題進行研討：

- 一、在本個案中政府機關或學校可能面臨之危機類型為何？
- 二、為有效預防及處理該項危機，您會建議採取何種對策與相關配套作法？為什麼？研擬對策或作法時，又該考慮哪些面向？

## 第 2 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，運用課程所學及實務執行經驗，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 3 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 個政府機關或學校之個案為例，就「對外服務」或「內部管理」擇一面向，運用課程所學及實務執行經驗，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 4 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，運用課程所學及實務執行經驗，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 5 類

### 研討類別：特定政策（活動）之宣導與執行

類別說明：

政府政策是否能達成目標，有效的政策宣導與執行，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與執行個案為例，運用課程所學及實務執行經驗，針對下列問題進行研討：

- 一、為宣導特定政策（活動），應針對社會環境、市場條件、訴求對象，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 6 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，運用課程所學及實務執行經驗，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、上開創新作為應考慮哪些層面？如何研提具體可行的規劃建議與相關配套作法，以有效解決運用創新觀念提升執行效能？

## 第 7 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）或是人口發展之衝擊（例如少子女化所帶來的校舍閒置）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，運用課程所學及實務執行經驗，針對下列問題進行研討：

- 一、在本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？

附件 2

報告封面格式

○○○年（度）○○○○○○○○○○○○○○○○訓練  
「專題研討」報告

（            班）

（類別）

（題目）

報告人：（學號及姓名）

報告日期：中華民國            年            月            日



### 附件 3

報告體例格式

○○○○年（度）○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○訓練

### 專題研討書面報告

※報告本文字數—以 3,000 字為原則

※體例—書面報告應含

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>●封面</li><li>●本文<ul style="list-style-type: none"><li>一、現況分析</li><li>二、問題檢討</li><li>三、解決建議</li></ul></li><li>●參考書目</li></ul> |
|---|

※版面格式

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

附件 4

委任公務人員晉升薦任官等訓練測驗科目一覽表

| 單元                        | 測驗科目 (時數)                 | 測驗題型         |       |
|---------------------------|---------------------------|--------------|-------|
|                           |                           | 簡答型實務<br>寫作題 | 實務寫作題 |
| 行政<br>知能<br>與實<br>務       | 創意思考與創新 (6)               |              |       |
|                           | 方案規劃 (9)                  |              | V     |
|                           | 公務溝通與宣導 (2)               |              |       |
|                           | 危機處理 (6)                  |              | V     |
|                           | 績效管理與應用 (3)               |              |       |
|                           | 團隊經營與協力 (3)               |              |       |
| 公務<br>相關<br>法規<br>與實<br>務 | 行政程序法與案例解析 (9)            | V            |       |
|                           | 政府資訊公開法與案例解<br>析 (3)      | V            |       |
|                           | 刑法瀆職罪與貪污治罪條<br>例及案例解析 (4) | V            |       |
|                           | 公務人員保障制度與案例<br>解析 (2)     |              |       |
| 小計                        |                           | 3            | 2     |

交通事業人員員級晉升高員級資位訓練測驗科目一覽表

| 單元                        | 測驗科目（時數）             | 測驗題型         |       |
|---------------------------|----------------------|--------------|-------|
|                           |                      | 簡答型實務<br>寫作題 | 實務寫作題 |
| 行政<br>知能<br>與<br>實務       | 創意思考與創新（6）           |              |       |
|                           | 方案規劃（9）              |              | V     |
|                           | 公務溝通與宣導（2）           |              |       |
|                           | 危機處理（6）              |              | V     |
|                           | 績效管理與應用（3）           |              |       |
|                           | 團隊經營與協力（3）           |              |       |
| 公務<br>相關<br>法規<br>與<br>實務 | 行政程序法與案例解析（9）        | V            |       |
|                           | 政府資訊公開法與案例解析（3）      | V            |       |
|                           | 刑法瀆職罪與貪污治罪條例及案例解析（4） | V            |       |
|                           | 公務人員保障制度與案例解析（2）     |              |       |
| 小計                        |                      | 3            | 2     |

## 附件 5

# 委任公務人員晉升薦任官等訓練及 交通事業人員員級晉升高員級資位訓練紙筆測驗試題範例

### 一、簡答型實務寫作題

#### 題 目：

負責督導承商之甲公務員發現辦公桌下方有附上承商名片的茶葉禮盒，盒內放有現金新臺幣 5 千元。依上開情境，該茶葉禮盒及現金係違法之賄賂或不正利益，或屬合法之一般社交禮儀饋贈？理由為何？甲公務員應如何處理為妥？

### 二、實務寫作題

#### (一) 情境敘述：

某縣甲鄉素有茶鄉稱號，以種植烏龍茶聞名，除了產茶外，由於該鄉位處山區，擁有許多茶園環繞的步道，也是民眾假日踏青健走的好去處。然而，如同其他觀光地區一樣，在嚴重特殊傳染性肺炎疫情發生後，當地遊客大幅減少，導致茶農、茶行及茶館等周邊產業生計受到嚴重影響。

隨著疫情減緩，為倡導防疫新生活運動，振興該鄉茶產事業，甲鄉鄉長指示該鄉公所經建課以新臺幣 50 萬元預算，舉辦健走活動，邀集鄉民與在地商家共襄盛舉，以吸引觀光客前來，提振其觀光旅遊並推銷當地茶葉、茶餐飲、茶主題旅遊等相關產業之消費。

#### 問 題：

假如您是甲鄉公所經建課本案承辦人，請依上開情境，運用「方案規劃」課程所學，以 6W2H1E 擬具「甲鄉健走與茶產業行銷企劃書」之內容要項。

## (二) 情境敘述：

甲市政府連年舉辦馬拉松路跑活動，一年比一年盛大，今年路跑主題為「悠閒慢活馬拉松」，活動一大特色為賽程沿途有許多稻田彩繪，適合親子共同參加，且活動內容多元精彩，包括農產品促銷展售及地方團體才藝表演等，吸引相當多男女老少報名參與。不料，馬拉松路跑活動當日天氣炎熱，達 38 度高溫，致多名跑者中暑，甚至有 1 名年輕跑者在途中倒下，經送醫搶救後仍不治身亡，引起社會譁然，各家媒體紛紛大肆報導。甲市市長指示體育局即刻進行危機處置。

### 問 題：

假如您是甲市政府體育局本案承辦人，請依上開情境，運用「危機處理」課程所學，說明危機處理的步驟及如何進行危機處理？

附件 6

線上測驗作答方式變更申請表

本人\_\_\_\_\_進行 110 年度第\_\_\_\_梯次委任公務人員  
晉升薦任官等訓練及交通事業人員員級晉升高員級資位訓練紙  
筆測驗線上測驗，擬申請使用書寫方式作答。

此致

國家文官學院

申請人：\_\_\_\_\_（簽章）

國民身分證統一編號：

班別：

學號：

連絡電話：

中 華 民 國 年 月 日

附件 7

作答試卷確認切結書

本人\_\_\_\_\_進行 110 年度第\_\_\_\_梯次委任公務人員  
晉升薦任官等訓練及交通事業人員員級晉升高員級資位訓練紙  
筆測驗線上測驗，因（請依個人狀況就下列項目勾選）

無事先公告之臨時停電、斷電

電腦、電子設備故障

連線故障

其他\_\_\_\_\_

致無法於規定之時間內將作答後之試卷上傳至國家文官學院訓  
練資訊服務網（TIS），遂將試卷檔案以電子郵件方式繳交之，  
所寄出之作答試卷檔案業經本人確認，並同意作答試卷內容係以  
監場人員所接收到之檔案為準。

此致

國家文官學院

立書人：\_\_\_\_\_（簽章）

國民身分證統一編號：

班別：

學號：

連絡電話：

中 華 民 國 年 月 日