

108 年地方特考（三等）

一、德國文官制度近幾年有若干重大變革，請就聯邦制度改革、歐盟化、全球化與財政赤字，分述其發展過程及具體作法。

【擬答】：

德國近來為因應行政革新，兼顧行政革新與勞動保護需求之可能性下，於 2007 年提出「聯邦行政的升級、在職進修與主管人員之發展：行政現代化與再造」，進行了以下的改革：

（一）縮減各級政府職能

除核心職能外，其餘職能分授私部門執行，或採委託方式辦理，減少政府不必要之干預，賦予下級機關或民間企業具有擔負公共管理能力。

（二）民營化措施

近年來，德國郵政、電信、德航等均已改制民營。1997 年又實施「刪減聯邦政府持股比例」加速民營化速度。

（三）簡化法規與簡化行政手續

自 1989 年起即進行法規鬆綁作業，將法令規則分批加速整理簡化，提升法制品質，亦藉以簡化行政程序。

（四）改進公務人力資源管理制度

促使公務員參與「政府改造」運動，引進「全面品質管理」制度，加強公務人力訓練，強化服務措施，人事行政事務確立「績效管理」體制。

（五）訂頒實施「聯邦人事改革法」

1997 年 7 月為改進聯邦公務員制度，政府通過實施「聯邦人事改革法」，其內容強調「績效昇遷制」、「績效待遇制」，健全行政領導權責與人力資源管理，改進績效激勵管理制度。

二、請說明日本國家公務員（一般職）考試的內容與程序。

【擬答】：

日本公務員考試制度，一般可區分為國家（中央）公務員考試與地方公務員考試二種，並分別依據「國家公務員法」及「地方公務員法」辦理；二者之間之差異主要在於辦理及任用機關之不同。目前由中央機關（人試院及其各地方分局）所舉辦之國家公務員考試，可分為第Ⅰ種考試（大學程度）、第Ⅱ種考試（大專程度）及第Ⅲ種考試（高中程度）。有關第Ⅰ種考試其考試情形如下：

（一）考試機關

- 1.依日本國家公務員法之規定，有關國家公務員之考試，按照人事院規則，係由人事院指定機關行之。惟近年來之國家考試，大抵多由人事院及其各地方分局辦理；國家公務員第Ⅰ種考試亦不例外。
- 2.目前由日本中央機關（人事院及其所屬各地方分局）辦理之國家公務員考試為三種，即第Ⅰ種考試（大學程度）、第Ⅱ種考試（大專程度）及第Ⅲ（高中程度）考試。

（二）應考資格

日本公務員錄用考試，對應考資格，一般只有年齡設限之規定，對學歷並不予限制，其理由是考試是測定其能力，而非其學歷。因此，即使無相當學歷者，只要年齡符合規定，亦得報考國家公務員第Ⅰ種考試（年齡限制在 21 歲以上，35 歲未滿）。

（三）考試方式與內容

1.考試方式：

其考試之舉行分為第一試及第二試，第一試及格，始能參加第二試；第一試為筆試，第二試為筆試及口試。

2.考試內容：

- (1)第一試包括教養試驗及專門試驗二項。前者主要在測驗應考人擔任公務員所須具備之一般知識及智能，採多種選擇之測驗題，其命題範圍甚為廣泛。後者主要在測驗專業知能，分為兩部分，第一部分為多重選擇題型式，第二部分則為申論題，目的在評量應考人之專業知識、技術或其他能力。
- (2)至於第二試之筆試，則從政治學、行政學、憲法、社會政策、經濟原論五科中任選三科應試。而除申論題之專業知識測驗外，尚有綜合性考試（或適性考試），藉以考察應考人對執行職務之必要見解與綜合的判斷力及思考力。最後口試部分可分為個別口試與團體討論二種，藉以考評判斷應考人的個性、態度、能力是否適合擔任公職。

(四) 分發任用情形

應考人經上述二試皆及格而計總成績後，即依成績高低擇優錄取，並編列候用名冊，按各省廳職務每出缺一個，即列冊候用五人供約談選用，使各用人機關有適度選擇權，此即所謂「提示制度」，而經錄用者須試用半年後始正式任用。

三、英國政府自 2008 年起推動「顧客服務卓越標準」(Customer Service Excellence Standard)，要求政府官員提供以顧客為焦點(customer-focus)的服務，滿足民眾的需求。請說明此一文官改革方向的內涵與利弊。

【擬答】：

英國首相布朗在 2007 年 8 月就任後，提出「顧客服務卓越標準」(Customer Service Excellence Standard)，要求文官應該更有效率、更卓越、更公平的提供以顧客為主的服務，來符合民眾的期待。「顧客服務卓越標準」要求所有政府官員更有效率、更卓越、更公平的提供以顧客為焦點的服務，以符合民眾需求，而當中所強調的重點也幾乎是與「公民憲章」如出一轍。其改革方向內涵如下：

(一) 文官改革方向的內涵

1. 布萊爾為了改善保守黨時期公共服務凡事過求分工，忽略部門間的橫向聯繫所實施的全觀型治理，因著重部門之間橫向與縱向間的連結關係強化。
2. 再加上公私夥伴協力的政策推行，對於英國公共服務之網絡傳遞體系的維繫，乃有使之更具緊密和流暢性的功能與積極意義。
3. 有關梅傑時期倡導政府待人民如「顧客」的服務意識延續，則對於過去民主制度容易因多數、主流決定所產生之社會暴虐，以及政府人員對人民採取上對下之主僕關係姿態的情形，具修正效果。

(二) 改革方向的利弊

1. 因為企業場域用的「顧客至上」，與民主政治上強調的「以民為主」理念不同之處，即在於前者強調服務者必須兼顧每位既有或潛在顧客的需求，並突破主流與非主流需求或意見的從屬性，而以殊異、多樣、不同的平等態度對待之，且以顧客意見為優先考量。
2. 「顧客服務卓越標準」至少在應然面或理論面上，確已彌補了英國政治制度上長期無法反映少數人民意見甚或完全忽略的缺失。



四、請說明法國國家行政學院成立的背景、功能及馬克宏總統(Emmanuel Macron)企圖廢除國家行政學院的原因。

【擬答】：

法國對於公務員最高之訓練機構即為國家行政學院，其係針對高級公務人員之甄選（考試）與訓練構成完整之考訓合一制度，包含 B 類公務人員升 A 類公務人員及 A 類公務人員之考選與訓練皆由其負責：

（一）成立目的

1. 設置一個專門的機構負責甄選並培育高級文官，使其任職之後，一方面有足夠的能力來承擔其任務，另一方面更對國家及新政權有高度的忠誠，無疑是最便捷而有效的方法。
2. 法國傳統的文官甄選方式，是由各個用人機關自己舉辦考試，但卻也會形成特定團體利益集結與門戶之見，養成本位主義，造成部會間相互合作與協調的困難。國家行政學院的設立，即在利用統一的考試與培訓，打破此種門戶歧見或成見，甄選出同質性相同的一群人，將其分散至各部會中。如此將使得政府政策制定與協調的過程更加順暢，內閣的整合度與同質性也將會更高。
3. 在各別的技术行政領域，法國早有以公立的專門學校甄選，並培訓高級技術官僚的傳統。國家行政學院的設立，就是比照高級技術官僚設置專門養成機構的傳統，以培養高級的一般行政官僚及行政監督人員。

（二）國家行政學院的功能

1. 培育法國國家級與世界級的高級公務員。
2. 短期與長期培育精進法國語之外國公務員。
3. 以跨校、跨行政部門、跨地域或跨國合作等方式，使學生得以接觸實務之公共管理與行政事務。
4. 專門出版發表以行政科學為主的學術文章。
5. 訓練學生熟悉歐洲問題及準備各種考試。

（三）廢除國家行政學院的原因

馬克宏總統上任後，決心將 ENA 廢除作為他社會改革的開始，但單純廢除 ENA 不能完全改善社會不平等，法國的政治體系仍會因為階級差異而越來越像寡頭政治，惟可朝下列改革方向進行：

1. 必須徹底改變法國高層公務人員的招聘規則，應廢除 ENA 畢業生的公職分發系統，讓畢業生經過一番磨練，而不是畢業後就確保直接拿到政府管理職位的鐵飯碗。
2. 確保政府高官招聘能更加多元化，並重新制定一套統一的篩選制度，以保證更公平的公務員招聘。