

類 科：一般行政  
科 目：公共管理概要

### 甲、申論題部分

#### 一、請申論民營化的意涵及民營化實施成功之要件。

##### 擬答

##### (一)民營化的意涵

##### 1.民營化之定義

所謂民營化 ( privatization ) 是指民間部門參與公共服務的生產及輸送的過程。換言之，政府將部分職能業務交由民間部門經營，惟政府仍需擔負財政籌措、業務監督以及績效成敗之責任。

##### 2.民營化之目的

民營化係利用自由市場的「經濟原則」與「效率原則」，企圖改善公共服務的品質。在做法上，針對某些職能業務予以刪減或是終止，藉以縮小政府活動的範圍，希望藉由簽約外包、去國有化來減輕政府的負擔。

##### 3.民營化之特質

- (1)民營化基本上係由「公部門」轉由「私部門」來提供公共服務。
- (2)民營化有不同程度之別，可能是完全民營化，意即政府完全退出市場；也可能是部分民營化，也就是政府仍具有一定程度的支配力量。因此民營化並不完全等同於自由化。因為自由化係指將某一產業開放競爭，而民營化只是將原本由政府壟斷的產業開放允許民間業者經營，並不一定以開放市場為條件。
- (3)民營化意味著政府角色的轉變，從「實際操漿者」轉變為「指揮領航者」。

## (二)民營化實施成功之要件

### 1.健全的市場環境

政府必須確保市場環境的健全，以及充分掌握市場相關訊息，包括合約商之信譽及其過去的績效等。

### 2.明確的遊戲規則

政府的招標與決標程序應具備公平、公正、公開的競爭原則，讓真正有績效、信譽好的廠商能夠進入公共服務體系。

### 3.持續的監督組織

政府必須建立功能性的監督組織，並發展一套客觀的評估標準及回饋系統，以持續監督私部門的活動。

### 4.精確的成本效益

在決定公共服務民營化時，政府官員必須考慮哪一種方式比較符合成本效益，因此成本效益的評估必須準確。

### 5.高度的服務品質

如果政府能夠督促民間提高服務品質，民眾支持該項公共服務的可能性就會大為增加。

### 6.評估相關影響

政府官員必須考慮一項服務之提供，是否會對其他服務產生不利之影響，例如垃圾清運的民營化是否會造成原有清潔工的失業。

### 7.研擬應變措施

政府必須要求廠商研擬緊急應變措施，以免發生意外事件時民間單位無法解決，而需要政府負責善後。

## 二、對政府機關而言，什麼是危機事件？其特質與類型為何？面對危機的公共關係處理原則為何？

### 擬答

#### (一)危機事件的意涵

危機是指組織因內外環境因素所引起的一種對組織生存具有立即且嚴重威脅性的情境或事件，其通常具有以下共同要素：

- 1.危機乃是未曾預料而倉促爆發的一種意外。
- 2.危機會威脅到組織或決策單位之價值或目標。
- 3.在情況急遽轉變之前，可供反應的時間有限。

#### (二)危機事件的特質

##### 1.階段性

危機的形成通常都具有階段性。美國聯邦危機管理局（FEMA）依問題之特性，將危機分為「舒緩、準備、回應及復原」等四大階段。

##### 2.不確定性

危機具有不確定性，包括狀態的不確定、影響的不確定及反應的不確定，這三種不確定狀況對管理者要採取應變措施而言是一種極大的挑戰。

##### 3.威脅性

危機具有威脅性，亦即危機的發生會威脅到組織的基本價值或目標，然而威脅的程度則須視管理者的認知而定。

##### 4.突發性

危機通常是突發的緊急事件，意即不在決策者的預期之中，容易令人措手不及。儘管如此，任何事情的發生都有前兆，只是經常容易被忽略。

##### 5.時間之緊迫性

危機具有時間上的緊迫性，意即當危機發生時，決策者必須立刻針對該情境作出適當的反應，但往往在時間的壓力及資訊不足的情況下會影響決策的品質。

##### 6.雙面效果性

危機具有雙面效果性，意即對組織而言，危機往往也是一種轉機。換言之，危機可能同時為組織帶來負面效果與正面效果。

### (三)危機事件的類型

對政府機關而言，危機事件大致可分為兩大類：

- 1.風災、火災、水災、震災等天災，以及電路管線、化學物質、爆裂物、人為破壞、暴力危害、動物性傷害或其他意外性傷亡事件。
- 2.與政府各機關所屬業務有關之資訊安全事件、媒體報導、示威抗議、突發性重大事件爭議、陳情請願或其他群眾運動等。

### (四)面對危機的公共關係處理原則

- 1.面對與媒體或是民眾及當事者群體的溝通，必須準備迅速、公開坦誠。同時也必須追蹤媒體報導是否正確及確實。
- 2.所有溝通的訊息必須經管理高層核准，所有危機處理人員或是發言人對外口徑需一致。
- 3.將每天所有與外界溝通的訊息與危機處理過程、應對措施等記錄下來，以確保對危機的掌控情形及未來表現的改進。