

類 科：一般行政

科 目：行政學

甲、申論題部分

一、新公共管理帶動政府再造趨勢，請問「資訊科技」運用於政府機關對公部門的內部管理有何影響與衝擊？

擬答

資訊科技運用在改造政府上時，即所謂「電子化政府」，而電子化政府對公部門的內部管理之影響與衝擊如下：

(一)對政府組織的影響與衝擊

1.在組織權力方面

透過網際網路進行人際溝通與意見交換，將使得科層組織中高度集中的權力結構，在運作上出現多元參與及分享決策權的需求，有助於提升個別部門的自主性。

2.在協調溝通方面

透過電子化治理，個人與組織間、組織與組織間，乃至於個人與組織間對整個社群的連結會因此更加緊密聯繫與互賴，同時也加強了組織合作與協調能力，形成網絡型態的組織或政策架構，增加跨部門整合的重要性。

(二)對人力結構的影響與衝擊

1.為有效推動電子化政府的線上服務，人員對資訊技術的應用能力應有充分的認知與態度，方能引導與推動電子化政府的計畫。

2.隨著流程簡化與創新資訊服務的需求，資訊人員的角色益發重要。在人力結構力求精簡政策之下，應有所成長，才足以面對資訊科技的快速變遷，以及政府推動電子化服務的需求。

(三)對財務運作的影響與衝擊

電子化政府的推動，除了在建置初期需投入龐大的系統架設費用外，建置完成後將有助於各機關因業務的電腦化、人力運用的精簡，使得財務經費支出大為減少。

#### (四)對行政運作的影響與衝擊

- 1.藉由電子化政府的運用，進行知識管理及發展學習型組織，建立學習及知識分享的組織文化。
- 2.與其他部門建立公私協力之夥伴關係，發展與民間合作之政策執行網絡，並藉由夥伴關係，發展出共同管制之型態。
- 3.電子化政府有助於資訊公開及易於傳播，便利人民及監督單位對於行政責任之控管及考核，以及有效互動之機會。
- 4.面對無疆界的網路空間及全球性的連結，公共事務的處理面臨「全球化」的趨勢，增加政府處理國際行政業務之機會。
- 5.由於網路日漸發達，如何維護政府資訊安全，以及民眾個人資料保護，也成為政府必須關注的問題。

#### (五)對政府結構的影響與衝擊

##### 1.行政體系結構網絡化

當政府進行電子化後，各部門之間的人員可透過電子郵件及電傳視訊的方式，進行任務溝通與協調事宜，不必受制於地域或機關權限的阻撓，而能共同解決問題。如此一來，網絡化的組織結構將成為引領行政作業與行政問題解決的重要流程架構，而傳統金字塔的層級結構將逐漸趨向扁平。

##### 2.行政機關間的組織界限逐漸模糊

當電子化政府在進行政府作業流程改造，或推動資訊共享與交流時，會讓許多權限不清的問題被突顯出來，致使責任歸屬難以釐清。

## 二、基層官僚與公民直接接觸具有一定程度的裁量權與自主性，請探討基層官僚在實際執行公務時可能形成的政治與社會影響。

### 擬答

#### (一)裁量權與自主性的意涵

雖然基層官僚執行公務首重依法行政原則，但是由於行政業務的內容廣泛複雜，外在環境又時時變動，有限的法律條文及行政規章實不足以應付，因此行政機關於執行公務，適用法規之餘，仍有藉自身合理判斷以做成決定之必要，也就是裁量權與自主性。

#### (二)基層官僚執行公務時可能形成的政治與社會影響

由於行政裁量涉及判斷，因此必須要有倫理規範作為指引，否則公務員可能藉由行政裁量的機會做出利己害公的情事。以下為基層官僚執行公務時可能造成的政治與社會影響：

##### 1. 髒手

基層官僚為有效實現政策目標，其處理公共事務的過程中可能會做出不道德行為，卻透過裁量權與自主性而被合理化。

##### 2. 裁量權濫用

由於基層官僚具有一定程度的裁量權與自主性，因此在第一線執行公務時往往能藉此決定資源的分配或執行方式，若缺乏相關規範，可能造成因裁量權與自主性的自由範圍過大而濫用的情形。

##### 3. 資訊不對稱

由於民眾對政策資訊掌握程度通常不如基層官僚與第一線公務人員，因此基層官僚容易藉裁量權與自主性，以及資訊不對稱的優勢，引導或操縱民眾行為，或是刻意對民眾隱瞞部分資訊。以上情形容易使民眾處於不公平及不合理的地位而蒙受損失。