

112 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：三等考試
類 科：一般行政
科 目：公共管理

凌襄老師解題

一、近年來政府相當重視「政府資訊公開」(open information)與「政府資料開放」(open data)工作，請說明兩者的意涵？另目前各機關所應用的「政府資料開放平台」(data.gov.tw)的運作原則與核心目的為何？(25分)

一、《考題難易》

★★★★

二、《解題關鍵》

- (1)本題要考 E 治理的議題-政府資訊公開與開放資料，若了解兩者的內涵差異就不難，因為政府資訊公開是屬於政府應依據政府資訊公開法，將法規所規定應公開資訊，放置政府網站或公開下載，落實透明的價值，而開放資料則是更新的發展，政府應將其政府相關的資料公開給民間運用，讓民間運用政府的資料，創造更多的公共價值，像是將健保資料庫的資料公開，讓醫療單位進行疾病與醫療資訊分析，提供醫學發展或藥物研發，或將資訊用於醫療政策制定，也就是政府資訊公開要回應民眾，落實透明與課責，開放資料則更重視政府將有用的資料釋出，進行格式統一，隱私保障，然後讓民間有效運用。
- (2)第一段兩者意涵寫出，第二段則思考政府開放資料要做甚麼，格式統一，隱私保障，使用者授權，制度建立，平台建置
- (3)結論可以往公私協力、政策規劃或循證導向公共政策來寫

【擬答】：(參考)

(一)政府資訊公開與政府開放資料的意涵：

1. 政府資訊公開的意涵：政府資訊公開意指政府須依據政府資訊公開法的規範，將所規定應公開的相關政府資訊公佈，放於政府網站與相關平台，讓民眾了解政府運作與政策決策相關資訊，落實透明課責的價值。
2. 政府資料開放的意涵：政府資料開放意指政府將政府業務與資料庫的資料開放讓民間使用，將相關資料進行統一格式，隱私保障，取得授權與平台建置等活動，讓政府資料讓民間使用，擴增政府資料的價值，創造更多公共利益。

(二)政府資料開放平台的原則：

1. 功用：

- (1)資訊透明化：例如芬蘭或英國透過網站將稅金的使用分配公布出來。加拿大政府更透過資料開放揭露了一宗金額高達 \$32 億美金的慈善稅收弊案。而國內的表現也不惶多讓，如零時政府 g0v.tw，在政策透明化與公民參與方面，完成了許多專案，提高了網路世代的政治參與度以及對政府的監督。
- (2)提高個人生活品質與政府效率：在個人方面，開放資料能夠幫助民眾為生活做出更好的決定。如國內我們所熟知的 PM 2.5 空汙指數以及房屋成交實價登錄。而在紐約市你可以輕鬆地找到可以溜狗的地方，在英國與德國則能依照通勤時間、住屋價格、居住景觀等設定來找出適合自己的房屋。當任何人都可以上網找到需要的資訊或服務，同時就縮減了政府處理的業務，可以有效的提升政府的服務效率，進一步減少部門運作所需的開銷。

(3)進一步發展商機：其他領域如能源分配、加工資源的串聯、演算法的改進、災害預防與資源調度，全球雖然已經出現許多應用實例，開放資料仍潛藏著大量尚未被發現的商機。

2.原則：

(1)可得性與可讀性 (Availability and Access)：資料必須完整釋出，同時只能依照再製的成本徵收適當的費用。最好能提供網路下載。同時提供的資料格式必須是適用和可被修改的。

(2)重新使用與散播 (Re-use and Redistribution)：資料釋出時必須採用允許資料的重新使用和散播的授權聲明。並允許與其他資料混合使用。

(3)分享的普遍性 (Universal Participation)：任何人都可使用，重新使用和散佈這些資料——不能限制資料使用的範圍，或是使用者的資格。「非商業使用」禁止資料在所有「商業性質」的使用，或是限制資料只能使用在某個範圍內(例如，只能作為教育上使用)。這些限制都是不被允許的。

(三)結論：政府資料開放有助於循證導向公共政策的落實

資訊通訊技術的發展，使得政府治理進入電子治理的時代，各機關建制許多大數據資料庫，政府有需多相關資料若能透過資料開放平台釋出，讓民間使用政府資訊，可以創造更多有助於政府公共政策決策的資訊，像是健保資料庫可以提供醫療研究單位分析台灣醫療相關問題與政策，讓我國健保政策與醫學發展有更大的幫助，落實循證導向的公共政策。

二、推出創新政策 (innovation) 來因應環境變化，是政府無法迴避的課題，但政府推出創新的前提是具備組織創造力 (organizational creativity)。請試論何謂組織創造力？以及政府機關要擁有組織創造力，需要那些交互作用條件？(25 分)

一、《考題難易》

★★★

二、《解題關鍵》

前幾年地特也考過組織創造力，當時獨門暗器再考一次，其實組織創造力就從組織學習與資訊管理的角度去寫，特別第二子題問如何增加組織創造力，可曾組織學習、學習型組織與知識管理的角度去論述。

【擬答】：(參考)

(一)組織創造力之意涵：

組織創造力為組織能力的一種。組織需具備此種能力，才能於面臨前所未有或重大的挑戰上，保有其競爭力和生機，展現出新的風格、新的內容和新的組合，進而作為組織創造新東西的能力。而此處所指的新東西，具體指涉的是新的問題解決方案、新的運作方法或技能、新的服務、新的產品、新的視野、新的思維、新的組織型態等。

(二)組織創造力之具體內涵：

- 1.想像力-想像力是一種創造性管理的藝術，其為組織思維和系統化的動力，致使組織養成創造的潛能，培養其發掘新問題、認定新機會，並以新的角度看待舊問題。
- 2.洞識力-此通常是由組織或其成員的智慧、經驗、歷練、直觀、理解力、判斷力等所累積而成，因此洞識力有時候並非時下的產物，而是組織或成員一時的靈感或跳躍式的判斷力而產生之。
- 3.學習力-指涉的是組織有因應環境變遷，面對問題的重要能量，具有學習力的組織能使更勇於突破傳統，打破僵硬性，更有動力進行改革或注入創新力。
- 4.反省力-指涉的是組織針對過往的成果或行為進行反思，並根據組織所產出之實際成果和

理想目標差距進行調適和評估的能力，進而縮減實際績效預期績效指標的落差，使組織不再重蹈覆轍。

5. 概念力-指涉的是組織運用基本的概念、觀念、主題或論題，以及整合及詮釋資料和資訊，進而分析、判斷甚至是愈複雜之外環境的變遷和不定因素。
6. 敏銳力-指涉的是組織能在危機或災害發生前偵測或感應的能力，組織如設有危機偵測等相關機制，即能關注種種變化，降低所處環境之不確定性，必要時採取相關應變措施，減緩危機對組織所帶來之侵害，防止其衰退或或式微。

(三)增加組織創造力的方式—建立知識型組織：

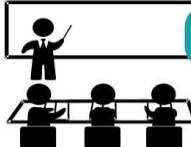
1. 提供知識分享的途徑：管理者一方面建立知識寶庫，使組織中的知識能夠保存、再利用；另一方面善用資訊科技，讓組織成員以最便捷的方法來分享知識。
 - (1) 建立知識寶庫：在知識管理的過程中，知識的傳遞與保存係為相當重要的工作。組織在長期運作之後必然累積了許多經驗，特別是在實務面所發展出的訣竅與關鍵，必須加以妥善保存，以便組織能再度利用。此外，許多組織成員的專業知識與智慧，亦為長期累積的精華，是組織中相當珍貴的資源。然而在一般組織中，對於經驗、知識與智慧的保存與傳遞，往往僅止於個體的層次，無法將這些資源廣泛地傳遞給所有的成員。因此，在知識型的組織中為了有效保存與傳遞這些組織智慧，必須建立一個知識寶庫來蒐集、保存及傳播組織智慧。
 - (2) 善用資訊科技：資訊科技的廣泛運用是未來組織的特徵之一，同時也是組織競爭力的重要指標。在知識型組織中，為了更有效地進行知識管理，也必須充分利用資訊科技。知識型組織的管理者可以運用資訊科技來建立組織的知識寶庫，例如以使用電腦為基礎的資料庫，同時可以運用網際網路作為知識交換的途徑，在網際網路中訊息的傳遞十分便利與迅速，包括以電子郵件聯繫、在網路論壇中交換意見、討論問題等，皆可讓組織成員以最便捷的方式來分享知識。
2. 多重的知識移轉管道：組織應建立面對面溝通的知識移轉管道，因為有些知識必須經由面對面溝通，才能達到移轉與為對方所吸引的目的。
3. 設置知識執行長 (Chief Knowledge Officer, 簡稱 CKO)：對於組織而言，知識管理的進行絕非僅是一項業務，而是一個完整的、有系統的計畫，更是一個持續不斷的過程。因此，對於知識管理的推動，組織內部必須設置一個專門的知識執行長來負責統籌、規劃一切有關知識管理的行動。知識執行長扮演的角色十分多元，包括知識的倡導與宣揚，設計、執行，並監督組織的知識架構以及領導知識策略的發展等。
4. 完善的教育訓練計畫：知識型組織首先必須重視人力資本，管理者可以透過完善的教育訓練，來有效地發展員工的潛能，讓員工發揮自身的智慧與能力，進而提高組織運用人力資本的效能。
5. 型塑樂於學習、幽默互動的組織文化：加爾文 (Garvin) 等人認為學習型組織善於創造、取得以及傳遞知識，同時依循這些新知識和見解來調整行為的方式。因此，吾人可以瞭解到學習型組織的意涵正是建構知識型組織的關鍵所在。欲成功地建立一個知識型組織，就必須同時型塑其為學習型組織，而首要步驟即為讓組織擁有樂於學習的組織文化，將學習的觀念深植於組織成員的心中。透過組織文化的轉變，讓組織能夠接受新知以因應外在環境的劇烈變動，追求永續的成長與發展。
6. 建立誘因機制：在組織內部，具有專業知識的成員往往是位高權重，自然較不願意將自身獨具的專業知識與其他成員分享。然而，此種心態對於知識管理的進行有著負面的影響，因此，為消弭其阻礙，管理者必須運用一些方式來激勵成員，讓那些具有專業知識的員工

樂於分享其知識。具體可行的做法，例如某些組織將成員對知識管理的貢獻度列為績效評核的項目，使員工能積極分享知識。

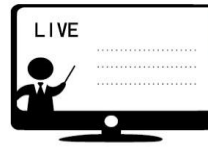
7. 協助成員與專家接觸：知識型組織不僅要提供成員在組織內部進行知識交換的途徑，也須開拓對外的流通管道。許多員工所需的專業知識無法在組織內取得，須向外界專家請教，因此知識型組織須能夠協助成員與相關領域的專家接觸，讓成員可輕易取得所需的專業知識。

志光×學儒×保成


五大學習方式 上課超便利




現場面授
名師現場面對面
即時互動解答疑惑




直播教學
即時登入直播跟課
掌握進度免等待



視訊課程
手機APP預約上課
輔導期間 無限重覆看課



WIFI看課
專屬WIFI教室
讓你學習時間更彈性



在家學習
使用在家補課點數
即可在家複習上課
(以老師授權科目為主)

三、請析論何謂風險管理 (risk management)？另請以未來再度發生新型傳染病危機的情境為例，說明公共管理者應依那些步驟進行風險管理工作？(25分)

一、《考題難易》

★★

二、《解題關鍵》

風險管理是這幾年危機管理的重要議題，也就是危機發生前的預防，有三項活動，風險界定、風險評估與風險溝通，如果忘記也可以從危機管理的危機發生前的活動來論述

【擬答】：(參考)

(一)風險管理的意涵：

風險管理意指針對危機發生前進行的風險界定、風險評估與風險溝通的各項活動，藉由上述活動建立各項危機管理計畫，與政策利害關係人進行溝通，進行危機感應、危機計畫、危機說明書與危機訓練等活動，進行危機發生的預防。

(二)風險管理的活動(這邊用階段論危機發生前來解)：

1. 危機感應系統：組織若能針對早期的危機警訊加以察覺，並採取適當的因應措施來遏止其發生，那麼組織便能將危機消弭於無形而達到善良管理的最高境界。亦即組織的決策者在危機計畫中，將組織所能承受危機侵襲的程度傳達到危機感應系統，再由該系統依組織的主要價值來擬訂相關的感應程序，當外界環境所傳達的危機訊息超出組織所能承受的程度時，危機感應系統便會將此警訊透過一定的管道傳達到危機管理小組，使得危機管理小組能採取適當的措施予以回應。

2. 危機計畫系統：危機計畫系統的目的就是在事前對可能發生的潛在危機，預先加以研究討論，以發展出應變的行動準則。亦即首先要確定組織目標，並針對環境中各種可能威脅組織目標的來源加以評估，然後依照威脅所造成的時間壓力及強度，將威脅作處理上優先順序的排列，最後再配以解決各項威脅所需的適當資源，包括人力、物力、財力、技術等，為使上述規劃過程有效且能迅速完成，吾人可運用電腦技術來規劃。
3. 草擬危機計畫說明書：所謂草擬危機計畫說明書，就是對危機情境作沙盤推演的過程。組織應設置專業機構來負責草擬有關危機計畫說明書，以供危機計畫與危機訓練之用，使得專家們可從組織的資料庫中取得相關的環境因素因果關係等方面的資料，並依此來草擬最壞的情況。
4. 危機訓練系統：危機訓練的目的在使組織成員除了對既有的因應策略有所瞭解及熟悉外，其最主要的目的是想透過此種訓練的過程，使其成員能夠培養出分析的能力與知識取得的能力，並從中學習及培養獨立判斷的能力，以便其在危機的情境下能作出創造的決策，並能以彈性的行動來解決危機。

(三) 案例分析：風險管理運用至新型傳染病防治

1. 危機感應系統：各大醫院與診所建置新型傳染病通報機制，並與各地衛生局與中央衛福部保持通報順暢，感應傳染病發生情況。
2. 運用公私協力與跨域治理的機制建置計畫系統：針對傳染病通報、處理與聯繫的作業計畫，並用公私協力與跨域治理的機制進行。
3. 建立專家團隊草擬危機計畫說明書：以專家組成新型傳染病小組，針對細部執行計畫集思廣益，進行執行方案的擬定。
4. 建立新型傳染病訓練機制：結合公私醫療資源，中央與地方合作，針對醫療人員進行新型傳染病防治的訓練。

四、近年營利組織有「非營利化」的趨勢，政府非營利組織管理工作的範圍也因此擴大，CSR 與 ESG 兩個概念的出現就是明顯的例子。請說明 CSR、ESG 兩個概念的意涵？（25 分）

一、《考題難易》

★★★★★

二、《解題關鍵》

這題扣著實務，題目問 CSR 企業社會責任與 ESG 環境保護、社會責任與公司治理的意涵，要小題大作，CSR 強調企業要落實社會責任，而 ESG 則更強調企業運作要強調環境永續發展，可以從社會企業來寫。

【擬答】：（參考）

(一) 企業社會責任的意涵：

企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, 簡稱 CSR) 就是企業要「取之社會、用之社會」，不光只是替股東賺錢而已，還要對社會、環境的永續發展有所貢獻。

(二) ESG 的意涵：

ESG 分別是環境保護 (E, Environmental)、社會責任 (S, Social) 以及公司治理 (G, governance) 的縮寫，是一種新型態評估企業的數據與指標，ESG 代表的是企業社會責任，許多企業或投資人會將 ESG 評分，視為評估一間企業是否永續經營重要的指標及投資決策。

1. 環境保護 (Environmental)：代表企業需重視環境永續議題，涵蓋溫室氣體排放、減少碳排放、氣候變遷、環境永續、碳排放量、汙染處理等。
2. 社會責任 (Social)：涵蓋包括企業如何管理與員工、供應商、客戶、工作環境、資訊安

公職王歷屆試題 (112 地方特考)

全、社區計畫等。

3. 公司治理 (Governance)：涵蓋公司管理高層、主管薪酬、審計、內部控管、股東權利、企業道德、資訊透明、董事多元、企業合規等議題。

ESG 可如同一間公司的健檢報告，針對公司內外做評鑑，評估一間公司的整體表現，不僅要財務表現亮眼、照顧好員工與股東，更需要承擔更多社會責任，企業規模不僅需要做大，更要長久達到永續經營。

(三) 兩者關係：

CSR 意思是企業社會責任 (CSR, corporate social responsibility)，是聯合國在 1999 年所提出的廣泛概念，主要講述到企業在營利的同時也要顧及到道德規範、改善員工、社會生活品質等。ESG 與 CSR 的關係我們可以想成 CSR 是我們廣泛的永續目標，而 ESG 則是為了如何實踐 CSR 的原則，並從環境、社會、公司治理三大面向來評估企業的永續發展狀況。現今永續發展已成企業追求的一大方向，CSR 為企業永續發展的主要概念，ESG 則為實踐 CSR 中的精神，用來評估企業永續發展的指標。

(四) 企業社會責任與 ESG 的落實－社會企業：

1. 社會企業的組織可以以營利或非營利組織的型態存在，並且有營收與盈餘。盈餘主要是用來投資社會企業本身，繼續解決社會或環境問題，而非為出資人或所有者謀取最大利益。
2. 社會企業並不同企業社會責任 (CSR)，社會企業常被誤用為企業社會責任，兩者在概念上有很大的不同，社會企業是協助非營利組織透過商業模式來解決社會問題。企業社會責任是鼓勵一般企業把盈餘作為社會服務之用。

志光×學儒×保成
一般行政、一般民政
人事行政、戶政、勞工行政

考取生唯一推薦

<p>一年應屆考取 雙料金榜</p> <p>陳○ 112 高考人事行政/112 普考人事行政</p> <p>行政學老師非常認真，上課超紮實，體系表跟課本內容非常詳盡。體系表上到一個段落會補充課本內容，也會帶大家看每章後面附錄的題目，會特別講解容易錯題，等於一個概念在正規課會複習兩到三次。老師也非常樂意幫學生解惑。</p>	<p>一年考取 雙料金榜</p> <p>邱○柔 112 高考一般行政/112 普考一般行政</p> <p>補習班的師資安排優良，每位老師都很專業且回答問題有耐心，私底下也會關心學生的學習進度，使我在學習過程能安心的發問，老師的回應及鼓勵亦帶給我許多幫助，而課程規劃也十分完整，每週循序漸進的跟課，一定能保持讀書的狀態。</p>
<p>一年考取 雙料金榜</p> <p>梁○妮 112 高考一般行政/112 普考一般行政</p> <p>自己是一個定力不足的人，需要有人督促才能認真讀書，有些課還會出申論作業或課堂小考，可以審視有沒有吸收，有任何學習上的瓶頸都可以問老師，老師們幾乎都很樂意回答，對於第一次進入國考的同學相當推薦選擇面授課程。</p>	<p>一年考取 雙料金榜</p> <p>邱○淳 112 高考戶政/112 普考戶政</p> <p>老師上課都很用心，也會補充很多新的實務見解，讓我可以放心專注在準備考試上，省去不少心力。有許多免費講座，可以挑選需要的報名參加；協助組成讀書會及場地提供，使學習效益倍增；奪榜特訓班營造一個很好的讀書氛圍，及提供大量練習申論的機會。</p>

志光×學儒×保成 前三菁英邀你明年一同加入行政之國

冠軍路上 與你同行

人事行政

全國雙狀元

高考 林 ○、普考 鍾○玲

- ★高考一般行政狀元趙○芝
- ★高考一般民政狀元李○誠
- ★高考人事行政狀元林 ○
- ★高考勞工行政狀元馬○凌
- ★高考戶政狀元張○昀
- ★普考一般民政狀元余○岑
- ★普考人事行政狀元鍾○玲

一般民政

全國雙狀元

高考 李○誠、普考 余○岑

- ★普考勞工行政狀元李○琳
- ★高考人事行政榜眼林○樺
- ★普考一般行政榜眼陳○貞
- ★普考一般民政榜眼李○誠
- ★普考勞工行政榜眼李○甄
- ★普考戶政榜眼唐○芯
- ★高考人事行政探花陳○淳

勞工行政

全國雙狀元

高考 馬○凌、普考 李○琳

- ★高考勞工行政探花朱○慧
- ★高考戶政探花辜○甄
- ★普考一般行政探花端○勤
- ★普考一般民政探花吳○誠
- ★普考人事行政探花林 ○
- ★普考勞工行政探花林○蓓
- ★普考戶政探花李○萱

職王