健全公務人員考試錄取人員實務訓練制度

公務人員保障暨培訓委員會　彭富源

壹、 前言

人民福祉、社會穩定與國家競爭力有賴公務體系運作是否順暢，文官制度則攸關公務體系之維繫與良窳。考試錄取人員訓練在培訓合格適任的公務人員，更是文官制度中最堅實的磐石，其重要性自不待言，無論法制或實務，一向深受重視。

就法制上而言，依公務人員考試法第 20 條第 1 項前段規定：「公務人員各等級考試正額錄取者，按錄取類、科，接受訓練，訓練期滿成績及格者，發給證書，分發任用。」據上，考試錄取人員訓練即定位為考試程序之一環。同法第 20 條第 2 項前段規定：「前項訓練之期間、實施方式……等有關事項之規定，由考試院會同關係院以辦法定之。」爰公務人員考試錄取人員訓練辦法（以下簡稱訓練辦法）於第 3 條規定：「本訓練分為基礎訓練與實務訓練。但性質特殊之高等及普通考試類科或特種考試錄取人員訓練，得於訓練計畫另定其他訓練。」第 6 條第 1 項規定：「基礎訓練由公務人員保障暨培訓委員會（以下簡稱本會）所屬國家文官學院辦理或委託訓練機關（構）學校辦理。」第 2 項規定：「實務訓練由保訓會委託各用人機關（構）學校辦理。但實務訓練期間，得實施集中訓練，並由保訓會委託相關機關辦理。」

再者，考試院為不斷精進文官制度，提出「強化文官培訓功能規劃方案」，以厚植國家公務人力資本。本會秉於法律所賦予之職掌及考試院政策，積極落實公務人員考試錄取人員訓練，並完善培訓機制，針對考試錄取人員訓練已設計妥適之制度。本文擬就實務訓練之現況、精進措施予以說明。

貳、 現況說明

按訓練辦法之規定，考試錄取人員訓練分為基礎訓練、實務訓練及性質特殊訓練。其中，實務訓練分為「實習」及「試辦」2階段實施，各用人機關（構）學校，應指派專人輔導之。而為進一步落實實務訓練輔導工作，訂有公務人員考試錄取人員實務訓練輔導要點（以下簡稱實務訓練輔導要點），該要點除明定輔導員遴選要件，更明文揭示以「充實工作所需知能」、「培養品德操守」、「教導服務態度」，及「輔導員應充分瞭解考試錄取人員訓練計畫與成績評量規定，並提供適當之輔導及給予必要之協助，以使受訓人員順利完成訓練」等4項輔導重點與實施原則，以及應依照「職前講習」、「工作觀摩」、「專業課程訓練或輔導」及「個別會談」4個方式實施。

然徒法不足以自行，實務訓練輔導作業雖有上開明文規範，惟各用人機關(構)學校，及輔導員對於上開規定是否瞭解，並據以落實？考試錄取人員是否明白其於實務訓練期間應接受何種訓練？達到何種訓練成效？本會既為考試錄取人員訓練主管機關，自應就現行法治規範，設計完整健全且可操作之考試錄取人員實務訓練制度。

參、 精進措施

有鑑於公務人員考試錄取人員雖經國家考試嚴格選拔，惟其應考方式與科目，多採筆試以檢驗其所學，固然可獲知其於學校教育成就之程度，但其身分轉變、態度調整、組織融入、公務執行所需知能及知識如何轉化於公務應用等等，除於由國家文官學院所辦理之基礎訓練中，充實其應具備之基本觀念、品德操守、服務態度及行政程序與技術外；更須於實務訓練中予以引導與傳授，增進其有關工作所需知能及考核品德操守、服務態度。

本會爰以現行法制規範為基礎，分別針對「受訓者」(考試錄取人員）及「施訓者」(用人機關《構》學校及其輔導員）雙管齊下，設計各項實務訓練精進措施，包括於考試錄取人員分配結果公告前，辦理實務訓練輔導員暨人事人員講習認證、建置實務訓練輔導員講習線上課程；透過實務訓練計畫表設計，強化並落實實務訓練；於訓練

期間辦理實務訓練機關訪視及分區座談，實地深入瞭解實務訓練機關辦理各項公務人員考試錄取人員實務訓練輔導相關規定之意見及實施情形；另自 100 年高普考起試辦專業類科「集中實務訓練」。又為持續各項精進措施，本會在執行各項精進措施後，均藉由問卷調查，對於辦理成效進行分析檢討，俾作為檢討改進考試錄取人員實務訓練制度之參考。上開各項措施，均希藉以促使考試錄取人員能儘速認知其公務職守、養成其正確態度並增強其實務能力進而融入機關，為社會、國家提供最佳服務，並激發其熱情從而引為志業。以下將近 3 年公務人員考試錄取人員實務訓練辦理情形，扼要說明如後：

一、辦理輔導員暨人事人員講習與認證

為增進公務人員考試錄取人員實務訓練機關（構）學校輔導員、事人員對實務訓練輔導相關規定之瞭解，俾提升實務訓練之成效，本會於北、中、南、東，乃至於離島地區，辦理「輔導員暨人事人員講習與認證」，其重點為：

(一)參加對象：擔任考試錄取人員實務訓練輔導員或人事人員，除曾參加過本會辦理之輔導員或人事人員講習並獲得認證者得免參加外，應全程參加本講習。

(二)辦理時機：原則於榜示後至公告分配前辦理。

(三)講習課程安排：包含「輔導達人—輔導技巧」工作坊、「公務人員保障業務宣導」、「公務人員考試錄取人員訓練法規講習」及「實務訓練輔導法規測驗」。

(四)分流訓練：針對實務訓練期間，擔任輔導員及人事人員之二類人員分開授課，分別編訂教材及設計問卷與測驗題目。

1. 測驗及格者，發給結業證書：全程參加講習課程並通過認證者，本會以電子化之方式提供結訓證書以激勵榮譽心，提升服務熱忱；並請其擔任該機關之種子輔導員，提供其他未參加本次認證或未通過輔導員認證者相關諮詢及協助。
2. 測驗不及格者，不發予結業證書：本會函請各實務訓練機關輔導其改參加線上課程，並通過線上測驗。

二、強化並落實實務訓練實施方式

除要求考試錄取人員所屬實務訓練機關，就工作項目與受訓人

員共同訂定實務訓練期間之學習目標及分月目標，作為結訓及格與否考核項目外，並規劃設計下列相關輔助措施，以強化實務訓練之成效：

(一)運用 SMART 原則，重新定義實務訓練輔導要點明定之實施方式：

1. 職前講習：受訓人員報到後，至少辦理 1 次以上之職前講習；內容包括機關環境介紹、單位簡介、公文辦理流程、電腦操作流程及講解實務訓練相關規定。
2. 工作觀摩：受訓人員報到後，每月至少選擇 1 項業務，進行工作觀摩。
3. 專業課程訓練或輔導：受訓人員報到後，每月至少選擇 1 種案例，針對實際執行之業務，進行實際討論、操作或演練（按辦理專業課程訓練，或輔導員於受訓人員實際執行業務過程予以適當輔導，並針對受訓人員分配職務之專業需求，以研讀、討論方式提升受訓人員專業知能)。
4. 個別會談：
   (1)受訓人員報到後第 1 個月，至少辦理 1 次個別會談，協助解決受訓人員工作適應問題及生涯發展。
   (2)受訓人員報到後第 2 個月起，至少辦理 1 次個別會談，協助解決受訓人員工作適應問題及生涯發展。

（二） 設計運用輔導檢核表：設計「公務人員考試錄取人員實務訓練期間接受輔導情形檢核參考表（受訓人員用)」及「公務人員考試錄取人員實務訓練輔導方式檢核表（輔導員用)」，通函全國中央及地方主管機關運用，並登載於本會網站以供下載使用，期能有效協助輔導員辦理輔導業務，並使受訓人員確實瞭解於實務訓練期間應接受之相關輔導項目及方式，提升輔導成效。

（三） 建置「線上檢覈系統」：為瞭解受訓實際情形，業建置完成實務訓練輔導方式線上檢覈系統，並擇定 102 年初考錄取人員為試辦對象，完成系統測試。

三、實施實地訪視及分區座談

為維護考試錄取人員權益，瞭解實務機關施訓情形，並適時宣導

考試院擇優任用之政策，本會辦理實地訪視及分區座談，進行廣泛而深入之晤談，以提升實務訓練成效，辦理重點摘陳如下：

（一）直接派員赴實務訓練機關：直接瞭解機關實務訓練辦理情形或實務困境，給予支持及研處改善方案，以確實解決實務訓練機關及受訓人員之需求。

（二）擴大參加人員對培訓業務之認識：由本會指派相關人員，為參加人員詳細說明訓練法規與實務案例，就與會人員所提各項疑義，妥予回復，有效解決實務作業之問題。

（三）安排分場座談以反映真貌：特別安排機關人員及受訓人員分開進行座談，讓與會人員得以充分發表意見，以利掌握真實情形，作為規劃政策之參考。

四、辦理集中實務訓練

為增進實務訓練品質，冀藉由推動專業類科錄取人員集中實務訓練之作法，讓各部會溝通、傳達其專業法制之立法意旨、重大政策方向，使考試錄取人員對其業務有見樹見林全貌之理解。亦即，集中實務訓練主要功能在充實考試錄取人員實務所需之完整專業知能，協助其在完成訓練後立即投入工作，進而提升用人機關人力素質、工作績效與服務品質。辦理重點如下：

(一)辦理情形：茲以公務人員高普考試集中實務訓練乃考試院既定之政策，首次針對 100 年高普考試辦，至今邁入第 3 年，辦理如次：

1. 100 年高普考：委託 5 個專業主管機關、6 個類科試辦集中實務訓練，調訓人數 455 人。
2. 101 年高普考：委託 15 個專業主管機關、 18 個類科辦理集中實務訓練，調訓人數 1,755 人。
3. 102 年高普考：擴大委託 20 個專業主管機關、33 個類科辦理集中實務訓練，刻正辦理中。

(二)辦理方式：於高普考榜示前，邀集相關機關召開會議研商當年度高普考集中實務訓練辦理情形，由本會委託之相關機關訂定訓練計畫，經本會核定後據以執行，其間並由本會提供必要之

行政協助，本會並派員參加綜合座談，發放並回收問卷，調查辦理情形，作為賡續檢討改進之依據。

肆、 結語

關注公務人員考試錄取人員實務訓練制度乃考試院重要政策之一，本會將在既有良好基礎上力求精進、持續檢討，以作為日後辦理輔導員講習、落實實務訓練、實地訪視、分區座談及集中實務訓練之改進參考，並賡續透過與實務訓練機關及其輔導員、考試錄取人員進行意見交流、疑義解答及經驗分享等作法，使各實務訓練機關能瞭解並靈活運用相關訓練、輔導及成績考核等法規，俾有助於輔導員及人事人員在執行輔導工作上能有更顯著成效。就長遠發展而言，本會已將實務訓練與基礎訓練系統化思考，同時亦研擬如何與考試及格後之試用期間進行連結，讓考試錄取人員有持續獲得成長的機會，並能有足夠時間累積訓練成效，希望以統整性觀點，持續強化實務訓練制度，積極為國家培訓優質公務人力。