

為應考人提供多元、便利 和貼心的服務

考試委員 黃俊英

* 本文民國 100 年 7 月發表於《考選通訊》，第 7 期。

根據考選部的統計，近 10 年來各項國家考試的報名人數呈現逐年增加之趨勢。民國 89 年報名人數為 336,610 人（其中公務人員考試 184,883 人、專技人員考試 90,066 人），到民國 99 年，報名人數已增加到 749,054 人（其中公務人員考試 536,803 人、專技人員考試 212,251 人）。考選部掌理全國考選行政事宜，為健全考選制度，為國掄才，多年來不斷檢討改進，已確立了國家考試的公正性和公信力。近年來更推動了多項重大的改革措施，如警察人員考試自今年開始改採分流雙軌新制、司法官考試及律師考試自今年開始實施新制、研修並預定明年開始實施醫師牙醫師考試分試考試規則、改進原住民族特考及身心障礙人員考試、加強各類技師考試與國際接軌等等。

除了考選制度的改革之外，近些年來考選部也在試務作業方面不斷改善，期能維護應考人的權益，並對應考人提供多元、便利和貼心的服務，如增設考區、照顧弱勢族群應考人、辦理網路報名及查詢、簡化應考資格查驗作業等等。

一、增設考區

為顧及區域平衡及考量應考人的便利，除台北考區外，歷年來考選部已依據「國家考試考區設置原則」，得視各項考試報名人數增加情形增設高雄、台中、花蓮、台東、新竹、嘉義及離島考區。去年考選部還修正「國家考試考區設置原則」，調降設置考區的門檻，如降低高雄考區門檻為報名總人數達 5 千人（原為 1 萬人）、增列報名總人數達 10 萬人之考試增加桃園、台南考區，並降低增設離島考區門檻為報名人數達 600 人（原為 800 人）。今年公務人員高普考及地方特考均依修正之原則增設桃園及台南考區，可減少當地應考人參加考試的舟車勞頓。

二、照顧弱勢族群應考人

考選部為照顧身心障礙人員、原住民、低收入戶和特殊境遇家庭等弱勢應考人，提供多項特別的措施，以維護弱勢群體參加國家考試的機會與權益，諸如：

- 一 弱勢族群應考人報名費減半收取。

- 配合身心障礙應考人需要，提供各障別應考人應考輔助設備。
- 今年身心障礙人員特考，除已有之台北、台中及高雄考區外，首次增設花蓮及台東考區，使體能及行動較為不便的身心障礙應考人能不因交通不便而失去參加國家考試的機會或影響其考試成績。
- 在台中、高雄、花蓮、台東考區設置固定身心障礙特考試區，為身心障礙特考應考人提供優質應試環境。

三、提供網路報名、查詢與放榜服務

資訊科技快速發展，新的資訊平台陸續出現，網路使用日益普及，考選部也不斷運用資訊科技增進對應考人的報名、查詢及放榜服務。

- 各項考試全面網路報名：今年起除原住民族特考及身心障礙人員特考外，其他考試一律採全面網路報名。考選部也結合電子化政府的「e 管家」服務，公布網路報名服務據點，提供未加密報告書表格式，應考人可利用超商 i-bon 列印服務，提供線上報名服務。
- 增設網路查詢管道：在今年公務人員高考及普考受理報名期間，考選部首次試辦線上即時通（MSN）及社群網站臉書（facebook）粉絲專頁，利用這兩種管道具有之高互動性的特性，以年輕世代的用語，方便應考人查詢高普考報名資訊，並即時回應應考人相關詢問。試辦期間（4 月 6 日至 15 日）反應熱烈，已成為應考人除考選部全球資訊網意見看板、部長信箱以外之重要網上溝通管道，且增加此兩個管道後在高普考報名期間已無應考人在考選部全球資訊網留言抱怨電話占線的情形。
- 網路放榜：各項國家考試的錄取榜單除循例在國家考場公告外，也從 85 年起增加網路放榜服務，應考人可以在考選部網路上查閱錄取名單。

四、簡化應考資格查驗作業

應考人報名時必須繳交應考資格證明文件，對應考人往往造成不少的麻煩和負

擔。為簡化應考資格查驗作業，減輕應考人的報名負擔，考選部在今年警察特考中首次利用警大、警專及考試院共享檔案交換平台進行應考資格查驗作業，應考人可不須繳交學歷及考試及格證明文件，大幅地減輕了應考人的報名作業負擔。

五、提供應考人便捷的交通服務

考選部在選擇各考區的試場時，交通便捷一向是考量的重點之一，通常以捷運車站、火車站及公車站附近為優先選擇，以方便應考人應考。同時，也會事先和考區所在的地方政府協調，請在考試舉行期間增加由車站到試場間的公車對開班次，便利應考人赴考。

六、改善應試環境

考選部一向重視考場設施與環境的維護與改善，讓應考人能專注於試題作答，減少受到不必要的干擾，對於陪考的家屬或親友也安排有休息場所。又考慮到暑假期間氣候最為炎熱，考選部排除許多困難，在不增加報名費的情況下，預定自今年起在每年七、八月間舉行之各項國家考試開放試場冷氣，為應考人提供更人性化的應試環境。

七、公開試務資訊

為使各項考試資訊及時讓應考人知悉，考選部都會主動向平面和電子媒體發布相關新聞訊息，並提供 FAQ 及意見信箱供應考人查詢及意見交流。此外，在考試結束後也會在考選部網站上公布試題，測驗題還會公布標準答案。應考人對試題及答案有疑義時也可在規定期限內提出有關的試題疑義交由考選部做後續審議及處理。

考選部一直以「心中有應考人」的精神，從報名、應試、公布試題、放榜、試題疑義處理等整個試務流程不斷檢討改進各項試務工作，受到應考人的高度肯定。不過進步是沒有止境的，應考人對試務工作的期望水準也會不斷提高，要求試務工

作好還要更好的期許是始終存在的，希望考選部百尺竿頭更進一步，能繼續站在應考人的立場，從應考人的角度去思考和規劃各項試務改進措施，為應考人提供更多元、更便利和更貼心的服務。