



## 第二章 公共服務擴大就業計畫之提報、 審查、執行、監督與管考

### 第一節 提報與審查

#### 一、工作計畫之提報與審查原則

公共服務擴大就業工作計畫（簡稱公服工作計畫；係指個別計畫）之提報，以中央部會提報為主，但考量地方可能有特殊需求，故以地方政府主動向中央部會提報為輔。各公服工作計畫之審查機制，係由幕僚小組承公服推動委員會召集人之指示負責審查，有關跨部會之計畫均邀請相關部會共同審查。公服工作計畫審查原則主要包括下列幾點：

- (1) 必須有促進國家整體發展之效用，且與國發計畫相關之工作。
- (2) 需為政府本應執行（或預計要執行），但限於預算、人力或期程階段，尚未執行之業務。
- (3) 本計畫之經費，不可用在公務員，亦不得列講師費，若有訓練需求，相關經費列在其他費用，其他費用不得超過總經費的 15%。
- (4) 須考量計畫執行能力。
- (5) 工作須有價值，避免淪為賑濟性質。
- (6) 不能排擠現有工作者。
- (7) 不能因此減輕政府公務人員之工作量。

公共服務擴大就業工作計畫之提報，以中央部會提報為主，地方政府主動向中央部會提報為輔

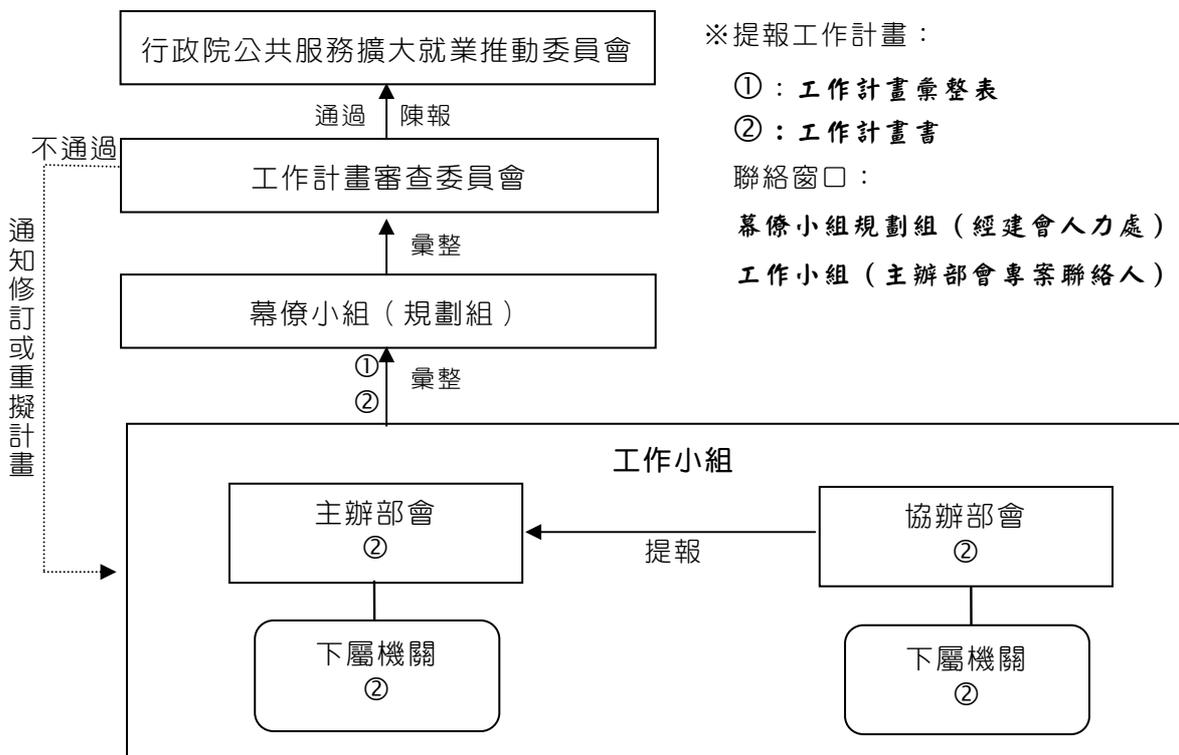
公服工作計畫審查共有 10 項原則

- (8) 確實有正當性及迫切性。
- (9) 須有專人負責推動及督導。
- (10) 每期計畫實施期間不超過 6 個月，最長合計實施二期共 12 個月。

(一) 中央部會計畫提報與審查

公服計畫初期（2002 年 11-12 月），係由中央部會整合中央及地方資源提報公服工作計畫。幕僚小組並於 2002 年 12 月 19 日至 2003 年 1 月 16 日，陸續召開 8 次審查會議。中央部會提報工作流程如圖 2-1 所示。

圖 2-1 中央部會提報工作流程圖



資料來源：行政院經建會。

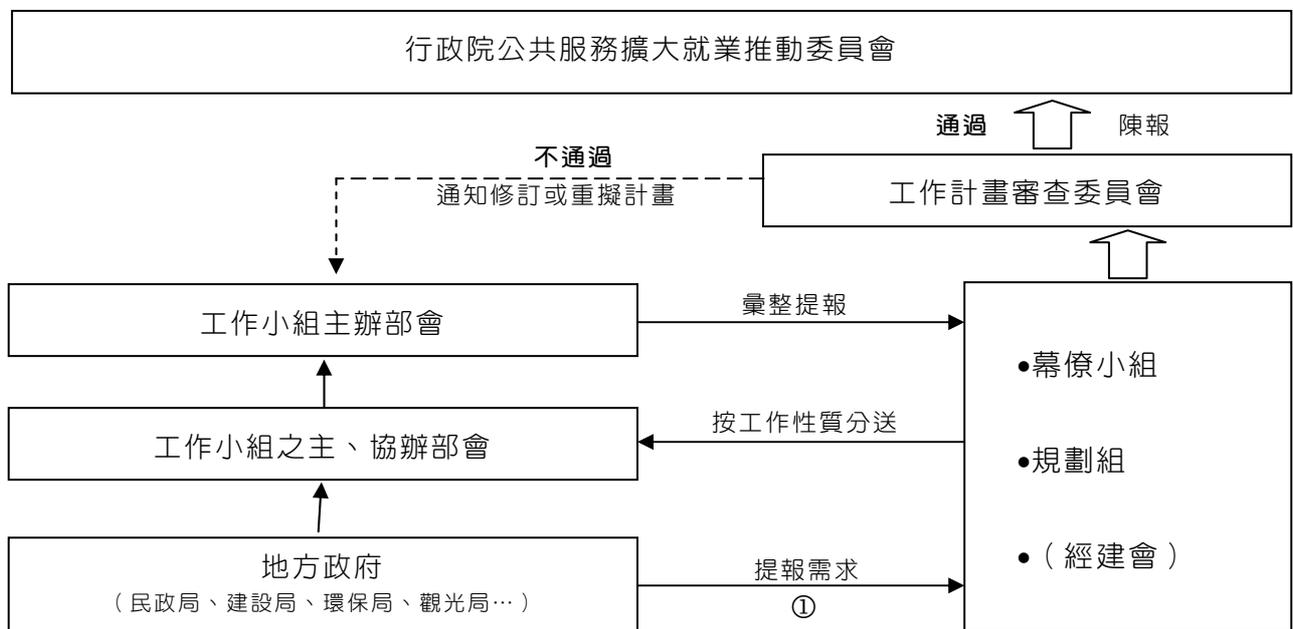


## (二) 地方政府計畫提報與審查流程

地方政府提案部分，經建會於 2003 年 1 月 3 日召開縣市首長會議，請各縣市按 35 歲以上失業人口比例與實際業務需要，於 1 月 20 日前提報公服工作需求計畫，送交經建會彙整。經建會並於 1 月 21 日起將各縣市所提計畫，按工作性質分送各相關主管部會負責審查，並請各部會將審查結果（分為「納入原計畫」、「新增計畫」、「刪除－必須說明原因」等三種情況）送經建會彙整，提幕僚小組審查。（提報流程參見圖 2-2）

幕僚小組於 2003 年 1 月 24 日至 1 月 27 日，密集召開 9 次複審會議，完成 120 個計畫之審查工作，並於 2 月 17 日提報公服推動委員會第 2 次委員會議核定通過。

圖 2-2 地方政府提報工作需求計畫流程圖



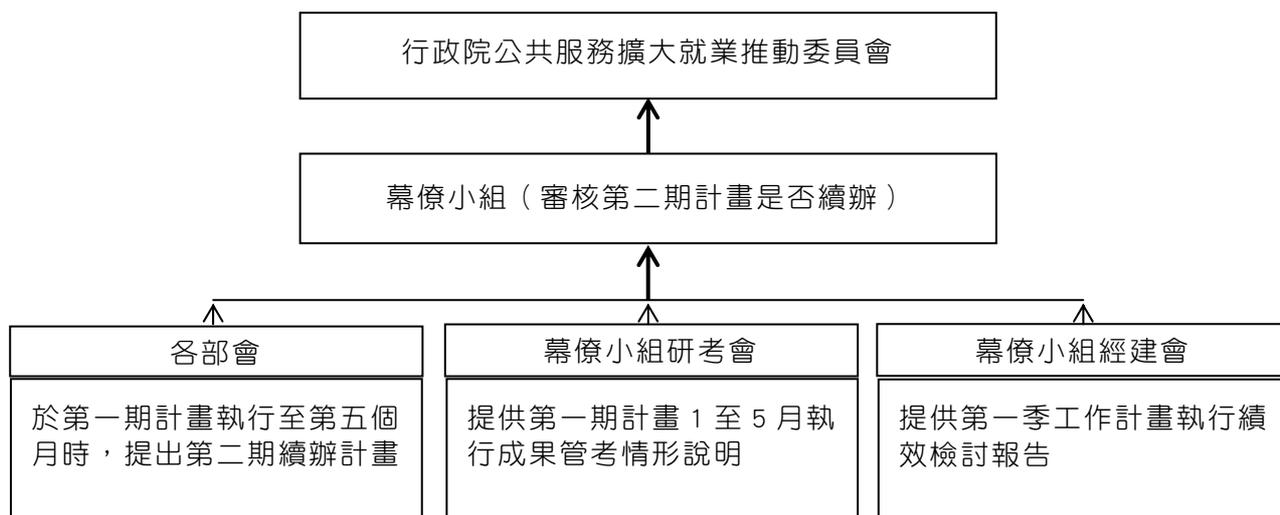
- 說明：1. 地方政府提報工作需求計畫：① 需求計畫書  
 2. 聯絡窗口：•幕僚小組、•規劃組、•(經建會)

資料來源：行政院經建會。

### (三) 第二期續辦計畫之審查

根據〈公共服務擴大就業暫行條例〉第 6 條規定：第 3 條所列工作之執行期間最長為 6 個月。但有繼續執行之必要且績效良好者，得展延之。因此，雖然大部分公服計畫於編列追加預算時，即編列 2 期之預算，但仍需經過審查，以確保其績效良好方可繼續辦理第 2 期。審查程序如圖 2-3 所示。

圖 2-3 第二期續辦計畫審查程序



資料來源：行政院經建會。

## 二、計畫審查結果

工作計畫審查結果，共核定 118 項公服計畫，1 項中小企業人力協助計畫，1 項地方臨時性季節性計畫(含 23 個子計畫)，總計為 120 項計畫，總經費為 220.70 億元，預計進用人數 89,722 人/年，由 17 個中央部會主辦。所有計畫之名稱、部會別、期程與預定進用人數，請參閱光碟版之附錄三。

### (一) 經費來源

公服計畫之經費來源，包括 2003 (92) 年度追加預算及就



公服計畫之經費來源，包括 2003 (92) 年度追加預算及就業安定基金

業安定基金：

### 1. 2003 (92) 年度追加預算

以 2003 (92) 年度追加預算支應之工作計畫共有 116 個，金額為 199.32 億元，預計進用人數 82,834 人，包括：

- (1) 編列 166.32 億元，辦理 115 項公服工作計畫，創造 57,834 個就業機會，優先提供給失業期間較長、家計負擔較重、尋找工作較困難之失業者。
- (2) 編列 33 億元，辦理中小企業人力協助計畫，協助中小企業增僱 25,000 個失業者，使企業因成本降低，在轉型的過程中維持競爭力。

### 2. 就業安定基金

向就業安定基金申請經費之工作計畫共計 4 個，亦可再區分成個別單項計畫，以及地方臨時性、季節性公服計畫之複合計畫。

#### (1) 個別單項計畫

個別單項計畫共計 3 個，即電子化政府入口網站內容建置、檔案回溯編目建檔、就業服務等 3 項計畫。

#### (2) 地方臨時性、季節性公服計畫

由縣市政府依地方需求向中央各目的事業主管機關提出申請，經部會初審同意後，再由部會提出工作計畫送幕僚小組複審。縣市政府共提出 32 個計畫，最後通過 23 個計畫。

### (二) 工作項目

依據〈公共服務擴大就業暫行條例〉第三條之工作項目為分類標準，以公共資訊服務及資料庫之建置、其他有助促進就業及

改善社會生活品質（含地方臨時性季節性公服計畫）之工作兩類別的計畫數目最多（參見表 2-1），各為 19 項（15.83%）與 18 項（15.00%）；再次是產業之輔導類，計 11 項（9.17%）。

表 2-1 公共服務擴大就業計畫數目－工作項目結構

計畫類別	計畫數目	百分比（%）
1.公共資訊服務及資料庫之建置	19	15.83
2.造林、護林	5	4.17
3.農情資訊收集調查及相關業務之查核	5	4.17
4.公共工程設施安全之檢視	1	0.83
5.活絡原住民部落、辦理各項照顧服務等事項	8	6.67
6.河川及水庫之管理	5	4.17
7.產業之輔導	11	9.17
8.觀光景點之整治	8	6.67
9.觀光旅遊資訊國際化系統之建置	5	4.17
10.環境美化及資源回收	9	7.50
11.公共設施之維修	2	1.67
12.公共安全之維護	5	4.17
13.照顧服務	5	4.17
14.治安協助及交通維護	2	1.67
15.社區防災之服務	1	0.83
16.防疫實施之協助	3	2.50
17.就業服務	1	0.83
18.外國人工作之管理	1	0.83
19.社區總體營造及文化館之經營管理	5	4.17
20.其他有助促進就業及改善社會生活品質之工作	18	15.00
21.中小企業人力協助計畫	1	0.83
合 計	120	100.00

資料來源：行政院經建會。

### （三）主辦部會

依主辦部會別分類，內政部主辦之計畫最多（參見表 2-2），共計 26 項（21.67%）；其次為經濟部，計 15 項（12.50%，含中小企業人力協助計畫）；農委會排名第 3，計 14 項（11.67%）。



表 2-2 公共服務擴大就業計畫數目—部會結構

部會別	計畫數目	百分比 (%)
內政部	26	21.67
財政部	1	0.83
教育部	7	5.83
經濟部	15	12.50
交通部	9	7.50
新聞局	9	7.50
衛生署	3	2.50
環保署	3	2.50
國立故宮博物院	1	0.83
退輔會	2	1.67
研考會	4	3.33
農委會	14	11.67
文建會	5	4.17
勞委會	5	4.17
原民會	11	9.17
體委會	3	2.50
司法院	2	1.67
合 計	120	100.0

資料來源：行政院經建會。

## 第二節 計畫之執行

### 一、失業者登記、確認、建檔、審核及推介

公立就業服務機構成立專案小組，指定專人負責受理登記、資料確認、審核、建檔、推介、後續追蹤及資料統計等工作，另指導所屬就業服務站

根據〈公立就業服務機構辦理公共服務受理失業者登記、確認、建檔、審核及推介作業說明〉，公立就業服務機構為辦理公共服務人力推介，受理失業者登記確認求職資料、建檔、審核，以及推介的實際工作內容說明如下：

#### (一) 公共服務人力推介專案小組

1.公立就業服務機構為辦理公共服務工作乃成立專案小組，指定專人負責受理登記、資料確認、審核、建檔、推介、後續追蹤及資料統計等工作，另指導所屬就業服務站，針對上述工作除「推介人力」外，亦應安排專人負責作業。

2.公共服務人力推介專案小組，主要業務重點如下：

- (1) 電話諮詢專線受理業務：0800-777-888 電話專線人員負責受理登記與查詢受理進度，並回復公共服務工作與一般就業服務相關問題。
- (2) 櫃檯受理登記業務：設置公共服務受理櫃檯，接受民眾現場登記公共服務工作，確認失業者資格條件與適時詢問相關資料，並接受查詢受理進度。
- (3) 鄉鎮市服務據點業務：設置人員進駐鄉鎮市據點受理民眾登記公共服務工作，並確認失業者資格條件與適時詢問相關資料。
- (4) 縣市就業服務據點與鄉鎮市據點聯繫窗口業務：公立就業服務機構設置就業服務據點聯繫人員，主要負責收受登記公共服務工作之求職登記表與督導鄉鎮市據點受理登記相關業務。
- (5) 求職資料檢核確認業務：檢視失業者填寫之求職登記表是否逐項載明，聯繫失業者詢問相關資料。
- (6) 求職資料建檔業務：當日應登錄完成前一日所有求職登記表資料於「網際網路就業服務系統」求職檔中。
- (7) 資料勾稽後聯繫業務：針對勞工保險局資料勾稽後，以電話聯繫方式通知「候用中待補件」之失業者儘速補齊相關證件，並通知「資格不符」之失業者補全相關證明文件，或詢問是否願意轉為一般就業服務。
- (8) 用人單位聯繫業務：聯繫公共服務工作用人單位，確



認人力需求、工作條件、工作日期及工作地點，並將每筆用人單位人力需求計畫編碼，再登錄至勞委會職訓局，網路辦公室「公共服務擴大就業計畫推介就業管理系統」之求才資料檔。

- (9) 公共服務工作人力推介業務：推介業務統一由各地公立就業服務中心，透過公共服務管理系統電腦作業篩選出符合條件之失業者，再由公立就業服務中心或轉至所屬業務區域之就業服務站進行聯繫作業，以產生推介名單，送至用人單位遴用。
- (10) 公共服務督導人員：依上述(1)～(9)項業務需要設置督導考核人員，以督促公共服務相關業務進行。

## (二) 公共服務人力推介作業

### 1. 受理登記

登記方式包括以下三種：

- (1) 電話受理登記：0800-777888 電話諮詢專線人員詢問失業者相關資料，代為填寫求職登記表。
- (2) 現場受理登記：各地公立就業服務中心公共服務櫃檯、縣市就業服務據點，以及鄉鎮市服務據點，設置專人協助失業者填寫求職登記表。
- (3) 傳真或郵寄登記：失業者可透過上網至職訓局網頁，自行下載求職登記表填寫，傳真至各地公立就業服務機構，或者至便利商店索取公共服務 DM，填寫郵寄至職訓局，再由職訓局郵務室依各就業服務中心業務區域，逕行寄送至各地就業服務中心，登錄失業者之求職資料。

就業服務中心受理求職登記時，應參考「公共服務填表諮詢

與填寫重點說明」與「家庭經濟拮据判斷指標參考說明」作為詢問重點。

## 2. 失業者求職資料確認與審核

(1) 確認登記公共服務工作人員之資格：

- ① 35 歲以上，65 歲以下者。
- ② 已辦理求職登記，且未就業者。
- ③ 辦理求職登記日前 3 年內，累計工作達 6 個月者。

〈就業服務法〉第 24 條第 1 項所列各款人員，不受 (1)・①及 (1)・③規定之限制。而計畫之工作項目有特殊需求者，得報經行政院勞委會同意後進用之，不受 (1)・①至 (1)・③規定之限制。

(2) 人力推介六項優先順位指標

- ① 失業達 1 年以上者。
- ② 家庭經濟拮据者。
- ③ 特定對象（生活扶助戶、身心障礙者、原住民、負擔家計婦女、45 歲至 65 歲的中高齡）失業者或九二一地震受災之失業者。
- ④ 未曾領取政府機關、公民營事業機構、法人、團體之退休金者。
- ⑤ 未曾領取勞工保險失業給付者。
- ⑥ 未曾參加永續就業工程、多元就業開發方案、臨時工作津貼者。

公共服務工作求職登記表，當日經審核人員確認欄位內容完整性後，於受理登記日隔天，由建檔人員登錄於「網際網路就業服務系統」求職檔

## 3. 失業者求職資料建檔

公共服務工作求職登記表，當日經審核人員確認欄位內容完整性後，於受理登記日隔天，由建檔人員登錄於「網際網路



就業服務系統」求職檔。

#### 4.求職資料勾稽

求職資料勾稽作業由職訓局資訊室負責作業，有 3 項作業程序如下：

求職資料勾稽作業由職訓局資訊室負責作業，有 3 項作業程序

- (1) 首先將失業者求職資料與職訓局資料庫中之就業促進津貼、永續就業工程及多元就業開發方案等資料比對勾稽，查核是否同時，申請中或曾經申請過。
- (2) 每兩天轉送至勞工保險局，與勞保資料庫中之失業給付與勞工保險加退保資料比對，進行失業者勞工保險投保資料勾稽。
- (3) 俟完成上述兩項作業後，將失業者求職資料比對結果，彙整匯入職訓局公共服務推介就業管理系統中，並依據比對勾稽結果，分別記錄為「候用中」或「候用中待補件」或「資格不符」等 3 項，以提供失業者查詢受理進度情形。

#### 5.求職資料勾稽結果處理

##### (1) 候用中

失業者完全符合公共服務工作資格，已進入候用名冊中，並依人力推介 6 項優先順位指標積分排序，等待公共服務工作用人單位提出人力需求時，即可參加電腦篩選推介作業。

##### (2) 候用中待補件

失業者勞保身份屬於職業工會者、裁減續保、職災續保、農保、漁保、外僱船員等 6 項身份持續加保者，由公立就業服務機構主動通知失業者提供「目前無工作

證明」文件，本證明依失業者失業前身份，由離職前之雇主、職業工會、農會、漁會或村里長等開具。

### (3) 資格不符

公立就業服務機構應主動通知失業者說明資格不符情形，資格不符情形如下：

- ① 年齡不符：非〈就業服務法〉第 24 條之特定對象之一般失業者，受理登記時之年齡不屬於 35 歲至 65 歲之間，列為「資格不符」。
- ② 非失業者：經勞保資料庫比對勾稽後，失業者身份非屬職業工會者、裁減續保、職災續保、農保、漁保、外僱船員等六項身份持續加保者，但目前勞保記錄仍繼續加保中，失業者若無法證明目前無工作時，一律認定非失業者身份。
- ③ 登記日前 3 年內無 6 個月工作資歷：非〈就業服務法〉第 24 條之特定對象之一般失業者，經勞保資料庫比對勾稽後，失業者登記日前 3 年內無 6 個月工作紀錄時，失業者應提出有其他工作累積 6 個月以上之證明，本證明可由失業者曾經服務過之公司行號或雇主開具。

## 6.人力推介電腦篩選聯繫名單（參見圖 2-4）

### (1) 用人單位人力需求計畫確認

公立就業服務中心收到職訓局轉來之公共服務工作用人需求計畫時，應由專人負責聯繫確認用人單位人力需求、工作條件、工作日期、工作地點，再將計畫用人單位人力需求內容登錄至「公共服務推介就業管理



公立就業服務中心專人負責，進行公共服務管理系統電腦篩選推介作業，輸入計畫編號與用人條件，以篩選出符合條件之失業者，並產生出用人單位需求人數 2.5 倍之聯繫名單

「聯繫名單」係經公立就業服務中心或就業服務站聯繫失業者，並確認是否接受推介之意願。待遴選出用人單位需求人數 1.3 倍之推介名單後，據以送至用人單位進行遴選

求職者經公立就業服務機構聯繫或推介參加公共服務工作遴選，非因正當理由，拒絕 2 次以上的公共服務工作推介時，公立就業服務機構得調整其推介之優先順序，不可歸責於求職者個人之理由，得繼續推介

系統」求才檔中。

#### (2) 電腦篩選出聯繫名單

統一由公立就業服務中心專人負責，進行公共服務管理系統電腦篩選推介作業，輸入計畫編號與用人條件，以篩選出符合條件之失業者，並產生出用人單位需求人數 2.5 倍之聯繫名單，本聯繫名單之產生，需由就業服務中心主管、就業服務中心政風人員、計畫用人單位或縣府人員代表，或民間勞工團體或就業服務中心承辦人員等三位人員簽名見證。

#### (3) 推介名單之產生

前開之聯繫名單，經公立就業服務中心或就業服務站聯繫失業者，並確認是否接受推介之意願。待遴選出用人單位需求人數 1.3 倍之推介名單後，據以送至用人單位進行遴選。

#### (4) 進用名冊之註記與列印

用人單位依推介名單完成面試遴選作業後，公立就業服務機構取得錄取名單時，應在當日立即至公共服務管理系統完成進用人員註記作業，並列印出進用名冊。

#### (5) 求職者無故拒絕推介 2 次以上，得調整推介優先順序

求職者經公立就業服務機構聯繫或推介參加公共服務工作遴選，非因正當理由（例如工作地點距離求職者日常居住處所超過 30 公里以上，或求職人不符用人單位之標準，或求職人因病需診療且持有證明者），拒絕 2 次以上公共服務工作推介時，公立就業服務機構得調整其推介之優先順序。

(6) 不可歸責於求職者個人之理由，得繼續推介

求職者經公立就業服務機構推介參加公共服務工作用人單位遴選，因不可歸責於個人之理由，導致推介不成功時，得繼續接受推介其他公共服務工作機會。

(7) 不足額錄取者繼續推介，但至多推介 3 次

若推介名單經用人單位遴選程序後，不足遴用之人力部分，續由各地就業服務中心繼續就「不足人力需求數」，藉由公共服務管理系統進行電腦篩選推介作業，直至符合用人單位之人力需求為止，但至多推介 3 次。

(8) 中途離職繼續推介

原有公共服務工作人力離職後，繼續由各地就業服務中心，經公共服務管理系統進行電腦篩選推介作業，直至符合用人單位之人力需求為止。

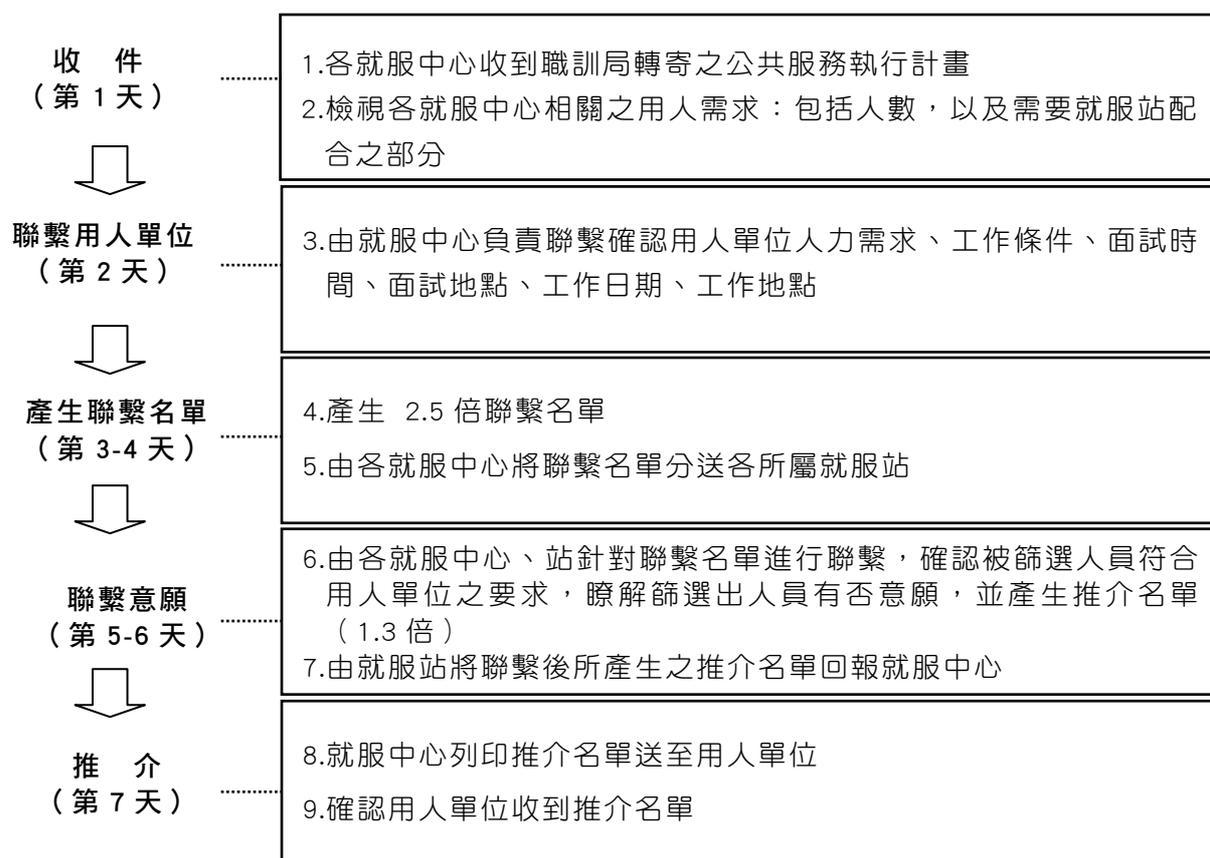
(9) 專案推介

公共服務工作人力，若有特殊專長及需求，以專案報經勞委會同意後，依其需求辦理專案媒合，不受(二)·6·(2)程序之限制。

公共服務工作人力，若有特殊專長及需求，以專案報經勞委會同意後，依其需求辦理專案媒合



圖 2-4 公共服務擴大就業計畫推介作業時程



資料來源：行政院經建會。

## 二、經費補助

經費補助原則是人事費用（含勞、健保費用）及相關稅捐不得低於工作計畫經費之 85%。

### （一）人事費用

#### 1.工作津貼

按日計算，最低每日為 800 元，可視地區及工作條件酌予調整，不得超過每日 1,000 元，每月工作日數最高 22 日。有關用人費用中，工作津貼之編列方式以每日 800 元為原則，如

工作內容艱辛、需專門技術、或地區偏遠等，得於計畫中敘明，經審查會通過後彈性調整至每日 900 元或 1,000 元。

## 2.保 險

進用人員參加勞工保險及全民健康保險，除工作人員自付額外，所需保費（投保單位負擔金額部分，包括普通事故保險及職業災害保險）由本計畫補助，以實報實銷為原則（前揭人員保險費用不含〈就業保險法〉所需費用）。如用人單位所進用之人員為部分工時，則所增加勞工保險及全民健康保險中，投保單位負擔金額部分之費用由本計畫補助。

### （二）其餘經費

包括材料、機具租金、交通運輸、訓練、管理等必要之支出。

### （三）管理人員費用

用人單位如因督導管理之需要，需進用人員管理人員時，其工作津貼之計算方式如下：

- （1）管理人員如屬公立就業服務機構所推介之人員，應於「工作計畫書」中提出需求，其工作津貼之額度則依公服推動委員會所核定之數額為準，所需經費得列入人事費用中。
- （2）管理人員如非屬公立就業服務機構所推介之人員，其工作津貼由用人單位其餘經費之管理費額度內支應。

### （四）各機關行政人員不得支領上述所列之任何經費

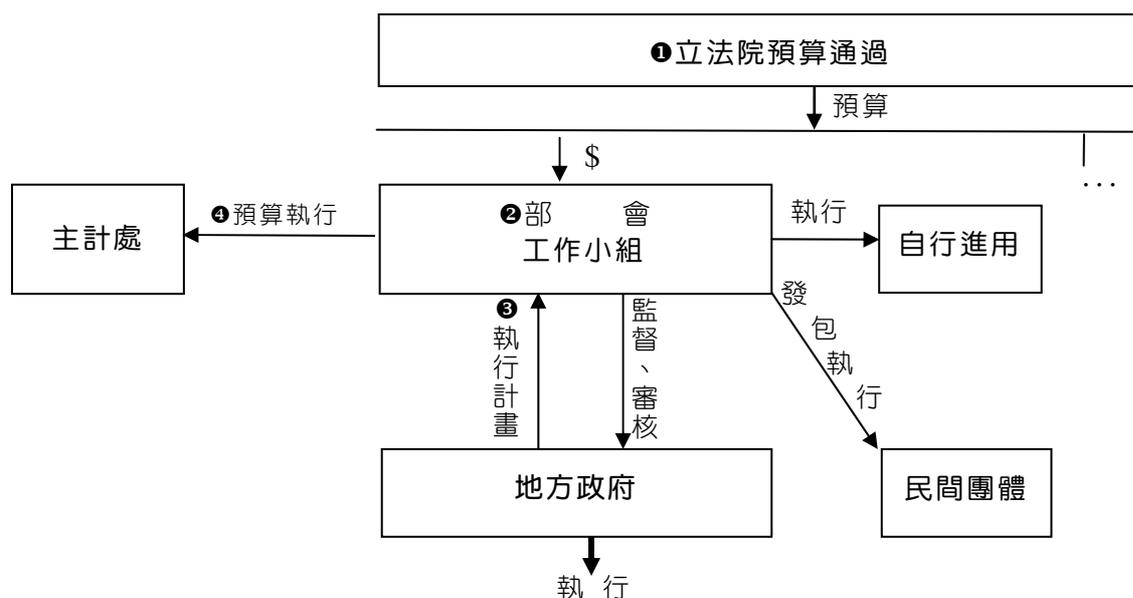


### 三、已核定計畫之經費提撥流程

#### (一) 追加預算

公服計畫追加預算經立法院三讀通過之後，各部會隨即推動執行，各部會公服計畫之執行方式採自行進用、公開招標委由民間團體執行，或是交由地方政府執行；預算執行情形則送交至主計處。在勞委會方面，立即展開推介媒合作業，由各地公立就服中心將推介名單交付各用人單位。（參見圖 2-5）

圖 2-5 公共服務擴大就業計畫經費提撥流程



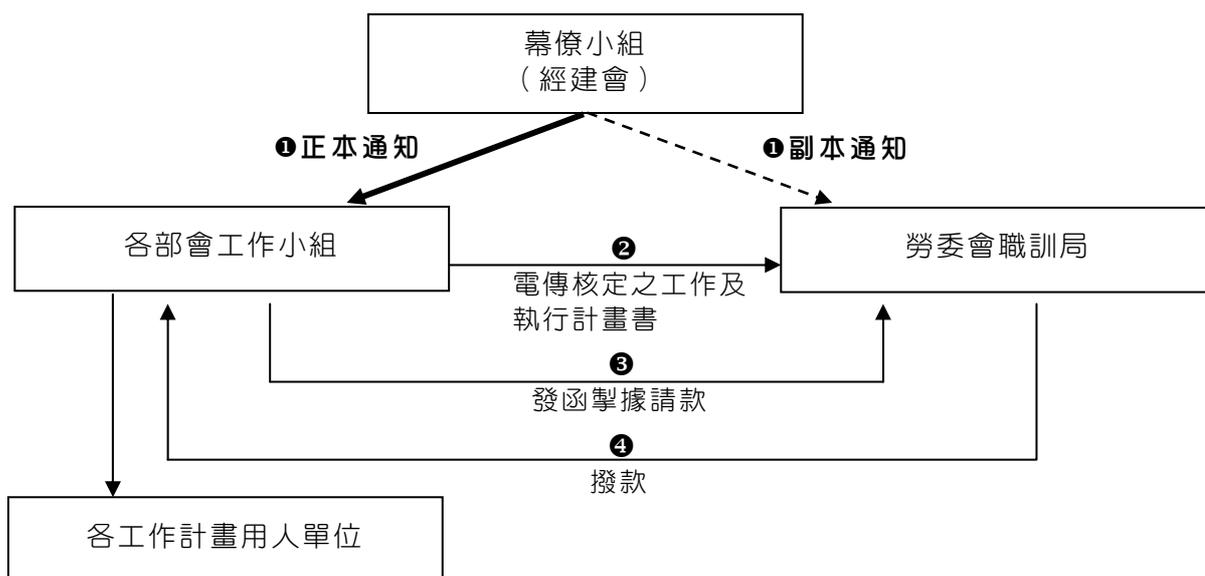
資料來源：行政院主計處。

#### (二) 就業安定基金

以就業安定基金支應之工作計畫經幕僚小組核定之後，由規劃組發函通知各部會工作小組，同時副本通知勞委會職訓局。各部會工作小組接獲通知後，即電傳核定之工作計畫書及執行計畫書至勞委會職訓局，同時發函掣據請款。勞委會接獲部會工作小組請款通知後，隨即進行撥款作業；而部會工作小組接獲勞委會

撥款後，再撥款給工作計畫用人單位。就業安定基金經費的提撥流程如圖 2-6 所示。

圖 2-6 就業安定基金經費提撥流程



資料來源：行政院勞委會。

#### 四、督導

**督導方式：**採「不定期督導」與「平時督導」兩類，原則採用不預告之方式辦理

- (一) 辦理方式：各工作小組應訂定所司「公共服務工作項目」之督導作業注意事項。
- (二) 督導方式：應分不定期督導與平時督導兩類，原則上採不預告之方式辦理。
  - (1) 如屬工作計畫之執行部會自行辦理者，由研考會負責督導。
  - (2) 如以委任所屬機關、委託或委辦其他機關、地方政府辦理者，由工作計畫之執行部會負責督導。
  - (3) 如以外包方式辦理者，由工作計畫之執行部會或委任、委託、委辦單位、地方政府負責督導。



## 五、計畫執行的困難

分就各政府部門對公服計畫認知不同、進用人員推介、進用人員的素質、各用人單位勉強接受推介人員、人力素質要求太高的處理，以及進用人員工作態度不佳的處理等問題，檢討計畫執行的困難

以下分別就各政府部門對公服計畫認知不同、進用人員推介、進用人員的素質、各用人單位勉強接受推介人員、人力素質要求太高的處理，以及進用人員工作態度不佳的處理等問題，詳細說明。

### (一) 各政府部門對公服計畫認知不同

#### 1. 規劃時期

##### (1) 初期各部會對公服計畫的目的不瞭解

對各部會來說，除了對公服計畫的目的不瞭解之外，對公務人員來說也是新增的工作，在沒有額外行政經費支援下，各部會初期辦理的意願並不高。因此，推動公服計畫，必須運用精神面、道德面說服各部會，以結合各部會的力量共同推動。

##### (2) 各部會及地方政府對於公服計畫名額的協調

各部會必須依據工作目的、工作原則提供工作機會給公服計畫，幕僚小組必須就名額分配進行部會協調。由於初期各部會對公服計畫目的不甚瞭解或不夠支持，需要耐心與善心協調。

此外，許多計畫必須透過地方政府辦理，或工作地點位於地方政府管轄區，因此必須先由中央部會彙整地方政府之需求，並協調工作內容，有些地方政府因不瞭解公服計畫之目的，或因人力不足以管理公服人員，初期配合意願不高，幾經協調，才得到地方政府的同意協助。

由於初期各部會對公服計畫目的不甚瞭解或不夠支持，需要耐心與善心協調。有些地方政府初期配合意願不高，幾經協調，才得到地方政府的同意協助

公服計畫的目的，為協助較有需要的失業者，符合社會公益、對國家發展有助益

### (3) 計畫提案

各部會研擬工作計畫時，審查小組希望各部會所研擬的工作計畫能兼具社會公益、或是對國家發展有助益，也就是從計畫的成效來審核計畫。但是就勞委會的觀點，公服計畫的目的，主要是為協助較有需要的失業者，其次才是符合社會公益、對國家發展有助益，因此勞委會與經建會就計畫方向，必須取得平衡。

## 2. 執行時期

執行期間，有些用人單位必須採專案推介甄選人力，或是部分計畫因為工作特殊，需要特殊人力，但勞委會認為必須依既定的推介制度執行（勞委會制定之推介規定，是為防弊，避免發生如執行永續就業時期，地方政府將就業機會當成自己的資源，勞委會規範之推介制度，即可避免上述情形）。一般來說，公服計畫都是依既定的推介制度，透過勞委會職訓局體系推介人力，遇到一些特殊狀況（例如農委會執行的計畫，其工作機會地區偏遠，不易招募到失業者），幕僚小組即協調是否進行專案推介；或者是經過數次的推介，進用率還是沒有辦法達到 1/2 或 1/3，就會容許該計畫進行專案推介。

## 3. 計畫考評

研考會管考計畫執行成效，以「是否達到預期之計畫目標」為重點之一，可是經由勞委會篩選機制所推介的失業者，多是最弱勢勞工，這些勞工推介給各部會，各部會認為推介這些弱勢勞工無法有效執行計畫。各部會希望勞委會推介的人力，可以不需訓練即可馬上工作，但勞委會認為所推介的失業者，就是因為沒有一技之長而失業，希望經由公共服務計畫訓練這些



失業者。這是各部會在人力運用立場上，一個非常大的差異點，當然也進而影響計畫考評的成績。

再者，計畫執行方式的不同，也會影響計畫執行的績效。各計畫的執行模式是由執行單位於工作計畫書自行勾選，研考會並沒有就類別進行統計，而且分類的類別亦不精細。例如，「委託外包」，可以是計畫總金額全部委外辦理，也可以是管理費15%委外；委託給各縣市辦理的「委託外包」，有的是全台灣地區以一個招標案進行，有的是各縣市分開招標，差異極大。有的計畫是有其他搭配經費，執行效果較好。例如研考會辦理的「電子化政府入口網站內容建置」計畫，普遍認為是成功的案例之一。該案規模較小，進用50人，計畫結束後，進用人員都學到很好的技能，該計畫是搭配其他計畫或經費(如硬體)，公服計畫提供人事費，換言之，公服計畫的工作已在一定的基礎之上進行，成效較好。

「戶籍數位資料庫」計畫於全台灣各縣市執行，以一個招標案進行，人員管理困難度相當高，計畫初期缺乏電腦等相關設備，影響計畫預期目標之執行率

與「電子化政府入口網站內容建置」計畫性質相同的計畫，內政部戶政司辦理的「戶籍數位資料庫」計畫規模較大，經費近3億元，進用人數約2千人。在辦理公服計畫前，內政部曾小規模試辦過，成效頗佳，當時委託民間企業，對於進用人力、設備、經費運用、工作地點及管理之規範，皆不似公服計畫嚴格，只要求執行工作成果。而本計畫於全台灣各縣市執行，以一個招標案進行，人員管理困難度相當高，計畫初期缺乏電腦等相關設備，影響計畫預期目標之執行率。

## (二) 進用人員推介

公服計畫係在很短時間內，大規模一次提供近10萬個短期工作機會(包括中小企業人力協助)，勞委會職訓局在新的措施與時間限制下，承擔的績效壓力很大，為了及時掌握所屬各就服

機構推介進度及各部會進用情形，職訓局由局長（或副局長）自 2003 年 2 月間起，每天召開晨會直至 2003 年年底才改為隔日召開。晨會中曾討論的議題包括：

### 1. 職訓局人力不足

職訓局以及各就業服務中心（站）都是人力嚴重不足，許多就業服務站只有 1、2 位正職人員。除了原有的求職、求才、職訓諮詢、失業給付等例行性工作之外，面對公服計畫所增加的大量工作，職訓局以內部調整人力及進用就業促進員因應。各就業服務中心以調整人力、進用就業促進員，以及職訓局辦理之公服工作計畫「就業服務計畫」（本計畫以就業安定基金支應）進用 1 千人協助辦理本項業務。

### 2. 暫行條例與契約準則

立法院 2003 年 1 月 14 日院會通過〈公共服務擴大就業暫行條例〉，有幾項決議與行政院版本不同，對公服政策影響相當深遠：

- (1) 立法院審議時，增列第 12 條第 3 項「每戶以進用一人為限」，勞委會 2003 年 4 月 8 日函「每戶一人切結書範例」。惟「每戶以進用一人為限」在執行上有所爭議，勞委會於 2003 年 7 月 2 日函「〈公共服務擴大就業暫行條例〉第 12 條第 3 項但書規定『每戶以進用一人為限』係指每戶失業家庭僅有一位得獲優先進用從事公共服務工作，其餘家庭成員如符合本條例規定之資格，仍得繼續接受公立就業服務機構之推介。『原每戶一人切結書範例』停止適用。」而在查證上，因人力有限僅能以簽切結

「每戶以進用一人為限」在執行上有所爭議。在查證上，因人力有限僅能以簽切結書處理，「每戶以進用一人為限」之條件可能無法確實落實



書處理，「每戶以進用一人為限」之條件可能無法確實落實。

- (2) 行政院版原第 14 條人事費係不得低於 75%，立法院通過之條文改為 85%。

人事費比率不得低於 75%，其餘經費不得高於 25%，則執行計畫時經費較好運用，但是可以雇用的人力相對較少。而人事經費改成不得低於 85%，相對的就會加重執行面的困難度

人事費比率不得低於 75%，其餘經費不得高於 25%，則執行計畫時經費較好運用，但是可以雇用的人力相對較少。而人事經費改成不得低於 85%，相對的就會加重執行面的困難度。此外，執行公服工作計畫過程中，各機關行政人員不得支領公服工作計畫之任何經費。例如：各縣市政府雖然額外增加了這麼多工作，但是公務員即使加班，加班費也不可從中報銷，也不可申請管理費。再者，公服進用人員若從事外勤工作，公務員辦理管考工作，產生的誤餐費、差旅費亦不得向公服工作計畫報銷，對地方政府人員來說，工作意願並不高，士氣打擊也很大，更影響工作的落實。

- (3) 立法院增列之中小企業人力協助，排擠公服計畫的規模。

工作計畫的進行除了委託政府機關之外，其他必須依〈政府採購法〉辦理採購，但是公服計畫本身的用人方式及用人經費已經固定，大幅降低委辦廠商操作的靈活性

- (4) 立法院版刪除委託民間機構之承辦資格，因此，工作計畫的進行除了委託政府機關之外，其他必須依〈政府採購法〉辦理採購，但是公服計畫本身的用人方式及用人經費已經固定，大幅降低委辦廠商操作的靈活性。

「每一位失業者僅有一次公共服務就業機會」窒礙難行，職訓局放寬解釋為「禁止工作超過 12 個月」

- (5) 立法院附帶決議：「每一位失業者僅有 1 次公共服務就業機會」窒礙難行，因為有的進用人員到職之後，因各種原因（如電腦媒合推介同鄉的工作，但

比隔壁縣遠)，而 1、2 天就離職，因而失去再次參加公服計畫的資格，民眾抱怨頗多，因此職訓局放寬解釋為「禁止工作超過 12 個月」（〈公共服務擴大就業暫行條例〉第 9 條）。

### 3.各登記方式資料齊全度不一致，影響推介速度

登記的方式包括電話登記、報紙廣告（求職登記簡易表回傳）、商請某全台便利商店放置求職登記表摺頁、現場登記，以及後來的網際網路登記。職訓局並設有全台 0800-777-888 的就業服務電話，自 2002 年 12 月 28 日開放登記。由於公服登記的方式相當多元，各種方式湧入的求職者資料填寫的齊全度並不一致，勞委會職訓局必須進行求職者資料的確認工作，因而影響推介速度。

### 4.求職資料存在時間落後

勞委會職訓局資訊室負責求職資料勾稽作業，該項作業最大的問題是各項資料時間點並不一致，亦即存在時間落後的問題。以勞保資料為例，落差時間大約 2-3 週。民眾最常反應的問題是民眾已經失業，而勞保資料並未及時更新，就不在勞委會的人力資料庫之內而不具被推介資格。

另外就是涉及不同單位權責問題。由於勞委會職訓局與勞保局是平行單位，而且勞保局對於個人資料的處理非常謹慎，因此職訓局在與勞保局進行資料勾稽的過程中，職訓局只能被動的將資料給勞保局，等勞保局勾稽好再送回給職訓局，職訓局無法直接進勞保局的系統進行作業，也會影響時間落後與作業時間。

民眾最常反應的問題是民眾已經失業，而勞保資料並未及時更新，就不在勞委會的人力資料庫之內而不具被推介資格



失業者依規定需提供「目前無工作證明」文件，但可能因村、里長不認識失業者而不願意開具，或是凡前來申請者皆開具等情形，而遭人詬病

## 5. 推介資格的不易

上述勾稽的各項結果，有兩種情況之推介資格不易確認：

### (1) 候用中待補件

失業者依規定需提供「目前無工作證明」文件，本證明可由離職前之雇主、職業工會、農會、漁會或村里長等開具。但可能因村里長不認識失業者而不願意開具，或是凡前來申請者皆開具等情形，而遭人詬病。

### (2) 登記日前 3 年內無 6 個月工作資歷

非〈就業服務法〉第 24 條之特定對象之一般失業者，經勞保資料庫比對勾稽後，失業者登記日前 3 年內無 6 個月工作紀錄時，失業者應提出有其他工作累積 6 個月以上之證明，本證明可由失業者曾經服務過之公司行號或雇主（無登記立案之商家亦可）開具。但是有些失業民眾曾經服務過之公司行號已停歇業，而且也聯絡不上雇主，雖亦可檢具勞保投保證明或以扣繳憑單為工作證明，但若未保留該項證明文件的失業者，則較難認定工作資歷。

## 6. 優先推介指標之界定

家庭經濟拮据，基本上係填表者自行勾選或與受理者對談選取，以失業者界定之經濟狀況為主，並無客觀指標判定

〈公共服務擴大就業計畫推介就業作業注意事項〉肆、優先推介指標：公立就業服務機構就合格求職者建立候用名冊，再依 6 項優先推介指標（參見本書第 26 頁），符合一項就加一分。其中家庭經濟拮据，基本上係填表者自行勾選或與受理者對談選取，以失業者界定之經濟狀況為主，並無客觀指標判定。

## 7. 推介倍數難以滿足用人單位的需求

職訓局 2003 年 1 月 20 日發布〈公共服務擴大就業計畫

勞委會連續推介 3 次的工作量已相當繁重，折衝的結果是勞委會 2003 年 5 月 6 日發布聯合面試辦法，聯合面試除了可篩選需求人數提高至 2.5 倍之外，亦可加快媒合的速度

推介就業作業注意事項〉提供用人需求 1.3 倍供用人單位遴選，至多連續推介 3 次。職訓局晨會多次討論此一議題，用人單位希望能無限制遴選，但是勞委會連續推介 3 次的工作量已相當繁重，折衝的結果是勞委會 2003 年 5 月 6 日發布聯合面試辦法，聯合面試除了可篩選需求人數提高至 2.5 倍之外，亦可加快媒合的速度。

#### 8. 各界普遍反應推介速度慢

〈公共服務擴大就業計畫推介就業作業注意事項〉將標準推介作業流程分三階段：求職登記及處理 7 天，媒合推介 7 天，錄用公布 6 天等。不過，各界仍然普遍反應推介的速度很慢。事實上，職訓局必須向用人單位確認需求、電腦篩選名單、電話詢問意願以及傳送名單，再加上等候用人單位回復是否錄用，時間長短需視各單位的配合程度而定。

#### 9. 「專案推介」之演進過程

專案推介的起源有二：一是〈公共服務擴大就業計畫暫行條例〉第 7 條第 2 項「工作項目計畫有特殊需求者，得報經主管機關同意後進用之，不受第二項各款規定之限制。」，二是〈公共服務擴大就業計畫推介就業作業注意事項〉伍之二「專案推介：各部會之計畫執行人力若有特殊專長或需求時，得專案申請，報經勞委會同意後，依其需求辦理專案媒合」。而專案推介的操作，勞委會曾多次討論，同意專案推介的情形不多，其中又以報經主管機關同意後，自行遴選符合〈公共服務擴大就業暫行條例〉第 7 條第 2 項資格者，送就服中心核對備查的作業方式為主，依〈公共服務擴大就業暫行條例〉第 7 條第 4 項排除同條第 2 項資格條件者，僅有外島，如金、馬地區，符

同意專案推介的情形不多，依〈公共服務擴大就業暫行條例〉第 7 條第 4 項排除同條第 2 項資格條件者，僅有外島，如金、馬地區，符合資格者太少，才放寬年齡限制



合資格者太少，才放寬年齡限制。

#### 10. 為縮短媒合時間舉辦聯合面試

2003年5月6日勞委會發布〈公共服務擴大就業計畫進用人員聯合面試作業注意事項〉，相關操作如2003年3月28日勞委會晨會紀錄：「連江縣的專案聯合招募案，透過現場登記的方式，對於登記者可降低年齡、資格的限制，但推介時仍應按優先指標的順序推介。」2003年4月7日勞委會晨會紀錄：「為了減少中心大量聯繫以產生推介名單的工作量，似可考慮以電腦篩選產生聯繫名單後，按工作類別、性質相近之計畫，以信函、公告等的方式通知被推介者，在縣市辦理聯合招募面試。」

#### 11. 電腦媒合資料的困難

職訓局因應公共服務設置「公共服務擴大就業計畫推介就業管理系統」，處理求職登記、求才（用人單位需求）、推介媒合等。執行中的困難包括：

用人單位所要求的人力條件，其類別可能與求職登記表的類別不一致，難以將雙方的資料配對

##### (1) 供需雙方資料未能適切配對

求職登記表中雖已要求求職者填寫詳細資料，但用人單位所要求的人力條件，其類別可能與求職登記表的類別不一致，導致電腦媒合時難以將雙方的資料配對，人工操作也很困難。

職訓局以求職登記表之郵遞區號歸類到鄉鎮，用人單位要求進一步細歸類至村里，甚至是鄰近鄉鎮，雙方的需求未能相互搭配

##### (2) 區域限制

職訓局以求職登記表之郵遞區號歸類到鄉鎮，用人單位要求進一步細歸類至村里，甚至是鄰近鄉鎮，雙方的需求未能相互搭配，因此電腦處理的結果，可能是同鄉比隔壁縣遠。例如山地鄉，雖是同鄉，但可能需

要幾小時交通時間，導致求職者到職意願不高。

### (3) 求職登記錯誤

求職登記錯誤的情形不少，包括經濟狀況、教育程度填寫不實，或是電腦填寫「會」不代表真的會等，用人單位常有抱怨。

## 12. 電腦訓練利用率

2003 年 1 月 30 日勞委會發函〈公共服務擴大就業計畫之就業者參與電腦研習實施要點〉，提供免費電腦基本操作 12 小時，文書處理 12 小時，網際網路應用 12 小時。2003 (92) 年僅 1 千多人參加，2004 (93) 年增為有 6 千多人參加。

## (三) 進用人力的素質未能完全滿足用人單位的需求

### 1. 職訓局推介的進用人員素質問題

用人單位對人員素質不滿，希望自行遴選，職訓局提供進用人數 1.3 倍、最多 3 次的方式，無法滿足用人單位希望勞委會提供高素質人力的需求

用人單位對人員素質不滿，希望自行遴選，職訓局提供進用人數 1.3 倍、最多 3 次的方式，無法滿足用人單位希望勞委會提供高素質人力的需求。以 2003 年 12 月 11 日為例，截至該日共錄取 73,006 人，此為錄取人數之最高峰，其中 45-64 歲占 66.11%、國中以下占 53.21%、不會電腦的比率 74.49%。再加上優先指標順序，職訓局所推介的人員素質自然受限，但這些失業者，正是最需要協助的弱勢族群。

### 2. 職訓局推介人員不足

- (1) 部分地區用人單位工作性質及條件不佳或地處偏遠，登記人員意願不足或找不到合適登記者。
- (2) 行政院要求進用績效，職訓局各就服據點需同時提供名單給數個單位，且不能重複，以免進用重複，若用人單位遲不回復是否錄用，職訓



局可用的推介名單有限。

**(四) 用人單位並非十分滿意進用人員的素質，但基於業績的壓力，可能出現「雖不滿意勉以接受」的情形**

在院長要求績效下，勞委會推介人員資料庫又受法規限制，以致來源有限，各部會的確有業績壓力

2003年6月12日公服推動委員會第3次會議，院長裁示進用目標之時間點：2003年7月15日達到進用3萬人。2003年8月15日累計達到進用5萬人。2003年9月15日累計達到進用6萬9千人。2003年6月18日2846院會，院長裁示：「為確實掌握『公共服務擴大就業計畫』之推動情形，本院勞委會每週均將『公共服務擴大就業計畫』各部會執行計畫推介情形彙整表』於院會中分送與會首長參考。除了請勞委會參考林副院長的意見將該表調整充實外，並請各相關部會自下週起，就主管部分的辦理情形於院會中提出報告。」因此，在院長要求績效下，勞委會推介人員資料庫又受法規限制，以致來源有限，各部會的確有業績壓力。

**(五) 專案推介可能無法達到照顧弱勢勞工的美意，但沒有完全排除該類計畫**

勞委會對「公服計畫」有很大的期許，除給予失業者短期的工作機會之外，也希望失業者可以藉由這個工作機會訓練工作技能，因此未排除有特殊需求之計畫

公服計畫之第3與第4個目的，均與促進產業發展有關，各部會依其主管業務提案，勞委會、經建會雖多次提醒登記者人力素質問題，但總有部會需求不同的差異在。

再者，由於審核計畫和人力登記分兩階段執行，審核計畫的階段約2002年12月到2003年1月，2002年12月28日開放失業勞工登記，進行推介工作時，才發現登記的人與計畫需求的人力素質有落差，這時已經來不及將有特殊需求的計畫排除。勞委會對公服計畫有很大的期許，除給予失業者短期的工作機會之外，也希望失業者可以藉由這個工作機會訓練工作技能，因此未排除有特殊需求之計畫。

#### (六) 部分進用人員工作態度不佳

進用人員工作態度或工作品質不佳，有的用人單位會因工作品質不佳而撤換進用人員，也有單位消極的以「不出問題就好」、「撤換進用人員會影響進用率與經費使用率」而未予撤換。

「態度不佳」無法令依據可排除其再被推介，但依〈公共服務擴大就業計畫推介就業作業注意事項〉規定，會影響其被推介之優先順序。

#### (七) 進用機制無法排除「非迫切需要工作」的進用人員

執行公服計畫時的失業率很高，公服工作計畫進用人員經過推介資格篩選後，應該會很珍惜得來不易的工作機會，而不會輕易離職。但有部份工作計畫離職率高，表示進用機制可能無法排除「非迫切需要工作」的進用人員，推介資格與加分條件的篩選機制，無法過濾進用人員實際的工作「意願」，一方面是因為「經濟狀況」的認定困難，勞委會無法調查申請人的財務資料，無從得知申請人真正的經濟狀況，勞委會基於「公服計畫參與者必需實際付出而非賑濟性質」的考量，加上時間緊迫，勞委會對於推介資格通常是從寬認定；另一方面，也可能是民眾對公務人員的印象是工作輕鬆，但有些公服工作並非如此，實際工作後發現現實與預期有出入，所以就選擇離職。

### 四、執行困難之改進

雖然公服計畫執行過程中，出現上述的諸種困難，但在相關的執行計畫人員耐心設法及秉持服務他人理念下一一克服。同時，幕僚小組為順利推動公服計畫，協助各部會工作小組、工作計畫主辦部會與協力合作之地方政府、民間（外包單位）等各單位更加瞭解公服計畫的精神、作業與相關規定，建立溝通管

2003年09月、2004年07月與  
2004年10月，分別舉行公共服務  
擴大就業計畫工作研討會、檢討成  
果座談會與學術研討會，共謀改進  
之道



道，分享各計畫執行心得，以及思考未來政策方向。2003 年 9 月、2004 年 7 月與 2004 年 10 月，分別舉行公共服務擴大就業計畫工作研討會、檢討成果座談會與學術研討會，共謀改進之道。

#### (一) 公共服務擴大就業計畫檢討成果座談會

經建會為建構公服計畫執行單位經驗分享平台，展示計畫執行成效，並作為各部會工作小組規劃辦理 2004 年下半年「公共服務擴大就業計畫後續配套措施」提報工作計畫之參考，於 2004 年 7 月 1 日、2 日舉辦「公共服務擴大就業計畫檢討成果座談會」，內容以個別計畫成果展示為主軸，提報台中市、台南市、桃園縣、內政部、台南縣等 6 項工作計畫成效，以展示成果並進行意見交流；勞委會並於課程中說明 2004（93）年下半年「公共服務擴大就業計畫後續配套措施」工作計畫之提案方式。參加人員包括各縣市政府相關承辦人員、部會工作小組成員、幕僚小組成員、計畫承辦人等。

#### (二) 公共服務擴大就業計畫工作研討會

公服推動委員會及幕僚小組完成第一階段之計畫審查後，經由公立就業服務機構之推介，各工作計畫陸續進行人員進用程序，預定於 2003 年 9 月 15 日前進用完畢。因此後續的工作重點將著重於計畫執行、管理及督導等，其關鍵在於各部會工作小組、工作計畫主辦部會與協力合作之地方政府、民間（外包單位）等各單位，能確實依公服推動委員會及幕僚小組所訂定之相關規定執行，方能達成。

雖然公服推動委員會及幕僚小組均已訂定嚴謹之相關作業程序與規定，不過大多數的部會工作小組及工作計畫主辦部會均未曾執行過大型之用人計畫，相關執行疑義亟需釐清，因此有必

公服幕僚小組於2003年9月15、16日舉辦公務服務擴大就業計畫工作研討會，參加對象包括公服幕僚小組、各部會工作小組聯絡窗口、各工作計畫之主辦人員、公立就業服務機構人員

要舉辦工作研討會，讓該計畫相關的參與者建立起溝通管道、熟悉相關作業規定與經驗分享。

準此，幕僚小組特於2003年9月15、16日舉辦「公共服務擴大就業計畫工作研討會」，參加對象包括幕僚小組、各部會工作小組聯絡窗口、各工作計畫之主辦人員、公立就業服務機構人員，主要目的有3：

- 1.提供幕僚小組、部會工作小組、工作計畫主辦部會、公立就業服務中心等單位之業務密切聯繫及溝通管道。
- 2.協助各部會工作小組及計畫承辦人員熟悉管制及督導實務作業，除簡要說明「公共服務擴大就業計畫管制評核獎懲要點」，另將相關管制及督導作業實務，包括各計畫主辦機關填報執行情形及工作小組填報管考建議應注意事項；個別計畫及工作小組辦理督導作業應注意事項等，以實際範例說明。
- 3.提供複製經驗之藍本

邀集相關承辦人員就後續執行、計畫管理、用人單位之督導等工作，進行經驗交流，可提供各部會工作小組及工作計畫主辦部會，辦理後續相關活動之參據。

本工作研討會經由分組討論與綜合座談，獲致主要結論如下：

- (1) 各縣市政府所提之計畫與各部會所提出之計畫，應相互協調且清楚，以免發生基層用人單位不願配合進用，影響民眾權益。
- (2) 為避免僱用特定人士之弊端發生，故以電腦篩選作業推介人員，以維護公平推介原則。
- (3) 對於部會所提未能適才適所之問題，建請加強職前教育訓練，並加強不適任進用人員之考核。
- (4) 有關各部會所面臨之院會報表壓力，因公服計畫之立



法精神係為協助失業者就業，請各部會能給予支持，將建議改為研考會循程序彙辦。

- (5) 部分鄉鎮市候用人數多，但需求人數較少；而有些地區情況則相反，建請各部會可就上述情形調整鄉鎮進用地點，以利推介進用。
- (6) 建請各部會未來執行類似計畫時，能加強遴用中高齡、身心障礙等弱勢者，以提高其就業機會。

### (三) 公共服務擴大就業計畫學術研討會

經建會於2004年10月04日舉行「公共服務擴大就業計畫學術研討會」，彙集相關學者專家意見，俾提供我國政府未來長期制度與政策之思考方向

政府在2004年6月之後為繼續辦理公服計畫，乃推出「2004(93)年下半年公共服務擴大就業計畫後續配套措施」，預計提供4萬6千個半年之工作機會。儘管政府繼續提供公服工作創造就業機會，但以公共資源投入政府部門，創造公部門的就業機會協助弱勢勞工的政策理念仍有待探討。例如該計畫本身是否具有積極經濟發展之意義？或該計畫應偏重社會效益，亦即安定社會人心之消極意義？該計畫規劃與執行過程中是否仍有改善空間？其他國家如何看待類似的問題？經建會特於2004年10月4日舉行「公共服務擴大就業計畫學術研討會」，希能從上述面向彙集相關學者專家意見，俾提供我國政府未來長期制度與政策之思考方向。研討對象以參與公服計畫各部會規劃、提案及執行之行政人員為主。研討會所發表之論文與摘要彙整如表2-3所示。

表 2-3 公共服務擴大就業計畫學術研討會之論文資料

論文題目	作者	摘要
公共服務擴大就業計畫：外國的經驗	中央大學教授 李誠	美、韓經驗顯示，公服就業政策可能沒有提供參與者民間所需要的生產技術，但是此政策可提供失業者，或勞動市場弱勢族群一些自信心與正面的工作態度，因而有助於再就業。但美、韓的經驗也顯示，有相當比率的進用人員於計畫結束後仍然無法就業，因此對就業極端困難的人士，應輔以基礎教育、技術訓練提升自信心與人際關係等課程，才能提升他們的就業能力。
公共服務擴大就業計畫執行成效評估	台北大學教授 林昭吟	由社會政策的角度切入，以社會調查研究與經濟模擬分析的資料收集方法，評估「公共服務擴大就業計畫」與「中小企業人力協助計畫」的執行與效益，主要結論有四：1、公服計畫承載過多的政策目標，易導致其效益面向難以確認；2、公服計畫之政策目標與政府角色定位須更明確；3、公服計畫之短期社會與經濟效益顯著，長期效益仍有待觀察；4、公服計畫之實施時機與後續發展，應參考整體社經情勢發展。
公共服務擴大就業計畫能促進經濟發展嗎？	中華經濟研究院副研究員鄭凱方、研究員吳惠林	經由分析公服計畫的本質，包括因人設事、變動公共服務提供者的效率損失、行政成本浩大、人為創造的公共服務工作延緩市場調整速度、「數字」成果的意涵等項，結論是公服計畫短期能促進經濟發展，但這是國民所得帳必然的結果，因為是政府的追加預算，等於政府從空中灑錢。但其中所帶來的負面效果不在 GDP 計算範圍之內，因此不能沈溺於經濟發展的數字當中。即使進用人員回答因參加公服計畫而增加信心，也未必代表公服計畫的成功，因為如果此人因為未能參加公服計畫而沒有面對未來的勇氣，代表政府必須是大有為的照顧人民的生活，人民過的是「零用錢經濟」，如此一來，想必政府將所有人都拖下水，表面上是自由民主國家，但藉由重稅收所施行的社會福利，其實質內涵卻是資本主義之下的共產主義，人民自由度之低可想而知。
公共服務擴大就業計畫的社會價值初探	中正大學教授 藍科正	主要結論有三： 1、50%的受訪者認為社會價值等於工作收入，34%的受訪者認為社會價值大於工作收入，16%的受訪者認為社會價值小於工作收入。 2、受僱者的就業能力較差者並未顯示認知到較為肯定公服工作的社會價值。相反地，教育程度較低者較不肯定社會價值。 3、影響受訪者對社會價值認知的因素包括個人價值觀和因年齡大而無法自行就業，而教育程度愈高者愈會肯定社會價值。對公服工作的滿意度（高）並不會促進受訪者對社會價值的肯定。

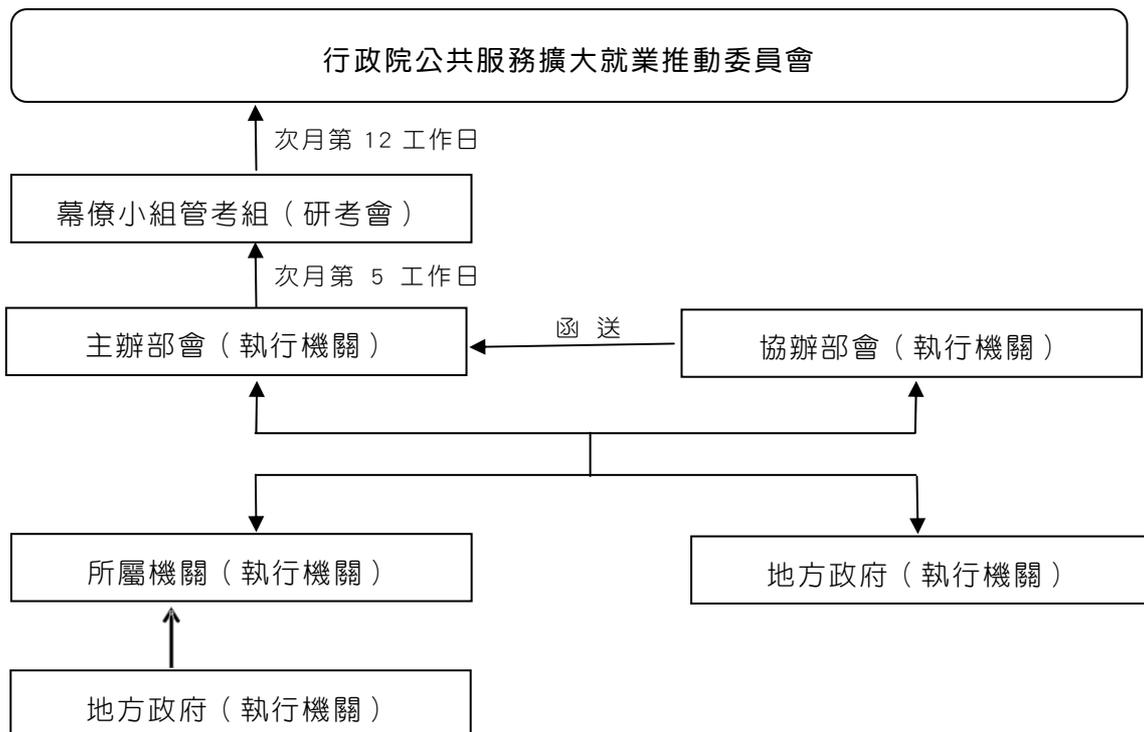


## 第三節 計畫監督與管考

### 一、監督與管考之運行機制

研考會訂定管考機制時，採用分層負責的架構，由計畫的主辦機關指定專人負責督導管制作業；各部會的工作小組負責督導所屬計畫的推動和執行；幕僚小組則是負責督促各部會的工作小組來建立管制的機制和協助推動計畫的執行。管考內容包括計畫的管制、督導作業以及評等、考核的部分。定期檢討考核制度之推動架構，參見圖 2-7。

圖 2-7 定期檢討考核制度推動架構



資料來源：行政院研考會。

公服計畫的管考機制是參考行政院施政計畫三級管考制度，採分層負責原則辦理。管考內容區分為執行進度管制、督導管制與評核作業

督導管制主要包含三大部分：

- (一) 計畫本身
- (二) 工作小組
- (三) 行政院幕僚小組

## 二、監督與管考之執行

基本上公服計畫的管考機制是參考行政院施政計畫三級管考制度，採分層負責原則辦理：幕僚小組是屬於院層級的管考，部會所屬的計畫管考是屬於部會層級，個案的計畫則由個案執行單位自行管考。管考內容區分為執行進度管制、督導管制與評核作業：

### (一) 執行進度管制

〈公共服務擴大就業計畫管制評核獎懲作業要點〉訂定各部會管制作業，規定各部會按月提報執行狀況及相關資訊，針對計畫執行落後部分，必須填報落後原因的說明。執行方式係由研考會就各計畫整體的執行情形設計表格，項目包括人力的進用情形、經費使用情形，以及工作執行的狀況，以掌握整個計畫的執行狀況。

### (二) 督導管制

督導管制主要包含三大部分：一是計畫本身，各部會需指派專責人員進行督導的工作，原則上規定每一週要做電話督導，另外還有每兩週一次的實地督導調查，由研考會設計一份督導記錄表，再由各部會填寫。二是工作小組，要求工作小組定期召開工作會議，瞭解本身所屬機關計畫的執行狀況。此外，必須進行實地督導，計畫剛開始時規定，每 1 個月至少辦理 1 次，後來提高到每個月至少辦理 2 次。三是幕僚小組，幕僚小組必須瞭解各部會各工作小組督導管制情形。每一個層級都有各自的督導管制機制。

計畫進行初期，幕僚小組的訪查對象是以部會為主，瞭解是否建立相關的管考制度與資訊，以及工作小組的成立與運作狀



況，該項工作一直到 2003 年 10 月底前(6 月 18 日通過預算)，研考會完成 6 個部會的實地查證作業。同時，也附帶瞭解已執行計畫所遭遇的困難，並針對各部會一些進用率較低或執行能力較差的計畫，瞭解該案的推動困難，迄 2003 年 10 月底，研考會完成 3 個計畫。

公服計畫後期大約自 2003 年 11 月開始，研考會針對用人管理部分，實行不預警實地督導，實地到用人單位瞭解進用人員的工作狀況，不預警實地督導一直持續到 2004 年 6 月

行政院院長於 2003 年 10 月 22 日行政院第 2,862 次院會指示：請研考會應會同經建會及勞委會辦理實地查證，並協助解決問題。因此公服計畫後期大約自 2003 年 11 月開始，研考會針對用人管理部分，實行不預警實地督導，實地到用人單位瞭解進用人員的工作狀況，不預警實地督導一直持續到 2004 年 6 月。研考會辦理的情形是邀請經建會、勞委會討論一些比較有問題的計畫，針對不同區域分別請經建會、勞委會共同來分擔督導工作。北部地區主要由經建會負責，研考會以中部、花蓮、宜蘭為主，東部和南部地區則由勞委會負責。

### (三) 評核作業

評核作業以各工作計畫執行績效為對象，考核指標分為進用人數達成度、預算支用比、工作目標量達成比例

評核作業以各工作計畫執行績效為對象，考核指標分為進用人數達成度、預算支用比、工作目標量達成比例，衡量標準及成績計算方式詳列於〈公共服務擴大就業計畫管制評核獎懲作業要點〉。

計畫評核由行政院主計處、人事行政局、經建會、勞委會、研考會共同組成審核小組，每半年辦理考核 1 次，但有特殊事由得隨時辦理。

審核小組應對各工作計畫執行成效嚴密審核，並將各季執行報告、幕僚小組查證建議改善情形、各工作小組督導報告與管考建議改善情形等資料納入參考，必要時得請工作計畫主辦機關說明或辦理實地查證。

審核小組若發現主辦機關有未依工作計畫內容執行、人員管理不當或財務管理缺失等情形者，應予核減計畫成績；對因遭遇非該機關所能掌控情事，致計畫進度落後或延誤，經審核確屬不可抗拒之特殊因素，則其所影響執行數得予列入計畫成績。

審核小組完成評核後，應將審核意見及評核等第函知相關機關；各機關得於接到通知之日起檢附理由提出申復，由審核小組再予審核，申復以 1 次為限。

### 三、監督管考執行之困難及解決之道

整體上，管考機制運作順暢，各單位都遵守相關的工作規定分工。不過，以整個機制來說，督導與獎懲仍有困難。在督導方面，主要的困難有二：

第一，實地督導的困難。由於研考會要求執行單位必須指派專人進行督導作業（每週電話督導、每兩週實地督導），事實上執行單位有做，但是用人單位可能散佈全台各地，而督導人員有限，因此整個計畫執行下來，或多或少還是會有某些用人單位沒有被查核到。

第二，是不預警實地查證的部分，有些用人單位因為地處偏遠，不預警實地督導非常困難，如果先行通知要進行督導，可能看不出實際工作的狀況，如果不預告，很可能連人都找不到。

再者是有些工作成果，並不是不預警去看就可以看出工作執行的成果，例如掃地的清潔工作，若不預警去督導，進用人員可能會說已經掃過了，但是實際督導時樹葉又掉下來了。

獎懲方面，研考會的考核是將進用率、目標達成率，以及經費執行率 3 項按一定的權數進行評分，但研考會亦會加入督導管制、用人管理等項目，因此導致研考會的考評結果和執行單位所

整體上，管考機制運作順暢，各單位都遵守相關的工作規定分工。不過，以整個機制來說，督導與獎懲仍有困難。有些用人單位因為地處偏遠，不預警實地督導非常困難，如果先行通知要進行督導，可能看不出實際工作的狀況，如果不預告，很可能連人都找不到

研考會採考評從寬的處理原則，最差的等第是乙等，既不記功也不記過，而且獎勵的大小也會考慮計畫的規模予以不同考量



預期的有所出入。再者，亦有可能是執行單位認為已經很努力了，因為有些計畫規模很大，可能一次就要進用上百人，在沒有增加人力的情況下，這些都是額外的工作，所以很多執行單位認為評等結果不公平，對士氣影響很大。後來研考會採考評從寬的處理原則，最差的等第是乙等，既不記功也不記過，而且獎勵的大小也會考慮計畫的規模予以不同考量，例如，同樣是甲等，但因計畫規模的不同而有不同的獎勵。

