

表件 1

社會行政 類科 職能分析—職務內涵

討論主題	
討論內容	<p>◎關鍵目的：</p> <p>依據國家社會福利政策，參考當前社會需要，以保障人民擁有安定、尊嚴的生活為目標，對福利服務、社會保險、社會救助、社區發展、社會工作、志願服務、保護服務、人民團體及合作行政等事項從事計畫、研究、擬議、審核、督導及執行等。</p> <p>◎工作項目：</p> <ol style="list-style-type: none">一、上開各項工作之政策規劃、推動、評估及相關法規之研訂。二、兒童及少年、婦女、老人與身心障礙者等族群之福利服務、權益維護及相關機關（構）之監督輔導。三、社會救助業務之規劃、推動、管理及監督。四、社會保險制度之規劃、推動、管理及監督。五、保護服務業務之規劃、推動、管理及監督。六、社會工作、志願服務、社區發展及公益勸募之推動及管理。七、人民團體與合作事業之輔導及管理。八、其他社會行政相關工作。 <p>◎資格條件：</p> <p>教育程度：獨立學院以上學校畢業。</p> <p>任用資格：公務人員高等考試三級考試（或相當之特種考試）社會行政類科及格。</p> <p>◎歸屬機關：</p> <ol style="list-style-type: none">一、衛生福利部及所屬社會及家庭署，以及其他進用社會行政人員

	<p>之相關部會。</p> <p>二、 在地方為各直轄市社會局、各縣（市）政府社會處（局）、鄉（鎮、市、區）公所。</p> <p>三、 其他進用社會行政人員之機關（構）</p>			
內容 自我 檢核	檢核項目	有	無	備註
	對工作者技術的期望	<input type="radio"/>		
	對工作者處理偶發事件的期望	<input type="radio"/>		
	對工作者能在工作中處理不同工作活動的期望	<input type="radio"/>		
	對工作者處理工作環境介面的期望	<input type="radio"/>		

- 一、關鍵目的：主要在描述職業領域的獨特貢獻，如同任務陳述，非常清楚的列出組織想要達成的目標。是一個職業領域的目的、任務、貢獻或理想，是職業領域內所有成員共同追求的目標，並具備社會大眾所認同的工作核心價值。
- 二、歸屬機關：公務人員考試請填寫，專技人員考試可免填。

表件 5

社會行政 類科職能分析內涵之功能圖

關鍵目的	主要功能	次要功能
<p>依據國家社會福利政策，參考當前社會需要，以保障人民擁有安定、尊嚴的生活為目標，對福利服務、社會保險、社會救助、社區發展、社會工作、志願服務、保護服務、人民團體及合作行政等事項從事計畫、研究、擬議、審核、督導及執行等。</p>	<p>健全我國社會福利相關政策及法制，提升政府社會福利行政效能</p>	<p>社會福利法令與行政制度之研究與評估。</p>
		<p>社會福利法令與行政制度之規劃與宣導。</p>
		<p>社會福利法令與行政制度之擬定與立法，以及法令疑義之解釋與諮詢。</p>
	<p>以社會保險維持國民基本經濟安全，以社會救助與津貼維護國民生活尊嚴</p>	<p>社會保險之制度規劃、財務管理、業務監理及爭議審議。</p>
		<p>辦理低收入戶及中低收入戶、兒童及少年、老人及身心障礙者之資格審查、各項津貼與補助發放。</p>
		<p>社會救助應辦之生活扶助、醫療補助、急難救助及災害救助等服務措施。</p>
		<p>對於遊民、遭逢急難或災害民眾之救助、收容、慰問與輔導等事項。</p>
	<p>以福利服務提升家庭生活品質</p>	<p>依據各類服務對象之個別需求，結合政府相關部門及民間資源，規劃與執行各項因地制宜之服務方案。</p>
		<p>獎勵與補助民間團體推展各項福利服務，辦理補助計畫之受理、審核、撥款、核銷及相關查核、評鑑等事項。</p>
		<p>各類社會福利機構之管理、輔導、評鑑、獎勵及聯繫會報等事項。</p>

關鍵目的	主要功能	次要功能
	落實保護服務工作，健全暴力防治網絡	<p>性騷擾防治政策規劃、法規研訂、救濟及調解制度建立、教育宣導及研究發展事項。</p> <p>家庭暴力防治政策規劃、法規研訂、被害人保護服務方案、教育宣導及研究發展事項。</p> <p>性侵害防治政策規劃、法規研訂、被害人保護服務方案、教育宣導及研究發展事項。</p> <p>兒童及少年保護政策規劃、法規研訂、被害人保護服務方案、教育宣導及研究發展事項。</p> <p>兒童及少年性交易防制、高關懷少年處遇輔導政策之規劃、推動及相關法規之研訂。</p>
	完備發展社會工作專業制度，培力民間社會福利資源	<p>社會工作專業服務體系及證照制度建立，社會工作專業人員之權益保障、監督、管理及獎勵表揚。</p> <p>志願服務制度之建立與志願服務人力資源之培育、整合、管理、運用及獎勵表揚。</p> <p>社區建設、組織輔導、培力、居民參與以及社區發展業務之考核、評鑑、獎勵表揚。</p> <p>社會福利慈善事業基金會之設立、管理、評鑑、培力及福利資源整合。</p>
	輔導人民團體及合作社健全組織，發揮功能	<p>輔導人民團體及合作社依法建立會（社）務、人事及財務制度並召開各項法定會議。</p> <p>辦理人民團體及合作社之設立許可、聯繫會報、研習訓練、評鑑表揚及觀摩交流活動等。</p> <p>鼓勵人民團體及合作社依據設立之宗旨與</p>

關鍵目的	主要功能	次要功能
		任務開展業務，並積極參與社會公益活動。

註：內容可參考職系說明書加以訂定；表格如不敷使用，請自行複製。

表件 7

社會行政 類科職能分析內涵意見確認表

1. 任務(tasks)：完整描述該職務所從事的工作範圍，例如日常例行性及特殊性之工作內容
<ul style="list-style-type: none">● 針對社會行政之政策規劃、推動、評估及相關法規之研訂。● 兒童及少年、婦女、老人與身心障礙者等族群之福利服務、權益維護及相關機關（構）之監督輔導。● 社會救助業務之規劃、推動、管理及監督。● 社會保險制度之規劃、推動、管理及監督。● 保護服務業務之規劃、推動、管理及監督。● 社會工作、志願服務、社區發展及公益勸募之推動及管理。● 人民團體與合作事業之輔導及管理。● 其他社會行政相關工作。
2. 工具與科技(tools & technology)：目前或未來從事該職務工作時，所需使用之操作工具與應用軟體系統科技等項目
<ul style="list-style-type: none">● 公文製作系統。● 文書處理軟體(Microsoft Office Word、Excel、PowerPoint...)。● 社會福利管理系統（如照顧服務資訊管理系統...等）。● 辦公室事務機器（如印表機、投影機、筆電等）
3. 知識(knowledge)：從事職務工作時，所需應用其所習得相關專業及共通領域知識
<ul style="list-style-type: none">● 行政法：(1)公務人員須依法行政，對行政法之基本概念與法律原則應能掌握與運用。(2)對行政組織法及公務員法之理解。(3)對行政作用法之掌握，含行政程序之功能與制度。(4)人民違反行政法上義務時之行政罰與行政強制執行之運用。(5)對行政爭訟制度之理解。(6)對國家賠償與補償責任之理解。● 社會福利服務：(1)涵括社會福利與福利服務兩部分。(2)了解社會福利的概念、範圍與發展趨勢。(3)理解社會福利服務設計與管理之基

本概念，且具備設計福利服務輸送、配置與管理資源以及評估福利服務成效之能力。(4)理解福利服務的內涵，並具分析台灣各項福利服務的重要議題與發展趨勢之能力。(5)應用社會福利服務設計與管理之基本概念於各項福利服務的規劃和推動之能力。

- 社會學：(1)強調對社會學基本概念的理解。(2)專業核心能力側重應考人對社會學知識之應用，包括：個人與社會、社會差異與不平等、社會制度及社會變遷。
- 社會政策與社會立法：(1)理解社會政策之價值原則、理論基礎以及制定過程。(2)具備政策分析與規劃能力，理解政策制定背後之理念(know why)並認識政策內容及如何執行推動(know what and how)；且具備評估政策執行成效之能力。(3)了解我國現行社會法規的內容、相關議題及發展趨勢。法規之範圍側重在與社政業務高度相關的法規。(4)應用相關政策法規於因應特定社會現象或處遇案例之能力。
- 社會研究法：(1)了解社會研究法之基本概念與研究倫理。(2)理解研究設計中所涉及之各項概念與議題。(3)理解社會行政人員常用之研究方法，並能夠應用。(4)熟悉社會行政人員常用之研究資料蒐集方法，並能夠應用。(5)具備分析資料之能力，並有能力判讀他人研究之結果。(6)具備研提研究計畫書和執行研究之基本能力。
- 社會工作：(1)認識社會工作的基本概念與專業發展。(2)理解並應用社會工作的知識基礎、常用的理論或觀點。(3)了解並應用社會工作的價值與倫理。(4)理解社會工作方法之基礎、實施模式、實施過程與技巧，並能應用。(5)理解社會工作於各實施領域中之角色、功能、實施技巧與方法。(6)應用社會工作方法於實務工作中，不僅涵括技巧，且重視技巧方法所立基的價值與倫理，並能整合理論與實務，重視應考人理解、分析、統整與反思之能力。

4. 技能(skills)：從事該職務工作所需之操作技能，例如基礎技巧、複雜的問題解決技巧、人際技巧等

- 基本技巧：

- (1) 公文寫作：瞭解並確認公文對象與需求，使用適切的文章，充分傳遞資訊。
- (2) 方案設計與評估：建立一套有系統的方式，運用各項資源執行相關活動以達成目標，並具有評估、檢討及改善方案的技能。
- (3) 主動聆聽：聽他人在說甚麼並在適當的時候詢問問題。
- (4) 主動學習：瞭解新原料或資訊之應用。
- (5) 閱讀理解：瞭解與工作相關的書面文句和文章。
- (6) 批判性思考：以邏輯和推理找到不同解決方案的長處和短處。

- 跨功能技能：

- (1) 協調：依他人的反應調整自己的行動。
- (2) 協商：聚集相關人員，並嘗試消除之間的分歧。
- (3) 服務導引：積極尋找幫助他人的方法。
- (4) 複雜問題解決：找出複雜問題、審查相關選擇和執行解決方案。
- (5) 時間管理：管理自己和他人的時間。

5. 能力(abilities): 從事該職務工作時所需要的具體能力項目，例如智力、肢體及感官等

- 認知能力

- (1) 判斷與決策：衡量可能行動的花費和利益以選擇最適當的行動。
- (2) 社會洞察力：尋求對事物本質的理解，致力於探詢人類行為的動機及社會現象的意義為何。
- (3) 問題解決：辨別事情出錯或很有可能出錯的地方，分析並歸納出問題所在，找出解決問題方法，審查相關選擇和執行解決方法的能力。

- 溝通能力：以適當的方式清晰地傳達讓人理解的資訊、想法或觀念的能力；並能理解對方所欲呈現的資訊、想法或觀念。

- 其他能力

- (1) 同理心：正確瞭解他人、敏銳察覺他人內在感受，並將這些瞭解以符合他人當時感受的語言傳遞給對方。

(2) 情緒管理：在工作中能維持情緒穩定的能力，不會出現不適當的情緒反應而影響工作的進行。

(3) 挫折忍耐力：面對他人的批評、指正、工作壓力及競爭時，能採取適當方式的因應能力。

6. 工作活動(work activity)：該職務所從事之動態性工作項目描述

- 社會福利法制健全落實：從政策到立法，再將法規轉為可操作制度之過程，社會行政人員常需提供決策者參考意見，並針對法規不明之處對大眾解釋說明之。具體工作包括：政策擬定、法規草擬、法令解釋、制度設計及政策宣導等。
- 福利服務之申請與諮詢：受理民眾申請文件，並審核申請者應接受的福利項目和金額數量；或提供民眾諮詢服務，使其瞭解政府社會福利補助與服務的決定及其依據、申請條件、權益與救濟或求助管道。實際工作包括各項津貼及補助之諮詢、受理、核定、發放、爭議審議等。
- 計畫擬定、執行及經費編列：透過評估需求來擬定計畫，並編列適足經費，自行辦理或以補助、採購或委託等形式執行各項社會福利工作。
- 文書處理：與民眾及各機關（構）、團體往來之文書處理等。
- 其他：活動辦理、行政協調、人員培訓等。

7. 工作環境(work context)：該職務之從業工作環境說明

- 辦公室作業為主，通常在各級行政機關或社會福利機構內。
- 不定期至民眾家庭、社會福利團體及機構進行輔導、查核等外展工作。

8. 基本工作需求(job zone)：工作者在從事某職業時，需具備該職業領域的經驗性背景資料，如教育經驗、經歷、曾受訓練、相關證照、證書或授課時數等

- 教育程度：獨立學院以上學校畢業。
- 任用資格：公務人員高等考試三級考試（或相當之特種考試）社會

行政類科及格。
9. 興趣領域(interests)：從事該職務之工作者所屬職業興趣人格類型*註 ¹
<ul style="list-style-type: none"> ● 社會型(Social)：對人和善、容易相處，關心自己和他人的感受，樂於傾聽和瞭解別人，願意付出時間和精力以解決他人的衝突，喜歡教導別人，並幫助他人成長。 ● 事務型(Conventional)：個性謹慎、做事講求規矩和精確。工作環境具有清楚的規範，工作按部就班、精打細算，重視工作效率、精確、仔細、可靠而又有信用。 ● 研究型(Investigative)：善於觀察、思考、分析、推理，喜歡用頭腦依自己的步調解決問題，並追根究底，工作時能提出新的看法和策略。
10. 工作風格(work style)：從事該職務所需展現之工作特性註 ²
<ul style="list-style-type: none"> ● 誠信正直：須重視誠實與工作倫理。 ● 壓力調適：接受評論並沉著且有效率地在高度壓力環境下工作。 ● 主動進取：願意面對挑戰，積極處理問題。 ● 合作：樂於與人共事並展現自然協和的態度。 ● 關懷：對於他人需求與感受具有敏感性及同理心。 ● 負責：樂於承擔責任，並積極完成任務。
11. 工作價值(work value)：對於從事該職務工作者可獲得之價值
<ul style="list-style-type: none"> ● 助人的成就感：體認到自己的付出對民眾是有幫助的，他人因為自己的作為而受惠頗多。即使非直接服務民眾，因擔任民間團體及公部門間的溝通橋樑，促成服務方案順利執行，也能因此獲得成就感。 ● 自我成長：透過與長官、優秀同儕及民間團體的互動學習，能夠擴展自己的視野及高度。 ● 知足與感恩：因見證弱勢族群的艱辛境遇，對自身所擁有的感到知足、包容與感恩。 ● 工作穩定性：由工作中獲得穩定的相對報酬，包括薪資、年終獎金、加班費等，以及可預見性之職涯發展。