

# 臺北市政府公務人員訓練處

## 112年度施政計畫績效報告

### 壹、前言

人才是城市發展的根基，專業文官是市政推動的加速器，投資公務員就是投資市政與臺北未來的永續發展及國際競爭力。臺北市政府公務人員訓練處（以下稱本處）為臺北市政府所屬公務人員各項在職訓練的專責機關，以擔綱文官培力為重任，策略性推展市政關鍵人才培育發展，打造優質市政團隊，強化城市競爭力。

### 貳、機關 109 至 112 年度預算及人力

#### 一、近 4 年預、決算趨勢（單位：百萬元）

預決算	109	110	111	112
預算	157	163	156	145
決算	144	148	149	142
執行率(%)	91.77%	91.19%	95.71%	97.54%

#### 二、機關實際員額

年度	109	110	111	112
人事費占決算比例(%)	44.04%	41.68%	41.78%	46.98%
人事費(單位：千元)	69,295	67,789	65,223	68,159
合計	71	67	63	63
職員	47	46	46	46
約聘僱人員	2	0	0	0
警員	2	2	2	2
技工工友	20	19	15	15

\* 警員包括警察、法警及駐警；技工工友包括駕駛；約聘僱人員包括駐外僱員。

### 參、重要年度目標、策略推動成果與未來精進方向

本處112年度重要年度施政目標為「培育各階層城市治理專業人才」、「增進市政溝通及危機處理能力」、「深耕數位學習，發展智慧培訓」、「拓展前瞻多元視野，促進跨界人才交流」、「建置智慧永續學習園區」等5項，秉持宏觀、前瞻及策略性之角度建構人才培育體系，結合市政白皮書及府級重大政策、精準對應各機關專業職能所需內涵，以虛實創新翻轉現行學習模式，有效整合本府縱向、橫向課程需求，並與國際接軌，拓展公務人才國際交流，以期個人學習成長、組織績效能有效連結，提升本府人力資本，強化城市治理能量。

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
一、培育各	(一) 增進各階層	規劃辦理各階層人員管理培訓課程，包含	1. 緊扣臺北重

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
階層城市治理專業人才	管理知能	臺北隊共識營（府級長官、一級機關首長、副首長）、高階人員議題班、簡任、科長級、中階主管、基層主管等管理才能發展班、委任人員核心職能培力及新進人員等班期。	大市政發展內涵及國際城市治理重要趨勢，辦理相關研習課程。 2. 開發身心健康發展課程，關懷本府同仁身心健康，並引導其建立正面思維激發正能量。
	(二) 強化推動重要政策專業知能	辦理府級重要政策及各局處專業職能培訓班期，如2023 台灣燈會在台北人力培訓、植栽施工基本概念、土地登記實務、市府機關適法人員一般安全衛生教育、社工人員執業安全暨倫理、防制校園霸凌初階增能、衛生稽查實務及公民參與業務培力等課程，加強同仁專業知能。	
	(三) 協助本府同仁取得相關證照或資格持續推動市政	開辦環境教育人員及政府採購專業人員相關培訓課程，協助取得工程會與環境部所核發之相關證照，以培養本府採購與環境教育適格人才，持續推動採購與環境永續業務；與局處合作，辦理其業務專業知能資格培訓課程，測驗通過後取得資格或證照，如與消防局合作辦理防火管理人初訓與複訓、中級救護技術員相關訓練；與財政局合辦促進民間參與公共建設專業人員訓練。	
	(四) 增強以市民為中心的為民服務專業知能	1. 蒐集本府便民服務創新案例、標竿典範等作為個案教學素材，並以「以市民為中心的服務規劃設計」為主軸，導入管理階層培訓課程，讓管理階層透過换位思考與角色扮演方式，學習如何轉換成民眾角度思考政策規劃，讓政策內涵更貼近民眾需求。 2. 強化第一線同仁為民服務品質與態度，為委任人員安排創新優質的公眾服務課程，提升為民服務禮貌；與研考會合辦為民服務電話禮貌教育訓練，強化局處承辦同仁電話接聽應對禮儀；與各局處合辦與民眾申辦業務相關專業能力訓練課程（如社會救助業務、數位印鑑比對、身分證人貌圖像辨識等），以強化基層人員為民服務業務專業能力及品質。	
	(五) 榮獲國際人資競賽肯定	參與美國 Brandon Hall Group HCM卓越獎競賽，多次獲金牌獎肯定，112年更榮獲雙金殊榮，足見本處對於人才培育發展的實踐成效已被國際機構肯定。 1. 以「公務人員性別平等意識創新培力方案」榮獲「多元、平等及共融」類，「最佳無偏見意識學習」金牌獎。	

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
		2. 以「全方位科技孕育頂尖市政人才方案」榮獲「教育科技」類，「最佳數位學習、混成學習、翻轉教室或遠距教學解決方案」金牌獎。	
二、增進市政溝通及危機處理能力	(一) 打造府級縱向溝通管道	辦理市政座談會，邀請市長與管理班期結訓學員進行市政溝通，針對業務推動、應變革新、團隊經營及決策執行等議題以良性互動提供創見。	1. 拓展市政建設深度體驗課程，設計以體驗、小組討論、個案研討及實作等教學方式，激發學員勇於提出創新解決方案，精進市政品質服務方案。 2. 導入各階層初任主管班期，深化市政建設有感體驗。
	(二) 深化市政探討培訓模式	1. 以心中山線形公園為探索焦點，開辦中階管理人員市政深度探索相關培訓，透過探索、體驗、街訪、觀察與團隊協作等方式認識城北，增進學員對於城市文化的敏感度及建立意見交流溝通平台。 2. 以薦任主管為對象，導入推動公私協作個案教學，如危機管理、公民參與、精實管理及e化服務等多元市政個案教材，藉由情境式模擬學習，協助其快速吸取市政服務所需職能。 3. 跳脫既定學習框架，翻轉課堂講授之傳統模式，依課程需求建構有意義的學習情境及演練，辦理「公關危機處理」與「行銷短片製作」等研習，透過情境模擬實作體驗，提高學員參與和投入程度，從實戰中累積應變能力，藉此提升問題解決和表達技巧。	
三、深耕數位學習，發展智慧培訓	(一) 扣合本府重要施政主軸及局處職能需求，研發創新多元的數位課程	1. <b>深耕數位學習培訓內涵</b> 本處負責營運臺北e大數位學習平臺，秉持政府機關公益原則，數位教材研發除作為公務員在職訓練外，更免費將多元文化、性平課程、環境教育、家庭教育、職場技能、毛孩照護、語言檢定、勞動法制或樂齡生活等實用性課程推廣給一般民眾共學。截至112年底，提供逾1,800門數位課程，累計會員達128萬餘人。 2. <b>創新燈會人力培訓模式</b> (1) 採用線上線下OMO(Online Merge Offline)人力培訓專案，辦理2023台灣燈會在台北「志工訓練」、「通識訓練」、「專業訓練」及「實地訓練」四大類訓練課程，數位課程製作計30門，實體訓練及實地訓練共計49場次，讓本府工作人員、志工及業務有關人員快速掌握所需相關知識，彼此協力合作，投入燈會服務行列。	持續與本府各局處建立密切合作關係，研發專業、多元的數位課程。

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
		<p>(2) 本處以「『2023台灣燈會在台北』火力全開，公私協力培訓永續台灣之光」為題，參加本府112年創意提案競賽，獲評「跨域合作獎」特優。</p> <p><b>3. 開發世壯運人力培訓課程</b></p> <p>2025 雙北世界壯年運動會為本市重要國際活動，本處積極開發如賽事籌辦規劃、志工任務與服務等數位課程，透過線上學習，快速、有效率的培訓大量工作人員及志工，讓所有人在前線發揮最大服務效能，提升國際能見度。</p>	
	<p>(二) 以使用者為中心，持續優化本府數位學習平臺</p>	<p><b>1. 整合虛實培訓資訊</b></p> <p>(1) 整合「臺北e大」數位學習及實體班期系統資訊(講義下載、學員上課紀錄、學習時數)，學員無須切換介面，即可於同一頁面查詢個人數位與實體學習紀錄，提供約5萬名上課學員使用貼心數位服務。</p> <p>(2) 開發「臺北e大」研討/活動報名功能，學員除可在網站上選讀線上課程外，亦可直接報名實體班期及研討活動，實踐虛實整合的培訓模式。至112年底已開辦如赴韓國京畿道人才開發院交流培訓出國報告分享會等9門課供線上線下學習。</p> <p><b>2. e化培訓業務流程</b></p> <p>(1) 完成健保卡及手機驗證介接臺北e大，依個人需求提供多元登入途徑，方便學員自由選擇，提升學習便利性。</p> <p>(2) 優化實體訓練系統流程，如班期規劃作業流程改善、學員問卷填寫程序優化、班期相關資訊增加備註功能等，讓系統操作者更方便易用。</p>	<p>1. 持續優化本府數位學習平臺，精進實體班期專區系統功能，提供適性學習體驗。</p> <p>2. 升級「臺北e大」網站體驗，依據使用者中心的设计原則，重新改版「臺北e大」網頁设计风格及版型，符合AA級無障礙網站、RWD響應式網站、https安全規範等，提供使用者更安全、便利、友善的數位學習平臺。</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	(三) 透過異業策略結盟，發展互惠互利機制	<p>1. <b>開設組織學習專班</b> 為延伸「臺北e大」學習廣度，統合學習需求，配合本府及其它機關學校，如本府地政局、消防局、捷運公司、慈濟大學、臺隆工業股份有限公司、鼎美股份有限公司、祥碩科技股份有限公司等，客製合作方案，設置組織學習專區，112年計開設8個組織學習專班。</p> <p>2. <b>共享數位學習服務</b> 共享數位學習資源，降低課程製作成本，112年累計與33個機關合作計280門課程。其中受託上架計147門、授權提供133門，交流主題包含職能訓練（勞動局）、身障權益（國立臺灣圖書館）、數位治理（資訊局）、志工訓練（衛生局）、英語學習（國發會）、資訊新知（資訊局）、疾病管制（衛生局）、食品安全（衛生局）、財稅（新北市稅捐處）等課程。</p> <p>3. <b>推薦主題課程，鼓勵終身學習</b> 為增加「臺北 e 大」會員黏著度並擴散學習效益，112年2~10月每月擇定相關課程主題，辦理「e大好課讀不盡」線上學習推廣活動，推播更多學習者善用「臺北 e 大」數位課程進行終身學習。</p>	持續拓展策略聯盟合作夥伴，共享資源服務、擴散學習效益。
四、拓展前瞻多元視野，促進跨界人才交流	<p>(一) 積極參與各項國際培訓交流活動。</p> <p>(二) 持續與京畿道人才開發院交流培訓合作（依雙邊簽署之公務員互訪交流培訓合作備忘錄辦</p>	<p>人才發展協會（Association for Talent Development，簡稱ATD）是目前國際首屈一指的職場學習非營利性組織，其研究主軸為如何在組織中提升人才發展與價值，並透過舉辦國際級年會，進行各項研討交流，達成知識傳達以及經驗分享的目的。2023年ATD國際年會包括職涯發展、學習評估與分析、教學設計、學習技術等多項學習主題，透過參與相關主題講座，拓展國際視野並汲取最新人力培育的思維、作法，進一步作為本處精進本府人力培育政策之參考。</p> <p>1. <b>辦理「韓國京畿道公務員來臺」交流培訓</b> 由韓國京畿道人才開發院院長率15名公務員至本府研習2週，以本市數位轉型相關政策及作法為課程主軸，帶領京畿道公務員深入了解臺北市在智慧政府、安防、交通、環境、經濟及健康等面向的作法與成果，並納入觀光及文化內</p>	持續參與各項國際交流活動及辦理京畿道交流培訓合作，提升公務人員之國際視野，創造更好的市政品質。

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	理)	<p>涵。活動成效良好，學員滿意度極高，為一場成功的國際交流與城市行銷。</p> <p>2. 辦理「臺北市政府公務員赴韓國京畿道人才開發院」交流培訓</p> <p>以「淨零碳排、城市永續」主題，薦派本府推動淨零碳排政策重點局處種子同仁，實際走訪韓國京畿道，瞭解並親身體驗其城市永續、淨零政策推動作為，並適時展現專業實力傳遞本府施政亮點。另於回國後與本府、中央及外縣市政府相關業務機關分享學習心得及國際交流實務經驗，透過線上線下同步擴散此次至韓國取經的學習效益。</p>	
	(三) 引進產官學研專業知能，規劃辦理各式新興科技及趨勢議題或交流活動(如研討會、論壇等)。	<p>1. 開辦具前瞻趨勢研討會</p> <p>(1) 「No碳 ◆ No time —力挽狂瀾拚減碳」研討會</p> <p>氣候變遷已是現在進行式，戮力推動溫室氣體減量是目前全球最重要的課題，本次研討活動，計有1,188位來自臺北以及臺灣其他縣市政府的同仁透過線上、線下等管道共同參與，並針對「臺北市淨零政策」、「智慧零碳建築」、「低碳綠運輸」與「企業永續責任」4個主題，一同探討2050淨零碳排的挑戰與契機。</p> <p>(2) 「探索無限—Virtual Infinity」研討會</p> <p>邀請產官學研專家代表齊聚一堂，共同研討虛擬實境(VR)、擴增實境(AR)、展延實境(XR)及混合實境(MR)等科技，分享應用層面擴及技職訓練、消防救災、智慧住宅、觀光導覽、歷史文化及生活藝術等面向，內容豐富且多元。本場研討活動採實體研討與線上直播雙軌進行，線上線下有近千位來自臺北、中央及其他縣市政府公務員共同參與這場跨越虛實的無界派對。</p> <p>(3) 與資訊局合辦「認識ChatGPT講座」</p> <p>生成式AI—ChatGPT問世，立即廣受各界矚目。不僅顛覆企業的經營管理和作業模式，還在政府機關、學校等跨領域應用中嶄露頭角。本次講座內容包含「ChatGPT原理及應用」、「ChatGPT公務應用概要及注意事項」，啟發同仁在AI浪潮下，對於市政業務的創意思維，精進業務推展能力。</p>	持續聚焦「新興科技」及「趨勢議題」雙主軸，融合標竿學習、實證論壇、線上線下虛實整合等多元教學形式，以激發學習動能，打造學習型城市。

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
		<p><b>2. 建置元宇宙 VR 學習體驗區</b></p> <p>為因應未來科技發展趨勢，促進公務機關同仁對沈浸式科技的了解，與國立師範大學攜手合作，並規劃「VR 學習體驗區」，提供VR體驗、教學及享歇3大功能，讓學員在愉快的氛圍中學習新興科技，提升數位科技素養。</p>	
五、建置智慧永續學習區	<p>(一) 優化教學場域設施設備</p>	<p><b>1. 完善餐飲環境設備</b></p> <p>以全新的裝潢和設計、寬敞舒適的座位並結合柔和的色彩燈光，打造出輕鬆愉悅的用餐環境，並優化廚房空間設備，有效改善食材存放條件及餐廚作業安全，提升學員飲食安全與衛生及歡愉的用餐環境。</p> <p><b>2. e化電子巡檢</b></p> <p>藉由建構自動化巡檢機制，提高園區設施設備巡檢作業效率及環境清潔維護管理效能，並有效改善門禁管理作業，提升園區安全管理機制。</p> <p><b>3. 維護空調及飲水安全</b></p> <p>汰換教室空調及飲水機組，採用節能省電冷氣機及飲水機，提升設備節能效率及飲用水品質，踐履本府淨零減碳政策。</p> <p><b>4. 優化教學區音視訊設備</b></p> <p>改善大禮堂音訊、環控、舞台照明系統及部分教室音視訊設備，維持教學品質及提升學習效益。</p> <p><b>5. 完善防火門暨隔音設施</b></p> <p>汰除大禮堂及國際會議廳老舊未明定防火時效之防火門，改採符合國家標準及現行建築技術規則防火時效規定之防火隔音門，有效維護機關消防安全，並減輕教室間音域干擾，提升學員研習品質。</p>	<p>1. 持續推動 e 化及多功能教室建置多項 e 化設備，提升教學品質。</p> <p>2. 設備定期巡檢，掌握更新時程。</p>
	<p>(二) 運用e化系統、有效監測擋土牆及建物安全</p>	<p>透過建置 A、C、E 區擋土牆及建築物 e 化監測系統，有效及時掌握基地邊坡安全及災害防治，並利用觀測數據建置監測防災系統資料庫，以利辦理後續邊坡安全維護及改善作業重要參考資訊。</p>	<p>持續精進監測儀器精確度，定期檢測邊坡護坡設施安全性，有效預防災害發生。</p>
	<p>(三) 積極維護園區生態及環境清潔</p>	<p>為提供學員安心舒適之學習場域，本處落實「環境清潔及維護管理作業規範」，確實執行、管理及查核園區各項環境清潔及綠美化作業，112年度「環境清潔滿意度」</p>	<p>精進管理作為，強化清潔成效，提供學員舒適優質的</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
		學員平均評分高達92.29，滿意度甚高。	學習環境。

#### 肆、整體風險管理(含內部控制)推動情形

本處已依「臺北市政府實施內部控制制度作業原則」，將風險管理(含內部控制)融入日常作業與決策運作，考量可能影響目標達成之風險，據以擇選合宜可行之策略及設定機關之目標，並透過辨識及評估風險，採取內部控制或其他處理機制，以合理確保達成施政目標。