

# 臺北市政府公務人員訓練處施政報告

專責人員：李紀瑩

職稱：編審

電話：02-29320212 轉 656

E-mail：pstc-ava@gov.taipei

## 重要施政成果

### 壹、112 年度上半年重要施政成果

#### 一、強化市政職能

符應市政發展需求，推動年度人才培育發展計畫，將實體班期分為行政、發展二大系列。行政系列係指各局處專業職能課程，發展系列包括階層核心管理、性平人權法制、人文環境教育、資訊語言應用等類別。112 年 1 月至 6 月辦理實體班期 461 期，合計 2 萬 2,934 人次完成培訓。

#### (一) 厚植市政團隊發展知能

##### 1. 辦理府級重要政策研習

- (1) 與本府研考會籌辦「臺北隊共識營」，邀集府級長官、各局處正副首長進行團隊交流與互動，藉以凝聚施政團隊的理念與共識，進而建立服務型政府。
- (2) 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」四大類訓練課程，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。
- (3) 以「文化藝象·臺北新貌」為題，舉辦「高階人員議題研習班」，藉由專題演講及綜合座談，探討未來城市樣貌、人文內涵乃至文化產業的振興，並結合觀光、生態、產業等資源，喚起各局處同仁對城市文化的記憶，將「文化城市」願景深植高階管理思維。
- (4) 積極統整各局處業務推展需求，協助辦理如「建築物公共安全及消防安全檢查法規實務」、「戶政法令」、「水土保持」、「工程施工查核」、「檔案管理」等市政專業知能培訓。

##### 2. 重視管理階層人才發展

挹注管理知能，增進市政管理才能，辦理「首長暨專門委員以上層級人員災害防救業務研習班」4 期、「中階管理才能發展訓練」2 期、「基層主管管理才能發展訓練」5 期、「薦任公務人員晉升簡任官等訓練訓前培訓班」1 期，採用課堂研討、示範解析、實境演練與回饋互評等多元學習模式，將培訓成效移轉至實務工作中。

##### 3. 培養採購環教適格人才

與行政院公共工程委員會、環境保護署（8 月改制環境部）環境保護人員訓練合作，辦理「政府採購專業人員基礎訓練班」6 期、「環境教育人員訓練班」1 期，積極培育合格適任的採購專才與環教種子，協助本府同仁順利辦理採購業務與推行環教政策。

##### 4. 協助新進人員融入團隊

為輔導本府新進同仁適應職場生涯，減少摸索時間，規劃混成培訓課程，經由線上學習先取得處理公務先備知識，再透過實體課程深入瞭解員工協助方案，讓市府團隊整體戰

## 重要施政成果

力完整銜接不空窗，有效配合機關運作服務市民。

### (二) 廣續共通職能教育訓練

#### 1. 深化性平教育思維

加強各局處對性別主流化的認識，增進實務工作知能，辦理「性侵害暨數位性別暴力防治業務」、「性別意識培力」、「認識跨性別」、「多元性別權益保障暨 CEDAW 課程」、「性別預算編製與性別統計」及「性別重大議題專班」系列等研習，讓性平業務更加落實。

#### 2. 推倡永續環教理念

積極推廣環境永續經營教育理念，遵循環教行動方案，辦理「蚊蟲生態防治暨環境消毒」、「環境教育人員核心課程」、「環境教育人員增能工作班」（含公害防治、氣候變遷、自然保育、災害防救等議題）等班期，讓環教專業素養不斷擴伸延傳。

#### 3. 提升公務數位能力

協助本府同仁運用數位資訊增進公務處理效能，並熟稔資安相關規定，辦理「LibreOffice 文書處理基礎/進階」、「Excel 資料簡易整理術」、「公務音樂與影片簡易剪輯」、「地方政府歲計會計資訊管理系統 (CBA2.0)」系列及「資訊安全研習」系列等班期。

#### 4. 倡導依法行政觀念

為使本府同仁充分認知行使行政權力必須依循法制、人權規範，並確實理解進而遵守行政中立立場，廣辦「行政罰法實務解析」、「民法專題實務講座」、「刑法專題實務講座」、「依法行政與案例解析」、「智慧財產權與創用 CC 實務解析」、「人權保障實務」及「行政中立立法」等課程。

### (三) 增進交流拓展國際視野

辦理韓國京畿道公務員來臺交流培訓活動，由人才開發院院長率團至本府進行 2 週研習，以本市數位轉型相關政策及作法為課程主軸，並納入觀光及文化內涵。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。

### (四) 開辦具前瞻趨勢研討會

緊扣淨零與數位雙軸，開辦「No 碳 ◆ No time—力挽狂瀾 拚減碳」及「探索無限—Virtual Infinity」等趨勢研討會，透過認知、體驗及跨界對話三階段學習模式，以學習者為主體，強調體驗式及跨領域學習，增進同仁對趨勢議題之瞭解與關心，並激發更多創意，為市政服務創造多元無限可能。

另為擴大學習效益，研討會採線上線下虛實整合方式辦理，除本府公務同仁外，並邀請中央、其他縣市政府共學，活動超過 2,117 人參與。

### (五) 辦理情境模擬體驗班期

跳脫既定訓練框架，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。

## 重要施政成果

### 二、拓展數位學習

「臺北 e 大」數位學習網（以下簡稱「臺北 e 大」）配合本府政策及民眾需求，開發六大類數位課程，並辦理學習推廣活動，提供公務同仁及市民大眾無縫學習。會員人數穩定成長，截至 112 年上半年，累計達 123 萬餘會員，持續提供逾 1,800 門數位課程，計有 162 萬餘認證人次、認證時數為 308 萬餘小時。

#### （一）緊扣施政理念，增進業務知能

1. 增進本府同仁推動市政業務所需知能、提升市政服務品質並型塑廉能政府形象，規劃開發包括法令規範、廉能法紀、優質服務案例及專業知能等面向數位課程。
  - （1）一般知能：包括如行政訴訟法、廉能法紀、政府服務獎優質案例分享等。
  - （2）專業知能：開發如社會局—兒童早療及社工執業安全系列課程、消防局—CIT 危機處置(精神患者危機處理)訓練及衛生局—高關懷青少年心理求助資源介紹等。
2. 依循本府市政白皮書有關新移民、防災準備、生命教育等範疇，開發如「探索『萬塔之國』—體驗緬甸風情」、「火災來了怎麼辦？火場求生原則報你知」以及臺北市毛孩學院「犬貓傳染病介紹」、「萌兔新手須知」等數位課程，提升認識新移民文化、火場逃生及寵物飼養照護等新知。

#### （二）擴增學習效益，共享學習服務

1. 為鼓勵本府同仁及市民大眾終身學習，辦理「e 大好課讀不盡」學習推廣活動，並透過「樂在學習」FB 粉絲專頁貼文推播，全力行銷數位課程。上半年推廣主題為「2 月燈會 光源台北」、「3 月人本 暖心有愛」、「4 月科技 決勝未來」、「5 月美學 品味生活」及「6 月健康 樂活人生」等。
2. 為促進數位資源共享，112 年上半年累計與 21 個機關合作，計 172 門數位課程，其中受託上架 74 門(11 個單位)、授權提供 98 門(10 個單位)，交流主題包含職能訓練、身障權益、數位治理、志工訓練等。

### 三、精進研習品質

#### （一）整合虛實培訓資訊

1. 整合「臺北 e 大」數位學習及實體班期系統資訊，學員無須切換介面，即可於同一頁面查尋個人數位與實體學習紀錄，提供貼心數位服務。
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。

#### （二）e 化培訓業務流程

蒐羅使用者需求，精進培訓業務 e 化功能，如志工服務系統改善、學員問卷填寫程序優化等，讓每位系統操作者皆能便捷有感。

#### （三）建置 VR 學習體驗區

為與時俱進，打造元宇宙 VR 體驗區，提供本府公務同仁最新的培訓環境及科技新知，期能將新興科技應用於市政服務，為市民創造更智慧便利的生活品質。

## 重要施政成果

### (四) 完善餐飲環境設備

1. 優化餐廳及廚房空間設備，提供明亮舒適用餐環境，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。
2. 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。

## 貳、112 年度下半年重要工作計畫

### 一、強化市政職能

配合本府年度人才培力計畫，下半年工作計畫旨在積極回應各局處在職訓練需求，主動蒐集重大市政推展所需知能，設計專業職能班期，確保培訓量能豐沛無虞。112 年度下半年預計辦理重點如下：

#### (一) 培育市政關鍵人才

1. 對於市民、議員關注之市政議題保持高敏感度，並配合市政治理需求適時辦理相關教育訓練，以引領市政創新作為，孕育適格治理人才，且將「以市民為中心的服務設計思考」持續納入長期管理班期訓練重點。
2. 擘劃市政座談會，邀請府級決策者與管理班期結訓學員進行意見交流，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，發揮智庫功能。

#### (二) 強化局處專業職能

開辦與本府重要政策相關的專業職能訓練，例如防災教育、個人資料保護、兩公約、人本永續交通、客家文化、性別友善、勞動權益及應用美學等主題研習班期。

#### (三) 辦理市政專題研究

為培育本府模範及優秀青年公務員，成為兼具國際視野及城市治理的跨領域關鍵人才，辦理「領航 X 永續 X 市政專題研究班」，以強化其政策統合、規劃及分析能力，有效鏈結本府重要施政目標。

#### (四) 擴增原教訓練量能

積極開辦原住民文化采風課程，新增以「瞭解原住民歷史文化變遷與內涵」、「尊重多元文化」為課程主軸之班期，讓市府同仁在政策規劃與推動時，對於本土豐富並茂的族群生態，展現共存共榮的人文情懷。

### 二、拓展數位學習

112 年下半年仍持續掌握施政重點，配合局處業務所需知能錄製成數位教材，協助業務順利推動，並廣續辦理學習推廣活動，提供學員優質數位學習。

#### (一) 開發市政治理數位課程

##### 1. 建構市政核心課程

打造服務型政府，開發如新移民生活協助、環境永續、健康飲食、全民國防及全民原教等樂活宜居、友善共融相關課程。

## 重要施政成果

### 2. 開發公務職能課程

掌握局處業務需求，持續開發如衛生局—包含病媒蚊密度調查及實際操作等防疫專業技能、消防局—到院前胸痛病人處置訓練等課程。

### (二) 規劃多元生活實用課程

#### 1. 外購資訊與語言教材

面對全球化與數位科技發展趨勢，科技技術及語言溝通是新世代人才不可或缺的能力，採購如「元宇宙概論」、「多媒體雲端工具應用」及英語模擬檢定測驗等優質教材，提供市民自我增能的學習管道。

#### 2. 開設動物照護相關課程

打造友善動物保護環境，與臺北市動物保護處持續合作規劃「臺北市毛孩學院」有關動物照護之課程，提升市民寵物飼養照護知識。

### (三) 辦理世壯運人力培訓課程

2025 雙北世界壯年運動會為本市重要國際活動，本處將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、有效率的培訓工作人員及志工，讓所有人在前線發揮最大服務效能。

### (四) 提高「臺北e大」能見度

為鼓勵會員選讀「臺北e大」數位課程，廣續辦理「e大好課讀不盡」學習推廣活動，下半年預計推出「7月職能 關鍵密技」、「8月多元 兼容並蓄」、「9月安全 守護你我」、「10月永續 點綠成金」及「始終如e 滿載而歸」等主題課程，提高課程能見度。

## 三、精進研習品質

### (一) 升級「臺北e大」網站體驗

依據使用者中心的設計原則，重新改版「臺北e大」的網頁設計風格及版型，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。

### (二) 精進實體班期專區系統功能

持續精進班務系統功能，如刷卡機性能優化、人事報名端學員異動功能修正、志工系統需求設定改良等，提供各機關參訓學員與人事人員友善操作介面。

### (三) 優化教學區音視訊設備

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。

### (四) 完善防火門暨隔音設施

汰除大禮堂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。