

臺北市議會第 13 屆第 4 次定期大會

臺北市政府公務人員訓練處
工 作 報 告

報告人：代理處長 林芳如

中華民國 109 年 9 月

目錄

壹、前言	1
貳、109 年度上半年重要施政成果	2
一、精進人資培力	2
(一) 開辦策略主題培訓，強化市政業務知能	3
(二) 厚植管理領導能力，深育優秀市政人才	3
(三) 融入性別人權觀點，營造包容友善城市	3
(四) 深耕精實管理訓練，培育本府種子師資	4
(五) 導入服務設計思考，創新服務新思維	4
(六) 配合全面 e 化政策，提升資訊應用知能	5
(七) 接軌國際永續思潮，打造環教特色課程	5
二、發展數位學習	6
(一) 結合市政發展，開發數位課程	6
(二) 應用科技翻轉培訓，協助局處業務推動	6
(三) 提供趨勢新知，滿足市民時事認知	7
(四) 府內外策略合作，有效運用培訓資源	7
(五) 建立智慧客服機制，快速回應會員問題	8
(六) 強力推播 e 大課程，引領數位學習風潮	8
三、優化服務品質	9
(一) e 化行政業務	9
(二) 優化教學場域及設施設備	9
(三) 強化全處防疫管理	9
參、109 年度下半年重要工作計畫	10
一、精進人資培力	10
(一) 開發市政管理個案教材	10
(二) 強化人才逐級培訓	10

(三) 賡續辦理市政管理知能培訓	10
(四) 持續精進性平人權知能培訓	11
二、發展數位學習	11
(一) 應用數位科技，開發全方位課程	11
(二) 運用數據分析，洞察學員需求	11
(三) 辦理數位學習培育班及研討會	12
(四) 聚焦目標客群，提升參與度	12
三、優化服務品質	12
(一) 提升培訓業務運作效能	12
(二) 提升本處場域設施安全	13
(三) 增進宿舍安全及配住效率	13
肆、結語	14

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 4 次大會開議，芳如得以向諸位議員先進報告公務人員訓練處工作概況與展望，至感榮幸，深盼召集人、副召集人、各位議員女士、先生惠予指教。

壹、前言

資訊科技一日千里，帶動全球與區域發展，不僅改變市民生活常態，也促使政府提供更多樣公共服務。臺北市身為首善之區，面對國際競爭及市政經營環境快速變化，被賦予更多期待與責任，故而公務人力培訓愈顯重要。如何透過強化市府同仁教育訓練，讓市政運作有效發展，從而在不確定的環境中，展現公共治理能力，實是市府創新施政績效、保持競爭優勢的關鍵性因素。

臺北市政府公務人員訓練處（以下簡稱本處）擔綱本市公務人力培訓、轉型重任，將訓練聚焦本府使命、願景與核心價值，配合各項重大優先政策，積極掌握學習趨勢，運用數位科技發展多元培訓，秉持精益求精創新教學技法，重視需求回饋強化訓練移轉，期能提升本府同仁應變能力與創新速度，創造新競爭優勢，以滿足日趨複雜的城市治理需求。

本次工作報告，將以本處應用策略地圖所規劃的三項策略主題：「精進人資培力」、「發展數位學習」、「優化行政管理」為主軸，分別就 109 年上半年施政成果及 109 年下半年施政重點，擇要闡述如后：

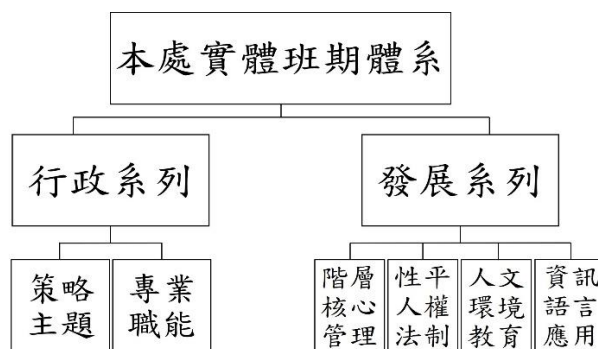
臺北市政府公務人員訓練處策略地圖

【使命】	【願景】	【核心價值】
發展優質公務人力	全國頂尖培訓機構 市政人才育成中心	正直誠信、團隊合作、 創新卓越、開放共享、 專業、品質
【策略主題】		
精進人資培力	發展數位學習	優化行政管理

貳、109 年度上半年重要施政成果

一、精進人資培力

符應市政發展需求，規劃本府年度訓練計畫，將實體班期分為行政、發展二大系列。行政系列包括策略主題、專業職能等類別；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。



今年因應新冠肺炎疫情，實施「教室容訓人數減半」、「獨立座位」等防疫管理措施調降上課人數，109 年 1-6 月辦理實體班期 381 期，合計 1 萬 3,718 人完成訓練。

(一) 開辦策略主題培訓，強化市政業務知能

強化本府同仁推動策略主題專業核心職能，辦理相關訓練班期，如「營建剩餘資源處理業務研習班」、「e化整合服務研習班」、「公共工程安全衛生教育訓練班」、「社會救助業務工作人員在職訓練班」、「重大災害現場前進指揮所作業研習班」等，以貫徹本府施政理念。

(二) 厚植管理領導能力，深育優秀市政人才

順應時勢變革趨勢，汲取管理新知，辦理管理階層核心職能培訓班期，如「首長共識營」、「市政會議專題講座」第1-8期、「簡任文官管理才能發展訓練(第6屆)」、「科長級管理專題班—危機管理」、「科長級管理專題班—公民參與」、「科長級主管儲備及回流培力工作坊」第1-2期、「中階管理才能發展訓練」第1-2期及「基層主管管理才能發展訓練」第1-5期等，運用多元教學技法，輔以分組研討、實作演練、回饋互評等方式，期能將所學應用於實務工作，強化訓練移轉成效。

(三) 融入性別人權觀點，營造包容友善城市

1. 為導引本府各項施政融入性別主流化政策，保障不同性別享有同等權利參與社會、公共事務及資源配置機會，辦理性別平權法律(含CEDAW公約)、性別統計分析、性別意識培力、多元性別議題等班期；另於市政會議安排「用性別平等讓台北前進世界」專題講座，強化決策層級主管性平意識，達到尊重多元及性別平等的城市願景。

2. 除積極辦理本府性平教育訓練外，本處推動性別平等工作亦不遺餘力，榮獲「臺北市政府各機關(構)107至108年推動性別平等工作獎勵計畫」團體獎第1名。
3. 為深化本府同仁人權意識，從而落實於業務推展，積極辦理人權保障相關教育訓練，如兩公約人權教育、憲法與人權-公民參與和公共治理、人權保障實務及身心障礙者權利公約(CRPD)概論等。另於簡任文官管理才能發展訓練班安排國家人權博物館實地參訪，希藉提升高階管理人員人權意識，進而能從人權角度擬定、規劃、執行與評估業務領域工作。

(四) 深耕精實管理訓練，培育本府種子師資

強化精實專案推動政策，辦理府級種子師資人員回流教育訓練，並安排參與第7至10梯次精實改善團隊工作坊、期中報告與期末成果發表會，不僅培育本府精實管理人才，同時提升同仁精實管理思維與技能。

(五) 導入服務設計思考，創新服務新思維

1. 將服務設計思考課程導入初任主管訓練班期，邀請標竿案例局處業務同仁參與教學，逐步導入以市民為中心的服務設計思考內涵，有效提升本府服務團隊形象。
2. 與本府民政局合作辦理「市政服務設計思考工作坊」，以新移民服務項目為主題，應用設計思考建構以新移民為中心的服務創新思維。藉由講師闡述設計思考脈絡，各組學員合力發想設計，透過新移民代表回饋意見，修正創新服務內容，體現為民服務初衷，優化整體市政服務

品質。

(六) 配合全面 e 化政策，提升資訊應用知能

1. 為提升本府同仁資訊應用知能，傳遞資訊科技新知，辦理如「資料數據管理分析」、「網站及多媒體設計」、「辦公室應用軟體」、「資訊安全」、「平臺系統教育訓練」等 5 類資訊應用班期，以落實業務 e 化於日常工作中。
2. 針對本府中階主管及與 e 化業務高度關聯人員開辦「e 化整合服務研習班」，課程內容包含新興科技應用與數位治理、系統規劃與建置、個資保護與資訊安全等 3 課程模組，期能有效提升同仁科技運用與素養。

(七) 接軌國際永續思潮，打造環教特色課程

1. 以全球視野擘劃宜居永續城市願景，用心推動環境教育行動方案與策略，設計由基礎到進階課程模組，以多元教學技法、體驗學習等方式辦理實體訓練，如「自然生態研習營」、「環境教育議題創意班」及「環境教育人員增能工作坊」等班期，深化環境教育知能，接軌國際永續思潮。
2. 善用虛擬實境（VR）數位科技融入教案研發，開發「公訓處土地的故事」環境教育主題教案，打破實體邊界、體驗豐富新型互動模式，觸發學員學習動機。

二、發展數位學習

「臺北 e 大」數位學習網(以下簡稱「臺北 e 大」)積極開發系統功能及多元數位課程，並結合自有或本府行銷管道推廣線上學習，提供友善數位學習環境。其網頁瀏覽人次及會員人數穩定成長，截至 109 年 6 月止，累計達 4 億 9,128 萬餘人次及 94 萬餘名會員。

因應新冠肺炎疫情，109 年預計開發 75 門數位課程，上半年已錄製 20 門，持續提供計 1,755 門，供公務同仁及市民大眾無縫學習。109 年 1 至 6 月計有 144 萬 3,027 認證人次、認證時數為 291 萬 8,016 小時。

(一) 結合市政發展，開發數位課程

依循本府施政方針，回應業務發展需要，開發包含營造永續環境、強化社會支持等策略主題數位課程，上半年上架課程有「飲水思源頭」、「2019 田園城市食好生活-分享傳承」、「用性別平等讓台北前進世界」等。

(二) 應用科技翻轉培訓，協助局處業務推動

1. 即時開發新冠肺炎國際防疫數位課程，讓局處同仁及市民深入瞭解防疫觀念，積極配合本府及中央防疫措施。
2. 將局處重要實體課程錄製成數位教材，如資訊概算編列實機操作、全民國防教育、國家賠償法對公務人員求償機制之運作等，大幅降低同仁參與實體課程群聚風險，協助局處順利完成重要業務，促使防疫期間學習不中斷。
3. 運用視訊會議軟體，於「多元性別議題研習班」、「資訊

安全研習班」、「精實管理專案-線上觀摩」等實體班期搭配直播方式，突破空間與人數限制，減少疫情對本府員工教育訓練衝擊。

(三) 提供趨勢新知，滿足市民時事認知

1. 掌握時事資訊、科技新知及本府局處重點業務，規劃多元且生活化的數位課程，開發如節能環保、天文科學、音樂素養等主題，新上架課程包括「雨水灌溉好給力—綠屋頂水資源運用」、「日食的熱鬧與門道—日月追趕跑」、「擋不住的的魅力-神秘日食解密」與「TSO 音樂會講座」等，回應市民即時學習需求。
2. 2 門日食課程在臺北市立天文科學教育館「太陽的魔法特展會場」吸引逾 2 萬餘人次駐足觀看；而「擋不住的的魅力-神秘日食解密」微課程在 YouTube 頻道上架 2 個月，即吸引超過 1 萬 2,000 餘人次瀏覽。

(四) 府內外策略合作，有效運用培訓資源

1. 利用各訓練單位間課程相互交流，促成平臺資源共享，協力推展公務相關學習，上半年累計與 18 個機關合作計 190 門課程。其中受託上架計 62 門、提供 128 門，如與本府勞動局合作推展勞動權益課程、與教育部合作推廣青年文創課程、與暨南大學合作樂齡課程等。
2. 配合 17 個本府及其它機關學校，如本府地政局、消防局、新北市政府衛生局、高雄醫學大學附設中和紀念醫院、健行科技大學等，客製合作方案，設置組織學習專區，延伸「臺北 e 大」學習廣度。

(五) 建立智慧客服機制，快速回應會員問題

鑑於本處電話客服無法 24 小時即時回應使用者問題，導入「臺北 e 大」FB 智慧客服即時回應機制，提供使用者 24 小時線上諮詢服務，快速解決常見客服問題，節省等待回答時間，提升服務品質。

(六) 強力推播 e 大課程，引領數位學習風潮

規劃活潑多樣的課程主題和學習活動，透過網站、社群、捷運燈箱及電子報等多類型管道，全力行銷「臺北 e 大」數位課程，提高使用者進行數位學習的意願。

109 年上半年辦理學習推廣活動一覽表

活動方式	辦理情形
推廣線上閱讀活動	109 年 2 至 6 月辦理「樂活城市小田園」、「精彩微課快學習」、「貓朋狗友好玩伴」、「社區安居好 FUN 心」、「性別平等真享愛」等主題學習推廣活動，鼓勵民眾踴躍參與，總計 15 萬 9,366 人次參與。
學習社群學習心得分享	每日於「臺北 e 大樂在學習」粉絲專頁刊載學習貼文，並搭配主題課程辦理學習心得分享活動，期能與粉絲深度交流，凝聚歸屬感。
善用大眾傳媒—捷運公益燈箱	109 年 5 至 6 月運用捷運古亭站公益燈箱，以「志同道合 e-Learning 願在 e 大服務您」為主題，推廣「臺北 e 大」志願服務課程。
臺北 e 大鮮活電子報	每月發行「臺北 e 大」鮮活電子報，109 年度上半年出刊第 267 至 272 期共 6 期，每期訂閱人數超過 12 萬人次。

三、優化服務品質

(一) e 化行政業務

1. 完善自動化提醒與報表資料統計功能，建構講座蒞臨授課與鐘點費撥款入帳電子郵件通知、混成班期明細與課程公告統計報表，提升教務行政效能。
2. 開發處外研習或場地借用班期 QR code 線上報到程式，提升班期服務成效，節省人力資源耗費。

(二) 優化教學場域及設施設備

1. 更新教學設施設備

為提升教學品質，更新本處教學區音訊擴大機、投影機、電動銀幕、錄播設備及冷氣機等，以增進整體學習效益。

2. 汰換餐廳廚房設備

為保障餐廳職場安全、食材衛生及餐飲品質，汰換廚房老舊瓦斯管線及餐廳播音設備，以建構安全至上、乾淨衛生、健康美味的烹飪環境與餐食，增進整體供餐衛生與品質。

(三) 強化全處防疫管理

為確保學員疫情期間防疫安全，進入本處人員均須量測體溫，同時部署酒精消毒站，加強清潔消毒作業，並參酌「臺北市因應傳染性疾病旅館防疫手冊」落實廚房及餐廳防疫管理作為，維護受訓學員健康安全。

參、109 年度下半年重要工作計畫

一、精進人資培力

(一) 開發市政管理個案教材

持續推動公私協作個案教學，研發如危機管理、公民參與、精實管理及 e 化服務等多元市政個案教材，並經由設計開發、執行運用、修改與評估等滾動式精進策略，優化個案教材內容。另外，使用文本與多媒體形式進行搭配教學，藉由情境式模擬學習，協助本府同仁快速吸收市政服務所需職能。

(二) 強化人才逐級培訓

因應市政發展脈絡，配合重大政策推動，廣蒐培訓趨勢新知，諮詢專家學者意見，規劃緊扣本府施政主軸課程設計，建構符合各階層主管人員核心職能，辦理「市政會議專題講座」、「副首長策勵營」、「主秘前瞻共識營」、「潮講堂」、「科長級管理才能發展訓練」、「中階管理才能發展訓練」與「基層主管管理才能發展訓練」等班期。

(三) 賡續辦理市政管理知能培訓

1. 滾動精進精實管理方案，規劃辦理第 11 至 15 梯次精實專案改善工作坊、精實管理專案期中報告與期末成果發表會等，並安排府級種子師資分階段參與，提升各機關精實管理能力。
2. 加強推動 e 化政策，持續開辦如「大數據分析應用」、「雲端檔案櫃教育訓練」、「e 化整合服務」等班期，提

升同仁 e 化技能，優化本府行政效率。

3. 強化各機關資安意識，規劃辦理「資安案例暨資訊內部稽核作業說明講習」、「資訊安全研習班」等班期。另針對各局處負責經營本府社群媒體小編業務同仁，安排相關資訊安全課程，提升社群經營資訊安全知能。

(四) 持續精進性平人權知能培訓

為持續精進各機關同仁執行公務時須重視之基本人權及性平意識，規劃辦理人權保障、網路社群媒體性別意識培力、性別主流化等班期。另將於市政會議安排「城市空間如何性別友善及平等」專題演講，分享國際性平實務案例。

二、發展數位學習

(一) 應用數位科技，開發全方位課程

1. 建構市政發展核心課程，如強化社會支持-長青樂齡系列、精進健康安全-毒品防治系列、打造優質教育-客語推動系列等。
2. 開發局處公務職能課程，如衛生局-警消護送就醫訓練、社會局-保護性案件通報訓練、消防局-團隊資源管理等。
3. 規劃市民終身學習課程，如志工運作成長、毛小孩照護、黃金鑽石鑑定等。

(二) 運用數據分析，洞察學員需求

為優化「臺北 e 大」網站，瞭解會員學習習慣，使用網站流量統計分析使用者族群屬性及行為趨勢，洞察服務需求，期能強化平臺功能、友善使用介面及掌握學習需求，提升舊

會員黏著度及開發新客源。

(三) 辦理數位學習培育班及論壇

1. 為使本府同仁瞭解後疫情時代遠距教學趨勢，及認識線上學習工具與運作模式，規劃辦理「數位學習人才培育班—後疫情時代無縫學習」班期，期能協助各機關規劃優質教育訓練，提升訓練經營成效。
2. 為強化本府數位服務與創新思維，規劃辦理「後疫情時代數位轉型&服務創新」論壇，邀請產、官、學界專家學者針對後疫情時代新生活型態議題進行探討與交流，期能激盪本府數位轉型策略及落實發展智慧城市施政理念。

(四) 聚焦目標客群，提升參與度

透過多元管道，搭配主題課程、學習活動及本府政策，下半年規劃如「勞動法制有夠 IN」、「職訓加值極短篇」、「資訊科技搶鮮知」、「公務必修大補帖」等主題推廣活動，依據內容聚焦目標客群，鼓勵踴躍選讀，有效推播「臺北 e 大」數位課程，提供市民與公務同仁職場進修所需知能。

三、優化服務品質

(一) 提升培訓業務運作效能

持續推動培訓 e 化服務，建置授課鐘點費請款清冊線上核對、語言自費進修班期繳費與異動、「臺北 e 大」學習證明 QR code、數位教材申請程序及檔案交換線上化等 e 化功能，精實服務流程。

(二) 提升本處場域設施安全

1. 整建綜合教學大樓一樓場域

本處 E 棟教學大樓為本處使用頻繁之重要教學場域，將完成該區一樓地坪、壁面、廁間及迎賓車道等空間整修，以建構友善、無障礙的學習環境。

2. e 化監測擋土牆及建物安全

本處 A、C、E 區擋土牆目前設有 37 處測量儀器，以瞭解本處各區擋土牆及上方保護建物之地層移動、水位升降、結構物傾斜、地表位移及地錨荷重等變化情形。而為能於第一時間掌握地層現況，將建置 e 化監測系統，俾利即時進行相關數據分析，提供預警功能。

(三) 增進宿舍安全及配住效率

1. 更新熱水系統

為提升職務宿舍公共安全、節能效益與居住品質，將汰換 A、D 區職務宿舍熱水系統為新式熱泵系統，除可避免因柴油鍋爐及油槽老舊或機具故障造成安全隱憂，亦可增進節能效益及熱水系統穩定性。

2. 提高配住效率

為持續改善職務宿舍申請流程及配住作業時間，成立精實管理專案小組，導入精實管理手法，簡化作業流程，目標減省 35% 配住作業時間，提升管理效能。

肆、結語

面對未來科技化、速度化及市民高度期待創新服務的潮流，本處將順應科技發展趨勢、建立前瞻培訓策略、拓展公私夥伴關係、集結各項訓練資源、精進平臺學習功能，在教學理念與模式上不斷與時俱進，以強化市府同仁工作職能，創發市政團隊潛能，紮根市民服務與城市發展，迎接後疫時代新常態的到來。

以上報告為本處 109 年度上半年業務回顧與 109 年度下半年工作展望，為能精益求精，期盼召集人、副召集人、各位議員女士、先生不吝指正。敬請指導！