

臺北市議會第 13 屆第 5 次定期大會

臺北市政府公務人員訓練處
工 作 報 告

報告人：處長 周台竹

中華民國 110 年 4 月

目錄

壹、前言.....	1
貳、109 年度下半年重要施政成果	2
一、精進人資培力	2
(一) 依循市政發展主軸，培植市政經營人才	3
(二) 加強精實專案推動，擴大精實應用層面	3
(三) 提高性別人權意識，建構多元包容城市	3
(四) 落實資安防護機制，強化數據分析能力	4
(五) 掌握最新發展趨勢，展現環教推動成效	4
(六) 結合全球永續思潮，打造創新趨勢講堂	4
二、發展數位學習	5
(一) 建構市政核心課程，回應施政發展所需	5
(二) 借助智慧科技力量，驅動未來培訓模式	6
(三) 強化治理團隊職能，協助重要政策落地	6
(四) 運用數位培訓資源，延伸機關學習廣度	6
(五) 應用流量分析工具，提供適性學習依據	7
(六) 活用多元宣傳媒介，傳遞 e 大學習新知	7
三、優化服務品質	8
(一) 精進行政業務 e 化，強化行政服務效能	8
(二) 維護場域設施設備，建構安全無礙空間	9
(三) 穩定設備系統功能，提升宿舍管理成效	9
(四) 滾動調整防疫作為，落實全處防疫管理	10
參、110 年度上半年重要工作計畫	10
一、精進人資培力	10
(一) 策進階層職能培育	10
(二) 研發管理個案教材	10

(三) 挹注精實管理動能	10
二、發展數位學習	11
(一) 發展多元課程，協助業務推動	11
(二) 規劃學習專區，擘劃課程地圖	11
(三) 優化選讀機制，提升服務體驗	11
(四) 推播主題活動，進修職場知能	11
三、優化服務品質	12
(一) 提升訓練業務行政效能	12
(二) 辦理建物整建先期規劃	12
(三) 建立園區智慧管理作業	12
(四) 完善教學場域設施設備	12
(五) 審視全區防疫管理措施	13
肆、結語	13

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 5 次大會開議，台竹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

世界趨勢瞬息萬變，社會發展不斷改變，面對新興科技崛起、國際激烈競爭及多元政策需求，政府功能角色、人力資源發展亦應隨之變動。而政府競爭力取決於優秀的文官團隊，是以，培養優質公務人力實乃厚植政府競爭優勢的最佳策略。爰此，引領公務同仁勇於任事，以宏觀視野，積極、靈活、創新的態度接受挑戰，滿足日益複雜的城市治理需求，誠是政府訓練機關責無旁貸的責任。

臺北市政府公務人員訓練處（以下簡稱本處）肩負培訓本府公務人力重責大任，長期致力提升同仁專業知能，不斷精進各項教學技法，深化辦訓經驗。依循本處使命、願景與核心價值，建構以職能為導向的培育體系，強化人才發展；開發以智慧科技為基礎的平臺功能，擴散訓練成效；營造以學習者為中心的學習場域，增進培訓品質。期能激發市府團隊成員潛能，藉由專業領航，創造臺北發展新動能。

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 年下半年施政成果及 110 年上半年施政重點，擇要闡述如后：

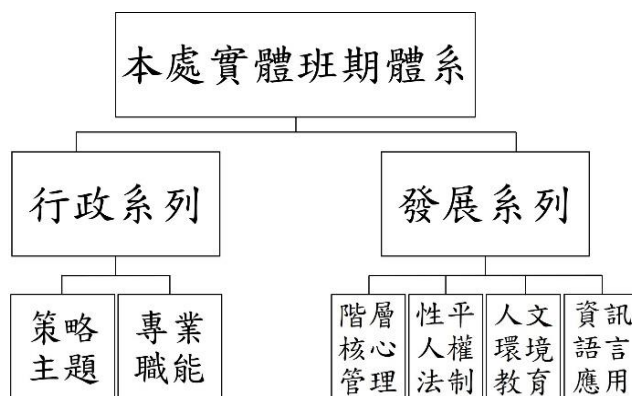
臺北市政府公務人員訓練處策略地圖

【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 年度下半年重要施政成果

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。109 年 7-12 月辦理實體班期 654 期，合計 2 萬 8,138 人完成訓練。



(一) 依循市政發展主軸，培植市政經營人才

1. 辦理策略主題專業職能訓練，如「機關節電管理暨節能減碳技術發展」、「人本永續交通」、「客家語言文化」、「社工督導」、「防制校園霸凌增能研習」、「災害搶救實務」及「參與式預算初階教育推廣」等班期，強化重大政策執行能力。
2. 辦理管理階層核心職能培訓，如「副首長策勵營」、「主秘前瞻共識營」、「市政會議專題講座」6期、「科長級管理才能發展訓練」、「科長級主管儲備及回流培力工作坊」4期、「科長級管理專題班—危機管理」、「科長級管理專題班—公民參與」、「中階管理才能發展訓練」2期、「基層主管管理才能發展訓練」4期等班期，提升主管人員管理成效。

(二) 加強精實專案推動，擴大精實應用層面

1. 辦理「精實改善專案選題技巧先修班」、「精實改善團隊工作坊」第11至15梯次、期中報告與期末成果發表會等，協助各局處持續改善作業流程，提高市政服務品質。
2. 辦理「零基預算精實管理研習班」，將精實管理技術及零基思維導入預算編列作業程序中，擴大精實專案推動應用層面，提升資源使用效率，達成財政健全目標。

(三) 提高性別人權意識，建構多元包容城市

1. 辦理性別影響評估、職場性別敏感度、網路社群媒體性別意識培力及性平聯絡人實務等研習班期；並於市政會議安排「城市空間如何性別友善及平等」專題講座，深

化本府全體人員性別主流意識，落實性平業務推展。

2. 辦理勞工權益保障法令、人權保障實務、都市更新居住權益保障及兒童人權保障等研習班期，化理念為實踐，建構平等正義、尊重人權多元包容城市。

(四) 落實資安防護機制，強化數據分析能力

1. 辦理「資通安全通識教育員工訓練」、「資訊安全研習班-社群媒體小編篇」、「資安案例暨資訊內部稽核作業說明講習」等資安班期，推廣認知教育，提升防護機制。
2. 辦理「大數據分析應用」、「Excel 樞紐分析資料視覺化公務應用」、「Python 程式資料分析應用研習班」等數據分析班期，掌握機關需求，擷取有效資訊，提升決策運用能力。

(五) 掌握最新發展趨勢，展現環教推動成效

1. 辦理「環境教育人員增能工作坊」、「環境教育人員核心課程研習班」及「低碳城市實踐研習營」等班期，掌握環教最新發展趨勢，充實環教推動量能。
2. 以「應用科技翻轉環境教育培訓方案」為題，榮獲美國 Brandon Hall Group 學習與發展類最佳學習科技應用金牌獎；同時榮獲第七屆國家環境教育獎機關（構）組優等殊榮，接軌 SDGs 國際永續思潮，展現環教推動成效。

(六) 結合全球永續思潮，打造創新趨勢講堂

精心規劃「潮講堂」系列講座，就世界重大潮流與社會關注議題進行專題演講、綜合座談，以緊扣全球永續發展目

標及市政發展脈動。下半年分別以「氣候要任性◆臺北好韌性」以及「在地蛻變 X 開創未來—從市場改造、商圈轉型到產業創新」為議題，安排府級長官、產官學界專家與本府同仁齊聚一堂，將本府追求永續發展目標政策，透過專題演講、座談與意見交流，凝聚各階層管理人員向心力。

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，並結合自有或本府等多元行銷管道推廣線上學習，供公務同仁及市民大眾無縫學習。其網頁瀏覽人次及會員人數穩定成長，截至 109 年 12 月止，累計達 4 億 9,659 萬餘瀏覽人次及 99 萬餘會員。下半年持續提供計 1,887 門課程，計有 59 萬 9,420 認證人次、認證時數為 129 萬 3,640 小時。

（一）建構市政核心課程，回應施政發展所需

1. 配合本府施政理念，開發精實管理系列數位課程，包含「本府全面推動精實管理和零基預算之實行計畫」、「零基預算精實管理研習班」及「2020 精實國際研討會-後疫情時代下的精實管理」等，強化精實思維擴散與經驗傳承。
2. 聚焦本府策略主題，開發包含營造永續環境、強化社會支持、精進健康安全等策略主題課程，如「城市農園好風光—綠屋頂太陽能暨風力發電系統」、「身障長照不用怕，輔具申請 so easy！」、「毒品之樣態與現況及後續

處遇措施」等，回應施政發展所需。

(二) 借助智慧科技力量，驅動未來培訓模式

1. 於實體班期搭配直播與線上互動工具，突破空間與人數限制，減少疫情對教育訓練衝擊，如「潮講堂」、「後疫情時代數位轉型&服務創新」論壇及「文化資產探索研習班」等。
2. 另因應防疫期間學習需求，於「多元性別議題班--視訊課程」非實體班期，利用同步視訊教學軟體，推動遠距教學，節省學員交通往返時間，讓防疫不停學。

(三) 強化治理團隊職能，協助重要政策落地

1. 與各局處策略聯盟，結合專業知識與培訓專長，開發如「警消人員護送就醫教育訓練」(衛生局)、「救護現場的Teamwork—團隊資源管理」(消防局)等課程，強化本府同仁實務知識與技能。
2. 符應健康社會所需學習趨勢及需求，與局處合作開發如促進銀髮健康(教育局)、志工成長訓練(社會局)及毒品防治(衛生局)等系列課程，共同推展重要政策，以達社會共好目標。

(四) 運用數位培訓資源，延伸機關學習廣度

1. 結合環境永續、貓犬學校、生活知識等主題，開發如「你就是公民科學家」、「小心美食變毒藥—犬貓的禁忌食物」、「黃金鑽石入門」等數位課程，擴展局處重點業務。
2. 透過平臺共享資源，相互交流訓練課程，下半年累計與

22 個機關合作計 114 門課程。其中受託上架計 79 門、提供 35 門，如廉政課程（本府政風處）、食農課程（本市學校環境教育中心）、職訓課程（本市職能發展學院）、食安課程（桃園市衛生局）、環保志工課程（桃園市政府環保局）等，共同推展公務相關學習。

3. 配合本府警察局、消防局、衛生局、捷運公司、桃園市政府社會局等機關，設置客製化學習專區，協助推動數位學習，發揮平臺效益。

（五）應用流量分析工具，提供適性學習依據

應用網站流量統計分析「臺北 e 大」使用者屬性與行為趨勢，瞭解學習習慣，掌握潛在需求，作為完善平臺介面、提供學員適性化學習依據。

（六）活用多元宣傳媒介，傳遞 e 大學習新知

透過多元媒介如網站、社群、捷運燈箱及電子報等行銷管道，推廣數位課程，強化會員對「臺北 e 大」的關注與擴散度。

另為迎接「臺北 e 大」突破 100 萬會員，於「臺北 e 大樂在學習」臉書，辦理「百萬會員！有影才敢大聲」創意短片徵選及「百萬會員倒數神預測」活動，藉由民眾對於臺北 e 大學習經驗分享及期許，共同打造更優質的學習平臺；並藉由活動行銷宣傳，增加曝光度，吸引更多潛在客戶加入「臺北 e 大」數位學習行列。

109 年下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 7 至 10 月辦理「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」等主題學習推廣活動，鼓勵民眾踴躍參與，總計 24 萬 7,166 人次參與。
「臺北 e 大樂在學習」社群分享活動	1. 每日於臉書專頁刊載學習貼文，搭配主題課程辦理學習心得分享活動。 2. 辦理「百萬會員！有影才敢大聲」創意短片徵選活動。 3. 辦理「百萬會員倒數神預測」活動。
善用大眾傳媒—捷運公益燈箱	109 年 9 至 10 月運用捷運南港展覽館站公益燈箱，以「開學囉！臺北 e 大田園課程」為主題，推廣「臺北 e 大」田園城市環教課程。
「臺北 e 大」鮮活電子報	每月發行「臺北 e 大」鮮活電子報，109 年度下半年出刊第 273 至 278 期共 6 期，每期訂閱人數超過 12 萬人次。

三、優化服務品質

(一) 精進行政業務 e 化，強化行政服務效能

1. 精實教務行政作業

開發授課鐘點費及請款清冊線上產製核對、匯款自動通知、學員請假等功能，達到人、物力精實效益。

2. 優化「臺北 e 大」服務效率

- (1) 整合介面，簡化教材交換流程，節省人工審核及書面申請時間，加速服務效率，線上窗口一次到位。
- (2) 開發講座電子簽章、QR Code 下載學習證明功能，兼顧節能省紙及便利性。
- (3) 建立試讀帳號機制，協助首次登入 e 大使用者，於試讀期間，逐步熟悉平臺操作並能閱讀課程，取得線上學習時數。

3. 建置教學設備預檢作業

運用 e 化表單工具建置教學設備預檢作業，降低故障率，提升妥善率，確保班期營運正常。

(二) 維護場域設施設備，建構安全無礙空間

1. 整建 E 棟教學大樓一樓場域

E 棟教學大樓為使用頻繁之重要教學場域，整修該區一樓地坪、壁面、廁間及迎賓車道等空間，建構友善無礙學習環境。

2. 建置擋土牆 e 化監測系統

建置 e 化監測系統，以掌握 A、C、E 區擋土牆及上方建物之地層移動、水位升降、結構物傾斜、地表位移及地錨荷重等變化情形，俾利即時進行相關數據分析，提供預警功能。

(三) 穩定設備系統功能，提升宿舍管理成效

1. 置換熱水系統

置換 A、D 區職務宿舍熱水系統為新式熱泵系統，以避免柴油鍋爐、老舊油槽及機具故障造成安全隱憂，增進節能效益及系統穩定性。

2. 精實配住作業

成立精實管理專案小組，導入精實管理手法，簡化作業，縮短宿舍申請流程，減省 35% 配住作業時間，提升行政效能。

(四) 滾動調整防疫作為，落實全處防疫管理

本處依循中央流行疫情指揮中心及府級防疫政策擬定「臺北市政府公務人員訓練處因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情防疫措施」，就入園、人員、課程及場域管理與緊急應變等面向建立規範；同時依循本府核定之「臺北市新防疫計畫」，依據新冠肺炎疫情嚴峻情形，滾動調整各項防疫作為，在有限人力物力下，做最適當之防疫部署。

參、110 年度上半年重要工作計畫

一、精進人資培力

(一) 策進階層職能培育

強化以職能為導向之培育體系，持續辦理各階層管理人員發展訓練，透過多元教學技法，系統化、完整性精進培訓內涵，落實人才逐級培訓。

(二) 研發管理個案教材

建立以學習者為中心之學習模式，推動公私協作個案教學，研發如市有建物及用地整合運用導向之都市發展(EOD)、性平主流化等市政個案教材，藉由情境模擬、互動討論、匯聚見解，提升同仁專業職能，發揮訓用連結之效。

(三) 挹注精實管理動能

滾動精進精實管理方案，持續辦理工作坊、期中報告與期末成果發表會，安排府級種子師資參與，在各項市政工作

中導入精實思維，重新審視工作流程，減少浪費，提升各局處行政效能及執行力。

二、發展數位學習

(一) 發展多元課程，協助業務推動

1. 建構市政發展核心課程，如營造永續環境-田園城市、精進健康安全-建構臺北高齡暨失智友善城市、精實良善治理-未來事件建構決策環境訓練等。
2. 開發局處公務職能課程，如消防局-頭部創傷處置、工務局-樹木健康管理及風險評估、法務局-訴願答辯書撰寫實務等。
3. 規劃市民終身學習課程，如寵物臨終關懷等。

(二) 規劃學習專區，擘劃課程地圖

整合本處實體班期、本府各局處與「臺北 e 大」數位課程，規劃「臺北 e 大」局處學習專區，建置共通、專業及管理核心課程資料庫，設計學習樹儀表板，擘劃公務同仁核心能力地圖，提升教育訓練整體成效。

(三) 優化選讀機制，提升服務體驗

簡化及整併「臺北 e 大」網頁跳轉流程，輔以智慧搜尋功能，避免按鍵訊息干擾及多餘網頁瀏覽行為，滿足使用者專注於課程學習需求，提升服務體驗。

(四) 推播主題活動，進修職場知能

透過多元管道，鎖定目標客群，有效推播「臺北 e 大」好課月悅讀主題推廣活動，將規劃如「身心靈保健—健康就

是你的超能力！」、「職場必修心法—翻轉職場競爭力」、「貓狗當家—許毛孩一個幸福的未來」、「種起來！整個城市都是我的綠色田園」、「從台灣看見世界—多元文化之美」等，鼓勵市民與公務同仁踴躍選讀，進修職場所需知能。

三、優化服務品質

(一) 提升訓練業務行政效能

加強培訓作業 e 化，建置數位結業證書、學員服務網講義下載改版、訓練班期多維度數據分析、投票系統升級等功能，精進培訓運作流程。

(二) 辦理建物整建先期規劃

現有建物平均使用年限已達 30 年，將就各教學、辦公場域進行整體空間整建評估與規劃，期能提升建物使用安全、打造友善通用空間、營造設計美學場域及融入綠能環保理念。

(三) 建立園區智慧管理作業

1. 環境安全巡檢作業

利用資通科技，建立環境清潔、門禁及用電安全 e 化巡檢作業系統，降低行政成本，提升管理效能。

2. 智慧觸控學習設備

引進先進教室設備，建置互動智慧觸控螢幕，翻轉教學模式，提高學員參與度，讓學習更即時、多元。

(四) 完善教學場域設施設備

1. 禮堂整建工程

重新規劃整建 C 區大禮堂環境空間及機電、消防、座椅等設備，以提高空間使用效能，打造優質專業人性

的學習場域。

2. 廁所修整工程

改善 E 區教學大樓廁所，進行設備及隔間修整工程，並符合無障礙及性平比例規範，提供舒適無礙如廁場所。

3. 設備汰換作業

針對教室音訊、冷氣、數位電話系統及 B 區電梯等進行汰舊換新，以提升教學設備功能及安全，增進服務品質。

(五) 審視全區防疫管理措施

配合中央與府級政策指引，滾動修正「臺北市新防疫計畫」有關本處在各疫情警戒標準下之因應事項，並落實於日常業務，以強化防疫成效，共同守護全處同仁、講座與受訓學員之健康安全。

肆、結語

面對全球數位浪潮及市民對創新服務的高度期待，本處仍將順應科技與人力資源發展趨勢，以創新思維，整合內外需求，創造培訓服務價值，培育本府同仁具備業務推動上所需職能，為市民服務與市政發展注入能量，實踐本府宜居永續城市願景。

以上報告為本處 109 年度下半年業務回顧與 110 年度上半年工作展望，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！