

臺北市議會第 13 屆第 6 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 9 月



# 目錄

壹、前言.....	1
貳、110 年度上半年重要施政成果 .....	2
一、精進人資培力 .....	2
(一) 強化市政專業核心職能 .....	3
(二) 增進領導、精實管理能力 .....	3
(三) 打造多元平權幸福城市 .....	3
(四) 搭建城市治理交流平臺 .....	4
(五) 深化環境教育知能 .....	4
(六) 提升資訊應用能力 .....	5
二、發展數位學習 .....	5
(一) 研製市政發展重點課程 .....	5
(二) 導入線上培訓機制 .....	5
(三) 開發永續、健康主軸課程 .....	6
(四) 建立本府核心課程庫 .....	6
(五) 提供友善便利學習服務 .....	7
(六) 開放學習共享資源 .....	7
(七) 提高臺北 e 大能見度 .....	7
三、優化服務品質 .....	8
(一) 更新設備提升教學品質 .....	8
(二) 引入科技監測確保園區安全 .....	8
(三) 辦理建物整建先期規劃 .....	8
(四) 修正各項防疫作為 .....	8
參、110 年度下半年重要工作計畫 .....	9
一、精進人資培力 .....	9
(一) 應用科技推動在職訓練 .....	9

(二) 推動市政管理個案教學 .....	9
(三) 提升重要業務知能 .....	10
(四) 培訓全方位管理職能 .....	10
(五) 辦理公共政策與城市治理論壇 .....	10
(六) 促進國際交流拓展視野 .....	11
二、發展數位學習 .....	11
(一) 開發豐富多元數位課程 .....	11
(二) 建置本府局處學習專區 .....	11
(三) 推動臺北 e 大升級服務 .....	12
(四) 舉辦主題系列推廣活動 .....	12
三、優化服務品質 .....	12
(一) 推動培訓業務精實 e 化作業 .....	12
(二) 建置智慧化設備及管理 .....	12
(三) 打造舒適無礙學習場域 .....	13
(四) 調整全區防疫管理措施 .....	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 6 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

後疫情時代，各國際城市皆面臨創新轉型的挑戰，而人力素質良窳，實為轉型成功與否的關鍵要素。是以，透過充分掌握當前的環境變化，適切的擬定人才培育與管理策略，才能有效提升人力素質，奠定堅強的城市治理後盾，進而讓城市於後疫情的新常態中，仍持續保有強大競爭優勢及公共治理效能。

臺北市政府公務人員訓練處（以下簡稱本處）肩負本府公務人力培訓重任，多年來不斷掌握時勢脈動，推動前瞻培訓，建立人才發展制度。秉持為市民服務、替城市創新的使命，配合本府施政方針，機關業務需求，提供適性化學習方案；建構完整學習地圖，幫助人才升級轉型；善用新興數位科技，發展多元教學模式。期能為本府培育更優秀公務人力，提供市民更優質市政服務。

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 110 年上半年施政成果及 110 年下半年施政重點，擇要闡述如后：

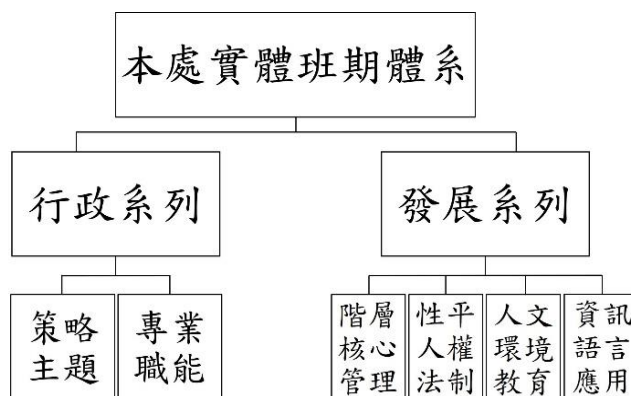
## 臺北市政府公務人員訓練處策略地圖

<b>【使命】</b>	<b>【願景】</b>	<b>【核心價值】</b>
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
<b>【策略主題】</b>		
精進人資培力	發展數位學習	優化行政管理

## 貳、110 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，辦理本府年度訓練計畫，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。110 年 1 月至 6 月辦理實體班期 331 期，合計 1 萬 5,487 人完成訓練。



## (一) 強化市政專業核心職能

依循本府策略主題，辦理相關專業核心職能訓練，如「人本永續交通」、「學校工程申請建築執照程序及實例解說」、「學校營繕工程職業安全衛生」、「人口政策與人口統計」、「運動設施維護管理」、「中級救護技術員繼續教育」及「法務人員實務」等班期，強化施政績效與執行力。

## (二) 增進領導、精實管理能力

1. 掌握市政議題及領導變革趨勢，融入管理階層核心能力訓練，辦理如「首長共識營」、「首長暨專門委員以上層級人員災害防救業務研習班」4期、「市政會議專題講座」8期、「市政會議雲端隨行講堂」7期及「基層主管管理能力發展訓練」3期等，透過理論講授、分組實作、情境研討等多樣化的課程設計，增進管理效能。
2. 改善慣性思維，提升組織行政效能及執行力，持續辦理精實管理師資培訓研習班、期中報告第14至15梯次、期末成果發表會第12至15梯次，以培育本府精實管理人才，擴散精實管理成效。

## (三) 打造多元平權幸福城市

1. 提升管理階層性平意識，辦理「性別主流化進階班-主管班」，及於市政會議安排「性別觀點的生育改革：臺灣困境與國際啟示」專題講座，期使施政目標納入性別平等考量。
2. 協助本府各機關擬訂政策、計畫及措施融入性別觀點，辦理「性別意識培力」、「認識多元性別及同志議題」、「性

別預算編製」及「性別平等議題-強化高齡社會之公共支持」等班期，落實性別主流化執行成效。

3. 積極辦理如「勞工權益保障法令」、「人權保障實務」、「公務人員保障實務」等教育訓練，藉以涵養本府同仁人權關懷態度，推展人權保障政策。

#### (四) 搭建城市治理交流平臺

為使同仁瞭解本府近年推動的共融與創新作為，上半年首場「潮講堂」講座，以「多元共融，創新臺北」為主題，安排府級長官專題演講「故事，在您身邊流動」，並邀請產官學來賓分享交流無圍牆博物館的政策經驗、五感體驗與成果，搭配會場外特別播放與演講主題相關影片及海報展示，完整呈現臺北城市意象與文化魅力。

另基於資源共享，邀請中央及外縣市政府推動相關業務或對本議題有興趣之人員，同步線上參與。透過直播、線上互動等虛實整合教學模式，擴散學習效益，有效推廣臺北城市文化特色。

#### (五) 深化環境教育知能

響應世界地球日，並配合本府及中央推動「綠生活」理念，辦理「環境教育人員增能工作坊」3期，規劃有「環境教育法規與實施現況」、「轉動綠生活的關鍵」等單元課程，及以森林生態系統為主題之知能活動，設計專業講座、環境解說及感官體驗等多樣態學習情境，有效提升學習成效。



## （六）提升資訊應用能力

配合本府市政 e 化政策，辦理如「LibreOffice 文書處理」、「Excel 高階函數與統計圖表」、「大數據分析應用」、「雲端工具應用」及「網路免費檔案搜尋與資訊辨識研習班」等班期，提升執行業務資訊技能。

## 二、發展數位學習

「臺北 e 大」數位學習網（以下簡稱「臺北 e 大」）積極開發多元數位課程及系統功能，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 110 年 6 月止，累計達 5 億 303 萬餘瀏覽人次及 103 萬餘會員。110 上半年持續提供計 1,349 門數位課程，計有 141 萬餘認證人次、認證時數為 274 萬餘小時。

### （一）研製市政發展重點課程

配合本府施政方針，開發如「市有建物及用地整合運用導向之都市發展（EOD）」、「公共工程落實公民參與制度作業程序」、「未來事件情境分析概念」等課程，協助重要政策推動。

### （二）導入線上培訓機制

因應疫情影響，透過數位化、行動化科技，依課程性質建構不同數位學習方式，降低群聚風險，達到防疫效果。

1. 開發多媒體教材：將工作技能轉化為多媒體數位教材，開發如「1999 機關備援人員入門訓練」、「市政簡報製作技巧研習」等，將相關知識快速有效傳遞予市府同仁，

反覆學習。

2. 辦理市政雲端隨行講堂：將重要趨勢新知如「從永續系統觀點談城市創新與社會發展推動策略」市政會議演講內容，迅速傳遞予本府各局處高階文官，使重要知識傳導無縫接軌。
3. 建構視訊直播課程：自5月中旬宣布提升疫情警戒，即刻規劃實體課程改為線上學習，如「設計力驅動公共服務工作坊-三貓專班」，透過直播或同步視訊教學軟體，推動遠距教學，突破空間與人數限制，減少疫情對教育訓練衝擊。

### **(三) 開發永續、健康主軸課程**

1. 開發「從發展策略的觀點，看臺北市的永續發展」、「以美學感知建構出城市的魅力」等課程，強化本府同仁有關永續及兼具美感魅力的城市發展思維。
2. 製作「暖心台北 友善共好-與失智者溝通技巧」、「那些服務業裡的性平大小事」等課程，促使社會共融和諧，向友善共好目標邁進。
3. 規劃職場健康促進系列課程，透過聰明飲食、運動與壓力管理等面向，引導本府同仁及市民齊心營造健康友善的工作環境。

### **(四) 建立本府核心課程庫**

建立本府公務員共通、專業及管理核心課程庫，便利同仁依據核心能力類型、官職等及局處分類，快速查尋欲研習之課程，並提供局處作為發展專業能力模組課程之基礎。

## (五) 提供友善便利學習服務

1. 優化「臺北 e 大」選讀機制，簡化及整併網頁跳轉流程，並新增 Line、FB、Twitter 分享課程連結，提供使用者更友善便利的學習流程及強化社群行銷管道。
2. 配合本府「台北通 TaipeiPASS」政策，完成實體班期電子簽到系統介接台北通功能，提供參訓學員透過台北通 APP 掃描 QR code，達到快速便利簽到退服務。

## (六) 開放學習共享資源

1. 透過與它機關相互交流數位課程，發揮平臺共享效益，上半年累計與 27 個機關合作計 355 門課程。其中受託上架計 46 門、主動引進計 26 門、授權提供 283 門，如勞工應援團（本市勞動局）、COVID-19 防疫（衛福部）、雲端發票宣導（財政部）、導護志工（新竹縣政府）等課程。
2. 協助 9 個本府及其它機關學校，設置組織學習專區，共同推展數位學習，如地政局、法務局、警察局、消防局、醒吾科技大學等。

## (七) 提高臺北 e 大能見度

1. 線上閱讀活動：辦理「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」等主題推廣活動，鼓勵民眾踴躍參與，總計超過 7 萬人次。

2. 社群分享活動：於「臺北 e 大樂在學習」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。另，迎接「臺北 e 大」突破 100 萬會員，辦理「這 e 年，感謝有你！百萬暖心留言」活動，增加粉絲團及學習平臺曝光度，活動觸及人次達 2 萬 2 千人。

### 三、優化服務品質

#### (一) 更新設備提升教學品質

針對教室音訊設備、老舊冷氣及監視系統進行汰舊換新，提升教學服務及安全功能。

#### (二) 引入科技監測確保園區安全

持續進行各區擋土牆及上方建物之地表、地層、地錨、水位及結構物等數位監測，即時分析相關數據變化情形，落實預警功能。

#### (三) 辦理建物整建先期規劃

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

#### (四) 修正各項防疫作為

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，滾動修正各項防疫作為，在有限人力、物力下，做最適當之防疫部署。

## 參、110 年度下半年重要工作計畫

### 一、精進人資培力

因應疫情變化，下半年除將依循本府防疫相關規定辦理實體班期外，也將運用資通訊科技發展非實體訓練模式，持續推動本府在職教育訓練，促使防疫不停學。7 月至 12 月預計辦理 633 班期。

#### (一) 應用科技推動在職訓練

1. 實體轉型線上視訊：減輕疫情對教育訓練衝擊，將實體班期轉型以視訊方式辦理，並透過線上分組討論、線上發表、聊天室提問等互動方式，提升學習效果。
2. 線上視訊同步錄影：規劃取得「政府採購專業人員基礎證照班」講座同意後，將視訊課程錄成影片，讓學員可隨時複習，有效提增課程學習成效及測驗及格率。

#### (二) 推動市政管理個案教學

1. 配合本府發展重點推動個案教學，運用如「市有建物及用地整合運用導向之都市發展 (EOD)」、「性平主流化」等市政教材，除講授外，透過個案研討、情境模擬、經驗分享，導引學員將課堂所學充分與市政實務相結合。

2. 依薦任官等所需管理核心能力，如績效管理、問題分析等，規劃以市政個案為教學素材，進行個案教學、案例討論，讓學員從實作中反思，強化管理核心職能。

### **(三) 提升重要業務知能**

1. 滾動精進精實管理方案，減緩疫情影響培訓業務，規劃視訊方式授課，輔以線上小組個別輔導，並安排期中報告與期末成果發表會等，協助局處提升精實管理能力。
2. 強化本府同仁詮釋法令規定、消除本位主義及依法行政能力，規劃辦理「行政罰法實務解析」、「依法行政與案例解析」等研習班，提升同仁法制相關知能。
3. 精進國際業務聯繫品質，儲備參與國際活動量能，規劃辦理「國際事務英語人才培育研習班」，培育本府參與國際事務英語人才。

### **(四) 培訓全方位管理職能**

為提升本府管理人員各項重要職能，設計系統性、完整性職能架構，開展相應學習藍圖，並依據階層別培訓體系，以學習者為中心，採互動式、參與式、研討式教學型態，持續辦理各官等管理才能發展訓練。

### **(五) 辦理公共政策與城市治理論壇**

以雙北市政相關議題、政策為主題，與新北市政府共同辦理「公共政策與城市治理」論壇，透過研討與案例分享交流，相互汲取市政服務經驗，為大臺北生活圈發展奠立良好根基。

## (六) 促進國際交流拓展視野

106 年與韓國京畿道人才開發院簽署「公務員交流培訓合作備忘錄」，建立雙方市政交流平台，109 年因應國際疫情嚴峻，延緩辦理。而為延續城市外交，110 年下半年規劃以線上方式進行交流，期能在防疫期間讓國際交流不間斷，持續拓展本府同仁業務規劃與執行視野。

## 二、發展數位學習

因應疫情發展，下半年仍持續積極與局處合作，將重點業務所需知能錄製成數位教材，協助業務順利推動，預計開發 48 門數位課程。同時升級「臺北 e 大」網站功能，提供學員優質數位學習服務。

### (一) 開發豐富多元數位課程

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-高齡友善健康均衡飲食、深化公民參與-參與式預算初階課程概念等。
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、教育局-臺北市學生網路成癮辨識與輔導種子教師培訓等。
3. 規劃市民終身學習課程，如寵物臨終關懷、狗狗護食該怎麼教、認識多元文化等系列課程。

### (二) 建置本府局處學習專區

局處管理者藉由本府核心課程庫，依據同仁業務、職能、專業等性質，產製學習樹儀表板，透過學習履歷，即時掌握

學習資源與進度，並建立各機關專業能力課程模組。

### **(三) 推動臺北 e 大升級服務**

1. 以學員經驗為設計核心，優化使用介面 (UI)，升級使用體驗 (UX)，完成易用性測試，提供學員簡潔、美觀、系統化全新視覺與使用感受，營造優質數位學習環境。
2. 引進懸浮式智慧客服聊天機器人，透過文字交談方式，提供 24 小時全年無休自動化諮詢服務，提升服務品質與效率。

### **(四) 舉辦主題系列推廣活動**

「臺北 e 大」嚴選推薦「e 大好課讀起來」學習活動，將規劃如「安全守護 e 把罩」、「我的斜槓人生」、「英文大會考—測你的英語硬實力！」、「不一樣又怎樣—看見多元性別的美麗」等主題，鼓勵公務同仁與市民加入學習行列，充實生活，累積知識技能。

## **三、優化服務品質**

### **(一) 推動培訓業務精實 e 化作業**

運用精實管理手法，強化教務行政 e 化功能，如建置數位結業證書、學員服務網講義下載改版、投票系統影音瀏覽、優化人事報名作業系統等功能，精進訓練業務運作效能。

### **(二) 建置智慧化設備及管理**

符應潮流學習趨勢，翻轉教學模式，利用資通科技，建置智慧互動觸控螢幕，藉由先進教室設備，提升教學品質及



學習效益；並建立環境清潔、門禁及用電安全 e 化管理作業系統，降低行政成本，提升管理效能。

### **(三) 打造舒適無礙學習場域**

整建 C 區大禮堂環境空間及各項設備，提高服務效能；並進行 E 區教學大樓廁所設備及隔間修整工程，以符合無障礙及性平比例規範；另汰換 B 區電梯及數位電話系統，提升場域安全及管理效能。

### **(四) 調整全區防疫管理措施**

配合中央與府級政策指引，滾動調整「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**

展望未來，公訓處將因應內外環境變遷，以前瞻視野及創新思維，建構城市治理導向的人力資源發展策略，藉由系統性訓練與學習方式，培育並強化市府同仁能力，使其與時俱進，替市政團隊帶來更多活力與變革，為市民服務與城市發展奠下厚實根基，讓臺北在國際舞台力圖崢嶸。

以上報告為本處 110 年度上半年業務回顧與 110 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！