

臺北市議會第 13 屆第 7 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 111 年 3 月



# 目錄

壹、前言.....	1
貳、110 年度下半年重要施政成果.....	2
一、精進人資培力.....	2
(一) 強化市政團隊能力.....	3
(二) 續推府級政策訓練.....	4
(三) 活絡公共事務交流.....	5
二、發展數位學習.....	6
(一) 強化訓練成效 協助業務推展.....	6
(二) 市政服務推廣 市民服務有感.....	7
(三) 導入數位服務 共享學習資源.....	7
三、優化服務品質.....	8
(一) 改善培訓業務 e 化作業.....	8
(二) 建置園區 e 化智慧管理.....	8
(三) 打造安全舒適學習場域.....	8
參、111 年度上半年重要工作計畫.....	9
一、精進人資培力.....	9
(一) 強化階層管理職能訓練.....	9
(二) 精進市府重要政策訓練.....	9
(三) 規劃國際事務人才培訓.....	9

二、發展數位學習 .....	10
(一) 開發數位課程 .....	10
(二) 升級網站功能 .....	10
(三) 擴大學習效益 .....	11
三、優化服務品質 .....	11
(一) 精進實體班期系統操作 .....	11
(二) 持續改善園區設施設備 .....	12
肆、結語 .....	12

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 7 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

人才為政府驅動轉型的重要關鍵，只有一流的文官，才能打造一流的政府。著名企業管理學家沃倫貝尼（Warren G. Bennis）說過：「員工培訓是企業風險最小，收益最大的戰略性投資」，是以強化公務同仁教育訓練，讓人力資源發揮最大功效，才能做為增進施政效能、促進市政發展、保持競爭優勢強有力的推手，迎接世界變化浪潮。

臺北市政府公務人員訓練處（以下簡稱本處）肩負培訓本府人才職責，以專業品質、適性學習、科技創新、接軌國際之理念，規劃多元訓練發展課程，開創優質學習環境。並積極落實訓練需求與市政發展相連結，期能培養實務致用，具備數位力、國際化的優質公務人才，以強化團隊競爭力，提升市政服務水準，蓄積臺北成長動能。

本次工作報告，本處將以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 年下半年施政成果及 111 年上半年施政重點，擇要闡述如后：

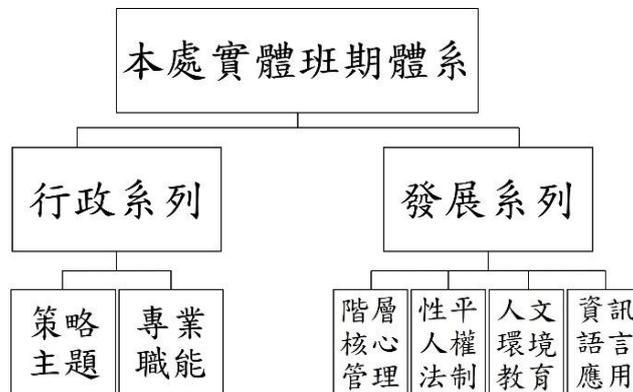
## 臺北市政府公務人員訓練處策略地圖

<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 年度下半年重要施政成果

### 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 7 月至 12 月辦理實體班期 592 期，合計 2 萬 7,408 人完成訓練。



## (一) 強化市政團隊能力

### 1. 增進策略地圖核心職能

配合局處辦班需求，協助推動八大策略主題，辦理相關訓練課程，如「土石流災害防救業務」、「臺北市社會住宅推動與實踐」、「採購履約爭議處理」、「公共工程安全衛生教育」、「社會救助業務工作人員在職訓練」、「中級救護技術員繼續教育」、「衛生稽查實務」及「新聞聯繫實務」等，加強同仁專業能力訓練，貫徹本府施政理念。

### 2. 完備管理階層訓練

(1) 掌握市政議題及管理變革趨勢，融入管理階層核心培訓，辦理「副首長共識營」1期、「主秘共識營雲端隨行講堂」1期、「市政會議專題講座」6期、「市政會議雲端隨行講堂」2期、「科長級管理才能發展訓練」1期、「中階管理才能發展訓練」3期及「基層主管管理才能發展訓練」6期，運用多元教學技法，輔以研討、實作演練、回饋互評等方式，強化訓練移轉成效。

(2) 培育本府優質薦任主管或具發展潛力之相關業務人員，增強危機管理、問題分析、溝通協調、績效管理及團隊建立等管理職能，辦理薦任官等主管專題班共12期，主題包含：「公民參與」4期、「危機管理」2期、「團隊建立」2期、「e化服務」2期及「精實管理」2期等。

### 3. 提升精實管理技術

擴大精實專案推動政策應用層面，辦理第 16 至 20 梯次精實改善專案工作坊、第 16 至 18 梯次期中報告及第 16 梯次期末成果發表會，提升同仁精實管理思維與技能。

## (二) 續推府級政策訓練

### 1. 落實性平意識

強化本府同仁性平意識，辦理「性別影響評估」、「認識多元性別及同志議題」、「職場性別敏感度與性平知能研習」、「身心障礙者性別平等教育」、「性別分析撰寫實務」、「性別平等議題研習班—國際性別議題」等訓練班期，期能導引各項施政措施融入性別平等觀點。

### 2. 推動永續環教

響應環保署 110 年推動綠生活理念及作為，用心推動環境教育行動方案與策略，設計由基礎到進階實體訓練，辦理「環境影響評估」、「環境教育人員核心課程」、「環境教育人員增能工作坊」、「主秘層級以上主管人員氣候治理—淨零排放」及「環境教育議題」等訓練班期，並與環保局合辦「永續發展—自願檢視報告暨 2050 淨零排碳研習班」，深化環教知能，接軌國際永續思潮。

### 3. 推展 e 化政策

(1) 為將業務 e 化落實於日常工作，辦理如「大數據分析應用」、「LibreOffice 文書處理進階」、「Excel 樞紐分析資料視覺化公務應用」及「雲端工具應用」

等班期，提升本府同仁資訊應用技能。

- (2) 為減輕疫情衝擊，擴散學習成效，打破時空隔閡，積極應用資通訊軟體，辦理實體訓練轉型為數位學習、視訊課程，或搭配直播與線上互動工具，擴大學員參與，促使學習不停歇。

### (三) 活絡公共事務交流

#### 1. 搭建平臺接軌國際

- (1) 邀請駐臺外交機構使節參與本處相關活動，如本府英語演講比賽、副首長及主秘共識營，使節們及學員對於辦訓內容、同步翻譯系統表示高度肯定。
- (2) 舉辦臺北市與韓國京畿道「Change & Chance—危急時刻下的疫外轉機」跨國線上交流，中韓語即時翻譯同步分享城市防疫經驗，應用培訓平臺拓展城市外交，擴大雙方公務同仁國際視野，共同激盪後疫情下的數位轉型策略。
- (3) 辦理「國際事務英語人才培育研習班」，設計如行銷臺北、簡報、英語輿情蒐集及外賓接待等相關英語課程，邀請駐臺代表及外交官擔任英語講座，並與本府涉外事務團隊協同合作，安排受訓學員參與國際事務交流或會議等見習課程，以儲備參與國際活動能量、精進國際業務聯繫品質。

#### 2. 促進市政交流發展

- (1) 與新北市政府合辦「雙北公共政策與城市治理論壇」，以「防災一起來！雙北共築韌性城市」的永

續環境議題進行專題演講、案例研討；另亦進行直播分享予其他中央暨地方縣市公務機關，擴散城市治理優質經驗。

- (2) 辦理本府「長期管理班期市政座談會」，參訓對象為 110 年階層核心管理班期學員，以「從風險評估管控看當前臺美陸關係」主題進行專題演講，採實體及線上直播方式併行，並透過互動平臺進行線上交流。

## 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。其會員人數穩定成長，截至 110 年年底，累計達 109 萬餘會員。110 年持續提供計 1,626 門數位課程，計有 210 萬餘認證人次、認證時數為 414 萬餘小時。

### （一）強化訓練成效 協助業務推展

1. 參酌市政發展議題，與消防局、公園處合作開發緊急救護、樹木保護等數位課程，提供本市救護員、路樹修剪人員隨選隨讀，藉由反覆練習增加職能技術的熟練度，以提升市民救活率、維護本市路樹健康及避免修剪人員發生職業災害。
2. 配合本府防疫需要，開發疫情調查人員教育訓練數位課程，迅速培養疫調人力。

3. 應用數位化、行動化科技，完成財產管理研習、資訊安全研習與各機關採購文件智慧協助系統種子人員訓練等 24 門數位課程，降低實體班期群聚風險，使局處業務順利完成。

## (二) 市政服務推廣 市民服務有感

1. 為符合高齡社會所需，開發高齡友善環境營造、樂齡健康吃、與失智者溝通等數位課程。其中，與本府衛生局合作之「樂齡健康吃 享受好食光」微課程，參與國民健康署「2021 全民 GO 健康 健康新意 GO」健康傳播素材徵選，榮獲地方政府衛生局組動畫類金獎榮耀。
2. 與動保處合作開發貓犬學校系列課程，內容包含寵物臨終關懷、危險犬飼養前注意事項及狗狗護食處理等主題，提供市民朋友有關寵物照護及行為訓練等知識，強化飼主素養，落實打造動物友善城市目標。

## (三) 導入數位服務 共享學習資源

1. 開放學習共享資源，導入線上申辦與雲端下載服務，與其他機關相互交流數位課程，減少公文傳送及檔案燒錄之行政成本。110 年累計與 45 個機關合作計 474 門課程。其中受託上架計 116 門、主動引進計 27 門、授權提供 331 門，如勞工應援團（本府勞動局）、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）、資訊安全（本府資訊局）等課程。
2. 配合 12 個機關學校提供多種不同模式之數位學習服務，如地政局、法務局、警察局、消防局、聯合醫院、醒吾

科技大學等，以活用公共學習資源，延伸平臺效益。

### 三、優化服務品質

#### (一) 改善培訓業務 e 化作業

精進學員滿意度問卷、優化訓練班期統計報表、介接人事資料庫等功能，強化培訓 e 化服務。

#### (二) 建置園區 e 化智慧管理

##### 1. 打造 e 化智慧教室

增進師生教學互動，觸發學員自覺學習，於 E 區 1 樓教室設置智慧觸控螢幕，翻轉傳統教學模式，提升整體學習效益。

##### 2. 建立 e 化管理系統

(1) 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，提升管理效能。

(2) 強化會議室使用效率，導入 e 化管理系統，以省時節能，降低管理成本。

#### (三) 打造安全舒適學習場域

完成大禮堂及教學大樓廁所空間整修，以符合無障礙及性平比例規範；並汰換園區老舊電梯、電話系統、教室音訊設備及冷氣，打造安全舒適的學習場域。

## 參、111 年度上半年重要工作計畫

### 一、精進人資培力

因應疫情變化，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數位化模式，持續推動本府在職教育訓練，促使防疫不停學。111 年上半年預計辦理 480 班期。

#### (一) 強化階層管理職能訓練

掌握重要市政議題及管理趨勢，依據階層別設計系統性管理訓練，融入各官等管理人員發展，並以學習者為中心，採互動、研討及實作等多元教學型態，提升本府管理人員重要管理職能。

#### (二) 精進市府重要政策訓練

1. 配合本府精實管理政策之推動，賡續規劃相關班期並辦理成果發表，期能充分展現各局處施政績效，並裨益於市政之梳理。
2. 強化性別平等訓練，規劃有助本府同仁推動性平業務所需知能課程，並蒐羅性平新知融入課程規劃，以符應世界趨勢與市政方針。

#### (三) 規劃國際事務人才培訓

培植本府涉外事務人才，協助推動各項國際事務，與外交部外交及國際事務學院策略合作，規劃國際事務人員培訓講習班期，期能透過多元化課程設計，提升同仁參與國際事務興趣，培養國際溝通能力，提高本市國際化程度。

## 二、發展數位學習

111 年上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 25 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) 開發數位課程

#### 1. 市政發展核心課程

聚焦本府策略主題，開發如「營造永續環境—打造田園城市」、「強化社會支持—脆弱家庭服務」、「精進健康安全—認識新興菸品危害」及「精實良善治理—零基預算精實管理」等相關課程。

#### 2. 局處公務職能課程

依局處公務職能需求，開發如類一條鞭財產管理人員研習（財政局）、國小低成就學生心理及提升學習動機輔導訓練（教育局）及個人資料保護法研析（法務局）等課程。

#### 3. 市民終身學習課程

掌握時事資訊、科技新知，規劃多元且生活化的數位課程，開發如天文科學、貓犬學校、生活防災及樂齡養生等相關課程。

### (二) 升級網站功能

#### 1. 優化選課機制

方便「臺北 e 大」學員批次選課及查詢過去選課紀錄，開發「口袋課程」功能，節省逐筆報名時間，便利

查詢選課紀錄。

## 2. 提升服務量能

調整主機環境，集中主機資源，使同時上線人數服務量能自 3,000 人提升至 5,000 人，全面提升系統效能。

## 3. 強化備援機制

增設多臺資料庫伺服器主機同時運作機制，每日定時進行差異備份，落實資料完整性與即時性，不因單一伺服器故障而造成服務中斷。

### (三) 擴大學習效益

#### 1. 辦理重點主題課程推廣活動

規劃辦理「前進 e 大讀好課」學習推廣，每月定期推薦精選主題套裝課程提供學員選讀。上半年預計推出「職場健康真幸福」、「田園生活非夢事」、「宜居城市在臺北」、「有愛無礙情 e 濃」及「數位轉型增功夫」等主題，鼓勵本府同仁與市民終身學習。

#### 2. 利用多元媒介管道推廣市政

為讓更多市府同仁及市民瞭解本府重要施政政策，將加強課前多元媒介宣傳，課中多方管道直播，並將後製的數位教材置放於「臺北 e 大」平臺專區，方便選讀。同時透過獎勵活動及社群推播，強力推廣數位課程。

## 三、優化服務品質

### (一) 精進實體班期系統操作

改善現行班期办理流程，如人事報名功能優化、數位證

書驗證功能及新增學員下載電子收據等，提增訓練業務行政效能。

## (二) 持續改善園區設施設備

### 1. 整修餐廳廚房

為改善餐廳廚房職場安全、飲食衛生及節能效益，將持續進行整修，並汰換相關老舊設備。

### 2. 汰換飲水設備

為維護師生、本處同仁、宿舍人員飲水品質及使用安全，針對使用年限已久之飲水設備進行汰舊換新。

### 3. 提高安全防護

為建置安全友善的園區空間，辦理排水設施改善、老舊圍牆整修等工程，及更新空調設備，以提高園區安全防護，並符應節能減碳政策。

## 肆、結語

展望未來新常態，對於優質人力需求更加迫切，人才培訓更顯重要，公訓處將會隨時掌握人力資源發展趨勢脈動，創新各項培訓策略，以科技連結國際，拓展本府同仁前瞻視野，成為具備城市治理能力的新世代人才，引導市政變革，打造本市成為宜居永續的智慧城市。

以上報告為本處 110 年下半年業務回顧與 111 年上半年工作展望，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！