

臺北市議會第 13 屆第 8 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 7 月

目錄

壹、前言.....	1
貳、111 年度上半年重要施政成果.....	2
一、精進人資培力.....	2
(一) 培育市政經營管理人才.....	3
(二) 續推共通核心能力訓練.....	3
(三) 加強新進人員教育訓練.....	5
(四) 開設員工諮商輔導課程.....	5
二、發展數位學習.....	5
(一) 強化市政推動能力.....	5
(二) 提升市民教育成效.....	6
(三) 網站功能升級.....	6
(四) 擴大學習效益.....	7
三、優化服務品質.....	8
(一) 運用精實思維，加強訓練流程 e 化.....	8
(二) 優化園區生態，提升場域管理效率.....	8
(三) 完善設施設備，維持教學品質效益.....	8

參、111 年度下半年重要工作計畫	8
一、精進人資培力	8
(一) 精進階層管理職能訓練	9
(二) 策略聯盟推動公務培訓	9
(三) 增進公共交流拓展視野	9
二、發展數位學習	9
(一) 規劃完整數位課程	10
(二) 落實數位轉型政策	10
(三) 提升資料轉換效率	10
(四) 辦理多元學習推廣	11
三、優化服務品質	11
(一) 精進系統 e 化操作	11
(二) 改善餐飲衛生安全	11
(三) 整修園區設施設備	11
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 8 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

身處巨變時代，面對國際競爭激烈、環境急遽變化、資訊科技爆炸及市民高度期待的變革壓力，考驗政府應變處理能力。如何順應環境變遷、有效掌握趨勢、提升行政效能、滿足市民多元需求，擁有優質公務人力誠為政府進步轉型、增加競爭優勢不可或缺的關鍵因素，就如日本經營之神松下幸之助所言：「企業最大的資產是人。」，而教育訓練正是提升人力素質的不二法門。

臺北市政府公務人員訓練處（以下簡稱本處）肩負本府人才培訓職責，長久以來用心經營，深耕訓練內涵、發展系統學習、扣合當前政策、聚焦市政業務相關，規劃符合各局處專業與同仁職涯發展所需課程，創造虛實整合多元培訓機制，讓訓練發揮最大綜效，以帶動各部門的成長與改變，引領市政變革，為臺北市民提供更高品質、人性化的市政服務。

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」、「優化服務品質」為主軸，分別就 111 年上半年施政成果及 111 年下半年施政重點，擇要闡述如后：

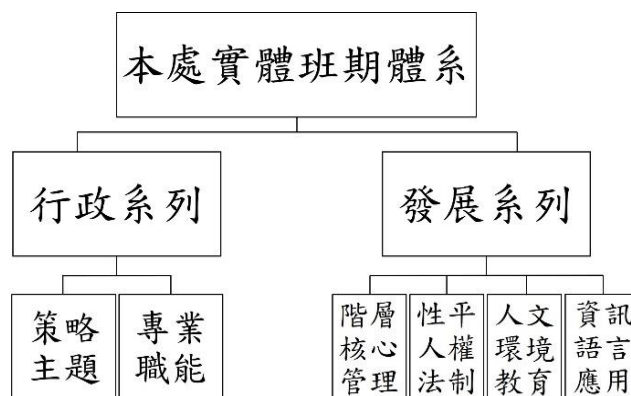
臺北市政府公務人員訓練處策略地圖

【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	優化服務品質

貳、111 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。111 年 1 月至 5 月辦理實體班期 359 期，合計 1 萬 8,123 人完成訓練。



(一) 培育市政經營管理人才

1. 強化策略核心職能

依照本府策略地圖八大策略主題，協助局處辦理相關訓練，如「學校綠屋頂暨綠牆建置方法」、「學校工程申請建築執照程序及實例解說」、「刑案現場勘察」、「工程採購招標文件製作」、「社工人員在職訓練」、「防制校園霸凌初階增能研習」、「活動安全管理人員教育訓練」及「採購文件智慧協助系統實務」等課程，充實同仁專業能力，貫徹本府施政方針。

2. 精進管理階層訓練

聚焦市政議題融入管理階層核心培訓，辦理「首長共識營」1期、「市政會議專題講座」8期、「市政會議雲端隨行講堂」5期、「中階管理才能發展訓練」1期及「基層主管管理才能發展訓練」5期，使用多元訓練模式，輔以研討、實作、回饋互評等方式，發揮訓練移轉成效。

3. 落實精實管理技術

延續精實專案推動政策影響層面，辦理第19至20梯次期中報告、第17至20梯次期末成果發表會，並規劃精實管理師資回流培訓班，俾提升師資訓練品質，協助市府同仁精進管理思維與技能。

(二) 續推共通核心能力訓練

1. 落實性平意識

強化本府同仁性平觀念，辦理「性侵害暨數位性別暴力防治業務」、「性別預算（含性別統計）編製」、「性

別分析撰寫實務」、「性別意識培力」及「職場性別敏感度與性平知能」等訓練班期，並於基層主管訓練中納入「性別主流化-CEDAW 指引與案例分析」課程，希將性平觀點導入各項施政作為。

2. 施辦永續環教

(1) 積極遵循中央環境教育行動方案辦理實體課程，例如「環境教育人員訓練」及「環境教育人員核心課程」等訓練班期，並規劃一系列「環境教育人員增能工作班」，力推環教紮根，響應綠色思維。

(2) 順應全球永續發展浪潮，邀請本府彭振聲副市長就「臺北永續發展創新策略」議題進行專題演講，除與現場同仁交流外，並安排直播課程，俾擴大府內外人士參與，精彩的意見分享與觀念交流，實有助於市政推展與知識共享。

3. 推展 e 化政策

(1) 為協助同仁運用 e 化工具改善業務效率，增進資訊應用技能，辦理如「大數據分析應用」、「LibreOffice 文書處理基礎/進階」及「雲端硬碟與 Google 文件協作公務應用實務」等班期。

(2) 設法減緩疫情衝擊，延續學習成效，打破時空藩籬，充分利用資通訊軟體，將實體訓練轉型為數位學習、視訊課程，並搭配直播與線上互動模式，擴大學員參與，促使學習不中斷。

4. 強化法制知能

增強本府同仁法令理解與執行能力，強調業務推動

務求依法行政與行政中立，並應留意各種人權保障議題，爰此辦理法制知能班期，如「依法行政與案例解析」、「行政中立法」、「廉政倫理實務」、「人權保障實務」、「輕鬆瞭解個資法」及「民法專題實務」等課程。

(三) 加強新進人員教育訓練

為協助本府新進同仁快速適應職場，融入市政團隊，為其量身設計混成訓練，先於「臺北 e 大」進行線上課程，再至本處繼續完成實體訓練，學習公務職場工作技能。

(四) 開設員工諮商輔導課程

以主管、非主管及新進人員為對象，與人事處合辦員工協助方案培訓課程，讓主管人員瞭解如何帶領暨引導部屬，及使一般同仁熟悉本府心理協商的機制管道，並協助新進同仁瞭解如何面對職場壓力。

二、發展數位學習

「臺北 e 大」數位學習網（以下簡稱「臺北 e 大」）積極開發多元數位課程及系統功能，並結合自有以及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。會員人數穩定成長，截至 111 年 5 月底，累計達 112 萬餘會員，持續提供計 1,467 門數位課程。1 月至 5 月計有 136 萬餘認證人次、認證時數為 255 萬餘小時。

(一) 強化市政推動能力

1. 研製本府策略主題相關課程，開發如「臺北永續發展創新策略」、「暴力攻擊成因與公共安全風險評估量表訓

練」、「新興菸品危害知多少」及「零基預算精實管理成果分享」等相關課程，充實本府同仁包含營造永續環境、強化社會支持、精進健康安全與精實良善治理等不同主題之實務推動知能。

2. 依據局處業務推動需求，分別與財政局、研考會合作開發類一條鞭財產管理人員研習實務與 1999 機關備援人員話務基礎研習等課程，提供業務同仁隨選隨讀，即學即用，以利業務推展。

(二) 提升市民教育成效

規劃符合市民終身學習及市政教育需求的課程，開發如「新一代太空望遠鏡」、「颱風來襲！防災準備總動員」與「新興菸品危害 Q&A」等微課程，透過活潑且生活化的課程，提供市民天文新知、減災防災及菸品防制等知識，同時達到政策溝通之目的。

(三) 網站功能升級

1. 多元帳號登入

完成「臺北 e 大」試讀帳號轉型為 e 大帳號，提供民眾多元登入管道，可自由選擇註冊「台北通」或「e 大帳號」成為會員，促進學習便利性。

2. 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「課程口袋」功能，節省逐筆報名課程的時間，方便查詢選課紀錄。

3. 建立備援機制

建置資料庫即時備援機制，透過每日定時網路交換進行備份作業，提供資料完整性與即時性服務，實現無中斷、零時差的雙資料庫架構，完善整體系統運作。

(四) 擴大學習效益

1. 推薦主題課程，鼓勵終身學習

為增加「臺北 e 大」會員黏著度並擴散學習效益，辦理「前進 e 大讀好課」學習推廣活動，每月推薦重點課程供學員選讀。上半年計推出「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，截至 5 月底超過 1 萬 3,000 人次參與。

2. 相互交流課程，發揮共享效益

- (1) 整合機關間學習資源，相互交流數位課程，促成資源共享，上半年截至 5 月底，累計與 20 個機關合作計 161 門課程。其中受託上架 37 門（計有 10 個機關）、主動引進 9 門（計有 2 個機關）、授權提供 115 門（計有 8 個機關），如失智症防治（本府衛生局）、政府企業架構教育訓練（本府資訊局）、美感入門（教育部）、跟著海外學生一起環遊世界（僑委會）、「東方美人在臺北」系列課程（文獻館）等。
- (2) 配合 7 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，如本府地政局、捷運公司、動保處、敦化國中、醒吾科技大學、義守大學、社團法人新北市流浪貓狗再生保護協會等。

三、優化服務品質

(一) 運用精實思維，加強訓練流程 e 化

秉持精實改善思維，持續精進訓練 e 化流程，以提升參訓效率，如人事報名、數位結業證書、課表及時數自動檢核等功能優化，及處外班期刷到退介接台北通功能開發。

(二) 優化園區生態，提升場域管理效率

1. 營造自然景觀美學，豐富多樣原生植物，減少過多人為干預，打造本處園區成為適合多元物種棲息的生態環境。
2. 精進園區 e 化巡檢系統，確保人員維護紀錄的精準度與正確率，降低行政成本，提升場域管理效率。

(三) 完善設施設備，維持教學品質效益

汰換教學區老舊音訊、空調、飲水及教學設備，並落實設備巡檢，提高妥善率，維持教學品質及學習效益。

參、111 年度下半年重要工作計畫

一、精進人資培力

因應疫情變化，除將依循本府及中央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防疫不停學。下半年預作如下重點規劃：

(一) 精進階層管理職能訓練

掌握前瞻發展脈動，依循施政方針及人力資源發展趨勢，納入各機關未來業務發展需要，縝密規劃階層管理班期，藉以培育優質市政人才、強化市政競爭力。

(二) 策略聯盟推動公務培訓

與外部機關實施策略聯盟，如外交部外交及國際事務學院、臺北市立大學等，整合並分享訓練資源，共同研發學習方案，以提升人力資源水平，創造雙贏。

(三) 增進公共交流拓展視野

1. 搭建城市治理交流平臺，辦理「雙北公共政策與城市治理論壇」，進行政策研究與市政實務案例分享，提升政策規劃及推動能力。
2. 續辦國際事務英語人才培育班，培訓具國際觀的英語人才，並強化聽說讀寫能力及表達技巧，期能提升與國際城市交流的聯繫品質。
3. 延續城市外交，下半年仍規劃以線上方式與韓國京畿道公務同仁進行市政分享，期能在後疫情時代讓國際交流不間斷，持續拓展本府同仁國際視野。

二、發展數位學習

111 年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 37 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) 規劃完整數位課程

1. 配合本府策略主題，開發如營造永續環境—田園城市、強化社會支持—脆弱家庭服務、精進健康安全—毒品防治等課程。
2. 依局處業務需求，開發如消防局—創傷初步評估、民政局—新移民居留與定居輔導、教育局—國小低成就學生心理及提升學習動機輔導訓練等課程。
3. 為打造健康友善的生活環境，規劃多元且生活化的數位課程，開發如樂齡養生、新移民生活照顧、寵物防災等。

(二) 落實數位轉型政策

1. 配合政府公開透明及因應數位時代，資料流通快速，開發個人資料保護業務相關法制作業研析課程，提升本府同仁個資保護相關法令之認知。
2. 因應數位科技趨勢，提供市府同仁及市民不同層面的資訊應用技能課程，如文書處理、電腦作業系統安全防護、社群軟體行銷、自然語言理解(NLU)等課程，以加強自身資訊能力。

(三) 提升資料轉換效率

1. 為減省「臺北 e 大」每年手動轉換數位課程的作業時間，規劃透過資料表串接及系統排程，將年度數位課程自動上架，達成以 e 化方式處理跨年度課程轉換作業。
2. 為縮短「臺北 e 大」每年停機及學員學習紀錄結算作業時間，開發由系統自動結算、判斷學習紀錄功能，以減少人工搬移學員資料的作業天數，提升行政效率。

(四) 辦理多元學習推廣

1. 賡續辦理「前進 e 大讀好課」學習推廣活動，每月定期推薦精選主題性套裝課程提供學員選讀，下半年預計推廣主題為「文化共融 e 家親」、「資安災防必殺技」、「斜槓青年 so easy」、「休閒寵毛樂活趣」及「從 e 而終全壘打」等。
2. 合作開辦重點施政班期，將其錄製成數位課程，透過直播、開設專區及學習社群等多元管道，傳遞給本府同仁及市民大眾，讓施政亮點擴散，以達市政宣傳目的。

三、優化服務品質

(一) 精進系統 e 化操作

依循訓練系統規劃，擴增 e 化功能，如新增學員異動表上傳區、學員服務介接台北通等，提供系統管理者、承辦人員與使用端更友善便利的操作環境。

(二) 改善餐飲衛生安全

1. 整修汰換餐廳及廚房各項老舊設施，提升餐廚人員職場安全及學員飲食衛生。
2. 撤換使用年限已久之飲水設備，改善因機件老舊產生之故障問題，維護師生、同仁飲水安全及節能效益。

(三) 整修園區設施設備

辦理戶外排水設施及老舊圍牆整修工程，改善職務宿舍滲漏水及汙水排放系統，提高園區場域安全及居住品質。

肆、結語

以市民為中心，打造臺北成為宜居永續的幸福城市，一直是本府努力不懈的施政目標。未來，公訓處仍將配合本府重大政策及局處在職訓練需求，匯集公私能量，驅動創新思維，並將國際化、數位化元素引入培訓作業，提供同仁適性學習及完整訓練，培育優質具競爭力的市政治理公務人才，以達成市政願景，讓臺北邁向卓越。

以上報告為本處 111 年上半年業務回顧與 111 年下半年工作展望，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！