

臺北市議會第 13 屆第 2 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 108 年 9 月

目錄

壹、前言	1
貳、108 年度上半年重要施政成果	2
一、精進人資培力	2
(一) 發展多元培訓課程，提升市府人力素質	2
(二) 配合策略地圖推動，強化施政績效及執行力	2
(三) 導入服務設計概念，深化管理團隊服務信念	3
二、提升學習效能	4
(一) 精進培訓教學技法，有效深耕學習成效	4
(二) 延伸訓練擴散效益，樹立學習標竿範例	4
(三) 精進培訓業務資訊化，提升班期經營效能	4
三、發展數位學習	5
(一) 打造優質學習環境，提升 e 大營運績效	5
(二) 創新數位學習課程，提供多元學習新知	5
(三) 優化臺北 e 大平臺效能，發展友善使用介面	6
(四) 利用多元行銷管道，提高臺北 e 大課程能見度	6
四、強化策略聯盟	7
(一) 深耕異業結合，強化人才發展	7
(二) 市政教育推廣，局處協力合作	7
(三) 數位資源共享，提升學習內涵	8
五、優化行政管理	9
(一) 精進職務宿舍管理作業	9
(二) 推動電子化支付取代現金支付	9
參、108 年度下半年重要工作計畫	10
一、精進人資培力	10
(一) 精進年度訓練計畫內涵	10
(二) 提升階層別管理知能	10
(三) 強化府級管理職能培訓	10

二、提升學習效能	10
(一) 發揮標竿學習成效	10
(二) 活化市政個案教學	11
三、發展數位學習	11
(一) 開發特色數位學習課程	11
(二) 優化數位學習平臺功能	11
(三) 推廣優質數位學習課程	11
四、強化策略聯盟	12
(一) 精進環境教育認證班期展延功能	12
(二) 打造雙北市政觀摩平臺促進府際交流	12
(三) 跨域合作推動數位學習	12
五、優化行政管理	12
(一) 應用資通訊科技，推動行政業務 e 化	12
(二) 提升教學設備妥善率	13
(三) 優化教學環境與設施	13
(四) 提升職務宿舍配住效率	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 2 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

人才是組織競爭力提升的關鍵要素，教育訓練則為培育優質人才的重要基礎，亦為組織永續發展之動能。面對人工智慧科技浪潮來襲，瞬息萬變的時事環境，市政服務亦需與時俱進，尤以臺北市為首善之都，為解決市民每天生活的大小問題，符應市民需求與殷殷期望，優化行政效率向為本府市政服務之初衷。

臺北市政府公務人員訓練處(以下簡稱本處)秉持臺北市政府(以下簡稱本府)為市民服務、替城市創新的使命，透過全方位訓練體系、以人為本的課程設計，及虛實整合學習方式，持續精進課程內涵，發揮本府人才潛質，接軌國際訓練機構，延伸培訓深度及廣度，期以精實的訓練達到最佳移轉成效，創新市政服務品質新標竿。

本次工作報告將以本處策略地圖五項策略主題：「精進人資培力」、「提升學習效能」、「發展數位學習」、「強化策略聯盟」與「優化行政管理」為主軸，分別就 108 年上半年施政成果及 108 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	提升學習效能	發展數位學習	強化策略聯盟	優化行政管理

貳、108 年度上半年重要施政成果

一、精進人資培力

(一) 發展多元培訓課程，提升市府人力素質

因應市政發展脈絡，本處年度訓練計畫實體班期分為行政、發展二大系列。行政系列包括策略地圖、專業職能等類別；發展系列包括階層核心管理、性平人權法治、人文環境教育、資訊與語文應用等類別。108 年 1 月至 6 月辦理實體班期 549 期，合計 23,291 人完成訓練。

(二) 配合策略地圖推動，強化施政績效及執行力

1. 與本府研考會共同規劃舉辦「首長領航共識營」，各局處檢視 107 年施政成果與 108 年主要任務，訂定未來 4 年重點工作，並藉由意見交流平臺，凝聚首長共識與施政目標，策勵未來，達成本府策略地圖使命及願景。
2. 持續衡酌市政發展方向、本府策略主題及局處業務推動需要，即時性配合規劃開辦各類專業職能班期，如「智

慧生態社區研習班」、「參與式預算初階教育推廣班」、「災害搶救實務研習班」、「策略地圖與平衡記分卡暨關鍵策略績效評核指標(KPI)訂定教育訓練工作坊」等，加強本府同仁核心專業職能。

3. 強化本府同仁行政管理、數位治理及人權意識，辦理「精實管理師資培訓」、「e化整合服務」、「兩公約與性別主流化」等班期，以優化市政服務流程和效率，並讓人權理念落實於日常業務推動中。

(三) 導入服務設計概念，深化管理團隊服務信念

秉持為市民服務、替城市創新之使命，研擬「市政服務普拉斯」培訓方案，辦理相關教育訓練，期以凝聚本府團隊共同核心價值，由管理團隊轉化為服務團隊。

1. 辦理論壇：對象包括府級長官、一級機關首長、副首長、主秘及二級機關首長，期能由上而下帶動機關同仁落實本府核心價值，凝聚共識，積極任事，優化市政服務。
2. 階層核心管理班期納入相關訓練課程設計：於簡任文官班、科長級主管人員專題班、中階管理才能班及基層主管人員班等，規劃如「領導的智慧與藝術-企業文化」、「國際服務趨勢」、「以市民為中心的服務規劃設計」等課程內容，透過人才培育紮根本府企業文化，擴增研習深度。
3. 開發市政情境短片：以本府便民服務創新案例、標竿典範等素材，開發市政情境「創新勇氣」、「領導承擔」等2門短片課程，透過情境案例體現本府核心價值，型塑

本府企業文化。

二、提升學習效能

(一) 精進培訓教學技法，有效深耕學習成效

1. 擴展混成學習模式、延伸多元學習管道，由各系列實體班期結合相關線上課程，先提供基本學理及概念，再輔以案例、實務探討實體課程，交互運用，提升學習成效。
2. 為提升管理階層學員管理實力，核心課程運用多元培訓技法進行，如理論講授、分組研討交流、案例實作或情境演練等，以有效發揮學習效益。

(二) 延伸訓練擴散效益，樹立學習標竿範例

1. 應用本府市政標竿案例及產業界經驗分享，融入階層管理、為民服務等班期，透過實地參訪汲取其他機關優質經營管理作法，樹立學習典範，優化市政服務品質。
2. 辦理本府精實管理培訓專案，以工作坊、實作輔導培訓及機關觀摩方式，擴散學習成效；本培訓專案亦榮獲國際培訓總會(IFTD0)2019年「全球人力資源發展獎」最佳人力發展實踐獎之「績優獎」殊榮，展現本處培訓業務標竿成效。

(三) 精進培訓業務資訊化，提升班期經營效能

為簡化服務流程，持續精進培訓作業e化，建立線上茹素登記系統、電子餐券及提供退休公務人員報名選課資料介接等便利功能，提升班期服務滿意度。

三、發展數位學習

(一) 打造優質學習環境，提升 e 大營運績效

臺北 e 大數位學習網(以下簡稱臺北 e 大)持續優化平臺及開發優質課程，並結合各種學習資源及模式推廣線上學習，創造優質數位學習環境。截至 108 年 6 月 30 日已累計逾 4 億 7,000 萬餘瀏覽人次及 85 萬餘名會員，人數履創新高。108 年上半年提供 1,635 門線上課程，計有逾 121 萬餘認證人次、認證時數為 261 萬餘小時。

108 年度 1 月至 6 月數位學習班期統計表

班期類別	認證班期數	認證人次	認證時數
總計	1,635	1,211,915	2,613,372
公務	415	466,342	929,252
管理	225	133,336	227,077
語言	168	60,296	354,000
資訊	271	106,388	271,743
人文	499	431,309	816,782
職訓	57	14,244	14,518

(二) 創新數位學習課程，提供多元學習新知

1. 為推動自主學習及配合實體班期教學所需，運用多元手法開發教材。108 年上半年開發實境課程、情境短片課程及微課程共 23 門數位教材，豐富數位學習內容。
2. 統合本府同仁學習需求設置系列快速選課區，如公務人員 10 小時、退休增職充電站、性別主流化、CEDAW、資訊安全、田園城市等主題系列專區；另整合採購實務主題微課程，開設「採購小百科」套裝課程。

(三) 優化臺北 e 大平臺效能，發展友善使用介面

1. 優化臺北 e 大系統操作介面、流程及功能，配合資料開放、使用者行為分析，盤點與彙集各項系統資料庫，以精進平臺作業運作效率及提升使用者親合度。
2. 擴增標準化課程認證資料介接功能，便利各機關學習紀錄共享運用；並優化組織學習、課程索取等合作推廣申請標準作業機制，發揮數位學習平臺共享效益。

(四) 利用多元行銷管道，提高臺北 e 大課程能見度

設計套裝或精選課程行銷手法，利用本府與本處媒體管道辦理數位學習推廣活動，增加課程曝光度，進而選讀臺北 e 大課程。

108 年 1 月至 6 月辦理之學習推廣活動一覽表

活動方式	辦理情形
線上閱讀學習推廣	於 108 年 2 月至 6 月每月開辦「微課新知樂分享」、「田園城市樂活趣」、「寵貓愛狗 e 家親」、「家庭教育增幸福」、「超強管理輕鬆學」等主題學習推廣活動，相關訊息除刊載於臺北 e 大及所屬臉書粉絲團外，亦透過本府官網、臉書、LINE、公務文件傳閱等管道行銷，總計 37,768 人次參與。
學習社群心得分享	於「臺北 e 大樂在學習」粉絲頁刊載臺北 e 大相關訊息，並搭配主題課程辦理粉絲集氣抽獎活動，鼓勵民眾踴躍參與並分享心得。截至 108 年 6 月底計有 19,877 按讚人次。
申辦臺北卡歡喜登 e 大推廣活動	藉由提供獎項方式，鼓勵民眾申辦臺北卡，完成實名驗證成為會員。於 108 年 3 月至 6 月每月開辦，除刊載於臺北 e 大及所屬臉書粉絲團外，亦透過本府官網、臉書、LINE、公務文件傳閱等管道行銷，總計新增 13,743 位臺北卡會員。

活動方式	辦理情形
善用大眾傳媒	於 108 年 5 月至 6 月運用捷運忠孝新生站公益燈箱，以「臺北 e 大 微課 WAKE UP!」為主題，推廣微課程，提高能見度。
知識宅配服務	主動提供知識宅配貼心服務，以本府公務文件傳閱或搭配相關實體班期調訓通知方式，即時提供同仁業務處理及訓練發展所需數位課程資訊，縮短同仁蒐尋課程資訊時間，提升公務競爭力。
臺北 e 大鮮活電子報	每月發行臺北 e 大數位學習相關訊息電子報，每期訂閱人數超過 12 萬人次。

四、強化策略聯盟

(一) 深耕跨域合作，強化人才發展

1. 持續以本府跨局處合作模式成立專案推動小組，協力規劃課程班期，如精實管理、資訊培力等培訓專案，全面深化精實思維，改善組織文化，優化市政服務流程與效率，提升本府公共服務品質。
2. 結合中央、本府及民間環教機構與場所的環教資源，適時安排各類實地觀察、體驗等環教課程，並積極拓展環教場域，建立更多策略聯盟夥伴關係。

(二) 市政教育推廣，局處協力合作

局處合作開發公務職能及市政教育相關數位教材，108 年上半年共計開發 17 門，如與本府體育局、民政局合作開發世大運系列、人口政策與人口統計等線上課程，有效應用於各局處教育訓練及業務推展。

108 年 1 月至 6 月局處合作開發線上課程一覽表

合作局處	數量	教材名稱
體育局	12	世大運研討會 1-場館新整建與營運管理
		世大運研討會 2-大型賽會交通接駁服務品質分析
		世大運研討會 3-綜合性運動賽會企業參與及贊助
		世大運研討會 4-國際賽事行銷與公關經營
		世大運研討會 5-大型賽會營運管理與永續發展
		世大運研討會 6-運動賽會的核心-競賽經營與管理
		世大運研討會 7-選手村建物、空間、營運及住宿規劃
		世大運研討會 8-大型賽會活動之志工招募、訓練與管理運用
		世大運研討會 9-完善基礎設施與系統整合、賽事順利進行最佳後盾
		世大運論壇 1-電視轉播資源整合
		世大運論壇 2-世大運開閉幕節目創意大揭密
		世大運論壇 3-國際級運動賽事餐飲服務規劃
民政局	2	災情查報通報作業與震災案例分享
		人口政策與人口統計
地政局	2	2019 智慧城市應用實例與現況發展
		社區營造實例
教育局 (天文館)	1	探月半世紀-星際冒險的起點【微課程】

(三) 數位資源共享，提升學習內涵

1. 提供專班申請服務，協助機關導入數位學習進行員工教育訓練。108 年上半年開設專班包括本府、中央、其它縣市機關學校，如地政局、捷運公司、公園處、萬華區戶政事務所、行政院農業委員會臺南區農業改良場、新北市政府衛生局、義守大學等，共計開設 10 個學習專班。

2. 與其它學習平臺及公部門共享數位學習資源，降低教材製作成本。108 年上半年與內政部、行政院人事行政總處公務人力發展學院、法務部廉政署等 17 個機關合作，交換教材達 215 門，包括提供機關需求教材 154 門、委託上架教材 51 門、引進教材 10 門。

五、優化行政管理

(一) 精進職務宿舍管理作業

配合本府 e 化政策，本處經管之職務宿舍（以下簡稱宿舍）已設置「電子門禁」、「電費計價儲值系統」及「IC 晶片儲值卡自動儲值設備」等電子化管理措施。108 年 6 月完成宿舍申請、退宿、點交、調動機關、報修及補卡等 e 化作業流程，提供本府員工申請使用。

(二) 推動電子化支付取代現金支付

於 108 年 1 月起引進可使用信用卡、電子票證及行動支付等多元電子化支付之設備：

1. 於教學大樓及宿舍設置具電子化支付功能之自動販賣機，取代原僅提供現金支付之機臺，並配合學員意見提供更多樣性之商品。
2. 於宿舍設置具電子化支付功能之自助式洗、乾衣機，落實「使用者付費機制」響應節能減碳政策。
3. 於餐廳提供悠遊卡支付餐費取代現金支付服務，便於本處員工及委外人員（清潔及工程施工人員）使用。

參、108 年度下半年重要工作計畫

一、精進人資培力

(一) 精進年度訓練計畫內涵

配合市政願景及本府策略目標，依局處同仁專業及職能發展等需求，統籌規劃本府 109 年度訓練計畫，並以學習者為中心客製化實務班期，強化優質市政人才培育成效。

(二) 提升階層別管理知能

新增「初任科長級主管人員培力班」，以強化初任科長核心職能，完善階層別培訓體系。課程採模組化形式，強化學習深廣度，期發揮經營管理實力，提升市政施政品質及競爭力。

(三) 強化府級管理職能培訓

持續與本府研考會協力規劃專案管理相關教育訓練，擇定本府具代表性專案管理個案進行培訓與實作演練，以強化同仁管理能力及工作效能。

二、提升學習效能

(一) 發揮標竿學習成效

為擴散標竿學習成效，引進公私部門優良管理個案或 e 化案例分享，如以管理階層主管為對象辦理「市政優化 管理創新」管理訓練成果發表會；以資訊業務人員為對象，辦理「e 化整合服務研習班」，藉此研習活動安排激發同仁學習動能。

(二) 活化市政個案教學

以本府市政個案為教學素材，搭配多元教學方法，或運用多媒體製作具互動性之微影片方式，帶領本府同仁深入研討或實作，進而提升學習效果。如市政服務普拉斯、專案管理、公民參與等培訓方案均運用市政服務個案進行個案教學，提升學習效果。

三、發展數位學習

(一) 開發特色數位學習課程

1. 盤點臺北 e 大現有課程，評估臺北 e 大線上課程缺口，運用數位教材開發製作、購置或交換等方式，開發市政新知、公務職能、人文生活、日語檢定、資訊應用、志願服務等主題課程，提供精彩多元數位學習內容。
2. 與政府服務獎、創意提案競賽等本府績優機關合作，創製優質服務案例影片，以供標竿學習及實體課程運用，提升各機關市政服務品質。

(二) 優化數位學習平臺功能

蒐集臺北 e 大網站使用者建議事項，運用使用者行為分析，改善網站操作便利性及網頁視覺設計，並提供適切介面與個人化課程推薦服務。

(三) 推廣優質數位學習課程

透過官網、YouTube、FB 等多元行銷管道，並請本府合作局處協同推廣，運用整合及分眾行銷策略，不定期辦理線上學習推廣活動，提供最新課程與即時活動訊息，鼓勵同仁

與民眾加入數位學習。

四、強化策略聯盟

(一) 精進環境教育認證班期展延功能

為延續環境教育推廣能量，持續辦理「環境教育人員訓練班」，並設計規劃環境教育人員「增能工作坊」及「核心課程研習班」等具認證展延班期，積極培育本府環境教育人才，全面推動環境教育。

(二) 打造雙北市政觀摩平臺促進府際交流

與新北市政府合辦「雙北公共政策與城市治理論壇」，參加對象為本府及北北基桃宜政府管理階層人員。藉由雙北相關政策主題進行研討與案例分享，相互汲取彼此市政服務經驗及互動交流，為大臺北生活圈發展奠立良好根基。

(三) 跨域合作推動數位學習

配合本府施政方針及市政發展主軸，進行局處公務職能及市政教育推廣數位教材需求調查，統籌規劃 109 年度臺北 e 大數位教材製作計畫，協助各局處發展專業職能，亦同步向市民推廣政策教育課程，提升市民溝通及政策行銷之效。

五、優化行政管理

(一) 應用資通訊科技，推動行政業務 e 化

1. 擴展教務培訓業務 e 化

配合本府人力培訓作業流程，精進實體訓練行政管理系統，規劃如語言自費進修課程電子支付、線上報名

通知服務、著作授權同意書電子簽章、服務員線上查堂等 e 化功能，以提升班期服務經營效能。

2. 作業表單電子化，行政效率再提升

配合本府全面 e 化之目標及進程，積極推動業務 e 化作業，如與行政院人事行政總處「e 等公務園⁺」學習平臺建立單一簽入機制，共享平臺現有資源；將班期開辦流程及行政作業紙本表單電子化，期提升訓練服務品質及行政效能。

(二) 提升教學設備妥善率

為維持教學設備穩定性，未來將持續精進查檢、備援及故障處理機制；並依據相關財產管理使用期限規定，籌編預算辦理汰舊換新，以提升本處教學設備妥善率，維持優質教學品質。

(三) 優化教學環境與設施

為維護建物及設施設備之安全品質，將持續辦理各項建物修繕及設施設備更新工程，如「B、C 棟伸縮縫整修暨 E 棟露臺屋頂防水」、「更新變電站高低壓配電盤」等改善案，期提升教學環境安全及品質。

(四) 提升職務宿舍配住效率

為便利宿舍申請人瞭解本處宿舍相關資訊，本處導入「精實管理」手法，精進職務宿舍配住效率，訂定並揭露宿舍配住流程與處理時限、增加宿舍設備及周遭環境照片、影音等相關資訊簡介，以提升配住效率，降低行政處理成本。

肆、結語

21 世紀的管理學一再提示，組織應更加重視員工的學習力，對外方能產生強大的競爭力。未來，本處將持續精進訓練作為，力求創新與突破，為本府打造一流的服務團隊，俾以帶動市政的變革，營造市政特色，讓臺北市的發展邁向創新、國際化的新境界。

以上報告為本處 108 年度上半年業務回顧與下半年工作展望，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！