

臺北市議會第 13 屆第 3 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 109 年 4 月

目錄

壹、前言	1
貳、108 年度下半年重要施政成果	2
一、精進人資培力	2
(一) 推動策略地圖培訓班期，強化施政執行力	2
(二) 精進核心管理培訓，厚植市政優質人才	3
(三) 強化市政管理知能，有效精實政策管理流程	3
(四) 落實推動性別主流化，積極推廣多元性平意識	4
(五) 應用服務設計概念，深化團隊服務信念	4
(六) 營造城市治理學習平臺，活絡府際經驗交流管道	5
二、發展數位學習	5
(一) 開發數位學習，提供趨勢學習新知	6
(二) 聚焦市政核心知識，凝聚團隊共識	6
(三) 跨域局處合作，市政服務加乘	7
(四) 擴增系統平臺功能，便利共享學習服務	7
(五) 整合訊息傳遞通路，強力推播 e 大課程	8
三、優化服務品質	9
(一) 行政業務 e 化	9
(二) 職務宿舍 e 化	9
(三) 環境設施優化	9
參、109 年度上半年重要工作計畫	10
一、精進人資培力	10
(一) 開發市政管理個案教材	10
(二) 精進階層別管理知能	10
(三) 擴大辦理服務設計思考 (Design Thinking) 班期	10
(四) 賡續辦理市政管理知能培訓	11

二、發展數位學習	11
(一) 局處合作開發教材，完善數位課程地圖	11
(二) 便捷數位行動學習，提升數位學習體驗	11
(三) 辦理主題推廣活動，強力推播數位課程	12
三、優化服務品質	12
(一) 優化教學場域與設施設備	12
(二) 提高職務宿舍居住品質及配住效率	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 3 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

為了替下一個世代營造更美好、永續的環境，聯合國於 2015 年發佈了全球永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，因應世界的翻轉，臺北市在市政的推動上即時掌握國際趨勢，奠基於實踐平等與人權，以創新、開放、多元的城市治理優勢，擘劃宜居永續的施政藍圖，驅動各機關透過策略地圖朝共同的目標、願景有效推展。

人才是市政推動的基石，人才培育更是百年大業，臺北市政府公務人員訓練處 (以下簡稱本處) 以市政人才育成中心自許，順應全球化、數位科技等變革快速衝擊，本處在人力資源與人才潛質發展上更同步追求創新與轉型，建構策略主題、專業職能、發展職能、自主學習等系列班期，希透過整體性、結構化、系統式的虛實整合研習設計，帶動市政服務與時俱進，以人才作為啟動市政改變的支點，成為實踐宜居永續城市願景最有力的槓桿。

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 108 年下半年施政成果及 109 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、108 年度下半年重要施政成果

一、精進人資培力

因應市政發展需求，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 7-12 月辦理實體班期 515 期，合計 2 萬 4,438 人完成訓練。

(一) 推動策略地圖培訓班期，強化施政執行力

1. 配合本府策略地圖推動，持續開辦「策略地圖與平衡計分卡暨關鍵策略績效評核指標(KPI)訂定教育訓練工作坊」、「策略地圖及平衡計分卡基礎及進階研習班」及「策略地圖及平衡計分卡期中檢討會」等系列班期，提升局處同仁基礎知能。
2. 落實本府施政理念願景，辦理 8 大策略主題相關教育訓練班期，如「機關節電管理暨節能減碳技術發展研習班」、

「市政儀表板推動計畫研習班」、「多元文化敏感度訓練研習班」、「公共工程安全衛生教育訓練研習班」、「強化社會安全網服務研習班」、「防制校園霸凌增能研習班」、「防災業務研習班」及「公民參與機制與個案實作研習班」等，加強本府同仁推動策略主題專業核心職能。

（二）精進核心管理培訓，厚植市政優質人才

配合時代變革潮流及市政發展需要，掌握最新管理訓練趨勢，辦理各管理階層所需核心職能培訓班期，如「初任科長級主管人員培力班」、「科長級主管人員專題班」第 3-4 期、「科長級主管儲備及回流培力工作坊」第 4-6 期、「中階管理才能研習班」第 3-4 期及「基層主管人員研習班」第 5-9 期等班期，透過講授、分組研討、演練、市政個案實作等多元技法，精進培訓內涵，強化訓練成效。

（三）強化市政管理知能，有效精實政策管理流程

1. 賡續推動本府精實管理專案，辦理精實改善團隊工作坊，深化同仁精實思維與技術，並安排府級種子師資人員參與教學，以培育本府精實管理推動人才。此外，本處以「運用精實管理培訓專案提升公共服務績效」為題參與 2019 年美國 Brandon Hall Group 卓越人力資源管理競賽，榮獲人才管理類最佳績效管理銀牌獎，顯見本府人力資源發展成效，榮獲國際高度肯定。
2. 配合本府全面 e 化政策，辦理「e 化整合服務研習班」，以本府數位治理政策現況與展望、公私協作跨域管理、數位服務體驗設計、個資保護與資訊安全、資訊系統需求導

引與分析等五大主題，建構完整數位服務設計架構，以有效強化同仁科技運用與素養，落實為民服務全面 e 化政策。另因應科技趨勢，辦理「科技新知講座—電子支付與智慧生活」，透過電子支付的發展與應用趨勢，探討金融服務與商業創新模式，並針對智能生活與共享經濟商業進行案例分享。

3. 為提升公部門專案管理能力，與研考會合作規劃辦理「專案管理訓練工作坊」，結合個案討論及課程實作，協助同仁有效掌握本府各項重大專案執行進度，並提升風險管理能力。

(四) 落實推動性別主流化，積極推廣多元性平意識

為落實公部門性別主流化之推動，培養公務人員性別敏感度，與本府性別平等辦公室合作，針對不同職務對象辦理各類性平班期，例如針對局處首長辦理「性別平等專題講座」、負責新聞聯絡及經營本府社群媒體小編業務人員辦理「網路社群媒體性別意識培力研習班」，及「性別議題聯絡人實務研習班」供各局處性平業務承辦人參訓。而為促進性別平等，亦辦理多元性別議題等研習班期，積極營造性別友善環境，達到尊重多元及性別平等的城市願景。

(五) 應用服務設計概念，深化團隊服務信念

為建構本府自上而下一致的行事風格、體現以市民為中心的服務精神，108 年度擬訂「市政服務普拉斯培訓方案」，透過課程設計，將本府「正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享」核心價值融入階層核心管理訓練，增進本府主管

人員對臺北企業文化的瞭解與認同。

1. 蒐集本府為民服務創新案例，與局處合作開發「創新勇氣」、「領導承擔」、「看見臺北的美麗」、「臺北市的『黃金傳奇』」等市政標竿微影片，以說故事方式呈現機關創新作為，正向強化臺北進步價值與信念，擴增宣導廣度及滲透度。
2. 導入以市民為中心的服務設計概念，有效運用與局處合作開發市政標竿微影片，將其融入階層核心管理班期混成教學，加深學習廣度，深化本府核心價值，優化市政服務品質。

(六) 營造城市治理學習平臺，活絡府際經驗交流管道

與新北市政府合辦「跨越城市界限 大臺北好好行」公共政策與城市治理論壇，及與本府智慧城市專案辦公室合作辦理「智慧城市再升級—AIoT 之發展與應用」，透過專題演講、實證分享及展示體驗，交流數位應用及治理經驗。同時，基於資源共享與擴散學習，與會人員除本府及新北市政府同仁外，亦包含中央政府機關、基隆市、桃園市、宜蘭縣及連江縣政府等公務同仁。

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，並結合自有或本府行銷管道推廣線上學習，提供友善數位學習環境，108 年度網頁瀏覽人次及會員人數穩定成長，截至 12 月 31 日已累計達 4

億 8,448 萬餘人次及 90 萬餘名會員。下半年持續提供 1,698 門線上課程，計有 53 萬 3,537 認證人次、認證時數為 124 萬 1,087 小時。

(一) 開發數位學習，提供趨勢學習新知

透過需求調查、顧客滿意度調查及掌握數位學習新趨勢、學員選讀狀況等資訊蒐集，規劃符合市民終身學習內涵數位課程。108 年度錄製或購置學習主題為貓犬學校、田園城市、星空天文通、語言學習、資訊應用等，新上架課程包括寵物基本健康常識、綠屋頂農園設計理念、說說月亮大小事、日語檢定考衝刺、社群媒體經營技巧等共 137 門。

另為因應學習型態改變、利用行動學習的便利性，持續開發輕、薄、短、小 3-5 分鐘的微學習課程外，也將嘗試抽取課程單一知識或技術，有效標註或段落化課程內容，透過微學習時間，掌握特定觀念技巧，聚沙成塔，逐次逐步完成學習。108 年下半年已完成「當鴨仔蛋遇到臭豆腐—臺越文化(臺、越語版)」及「全方位啟動熟齡動物照護」等 10 門微學習課程。

(二) 聚焦市政核心知識，凝聚團隊共識

配合市長施政理念和本府重大優先政策發展，建構市府同仁推動業務核心課程地圖，精選開發「市政服務普拉斯、循環經濟、數位治理、社會共融」四大核心主軸數位課程，108 年下半年新上架課程有「服務普拉斯」、「循環城市」、「數位治理政策」及「人權運動與社會說服：以新移民與婚姻平權為例」等共 9 門。

另「臺北 e 大」除開設性別主流化、行政中立、資訊安全等多個課程專區，統合同仁市政知識學習需求外，108 年下半年新增設【人權教育最前線】專區，精選兩公約、轉型正義等 14 門人權教育主題課程，深化同仁人權觀念。

（三）跨域局處合作，市政服務加乘

結合本府各局處業務需要開發公務職能及市政教育推廣數位課程，與 13 個局處合作開發共計 45 門數位課程。例如本府民政局—多元文化、社會局—志願服務、衛生局—傳染病防治、資訊局—數位治理、消防局—災害防救等，有效應用於各局處教育訓練，強化同仁職能，成功擴展各局處業務推廣範圍，加乘服務效益。

（四）擴增系統平臺功能，便利共享學習服務

重建實體訓練系統，並持續優化、精進「臺北 e 大」系統操作介面、流程及功能，強化使用者學習體驗，降低平臺過載情形，提供持續且穩定平臺系統運行功能。

配合行政院人事行政總處推動整合公部門數位學習資源，「臺北 e 大」透過「加盟」和「雙向單一簽入」，使用「e 等公務園+」整合平臺相關功能，達成單一入口、多元學習、完整記錄、加值運用的互利加乘效果，擴增發展空間。同時藉由整合平臺行銷至全國公務員，並利用策略聯盟及各訓練單位間課程相互交流，增益本府公務人員學習視野與內涵。

此外，亦開放共享數位學習課程資源，提供其它機關合作協力推展公務相關學習，累計與 31 個機關合作計 278 門

課程。其中受託上架計 101 門、主動引進 11 門、提供 166 門，如與法務部廉政署合作推展廉能課程、財政部國稅局合作推展各項稅務實務課程、新北捷運公司合作推展淡海輕軌衛安課程等。

(五) 整合訊息傳遞通路，強力推播 e 大課程

善用現今各類型多元通路，透過文字、圖像、影片或學習推廣活動等方式，以主題式套裝課程推廣「臺北 e 大」，落實市民終身學習理念，推廣數位學習風氣。

108 年 7-12 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	為推廣「臺北 e 大」課程，讓會員善用數位學習管道持續自主學習，108 年 7-10 月辦理「性別平等情 e 濃」、「遠離毒害 e 起來」、「資訊新知 e 點靈」、「人權法治，國防 PLUS!」等主題學習推廣活動，統計 2 萬 3,595 人次參與。
學習社群學習心得分享	於「臺北 e 大樂在學習」粉絲專頁每日刊載數位學習貼文外，並搭配主題課程辦理粉絲集氣抽獎活動，鼓勵民眾踴躍參與相關學習活動並分享心得。
善用大眾傳媒—捷運公益燈箱	於 108 年 9-10 月運用捷運古亭站公益燈箱，以「青春樂學 18 勁 活力全開 e-Learning」為主題，推廣「臺北 e 大」，提高網站能見度。
臺北 e 大鮮活電子報	每月發行「臺北 e 大」鮮活電子報，108 年度下半年出刊第 261-266 期共 6 期，每期訂閱人數超過 12 萬人次。

三、優化服務品質

(一) 行政業務 e 化

結合雲端資訊科技，持續精進實體訓練行政管理 e 化系統，建立語言自費進修課程電子支付、線上報名通知服務、講座著作授權同意書電子簽名、服務員線上查堂等功能，提升班期服務成效。

(二) 職務宿舍 e 化

本處經管職務宿舍先後導入如「電子門禁」、「電費計價儲值」和「IC 晶片儲值卡自動儲值」等系統與設備，並於 108 年 6 月完成入/退宿申請、異動通知、宿舍點交、卡片補發及設備報修等表單全 e 化管理流程，達到節省人力、加強控管及加速流程等目的。

(三) 環境設施優化

為確保本處相關行政、教學設備與職務宿舍用電安全及提升效能需求，進行 C 棟大樓主高壓變電站相關設備改善工程，採用高效率變壓器，於 100% 負載使用下，效率約可提高 40.4%，有效提升用電效能及穩定度，並確保人員、宿舍及訓練場域安全。

參、109 年度上半年重要工作計畫

一、精進人資培力

(一) 開發市政管理個案教材

建構公私協作個案教學實踐方案，規劃開發如危機管理、公民參與及精實管理等市政個案教材，以文本與多媒體形式呈現，並藉由情境式模擬、議題研討等教學方式協助本府同仁快速吸收市政服務所需職能。

(二) 精進階層別管理知能

積極衡酌市政發展方向並配合本府重大優先政策，廣泛蒐集最新管理訓練資訊並諮詢專家學者意見，規劃辦理「首長共識營」(與研考會合辦)、「副首長策勵營」、「市政會議專題講座」、「主秘前瞻共識營」，及中階與基層主管人員等訓練，課程設計緊扣本府施政主軸，精進本府各管理階層核心管理能力。

(三) 擴大辦理服務設計思考 (Design Thinking) 班期

透過市政服務標竿案例應用，規劃「市政服務設計思考工作坊」，透過設計思考，建構以民眾為中心的服務創新思維，鏈結本府核心價值，驅動各機關同仁體現為民服務初衷，優化整體市政服務品質。另規劃將服務設計思考課程導入初任主管訓練班期，邀請標竿案例局處業務同仁協助教學，逐步導入以市民為中心的服務設計思考內涵，有效提升本府服務團隊形象。

(四) 賡續辦理市政管理知能培訓

延續精實管理推動成果，本府精實管理推動小組賡續滾動精進，規劃辦理第 7-15 梯次精實專案改善工作坊、期中報告與期末成果發表會等，並安排府級種子師資分階段參與，擴散及深化各機關精實管理能力。

配合本府 e 化政策，持續開辦如「大數據分析應用」、「雲端檔案櫃教育訓練」、「e 化整合服務」等班期，提升同仁 e 化技能。同時，為強化各機關資安意識，規劃辦理「公務機密、資訊安全維護業務講習」及「資訊安全研習班」等系列班期。

二、發展數位學習

(一) 局處合作開發教材，完善數位課程地圖

依據 109 年度數位課程開發計畫，由本處自行規劃或與局處合作共同開發，攝製專屬本府同仁公務職能或推動市政所需之數位課程，包含與衛生局合作開發「警消人員護送就醫教育訓練」、「精神醫療基本概念及疾病防治知能」等 2 門課程；與社會局合作開發「志工團體的運作及成長」等 8 門志工成長訓練系列課程。

(二) 便捷數位行動學習，提升數位學習體驗

因應行動載具應用趨勢及網路瀏覽器軟體於 110 年起停止支援 Flash，全面盤點現有課程及臺北 e 大平臺功能，預計重製仍具知識價值之數位課程計 100 餘門，讓學員可在各學習載具間瀏覽無礙，並精進符合各項載具閱讀功能，

持續研發適合行動載具觀看之課程和內容，提供學員無遠弗屆、快速便捷學習服務。另透過重現講師講課實境、專家技術實作傳承、精選課程微型化、管理情境影片等多元開發手法，提升學習興趣，並推薦客製化課程，強化學習黏著度，期趨動口碑行銷擴大服務客群。

(三) 辦理主題推廣活動，強力推播數位課程

透過網站、社群及電子報等管道，搭配每月主題課程和學習活動規劃，強力推播「臺北 e 大」數位課程。年度行銷課程規劃包含新上架課程、時事相關議題課程，及配合市府政策，推廣英語友善城市、性別平等、人權法治永續發展等議題課程。例如於 109 年 2 月及 4 月份分別規劃辦理「樂活城市小田園」、「貓朋狗友好玩伴」等環境教育線上課程推廣活動，有效傳播永續發展的理念與實踐方法。

三、優化服務品質

(一) 優化教學場域與設施設備

1. 改善教學設施設備

考量本處 E 區教學大樓為迎賓且使用頻繁的教學場域，擬進行該區一樓地坪、壁面、廁間及迎賓車道等整修工程，除建構友善學習環境外，同時可向來訪外賓展現本處高水準的訓練硬體設施。此外，為符應無障礙規範，亦將於整修廁間時，增設無障礙設施，並持續更新本處教學區音訊擴大機、電動銀幕等設備，以提升教學品質及學習成效。

2. 汰換廚房設備

為確保餐廳工作同仁職場安全、食材保存及餐品衛生，將更換重要料理設備並汰換老舊瓦斯管線，建構安全至上、乾淨衛生的烹飪環境，以提供學員健康美味的餐食，增進本處整體供餐品質。

(二) 提高職務宿舍居住品質及配住效率

1. 改善熱水系統

為提升住宿人員公共安全，將置換 A、D 區職務宿舍柴油鍋爐、儲槽及熱水管路，新設熱泵系統，除可減少機具故障危害，亦達節能減碳之效。

2. 精實配住效率

為精簡宿舍申請及本處配住作業時間，成立精實管理團隊，導入精實管理手法，精進簡化流程，期能有效提升宿舍申請及配住作業效率。

肆、結語

型塑正直誠信的臺北企業文化，打造以市民為中心的市政服務團隊，向為本處厚植市政治理人才的培育策略方針。未來本處將接軌國際永續發展趨勢，積極擴展公私協力的夥伴關係，深耕本府同仁現代化管理知能，發揮虛實整合的即訓即用綜效，強化城市治理能量，讓市政服務具體落實在市民生活的每一天，進而提升城市競爭力。

以上報告為本處 108 年度下半年業務回顧與 109 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！