

臺北市議會第 14 屆第 1 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 何雅娟

中華民國 112 年 4 月

目錄

壹、前言.....	1
貳、111 年度下半年重要施政成果	2
一、精進人資培力	2
(一) 強化市政規劃執行能力	2
(二) 挹注共通職能訓練能量	3
(三) 舉辦城市線上交流活動	4
(四) 創新燈會人力培訓模式	4
二、發展數位學習	5
(一) 運用數位科技，強化市政推動能力	5
(二) 因應數位時代，加強資訊應用技能	5
(三) 升級網站功能，優化平臺服務效能	6
(四) 辦理推廣活動，發揮平臺共享效益	6
三、優化服務品質	7
(一) 精進培訓業務流程 e 化	7
(二) 維護餐廳環境及飲水安全	7
(三) 改善園區及教室設施品質	7

參、112 年度上半年重要工作計畫	8
一、精進人資培力	8
(一) 培育市政關鍵人才職能	8
(二) 辦理府級政策重要培訓	8
(三) 重視新進人員教育訓練	8
(四) 增進交流拓展國際視野	9
二、發展數位學習	9
(一) 開發市政所需數位課程	9
(二) 優化系統便捷學習服務	10
(三) 辦理數位學習推廣活動	10
三、優化服務品質	10
(一) 精進實體班期系統功能	10
(二) 優化餐廳廚房空間設備	10
(三) 完善園區環境設施設備	11
肆、結語	11

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 14 屆第 1 次大會開議，雅娟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，城市發展根本，競爭決勝關鍵。是以，任何公私組織皆需時時提升人力素質來面對充滿變數與挑戰的未來，創造無法取代的價值。尤其，作為趨動城市發展的政府機關，更應由自身做起，建立創新學習的組織文化，持續強化專業知能、蓄積人力資本並發揮引領社會共同重視人才培育的角色，讓人才成為城市發展最具動能的引擎。

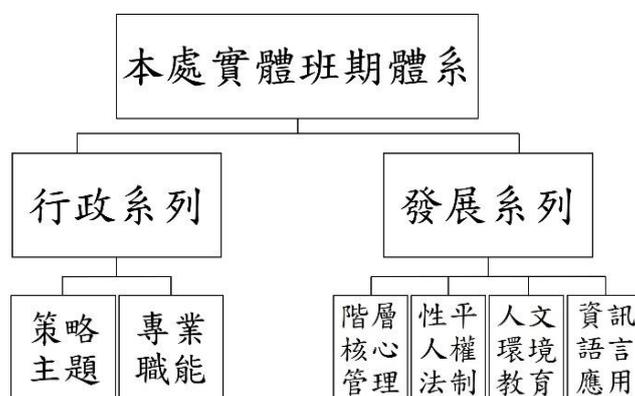
臺北市政府公務人員訓練處（以下簡稱本處）職司本府人才培力之責，自許扮演火車頭角色，秉持創新人資發展策略，落實局處夥伴關係思維，掌握趨勢新知，整合內外需求，梳理市政業務，透過專家學者諮詢，依各階層職能，量身建構全方位的訓練體系，並運用新興科技，開發智慧平臺，營造人性化學習環境，以培育敏捷並具競爭力的公務人才，協助市府團隊達成有感施政，提供更高品質市政服務。

本次工作報告，本處將以三項主題：「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 年下半年施政成果及 112 年上半年施政重點，擇要闡述如后：

貳、111 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。111 年 7 月至 12 月辦理實體班期 530 期，合計 2 萬 6,647 人次完成訓練。



(一) 強化市政規劃執行能力

1. 精進策略核心職能

配合各局處業務發展需求，協助辦理本府策略主題相關班期，如「植栽施工基本概念」、「土地登記實務」、「市府機關適法人員一般安全衛生教育」、「社工人員執業安全暨倫理」、「防制校園霸凌初階增能」、「衛生稽查實務」及「公民參與業務培力」等，加強同仁專業知能，貫徹策略推動理念。

2. 充實管理階層訓練

聚焦市政議題及管理新知趨勢，納入管理階層核心

培訓，辦理「副首長主任秘書共識營」1期、「市政會議專題講座」7期、「科長級管理才能發展訓練」1期、「中階管理才能發展訓練」1期、「基層主管管理才能發展訓練」6期及「薦任官等主管專題班」14期，運用多元訓練方法，如學理論述、案例研討、實作演練及觀察反饋等方式，強化管理職能，將所學應用於實務工作中。

3. 提升政策推動能力

(1) 辦理精實管理優良成果分享會，分享局處優良案例推動經驗，深化本府同仁精實管理思維及應用能力。

(2) 辦理城市美學講座，將美學概念導入市政建設，規劃專題演講、案例分享，強化各局處簡任級主管設計美學思維，凝聚本府城市美學推動共識。

(二) 挹注共通職能訓練能量

1. 推展性平教育

培養本府同仁性平觀念，辦理「認識多元性別及同志議題」、「性別分析撰寫實務」、「網路社群媒體性別意識培力」及「職場性別敏感度與性平知能」等班期，並於基層主管班期中納入「性別主流化-CEDAW 指引與案例分析」課程，冀將性平觀點融入各業務作為。

2. 倡佈環教思維

因應行政院環境保護署推動綠生活理念，辦理「環境影響評估」、「環境教育人員增能工作班(含樹木保育、綠色能源、公害防制、海洋生態等議題)」、「公共環境園

藝研習班」及「無障礙友善環境規劃設計研習班」等環境教育相關班期，深化環教知能及永續思維。

3. 提升資通訊應用能力

持續響應本府推動 e 化政策，協助同仁強化資訊應用技能，改善公務處理效率，辦理「公務音樂與影片簡易剪輯」、「無人機操作證培訓」及「PowerPoint 高質感圖解簡報進階」等研習班期。

4. 強化依法行政能力

提升公務人員法制知能與尊重人權意識，辦理如「依法行政與案例解析」、「人權保障實務」及「刑法專題實務」等研習課程。

(三) 舉辦城市線上交流活動

舉辦臺北市與韓國京畿道「銀向未來：高齡化現狀及解決方案」城市交流活動，中韓語即時翻譯分享高齡化社會所面臨的衝擊以及解決方案，採線上線下同步交流，除了本府與京畿道公務員參與外，並邀請中央、其他縣市政府共學，雙方超過 1,200 人參與。

(四) 創新燈會人力培訓模式

辦理「2023 台灣燈會在台北」人力培訓，採「數位+實體」混成培訓模式，規劃志工、通識、專業與實地訓練等四大類主題課程，周全培訓眾多志工及工作人員業務所需能力，並有效凝聚共識。

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 年底，累計達 118 萬餘會員，持續提供逾 1,700 門數位課程，計有 228 萬餘認證人次、認證時數為 435 萬餘小時。

（一）運用數位科技，強化市政推動能力

1. 參酌本府重要議題，開發相關數位課程如「新移民居留與定居輔導」、「運用『同理』，探討孕產婦職場友善議題」、「戒毒成功人士教育-生命故事分享」、「『菸殃』不亂點—新興菸害 Q&A」及「精實管理專案優良成果觀摩會」等，充實本府同仁於強化社會支持、優化產業勞動、精進健康安全與精實良善治理等政策實務知能。
2. 配合局處職能培訓需求，與局處合作開發如工務局—如何運用臺北市政府採購業務資訊網辦理採購、社會局—暴力攻擊成因與公共安全風險評估量表訓練、消防局—創傷初步評估與處置新知、教育局—國小低成就學生心理特質與輔導實務等數位課程，提供業務同仁隨選隨讀，即學即用，以利業務推展。

（二）因應數位時代，加強資訊應用技能

提供不同層面的資訊應用技能課程，如個人資料保護素養、電腦作業系統安全防護、文書處理、社群軟體行銷、自然語言理解(NLU)等課程，以加強市府同仁及市民個資保護相關法令之認知與資訊能力。

(三) 升級網站功能，優化平臺服務效能

1. 建置課程轉移機制，由系統自動排程進行年度課程資料上傳、備份、更新，及研判前一年度尚未傳送之學習時數等作業，減少人工作業時間，縮短停機日程。
2. 啟用主機備援機制，完成伺服器及資料庫主機架構調校及重整功能，擴增服務量能，可負載 5,000 人同時上線，維持主機服務 24 小時不中斷。
3. 改善網頁服務流程，運用 Google Analytics 及客訴案件追蹤分析，找出使用者在系統使用上的痛點，進行功能優化，輔以滿意度調查及開放性意見追蹤，辦理成效榮獲本府 111 年政府服務流程優化第三名佳績。

(四) 辦理推廣活動，發揮平臺共享效益

1. 為鎖定目標客群，精選套裝課程，辦理「前進 e 大讀好課」學習推廣。111 年下半年推廣主題為「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，全年度辦理 10 場活動，超過 29 萬 4,000 人次參與。
2. 為共享數位資源，111 年累計與 37 個機關合作，計 371 門課程，其中受託上架 225 門、主動引進 27 門、授權提供 119 門，交流主題包含失智友善、個資教育、資訊新知、青年志工基礎訓、水資源保護、美感入門等。
3. 為推展數位學習，111 年設置 10 個組織學習專區，協助如本府社會局、捷運公司、崇光高中、義守大學、台北市文化基金會、新北市流浪貓狗再生保護協會等機關，

掌握同仁學習狀態。

三、優化服務品質

(一) 精進培訓業務流程 e 化

完成學員異動上傳、語言自費班期學員下載電子收據、主動提醒上課通知推播至台北通等功能，提升培訓 e 化服務品質。

(二) 維護餐廳環境及飲水安全

1. 辦理廚房設備改善工程規劃設計作業，維護餐廚職場安全及環境衛生。
2. 汰換園區老舊飲水設備，提升節能效益及飲用水安全。

(三) 改善園區及教室設施品質

1. 汰換教室老舊空調及音視訊等教學設備，維持教學品質及提升學習效益。
2. 改善園區排水設施及整修老舊圍牆，提高場域安全及職務宿舍居住品質。

參、112 年度上半年重要工作計畫

一、精進人資培力

本處將遵循年度人才培力計畫，因應各階層人才發展需求，持續推動在職訓練，確保培訓專業與能量。上半年預計辦理 504 個班期，規劃重點如下：

(一) 培育市政關鍵人才職能

1. 持續辦理各階層管理人員管理知能增能，並導入以市民為中心的服務設計思考，強化為民服務思維，有效提升本府服務團隊形象。
2. 與行政院公共工程委員會與環境保護署合作，辦理採購專業人員基礎/進階訓練班、環境教育人員訓練班，持續培育本府政府採購、環境教育等證照專業人才。

(二) 辦理府級政策重要培訓

1. 配合府級重要政策推動，結合局處開辦所需之培訓課程，如淨零排放、災害防救、建築物耐震設計、環境永續、個人資料保護等相關課程。
2. 與臺北市立大學或其他大學景觀設計等學系合作，規劃城市美學相關課程，以提升本府同仁美學素養。

(三) 重視新進人員教育訓練

為新進人員客製化混成學習課程，以協助其適應工作環境，並熟悉本府心理諮商的機制管道，瞭解如何面對職場壓力，融入市政團隊。

(四) 增進交流拓展國際視野

因應疫情解封，將依據與韓國京畿道人才開發院簽署之「公務員交流培訓合作備忘錄」，辦理韓國京畿道公務員來臺交流培訓。規劃以本府各項重要市政議題進行分享及交流，並安排實際市政參訪及文化體驗，以推動國際交流合作，提升臺北能見度。

二、發展數位學習

112 年上半年將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 16 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) 開發市政所需數位課程

1. 市政發展核心課程

緊扣市長「服務型政府」理念，開發包含防災減災、樂活宜居、友善共融等重要政策相關課程，並錄製政府服務獎獲獎經驗觀摩會數位教材，藉由得獎機關標竿服務作為，協助本府其他機關與時俱進，提供優質服務。

2. 實用公務職能課程

掌握局處業務需求，開發如社會局—兒童早療、消防局—CIT 危機處置(精神病人危機事件應變訓練)、衛生局—病媒蚊密度調查簡介及實際操作及法務局—行政訴訟法等訓練課程。

3. 市民終身學習課程

規劃符應市民生活且多元的數位課程，開發如健康促進、貓犬學校等課程。

(二) 優化系統便捷學習服務

1. 新增「臺北 e 大」語言自費班期繳費 QRcode，透過行動載具掃描，即可利用台北通 APP 及智慧支付網站完成線上繳費，省時便利。
2. 增加「臺北 e 大」學員實體班期報名功能，方便中央、各地方政府機關人員報名參加，擴大參與區域，擴散學習效益。
3. 整合數位學習及實體班期系統資訊，學員可於單一頁面直接尋找個人的數位或實體學習紀錄，無須切換不同系統，實現更貼心便捷的數位服務。

(三) 辦理數位學習推廣活動

為有效推播數位課程，辦理「e 大好課讀不盡」學習推廣活動，上半年預計推出「2 月燈會 光源台北」、「3 月人本 暖心有愛」、「4 月科技 決勝未來」、「5 月美學 品味生活」及「6 月健康 樂活人生」等主題課程，鼓勵會員報名選讀，同時在樂在學習 FB 粉絲專頁貼文，吸引粉絲參與行銷活動。

三、優化服務品質

(一) 精進實體班期系統功能

持續優化實體班期系統，如教室預約、線上問卷、班期資訊自動帶入等功能優化，友善便利操作環境。

(二) 優化餐廳廚房空間設備

1. 完成學員餐廳廚房整修工程，調整餐廚空間作業條件，提供優質餐飲環境。

2. 汰換餐廳廚房老舊設備，改善材料存放條件及餐廚作業安全，提升餐飲品質。

(三) 完善園區環境設施設備

1. 改善大禮堂防火門防火及隔音效果，保障學員人身安全及職員工作環境。
2. 更新教學音視訊及已達汰換年限飲水設備，維持學習品質，把關飲水安全。

肆、結語

未來，公訓處仍將依循本府施政理念，縝密推動切合市政發展藍圖之課程，並引注觀念活水，驅動科技應用，開展多元創新培力模式，以提升市府同仁工作技能，加速市政建設推動，讓臺北動起來。

以上報告為本處 111 年下半年業務回顧與 112 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！