

臺北市議會第 14 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：處長 何雅娟

中華民國 112 年 10 月

目錄

壹、前言.....	1
貳、112 年度上半年重要施政成果	2
一、強化市政職能	2
(一) 厚植市政團隊發展知能	2
(二) 賡續共通職能教育訓練	4
(三) 增進交流拓展國際視野	5
(四) 開辦具前瞻趨勢研討會	5
(五) 辦理情境模擬體驗班期	5
二、拓展數位學習	6
(一) 緊扣施政理念，增進業務知能	6
(二) 擴增學習效益，共享學習服務	6
三、精進研習品質	7
(一) 整合虛實培訓資訊	7
(二) e 化培訓業務流程	7
(三) 建置 VR 學習體驗區	7
(四) 完善餐飲環境設備	8

參、112 年度下半年重要工作計畫	8
一、強化市政職能	8
(一) 培育市政關鍵人才	8
(二) 強化局處專業職能	9
(三) 辦理市政專題研究	9
(四) 擴增原教訓練量能	9
二、拓展數位學習	9
(一) 開發市政治理數位課程	9
(二) 規劃多元生活實用課程	10
(三) 辦理世壯運人力培訓課程	10
(四) 提高「臺北 e 大」能見度	10
三、精進研習品質	11
(一) 升級「臺北 e 大」網站體驗	11
(二) 精進實體班期專區系統功能	11
(三) 優化教學區音視訊設備	11
(四) 完善防火門暨隔音設施	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 14 屆第 2 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

知識經濟時代，科技新浪潮下，終身、永續學習已成為適應國際化、數位化、跨虛實、跨領域的現代社會不可或缺的關鍵要素。唯有掌握人才培育先機，才能在此充滿變數及挑戰的環境中居有利位置。因此，各國政府無不重視人力資源的投資與發展，型塑優質的公務人才，以提升政府治理效能。

臺北市政府公務人員訓練處（以下簡稱本處）擔綱本府文官培力重任，翻轉過去訓練慣性思維，不斷精進人才培育業務，建構完整職能體系，開創適性化培訓方案、營造情境式學習場域，以精準與活化課程，同時打造功能完善的數位平臺，提供多元開放的學習管道，期能強化各機關同仁工作知能，發揮高度創造力、策劃力與執行力，加速市政建設推動，達成永續共融，希望首都的目標。

本次工作報告，本處將以三項主題：「強化市政職能」、「拓展數位學習」、「精進研習品質」為主軸，分別就 112 年上半年施政成果及 112 年下半年施政重點，擇要闡述如后：

貳、112 年度上半年重要施政成果

一、強化市政職能

符應市政發展需求，推動年度人才培育發展計畫，將實體班期分為行政、發展二大系列。行政系列係指各局處專業職能課程，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。112 年 1 月至 6 月辦理實體班期 461 期，合計 2 萬 2,934 人次完成培訓。

(一) 厚植市政團隊發展知能

1. 辦理府級重要政策研習

- (1) 與本府研考會籌辦「臺北隊共識營」，邀集府級長官、各局處正副首長進行團隊交流與互動，藉以凝聚施政團隊的理念與共識，進而建立服務型政府。
- (2) 採用線上線下 OMO (Online Merge Offline) 人力培訓專案，辦理「2023 台灣燈會在台北」四大類訓練課程，讓本府工作人員、志工及業務有關人員快速掌握所需相關知識，彼此協力合作，投入燈會服務行列。
- (3) 以「文化藝象·臺北新貌」為題，舉辦「高階人員議題研習班」，藉由專題演講及綜合座談，探討未來城市樣貌、人文內涵乃至文化產業的振興，並結合觀光、生態、產業等資源，喚起各局處同仁對城市文化的記憶，將「文化城市」願景深植高階管理思維。

(4) 積極統整各局處業務推展需求，協助辦理如「建築物公共安全及消防安全檢查法規實務」、「戶政法令」、「水土保持」、「工程施工查核」、「檔案管理」等市政專業知能培訓。

2. 重視管理階層人才發展

挹注管理知能，增進市政管理才能，辦理「首長暨專門委員以上層級人員災害防救業務研習班」4期、「中階管理才能發展訓練」2期、「基層主管管理才能發展訓練」5期、「薦任公務人員晉升簡任官等訓練訓前培訓班」1期，採用課堂研討、示範解析、實境演練與回饋互評等多元學習模式，將培訓成效移轉至實務工作中。

3. 培養採購環教適格人才

與行政院公共工程委員會、環境保護署（8月改制環境部）環境保護人員訓練合作，辦理「政府採購專業人員基礎訓練班」6期、「環境教育人員訓練班」1期，積極培育合格適任的採購專才與環教種子，協助本府同仁順利辦理採購業務與推行環教政策。

4. 協助新進人員融入團隊

為輔導本府新進同仁適應職場生涯，減少摸索時間，規劃混成培訓課程，經由線上學習先取得處理公務先備知識，再透過實體課程深入瞭解員工協助方案，讓市府團隊整體戰力完整銜接不空窗，有效配合機關運作服務市民。

(二) 賡續共通職能教育訓練

1. 深化性平教育思維

加強各局處對性別主流化的認識，增進實務工作知能，辦理「性侵害暨數位性別暴力防治業務」、「性別意識培力」、「認識跨性別」、「多元性別權益保障暨 CEDAW 課程」、「性別預算編製與性別統計」及「性別重大議題專班」系列等研習，讓性平業務更加落實。

2. 推倡永續環教理念

積極推廣環境永續經營教育理念，遵循環教行動方案，辦理「蚊蟲生態防治暨環境消毒」、「環境教育人員核心課程」、「環境教育人員增能工作班」(含公害防治、氣候變遷、自然保育、災害防救等議題)等班期，讓環教專業素養不斷擴伸延傳。

3. 提升公務數位能力

協助本府同仁運用數位資訊增進公務處理效能，並熟稔資安相關規定，辦理「LibreOffice 文書處理基礎/進階」、「Excel 資料簡易整理術」、「公務音樂與影片簡易剪輯」、「地方政府歲計會計資訊管理系統(CBA2.0)」系列及「資訊安全研習」系列等班期。

4. 倡導依法行政觀念

為使本府同仁充分認知行使行政權力必須依循法制、人權規範，並確實理解進而遵守行政中立立場，賡辦「行政罰法實務解析」、「民法專題實務講座」、「刑法專題實務講座」、「依法行政與案例解析」、「智慧財產權與創用 CC 實務解析」、「人權保障實務」及「行政中立

法」等課程。

(三) 增進交流拓展國際視野

辦理韓國京畿道公務員來臺交流培訓活動，由人才開發院院長率團至本府進行 2 週研習，以本市數位轉型相關政策及作法為課程主軸，並納入觀光及文化內涵。活動成效良好，學員滿意度極高，為一場成功的國際交流與城市行銷。

(四) 開辦具前瞻趨勢研討會

緊扣淨零與數位雙軸，開辦「No 碳 ◆ No time—力挽狂瀾 拚減碳」及「探索無限—Virtual Infinity」等趨勢研討會，透過認知、體驗及跨界對話三階段學習模式，以學習者為主體，強調體驗式及跨領域學習，增進同仁對趨勢議題之瞭解與關心，並激發更多創意，為市政服務創造多元無限可能。

另為擴大學習效益，研討會採線上線下虛實整合方式辦理，除本府公務同仁外，並邀請中央、其他縣市政府共學，活動超過 2,117 人參與。

(五) 辦理情境模擬體驗班期

跳脫既定訓練框架，翻轉課堂講授之傳統模式，依課程需求建構有意義的學習情境及演練，辦理「公關危機處理」與「行銷短片製作」等研習，透過情境模擬實作體驗，提高學員參與和投入程度，從實戰中累積應變能力，藉此提升問題解決和表達技巧。

二、拓展數位學習

「臺北 e 大」數位學習網（以下簡稱「臺北 e 大」）配合本府政策及民眾需求，開發六大類數位課程，並辦理學習推廣活動，提供公務同仁及市民大眾無縫學習。會員人數穩定成長，截至 112 年上半年，累計達 123 萬餘會員，持續提供逾 1,800 門數位課程，計有 162 萬餘認證人次、認證時數為 308 萬餘小時。

（一）緊扣施政理念，增進業務知能

1. 增進本府同仁推動市政業務所需知能、提升市政服務品質並型塑廉能政府形象，規劃開發包括法令規範、廉能法紀、優質服務案例及專業知能等面向數位課程。

（1）一般知能：包括如行政訴訟法、廉能法紀、政府服務獎優質案例分享等。

（2）專業知能：開發如社會局—兒童早療及社工執業安全系列課程、消防局—CIT 危機處置(精神患者危機處理)訓練及衛生局—高關懷青少年心理求助資源介紹等。

2. 依循本府市政白皮書有關新移民、防災準備、生命教育等範疇，開發如「探索『萬塔之國』—體驗緬甸風情」、「火災來了怎麼辦？火場求生原則報你知」以及臺北市毛孩學院「犬貓傳染病介紹」、「萌兔新手須知」等數位課程，提升認識新移民文化、火場逃生及寵物飼養照護等新知。

（二）擴增學習效益，共享學習服務

1. 為鼓勵本府同仁及市民大眾終身學習，辦理「e 大好課

讀不盡」學習推廣活動，並透過「樂在學習」FB 粉絲專頁貼文推播，全力行銷數位課程。上半年推廣主題為「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。

2. 為促進數位資源共享，112 年上半年累計與 21 個機關合作，計 172 門數位課程，其中受託上架 74 門(11 個單位)、授權提供 98 門(10 個單位)，交流主題包含職能訓練、身障權益、數位治理、志工訓練等。

三、精進研習品質

(一) 整合虛實培訓資訊

1. 整合「臺北 e 大」數位學習及實體班期系統資訊，學員無須切換介面，即可於同一頁面查尋個人數位與實體學習紀錄，提供貼心數位服務。
2. 開發「臺北 e 大」研討/活動報名功能，學員除可在網站上選讀線上課程外，亦可直接報名實體班期及研討活動，實踐虛實整合的培訓模式。

(二) e 化培訓業務流程

蒐羅使用者需求，精進培訓業務 e 化功能，如志工服務系統改善、學員問卷填寫程序優化等，讓每位系統操作者皆能便捷有感。

(三) 建置 VR 學習體驗區

為與時俱進，打造元宇宙 VR 體驗區，提供本府公務同

仁最新的培訓環境及科技新知，期能將新興科技應用於市政服務，為市民創造更智慧便利的生活品質。

(四) 完善餐飲環境設備

1. 優化餐廳及廚房空間設備，提供明亮舒適用餐環境，有效改善食材存放條件及餐廚作業安全，提升學員飲食安全與衛生。
2. 汰換教室空調及飲水機組，採用節能省電冷氣機及飲水機，提升設備節能效率及飲用水品質，踐履本府淨零減碳政策。

參、112 年度下半年重要工作計畫

一、強化市政職能

配合本府年度人才培力計畫，下半年工作計畫旨在積極回應各局處在職訓練需求，主動蒐集重大市政推展所需知能，設計專業職能班期，確保培訓量能豐沛無虞。112 年度下半年預計辦理重點如下：

(一) 培育市政關鍵人才

1. 對於市民、議員關注之市政議題保持高敏感度，並配合市政治理需求適時辦理相關教育訓練，以引領市政創新作為，孕育適格治理人才，且將「以市民為中心的服務設計思考」持續納入長期管理班期訓練重點。
2. 擘劃市政座談會，邀請府級決策者與管理班期結訓學員

進行意見交流，針對業務推動、應變革新、團隊經營及決策執行等議題以良性互動提供創見，發揮智庫功能。

（二）強化局處專業職能

開辦與本府重要政策相關的專業職能訓練，例如防災教育、個人資料保護、兩公約、人本永續交通、客家文化、性別友善、勞動權益及應用美學等主題研習班期。

（三）辦理市政專題研究

為培育本府模範及優秀青年公務員，成為兼具國際視野及城市治理的跨領域關鍵人才，辦理「領航 X 永續 X 市政專題研究班」，以強化其政策統合、規劃及分析能力，有效鏈結本府重要施政目標。

（四）擴增原教訓練量能

積極開辦原住民文化采風課程，新增以「瞭解原住民歷史文化變遷與內涵」、「尊重多元文化」為課程主軸之班期，讓市府同仁在政策規劃與推動時，對於本土豐富並茂的族群生態，展現共存共榮的人文情懷。

二、拓展數位學習

112年下半年仍持續掌握施政重點，配合局處業務所需知能錄製成數位教材，協助業務順利推動，並廣續辦理學習推廣活動，提供學員優質數位學習。

（一）開發市政治理數位課程

1. 建構市政核心課程

打造服務型政府，開發如新移民生活協助、環境永

續、健康飲食、全民國防及全民原教等樂活宜居、友善共融相關課程。

2. 開發公務職能課程

掌握局處業務需求，持續開發如衛生局—包含病媒蚊密度調查及實際操作等防疫專業技能、消防局—到院前胸痛病人處置訓練等課程。

(二) 規劃多元生活實用課程

1. 外購資訊與語言教材

面對全球化與數位科技發展趨勢，科技技術及語言溝通是新世代人才不可或缺的能力，採購如「元宇宙概論」、「多媒體雲端工具應用」及英語模擬檢定測驗等優質教材，提供市民自我增能的學習管道。

2. 開設動物照護相關課程

打造友善動物保護環境，與臺北市動物保護處持續合作規劃「臺北市毛孩學院」有關動物照護之課程，提升市民寵物飼養照護知識。

(三) 辦理世壯運人力培訓課程

2025 雙北世界壯年運動會為本市重要國際活動，本處將積極開發如賽事籌辦規劃、志工任務與服務等數位課程，透過線上學習，快速、有效率的培訓工作人員及志工，讓所有人在前線發揮最大服務效能。

(四) 提高「臺北 e 大」能見度

為鼓勵會員選讀「臺北 e 大」數位課程，賡續辦理「e 大好課讀不盡」學習推廣活動，下半年預計推出「7 月職能

關鍵密技」、「8月多元 兼容並蓄」、「9月安全 守護你我」、「10月永續 點綠成金」及「始終如 e 滿載而歸」等主題課程，提高課程能見度。

三、精進研習品質

(一) 升級「臺北 e 大」網站體驗

依據使用者中心的設計原則，重新改版「臺北 e 大」的網頁設計風格及版型，符合 AA 級無障礙網站、RWD 響應式網站、https 安全規範等，提供使用者更安全、便利、友善的數位學習平臺。

(二) 精進實體班期專區系統功能

持續精進班務系統功能，如刷卡機性能優化、人事報名端學員異動功能修正、志工系統需求設定改良等，提供各機關參訓學員與人事人員友善操作介面。

(三) 優化教學區音視訊設備

改善大禮堂音訊、環控、舞台照明系統及部分教室音視訊設備，維持教學品質及提升學習效益。

(四) 完善防火門暨隔音設施

汰除大禮堂老舊未明定防火時效之防火門，改採符合國家標準及現行建築技術規則防火時效規定之防火隔音門，有效維護機關消防安全，並減輕教室間音域干擾，提升學員研習品質。

肆、結語

盱衡未來，公訓處將持續掌握市政脈動、最新培訓趨勢，以創新思維與作法，拓展人才培力的廣度與深度，發揮知識學習平臺功能，進而帶動市府公務人力素質全面提昇，成為各機關組織績效提升的重要夥伴，賡續為市政建設挹注動能。

以上報告為本處 112 年上半年業務回顧與 112 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！