

臺北市議會第 14 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：處長 何雅娟

中華民國 113 年 4 月

目錄

壹、前言.....	1
貳、112 年度下半年重要施政成果.....	2
一、強化市政職能.....	2
(一) 培植治理團隊規劃執行力.....	2
(二) 強化通識教育實務應用力.....	3
(三) 充實健康促進實用知能.....	5
(四) 培育市政專題研究團隊.....	5
(五) 拓展交流提升國際視野.....	5
二、拓展數位學習.....	6
(一) 遵循施政方針，增強市政推動效能.....	6
(二) 鼓勵終身學習，分享數位公共資源.....	7
三、精進研習品質.....	7
(一) 翻轉培訓模式.....	7
(二) e 化業務流程.....	7
(三) 完善教學設備.....	8
參、113 年度上半年重要工作計畫.....	8
一、強化市政職能.....	8
(一) 舉辦高階人員培訓.....	8
(二) 培育市政經營人才.....	9
(三) 精進市政專業職能.....	9
(四) 開發樂活健康課程.....	9
(五) 培訓淨零永續人才.....	9

(六) 辦理國際市政交流	9
(七) 開辦趨勢研討論壇	10
二、拓展數位學習	10
(一) 開發市政業務推展課程	10
(二) 以數位營造學習型城市	11
(三) 培訓國際大型活動志工	11
(四) 增加會員學習黏著度	11
三、精進研習品質	11
(一) 優化「臺北 e 大」學習功能	11
(二) 改善老舊空調，提高節能效益	12
(三) 辦理設施設備、建物整修作業	12
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 3 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

社會環境不斷演變，尤其在數位科技推波助瀾下，變化將更為快速、多元，臺北市政府(以下簡稱本府)須透過有效的人才培育機制，讓本府文官與時俱進、持續學習，以具備多元的智能、涵養，有效提升市政服務效能、回應社會多元需求，打造一個友善便利、值得市民信賴的服務型政府。

臺北市政府公務人員訓練處(以下簡稱本處)肩負本府人才培力重任，以職能需求為導向，精進培訓機制、深化數位學習、鏈結國際資源。充分掌握時代的趨勢，妥適運用新興科技，建構與發展新型態及多樣化的研習模式，打造促進學習成長的文化及環境，期能作育跨局處、跨領域、跨國際的整合型人才，以作為本府永續共融、希望首都強而有力的堅強後盾，使臺北市成為世界級的國際城市。

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 年下半年施政成果及 113 年上半年施政重點，擇要闡述如后：

貳、112 年度下半年重要施政成果

本府 112 年度人才培育發展計畫，將培訓班期分為局處專業職能、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，另提供公務同仁及市民大眾無縫學習之「臺北 e 大」數位學習網（以下簡稱「臺北 e 大」）六大類數位課程。實體班期下半年辦理 398 期，合計 1 萬 9,082 人次完成培訓（整年共辦理 859 期、合計 4 萬 2,016 人次完成培訓）；「臺北 e 大」截至 112 年度累計達 128 萬餘會員，持續提供逾 1,800 門數位課程，計有 232 萬餘認證人次、認證時數為 446 萬餘小時。

一、強化市政職能

（一）培植治理團隊規劃執行力

1. 辦理重要政策研習班期

- (1) 積極配合各局處政策推展需求，發展關鍵職能，協助辦理如「家庭暴力防治業務」、「社會住宅永續營運管理精進」、「簡任級人員全民國防在職教育講習」、「人本永續交通」、「性騷擾防治暨跟蹤騷擾防制業務」等市政專業知能研習班。
- (2) 深耕本府員工美學素養，建立美學共識，進而打造美感、宜居的城市空間，舉辦「設計美學工作坊」、「應用美學基礎」等系列課程，培訓主題包含漢字藝術美感與應用、色彩應用、音樂氛圍營造及燈光設計等，讓同仁認識空間色彩搭配、識別漢字藝術美感、瞭解燈光設計對環境氛圍影響，並培養創造性思考與藝術

鑑賞能力。

- (3) 挹注原民教育訓練量能，辦理「原住民族文化采風」、「臺灣原住民的歷史與文化」暨「原住民族神話故事與傳統祭典」等研習班，希望透過瞭解原民多元文化之美與重要歷史事件，協助同仁推展各項市政業務時，能表現高度同理心與共存共榮的人文情懷。

2. 發展管理階層人員知能

掌握市政脈動並汲取管理新知，重視管理階層人才培育，辦理「簡任文官管理才能發展班」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」5期，採用學理論述、市政案例解析、團體分組演練與觀察反饋等多元技法，促進訓練移轉效果，增進管理效能。

3. 重視採購專業人才養成

充實採購人員專業知能，預防採購缺失並減少錯誤態樣，提升採購效率及品質，與行政院公共工程委員會合作，辦理「政府採購專業人員訓練」基礎班4期暨進階班1期。

(二) 強化通識教育實務應用力

1. 倡導人權法制觀念

加強本府同仁人權思維，充實法制通識概念，辦理「兩公約人權教育研習班」、「人權保障實務研習班」、「民法專題實務講座」、「刑法專題實務講座—犯罪預防宣導」及「智慧財產權與創用 CC 實務解析」等班期。

2. 推倡性別平等教育

- (1) 消弭公務同仁性別歧視觀點與刻板印象，強化性平觀念，辦理「性別影響評估培訓班」、「校園性別事件敏感度、危機處理及回覆填報系統操作研習」、「重大性別議題專班系列」、「網路社群媒體性別意識培力班」及「職場性別敏感度與性平知能研習班」等班期。
- (2) 以「公務人員性別平等意識創新培力方案」為題參加國際競評(2023年美國 Brandon Hall Group HCM Excellence Awards Program)，榮獲「多元、公平及共融」類最佳無偏見意識學習金牌獎，顯見本處推動性別友善培訓成果贏得國際讚譽。

3. 融入綠色環教思維

宣揚環境永續經營理念，擴展環教素養與專業知能，推動環教行動方針，將綠色永續思維融入市政推展作為，辦理「環境影響評估講習」、「環境教育增能(含氣候變遷、災害防救等議題)」、「國際淨零排放趨勢及技術」等班期。

4. 強化資訊應用能力

因應日新月異的資安要求，協助本府同仁強化資訊應用能力，辦理「人事管理資訊系統」、「資安案例暨資訊內部稽核作業說明講習」、「地方政府歲計會計資訊管理系統(CBA2.0)系列」、「雲端工具應用—雲端 AI 工具介紹」及「PDF 與電子書文件應用」等班期。

(三) 充實健康促進實用知能

1. 辦理認識失智症課程

因應超高齡社會來臨，辦理「心視野講堂—認識失智症」課程，介紹失智症的預防、照護、臨床案例及失智症患者與照護者的親身經驗分享，並結合高齡長者穿戴模擬裝備醫療資源，以期參訓學員為高齡長者提供優質貼心的市政服務。

2. 辦理退休關懷系列課程

提供本府退休同仁掌握生活規劃與健康促進知能，享受身心健康的退休生活，辦理「退休人員關懷系列」學習活動，安排中醫疾病預防、手機攝影、芳療紓壓、園藝及健康料理等主題課程，也讓其穿戴高齡長者模擬裝備，體驗身體老化、行動不便的情境，增加學習興趣。

(四) 培育市政專題研究團隊

辦理市政專題研究班，以永續城市治理及服務設計為核心，透過多元教學形式，探討市政服務發展，運用創新思維，跨域協作提出建議，以期培育兼具國際視野及城市治理的跨領域關鍵人才。

(五) 拓展交流提升國際視野

率領本府公務同仁 15 名赴韓國京畿道人才開發院進行交流研習活動，以「淨零碳排、城市永續」為主題，進行 2 週專題講座及實地參訪，瞭解韓國京畿道在「資源循環、城市永續、能源再生、綠建築、綠色運輸、智慧環境」等方面的施政作為，提升本府同仁國際視野並精進市政品質。

二、拓展數位學習

(一) 遵循施政方針，增強市政推動效能

1. 開發重要施政主軸課程

針對市政白皮書及施政重點，開發本府施政主軸數位課程，協助強化市政推動。

(1) 廉能、服務型政府：包括刑法—犯罪預防、創意提案競賽成果分享等課程。

(2) 多元共榮：包括原住民族多元文化之美、探索「萬塔之國」—體驗緬甸風情、毛孩學院等課程。

(3) 全民運動：包括 2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務、世界壯年運動會介紹及賽事籌辦規劃等課程。

2. 開發法律與專業知能課程

因應法令更迭及市府業務推展需要，開發實用法律知識及局處專業知能等面向數位課程。

(1) 實用法律知識：包括性平三法、採購法等課程。

(2) 局處專業知能：開發如消防局—到院前胸痛病人處置-12 導程操作、衛生局—病媒蚊密度調查簡介及實際操作等課程。

3. 開發身心健康主題課程

為照顧市府同仁及市民身心健康，持續充實如自殺防治相關、學齡前兒童視力保健、過敏感冒一次弄清楚、與 α 世代共存—談兒童青少年網路成癮防治等健康相關課程。

(二) 鼓勵終身學習，分享數位公共資源

1. 持續辦理數位學習推廣「e大好課讀不盡」活動，鼓勵會員踴躍學習，並於「樂在學習」FB 粉絲專頁貼文，推播數位課程。下半年推廣主題為「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」、「始終如 e 滿載而歸」等，共計有 28,902 人次參與。
2. 為活用公共學習資源及減少個別開發成本，112 年下半年累計與 21 個機關合作，計 98 門數位課程，其中受託上架 63 門(14 個單位)、授權提供 35 門(7 個單位)，交流主題包含英語學習、資訊新知、疾病管制、食品安全、財稅等。

三、精進研習品質

(一) 翻轉培訓模式

本處善用「臺北 e 大」平臺，創新推出實體課程、同步及非同步線上課程等多元化學習模式，並以「全方位科技孕育頂尖市政人才方案」為題參加國際競評（2023 年美國 Brandon Hall Group HCM Excellence Awards Program），榮獲「最佳數位學習、混成學習、翻轉教室或遠距教學解決方案」類金牌獎，充分展現線上線下 OMO (Online Merge Offline) 培訓模式備受國際肯定。

(二) e 化業務流程

蒐集實體班期專區管理端與使用者需求，改善培訓業

務、將流程 e 化，如實體班期專區規劃、志工管理系統及園地操作、教學區平板報到等功能，讓本處實體辦訓效率再提升、服務更加值。

（三）完善教學設備

優化教學設備，建構大禮堂及教學區音視訊 e 化系統及多功能態樣，以提升教學品質及學習效益。

參、113 年度上半年重要工作計畫

本府 113 年度人才培育發展計畫依照發展目標與核心技能之不同，將培訓班期分為市政管理力、政策實踐力與公民素養力三大領域。上半年重要工作計畫旨在積極提升各官等公務人員核心管理智識，聚焦市政重大議題推展所需核心能力，提供局處專業職能課程，並配合市政業務所需知能錄製成數位課程，協助業務順利推動，確保培訓成果質量俱優。

一、強化市政職能

（一）舉辦高階人員培訓

1. 凝聚府級長官、一級機關正副首長暨二級機關首長共識，由本處與研考會合辦「臺北隊共識營」，希藉由市政專題研討與互動交流，培養團隊合作士氣，凝聚施政理念，打造為市民服務的堅強團隊。
2. 辦理「首長暨專門委員以上層級人員災害防救業務研習班」，透過災害防救業務運作機制、災害事故危機處理與大型群聚活動事故防範等課程研討，輔助各機關災害

防救業務決策者落實危機管理，針對潛在危機進行風險管控與預測，避免或減輕危機情境所帶來的嚴重威脅。

(二) 培育市政經營人才

持續辦理各階層管理才能班期，以優化主管人員管理知能，協助本府重大政策倡議推行，包括「簡任文官管理才能發展班」、「薦任官等主管專題班」、「中階主管管理才能發展班」及「基層主管管理才能發展班」等。

(三) 精進市政專業職能

精進市政專業職能，強化政策實踐力，將本府「永續共融 希望首都」之施政理念融入重要行政班期，透過市政溝通與行銷、文化美學等課程設計，促進市政團隊跨領域合作，協力打造樂活宜居、友善共融及創新活力的城市氣象。

(四) 開發樂活健康課程

開發本府同仁身心健康發展課程，列入各階層初任主管及新進人員培育課程，導入健康管理思維，並教導情緒、壓力管理技巧及推廣諮詢輔導管道，建立正面思維激發正能量。

(五) 培訓淨零永續人才

因應全球 2050 淨零碳排目標，針對各專業及不同層級公務同仁，透過專家學者諮詢，規劃多元面向的學習課程與行動工作坊，培養具環境意識和淨零行動力的市政團隊，共同朝零碳臺北邁進。

(六) 辦理國際市政交流

辦理韓國京畿道公務員來臺北交流培訓活動，本次主題

為「臺北市友善共融政策」，規劃族群、社會環境、文化及世代共融等面向相關課程，並納入市政介紹及本市優質市政案例，讓韓方公務同仁能透過課堂講座及實地參訪深度體驗臺北市政策亮點，並進行市政行銷。

(七) 開辦趨勢研討論壇

為培育本府具國際觀之跨領域、跨局處人才，聚焦永續、科技雙主軸議題，融合標竿學習、線上線下虛實整合等教學形式，促使公務同仁以多元角度關注全球環境永續議題及新興科技技術，並提升對國際氣候變遷發展趨勢之認知與科技應用能力。

二、拓展數位學習

(一) 開發市政業務推展課程

1. 市政核心發展課程

建構服務型政府為目標，打造臺北成為安全、運動與未來之都，開發包括優質服務案例、韌性社區、全民運動與資訊科技等數位課程。

2. 公務實用職能課程

協助局處推展市政業務，開發如衛生稽查實務訓練、保護性案件傷勢研判及責任通報要件、公共工程職業安全衛生管理等數位課程。

3. 城市美學素養課程

提升本府同仁城市美學素養、深化於市政工作及公共服務，持續開發城市美學數位課程，提供本府同仁及

市民自主學習，培養自我美學素養。

(二) 以數位營造學習型城市

1. 採購資訊語言課程

採購坊間優質資訊及語言類課程，提供市民自我強化資訊及語言能力之管道。

2. 開設身心健康課程

建構健康幸福城市，以照顧市府同仁及市民之身心靈健康為目標，持續開發如心靈輔導、壓力紓解或情緒管理等通識課程。

(三) 培訓國際大型活動志工

迎接 2025 雙北世界壯年運動會，將持續開發如語言志工特殊訓練等數位課程，協助工作人員及志工掌握服務要領，為賽事提供良好服務，打造國際優質形象。

(四) 增加會員學習黏著度

辦理「e 大好課 fun 心讀」數位學習推廣活動，每月推薦主題課程，上半年預計推出「職場關懷心聚點」、「田園臺北好食光」、「e 大『原』力與您同在」、「淨零酷課 hot 放送」及「居安思危 e 起來」等，並藉由粉絲專頁推播，增加會員學習黏著度。

三、精進研習品質

(一) 優化「臺北 e 大」學習功能

1. 促進與其他機關的學習合作，開發外機關學習時數申請介接「臺北 e 大」功能。

2. 改版精進「臺北 e 大」計時器功能，採用更安全的 HTTPS 協定及流程改良，提升系統安全性和穩定性。

(二) 改善老舊空調，提高節能效益

改善職務宿舍及教室老舊空調系統，採購節電環保冷氣設備，提升整體淨零節能成效。

(三) 辦理設施設備、建物整修作業

1. 委託專業廠商規劃園區庭園地坪、A 區職務宿舍滲漏水改善暨室內整修工程案，以完善整體設計及未來施工品質。
2. 辦理 A、C、E 區擋土牆、建築物安全監測與系統維護管理，以及 B 區體育館天花板防火披覆檢修作業，以提升園區和建物公共安全。

肆、結語

面對國際競爭及環境變革，未來挑戰不容忽視，公訓處仍將以專業為本，積極扮演市政改革推手，藉由市政梳理，掌握局處需求，動態調整培訓策略，縝密規劃推動市政發展藍圖的課程，使本府同仁均能有效、自主學習，進而具備卓越工作職能，為市民提供更優質市政服務。