

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 4 月
臺北市議會第 13 屆第 1 次定期大會

臺北市政府公務人員訓練處

工作報告

目錄

壹、前言.....	1
貳、精進人資培力.....	2
一、107 年度下半年施政成果.....	2
(一) 發展多元培訓課程.....	2
(二) 配合重大優先政策及局處專業職能訓練.....	2
(三) 落實管理階層體系培訓.....	3
二、108 年度上半年重要工作計畫.....	3
(一) 預籌 109 年度訓練計畫.....	3
(二) 提升階層別管理知能.....	3
(三) 強化管理知能培訓.....	4
參、提升學習效能.....	4
一、107 年度下半年施政成果.....	4
(一) 擴展混成學習模式.....	4
(二) 強化觀摩活動學習效益.....	4
(三) 精進培訓業務資訊化.....	5
二、108 年度上半年重要工作計畫.....	5
(一) 延伸標竿學習成效.....	5
(二) 增進經驗交流效益.....	5
肆、發展數位學習.....	6
一、107 年度下半年施政成果.....	6
(一) 臺北 e 大數位學習網營運現況.....	6

(二) 開發創新數位課程	6
(三) 提供系列套裝數位課程	7
(四) 優化數位學習平臺功能	7
(五) 多元學習推廣活動	8
二、108 年度上半年重要工作計畫	9
(一) 提供以顧客為中心之數位學習平臺	9
(二) 結合市政發展，開發數位課程	9
(三) 運用社群媒體，精準行銷管道	9
(四) 知識宅配，貼心服務	9
伍、強化策略聯盟	10
一、107 年下半年施政成果	10
(一) 持續以策略聯盟模式推動環境教育	10
(二) 局處合作，豐富數位學習內涵	10
(三) 共享數位資源，促進學習內容多元化	12
二、108 年上半年重要工作計畫	12
(一) 持續辦理環境教育認證班期	12
(二) 與新北市合辦「雙北公共政策與城市治理論壇」 ...	12
(三) 局處合作開發數位教材	13
(四) 強化公部門數位學習網資源互享機制	13
陸、優化行政管理	13
一、107 年度下半年施政成果	13
(一) 推動宿舍空間活化	13
(二) 擴展教務培訓業務 e 化	14
二、108 年度上半年重要工作計畫	14
(一) 精進宿舍管理作業	14
(二) 應用資通訊科技，持續推動業務流程 e 化	14
柒、結語	15

臺北市政府公務人員訓練處工作報告

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 1 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

訓練為培育優質人才的基礎、組織永續發展的動力。臺北市政府公務人員訓練處（以下簡稱本處）肩負本府人力培訓重任，懷抱「發展優質公務人力」及「全國頂尖培訓機構、市政人才育成中心」之使命與願景，秉持「正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享、專業、品質」等核心價值，以精進市政運作、結合重大優先政策為重點，提供質量俱重，內容切合實務需要的訓練服務。

本次工作報告將以本處策略地圖為架構，將 107 年度下半年施政成果，併同 108 年度上半年重要工作計畫，擇要報告如后：

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、精進人資培力

一、107 年度下半年施政成果

(一) 發展多元培訓課程

因應市政發展脈絡，本處年度訓練計畫實體課程分行政、發展二大系列，行政系列班期包括施政主軸、專業職能班期，發展系列包括階層核心管理、性平人權法治、人文環境教育、資訊與語文應用等班期。107 年 7-12 月計辦理實體班期 552 期，合計 24,062 人完成結訓。

(二) 配合重大優先政策及局處專業職能訓練

1. 持續衡酌市政發展方向、本府重大優先政策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「人本永續交通研習班」、「全面小 e 化標竿學習、成果評審暨發表會」、「市政儀表板設計及管理研習班」、「關鍵策略績效評核指標 (KPI) 訂定教育訓練工作坊」等，強化本府同仁核心專業職能。
2. 配合本府推動精實管理專案，規劃推動教育訓練如「精實改善團隊工作坊」、「精實管理專案期中報告」、「精實管理專案期末成果發表會」、「市政會議精實管理專案成果報告」及辦理「第一屆精實管理成果觀摩」等，以落實策略地圖推動市政願景之理念。
3. 為強化本府同仁科技應用職能，以持續推動市政 e 化，基於當前資通訊發展趨勢，融入資料治理、數據應用分析、跨域管理與數位服務設計思維，辦理如「e 化整合

服務」、「全面小 e 化標竿學習」及「全面小 e 化成果評審暨發表會」等班期。

(三) 落實管理階層體系培訓

1. 開辦「一級局處副首長策勵營」，以「e 化服務設計」為課程主題，強化副首長數位治理能力，以加速重要政策推動，提升市政發展競爭優勢。
2. 培植市政經營人力，厚實管理知能，辦理「市政會議專題講座」、「中階管理才能班」、「基層主管人員班」、「長期管理班期市政座談」及「科長級主管人員專題班」等班期，冀培訓優質市政管理人才。

二、108 年度上半年重要工作計畫

(一) 預籌 109 年度訓練計畫

配合本府施政方針及市政發展主軸，主動掌握、發現局處業務推動之訓練需求，統籌規劃本府 109 年度訓練計畫，並召開相關課程諮商會議及訓練計畫協調會議等，期續密規劃各訓練班期，培育優質市政人才。

(二) 提升階層別管理知能

1. 與研考會共同規劃舉辦「首長領航共識營」，各局處檢視本府 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. 為完善核心階層別訓練體系，新增「主秘前瞻共識營」、「主秘會報專題講座」、「初任科長級主管人員培力班」

等班期，確立階層別培訓體系，強化學習之深廣度，有效培育市政優質管理人才。

3. 開辦「第5屆簡任文官班」，規劃全球視野、策略思維、城市治理、管理知能、領導統御、人權法制等課程，並提供3位名額邀請新北市簡任文官參加，促進雙北高階文官共學交流，精進地方政府高階文官核心能力及訓練資源互惠共享。

(三) 強化管理知能培訓

以跨局處模式成立專案推動小組，協力規劃課程班期執行如精實管理、資訊培力及專案管理等，全面性強化本府同仁管理知能，以優化市政服務流程與效率，進而提升本府公共服務品質。

參、提升學習效能

一、107年度下半年施政成果

(一) 擴展混成學習模式

為延伸多元學習管道，推動混成學習，由線上課程提供最新基本學理及概念，再輔以案例、實務探討為主的實體課程，交互運用，提升學習成效。107年7-12月計辦理混成學習班期33期，合計1,200人完成結訓。

(二) 強化觀摩活動學習效益

為推廣精實管理專案成果及促進第一屆精實管理成果

觀摩會活動辦理成效，除邀集府級長官、局處首長參與外，另邀請近百位中央機關及其他地方政府代表共襄盛舉，並透過壁報競賽展示各機關推動精實管理成果，與會人員運用隨身智慧型裝置進行壁報展線上票選，強化學習動機及展現對活動實際參與支持，有效延伸學習成效。

(三) 精進培訓業務資訊化

為提供研習學員多元的服務流程及便捷的學習環境，創新小 e 化措施如開發「新式平板報到系統」、建構「學員服務入口網」整合七大服務主題系統、精進「電子式問卷」介面、建置「電子資訊看板公告系統」等。本處推動培訓業務 e 化之作法，榮獲 2018 年美國 Brandon Hall Group 卓越人力資源管理競賽「學習發展類最佳學習科技應用金牌獎」殊榮，展現培訓服務經營績效。

二、108 年度上半年重要工作計畫

(一) 延伸標竿學習成效

辦理「市政優化 管理創新」管理訓練成果發表會，活動內容包括學者專家專題演講、管理班期學員優質案例分享、綜合座談等，參加人員為本府各局處管理階層人員。希透過此活動安排，藉由學者專家精闢論述、學員實務經驗分享，激發同仁學習動能，提升管理工作效能。

(二) 增進經驗交流效益

為精進管理階層人員管理知能及強化溝通網路，辦理「群英活力營」及「科長級主管儲備及回流培力工作坊」，

邀請近年長期管理班研習學員回流參訓，增進管理經驗分享交流效果，提升市政經營管理力。

肆、發展數位學習

一、107 年度下半年施政成果

(一) 臺北 e 大數位學習網營運現況

臺北 e 大數位學習網(以下簡稱臺北 e 大)持續開發優質數位課程，提供公務、管理、語言、資訊、人文、職訓等 6 大類數位課程。截至 107 年 12 月 31 日網頁瀏覽人次累計突破 4 億 6 千萬餘人次，會員人數高達 82 萬餘人；107 年 7-12 月共開辦 1,572 門認證課程，認證人次近 65 萬餘人次，認證時數為 276 萬餘小時。

107 年度 7-12 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	1,572	656,365	2,760,459
公務	378	265,238	1,139,293
管理	226	74,067	204,592
語言	168	34,857	499,449
資訊	267	62,349	251,946
人文	476	209,462	654,567
職訓	57	10,392	10,612

(二) 開發創新數位課程

臺北 e 大自行規劃或與局處合作開發實境、實作及多媒體互動數位教材，107 年度共計完成 75 門數位教材。其

中因應學習型態改變，研發完成 3-5 分鐘左右短篇微課程，包含採購、緊急救護、雲端問卷等 10 門，內容涵蓋公務職能及民眾終身學習面向，滿足會員即時學習需求。

107 年度開發之微型課程主題列表

序號	課程名稱	合作局處
1	採購數量不確定，事前預約行得通 —開口契約	本處自製
2	最有利標，誰最有利？	
3	打造雲端問卷秒上手	
4	急性腦中風辨識	消防局
5	自動心肺復甦機操作	
6	等待 15 年，火星近了！	教育局(天文館)
7	情感教育-我，跟我的恐怖情人談分手	社會局(家防中心)
8	教狗狗如何定點大小便	產業局(動保處)
9	亂吠亂叫，汪汪狗語來解讀	
10	糖衣陷阱大解密-新型混合式毒品	衛生局(毒防中心)

(三) 提供系列套裝數位課程

統合共通性訓練需求，開發套裝課程，建置系列專區，包括公務人員 10 小時、性別主流化、環境教育、原住民、志工、家庭教育、新移民、田園城市及 CEDAW 等主題，提供本府同仁及民眾快速選課服務。

(四) 優化數位學習平臺功能

1. 辦理臺北 e 大首頁改版，運用網頁設計開發技術，支援跨平臺裝置瀏覽網頁，提供更佳視覺體驗；建置「分眾分流」、「課程推廣」機制，分為公務與非公務人員兩個子平臺，顯示便利課程清單頁面內容，提升使用者體驗並提高回客率。

2. 配合網路瀏覽器及載具多元化，持續開發更新課程製作模組，俾便網路學習者透過各種瀏覽器及不同載具均能閱讀課程。

(五) 多元學習推廣活動

利用多元管道辦理學習推廣活動，以推廣數位學習，提升臺北 e 大數位學習網會員參與度。

107 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，7-10 月辦理「性別平權好幸福」、「遨遊星空天文通」、「零毒人生樂逍遙」、「市政核心 e 把抓」等主題學習推廣活動。
學習社群學習心得分享	為推廣「臺北 e 大」，於「臺北 e 大樂在學習」粉絲頁刊載相關訊息外，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。截至 12 月底已有 14,742 按讚人次。
實體學習活動	與臺北市立圖書館、臺北市信義社區大學合作辦理 2 場實體演講，第 1 場次邀請《親子天下》媒體中心副總編輯陳珮雯老師，講題為「如何用對 3C，幫助孩子自主學習」；第 2 場次邀請天行學堂主持人鄭勝吉老師，講題為「文化生活輕鬆過—古蹟欣賞入門趣」。另錄製成數位課程，以延伸學習成效。
善用大眾傳媒—捷運公益燈箱	分別於 5-6 月、9-10 月運用捷運忠孝敦化站及古亭站公益燈箱，上刊田園城市系列、數位貓犬學校主題課程，提高臺北 e 大課程能見度。
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。

二、108 年度上半年重要工作計畫

(一) 提供以顧客為中心之數位學習平臺

運用使用者行為分析，持續蒐集臺北 e 大網站使用者建議事項，據以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，以優化使用者體驗服務。

(二) 結合市政發展，開發數位課程

配合市政議題及策略地圖推動，積極發展數位學習，強化本府同仁專業知能、提升與市民溝通成效；與本府績優市政服務單位合作，開發優質便民服務案例影片，透過標竿學習以精進業務，提升市政服務品質。

(三) 運用社群媒體，精準行銷管道

透過 Line、YouTube、FaceBook 等網路社群媒體多元行銷管道，掌握精準行銷策略，不定期辦理臺北 e 大線上學習推廣活動，提供最新課程與即時活動訊息，鼓勵民眾共同加入數位學習行列。

(四) 知識宅配，貼心服務

配合本府重大市政及同仁專業成長需求，主動提供知識宅配貼心服務，以本府員工信箱或搭配相關實體班期調訓通知方式，即時提供相關同仁業務處理及訓練發展所需之數位課程資訊，縮短同仁蒐尋資料時間，提升公務競爭力。

伍、強化策略聯盟

一、107 年下半年施政成果

(一) 持續以策略聯盟模式推動環境教育

持續結合中央、本府及民間環教機構與場所豐富的環教資源，發展良性合作模式，適時安排各類實地觀察、體驗等環教課程，並積極拓展外部環教資源，建立更多策略聯盟夥伴合作關係。107 年 7-12 月計辦理環教相關實體班期 33 期，合計 1,113 人完成結訓。

(二) 局處合作，豐富數位學習內涵

與本府衛生局、教育局、產業局、社會局、地政局、消防局、客委會、工務局、資訊局、政風處等局處合作開發本府同仁公務職能及市政教育推廣數位教材，共計 39 門。

107 年度局處合作開發線上課程一覽表

合作局處	數量	教材名稱	備註
衛生局	10	以成果為導向的時間管理	毒防中心
		淺談毒品法制你我他	
		成癮是一種慢性疾病	
		跳養教育－青少年危機預防與家庭教育	
		戒毒成功人士分享－開啟新人生	
		認識傳染疾病及因應方式	
		當代臺灣成癮問題	
		關於毒品－你應該要知道的現況	
		關於毒品－通報法令及義務	
		職場生存術－跳脫毒癮生活	
教育局	2	宇宙的顫抖	天文館
		海王星外的世界	

合作局處	數量	教材名稱	備註
產業局	6	與浪浪的相處之道	動保處
		旺喵星人是家中好成員	
		貓奴快來跟我玩	
		如何教養完美喵星人	
		讓毛孩成為家中一份子	
		貓蘿紀：尋找真命天貓	
社會局	5	志願服務內涵及倫理	陽明教養院 家防中心
		心智障礙者行為問題理論與分析	
		心智障礙者行為問題支持與介入	
		寵物攻擊與因應	
		社工人員會談或訪視的安全意識	
地政局	5	房東房客必知—首部租賃專法簡介(上)	
		房東房客必知—首部租賃專法簡介(下)	
		房屋買賣 SOP 注意事項(上)	
		房屋買賣 SOP 注意事項(下)	
		房屋履約保證及現況確認	
消防局	4	不同年齡層小兒急症與創傷的評估及處置	
		妊娠急症與創傷的評估、處置與情境操作、家暴、性侵害之判斷	
		災害管理概要	
		災害現場指揮體系	
客委會	4	客家人的音樂—不只是山歌(上)	
		客家人的音樂—不只是山歌(下)	
		客家語公務篇	
		客語認證有妙方-初級篇	
工務局	1	2018 田園城市成果發表會	公園處
資訊局	1	臺北市政府數位治理政策現況與展望	
政風處	1	公職人員財產申報操作	

(三) 共享數位資源，促進學習內容多元化

1. 推動數位學習教材整合與活用

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，本年度共計與 33 個局處合作，合作教材達 225 門；其中提供局處需求教材 124 門、提供平臺資源供局處委託上架教材 72 門、互相交換教材 29 門。

2. 開設客製化學習專區，推動組織學習

提供其它局處運用臺北 e 大平臺便利性及行動性，開設組織學習專班，包括本府地政局、消防局、警察局、聯合醫院、捷運公司、公園處、萬華區戶政等局處專班；中央或其它縣市機關有教育部、南投縣竹山戶政、農委會臺南區農業改良場等，總計本年度開設 11 個組織學習專班。

二、108 年上半年重要工作計畫

(一) 持續辦理環境教育認證班期

為延續環境教育推廣能量，持續規劃辦理「環境教育人員訓練班」及「環境教育人員增能工作坊」等認證班期，培育本府推動環境教育人才，並持續拓展本府環境教育資源整合，規劃更具多元性質相關課程，全面推動環境教育。

(二) 與新北市合辦「雙北公共政策與城市治理論壇」

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之管理階層人員。論壇活動將藉由相關主題研討與案例分享，相互汲取彼此市政

服務經驗，為大臺北生活圈發展奠立良好根基。

(三) 局處合作開發數位教材

持續與本府局處合作開發本府同仁公務職能、市政教育推廣及民眾生活與學習需求有關之數位課程，協助提升本府為民服務施政效能，達成市政行銷目的。

(四) 強化公部門數位學習網資源互享機制

為推動數位化培訓策略聯盟，除持續合作協調課程交換事宜或學習方案外，將與行政院人事行政總處「e等公務園+」學習平臺建立雙向單一簽入機制，合作共享數位學習平臺資源；另將提供標準化課程認證資料介接功能，以提供各機關單位基於公務目的之學習紀錄共享運用；建置組織學習、課程索取等合作推廣申請之標準化機制，以有效發揮數位學習平臺共享效益。

陸、優化行政管理

一、107 年度下半年施政成果

(一) 推動宿舍空間活化

本處 A、D 區宿舍作為本府職務宿舍使用，已於 105 年 11 月開放本府員工申請入住。截至 107 年 12 月 31 日止，入住 126 人，入住率 97%（扣除退補行政作業所需時間，入住率為 100%），候補人數為 113 位。

(二) 擴展教務培訓業務 e 化

針對培訓行政業務系統建置相關介面功能，如語言自費進修繳費課程智慧支付功能、線上問卷填報介面改版、簽退作業線上化及班期報名人數統計(人事介面)等，提升培訓行政作業效率。

二、108 年度上半年重要工作計畫

(一) 精進宿舍管理作業

依相關規定每年辦理 2 次居住事實查考作業，定期巡查使用現況。另為提供同仁安心舒適之居住環境，除持續改善宿舍設施設備外，並利用即時通訊軟體設立住宿人群組，安排專責窗口人員回應並處理住宿人意見；後續規劃提升職務宿舍配住效率，縮短申請人退補作業辦理日數。

(二) 應用資通訊科技，持續推動業務流程 e 化

規劃應用資通訊科技，逐步 e 化各項現金支付及管理作業，包括引進具電子支付功能之自動販賣機及洗／乾衣機、提供悠遊卡支付餐費服務。另推動行政流程 e 化，包括學員素食登記無紙化作業、職務宿舍申請作業、園區清潔及安全巡檢管理等。

柒、結語

為達成本府「為市民服務 替城市創新」的使命與「成為宜居永續城市」的願景，本處依循策略地圖，持續提升各項業務的深度與廣度，並承蒙貴會一直以來的策勵與支持，使各項工作得以順利推進開展，其成效獲得各界肯定。

以上報告為本處 107 年度下半年業務回顧與 108 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！