

臺北市政府
公務人員訓練處
工作報告

報告人：處長 曲兆祥

中華民國 104 年 4 月

臺北市議會第 12 屆第 1 次定期大會

臺北市政府公務人員訓練處
103 年度下半年工作報告

目 錄

壹、前言	01
貳、103 年度下半年施政成果	01
一、發展多元課程、增進培訓效益	01
二、精進研習品質、創新訓練作為	04
三、深耕臺北 e 大、優化數位學習環境	06
四、分享訓練資源、打造藝文環境	11
參、104 年度上半年重要工作計畫	11
肆、結語	13

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 12 屆第 1 次大會開議，^{兆祥} 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。面對知識經濟時代的來臨與數位科技的快速發展，不論是民營企業或是政府機構，唯有持續對組織成員進行培訓，方能確保組織競爭力，在瞬息萬變的環境中穩健成長。

臺北市政府公務人員訓練處肩負市府公務人力培訓的重任，多年來秉持專業、品質、創新、績效之理念，以精進市政運作、結合重大優先政策為重點，經由掌握城市發展趨勢，擬定前瞻性培訓策略，旨在建立優秀市府工作團隊，進而發展終身學習的公務人力發展體制。

以下謹將本處 103 年度下半年施政成果，併同 104 年度上半年重要工作計畫，擇要報告如后：

貳、103 年度下半年施政成果

一、發展多元課程、增進培訓效益

因應市政發展脈絡，辦理重大優先政策、專業知能、組織管理、服務行銷、法制廉能、資訊應用、性別平權、自我發展等類別班期，103 年下半年辦理實體班期計 449 期，合計 17,674 人次(詳如統計表)。

103 年度 7-12 月實體班期統計表

類別	期數	人數
總計	449	17,674
行政系列合計	246	10,968
重大優先政策班期	54	1,701
專業知能班期	192	9,267
發展系列合計	203	6,706
組織管理班期	27	1,209
服務行銷班期	9	262
法制廉能班期	32	1,331
資訊應用班期	31	885
性別平權班期	22	987
自我發展班期	58	1,212
環境教育班期	24	820

現擇要闡述本處 103 年度下半年辦理實體訓練情形如下：

(一) 發展資源溝通平臺，加速重大政策推動

辦理「長期照顧專業人員教育訓練」、「綠建築暨節能運用」、「核災防護」、「人本永續交通」等，以落實市府重大政策。

(二) 強化局處核心職能，提升專業執行績效

辦理「內部控制」、「公共危險物品管理」、「土地登記實務」、「急重症加護護理」、「預防少年犯罪」、「衛生稽查實務」、「異質採購作業」等班期。

(三) 凝聚團隊共識，強化市政經營管理力

1. 辦理「基層主管人員」、「中階管理才能精進」、「科長級主管人員培力」等研習班期，精進管理階層人員之市政經營知能。
2. 辦理「全方位溝通協調」、「邏輯分析」、「圖像思考」、「跨域協調」、「為民服務品質經營」、「志工管理」等專班，充實管理技能。

(四) 運用多元環教資源，推動市府環境教育

辦理多樣體驗班期，如「自然生態」、「文化資產探索」、「環境教育講座」、「永續生活工作坊」、「有機綠生活」、「生活環保DIY」等，推廣環保節能意識。

(五) 倡導廉能法治觀念，確保依法行政原則

辦理「政府採購專業人員基礎」、「行政法基礎」、「行政程序實務」、「勞工權益保障法令」、「行政訴訟答辯」、「民法債權編」、「法律實務講座」等班期，深耕市民及本府同仁權益保障。

(六) 營造性別友善環境，落實性別平權推動

辦理「性別主流化實務進階」、「多元家庭與性別議題」、「高階主管性別意識培力」、「性侵害暨性騷擾防治業務」、「兒童保護及兒少性交易防制」等班期，奠定兩性平權意識。

(七) 強化市政行銷作為，展現優質市府形象

辦理「市政行銷實務」、「國際禮儀」、「網路行銷」、「活動策劃實務」、「市政創意行銷」等班期，推廣市府施政作為。

(八) 結合資訊數位工具，增進科技運用知能

辦理「公務影片剪輯工具整合應用」、「Google 文件協作與雲端硬碟公務應用實務」、「Excel 資料分析與統計圖表進階」、「網路公務資源搜尋技巧實務」等班期，提升公務資訊科技應用能力。

(九) 開發自我潛能，提升工作生活品質

辦理「工作樂活潛能激發體驗營」、「健康兩點靈-元氣體驗營」、「生命教育」、「自我探索」等班期，活化滋養生命能量。

(十) 營造英語學習園地，強化國際溝通能力

辦理「公務英語新聞」、「公務英語書信及 E-Mail 寫作」、「國際事務英語人才培育」、「會議英語」(上班時間)、「假日英語工作坊」、「夜間英語基礎會話」(非上班時間)等班期，提供多元英語學習管道。

二、精進研習品質、創新訓練作為

(一) 辦理「公共政策與城市治理論壇」

本處以高齡化社會與人口政策為議題主軸，結合當前「高齡化人口就業」、「長期照顧」及「促進長者社會參與」等政策議題，輔以實務案例交流，期使與會人員了解人口高齡化現象下社會政策的變遷趨勢，論壇參加對象涵括北北基桃政府的管理階層人員。

(二) 與人事處合辦「菁英領導班」成果驗收事宜

103 年度「菁英領導班」7 月赴新加坡國立大學李光耀公共政策學院之國外課程結束後，本處續與人事處合作，於 103 年 8 至 10 月間陸續辦理研習成果報告評審、成果發表會，蒐集改善建議納入未來精進參考，期透過 PDCA 模式之落實，深化擴大研習效益。

(三) 賡續推動建立科長級主管才能評鑑模式

為建立領導才能評鑑制度，強化市政高階管理人才培訓，本處規劃將評鑑中心法評測工具與現有科長級主管培力班課程結合，強化人才評鑑功能並逐步發展運用模式。103 年度下半年除辦理「評鑑員培訓工作坊」外，推動重點亦包括科長級主管核心能力評分項目調整、藍演題本試測及其它評鑑教材編修調整等，並於 103 年 12 月 12 日辦理試行作業。

(四) 加入北部環教區域中心，充實環教推動能量

本處獲邀參與行政院環保署規劃推動之北區「環境教育區域中心」，結合產、官、學及非政府組織等資源，建構專業領導團隊，發展在地化、國際化、專業化與產業化之環境教育，希藉參與此項專案，掌握環教最新發展趨勢，加強與相關環教團隊之互動鏈結。

(五) 發散創意思維，精進市政品質

本處與研考會合辦本府「102 年度創意提案會報出國標竿學習」，於 103 年 9 月實地參訪韓國首爾各項城市建設，12 月辦理參訪心得發表，內容包括「綜合防災及救援」、「自來水減漏措施」、「山林利用」及「婦女家庭政策」等主題，期能擴散標竿學

習效益，鼓勵其他機關提供創新服務。

(六) 應用電子宣傳媒介，豐富數位學習內涵

本處 103 年共發行臺北 e 大鮮活電子報 12 期，平均每期發行 119,530 份。內容係以深入淺出的方式與會員分享健康、旅遊、理財、語言應用、生活法律等觀念，另於文字專欄輔以多媒體影音，藉文字與動態影片交互呈現，使電子報內容更加生動活潑。

三、深耕臺北 e 大、優化數位學習環境

(一) 「臺北 e 大」營運現況

1. 「臺北 e 大」數位學習網截至 103 年度 12 月底止，累計瀏覽人次達 9,800 萬人次，會員人數超過 488,212 人（其中市府員工為 64,601 人，非市府員工為 423,611 人）；課程部份共分為語言、資訊、公務、管理、人文等五大系列，103 年 1-12 月共開辦 1,436 認證班期，認證人次為 1,712,089 人次，認證時數為 4,002,900 小時。

103 年度 1-12 月數位學習班期統計表

班期類別	認證班期	認證人次	認證時數
總計	1,436	1,712,089	4,002,900
人文	495	730,236	1,314,182
公務	352	525,720	1,399,496
資訊	260	154,150	447,474
管理	210	211,257	475,465
語言	105	83,508	357,964

職訓 (103年9月新增)	14	7,218	8,319
------------------	----	-------	-------

2. 臺北 e 大學習論壇分設「公務一把罩」、「樂活新主張」、「語言快樂學」、「資訊最前線」及「管理一點通」等社群討論版。自 96 年 12 月至 103 年 12 月底，論壇主題總數累計達 63,596 篇，文章總數為 160,409 篇，流量統計為 9,542,762 人次。

3. 優良事蹟

(1) 榮獲數位學習品質服務中心頒發數位學習營運服務 AAA 級品質認證、數位教材「跨域協調非難事」AAA 級品質認證。

(2) 榮獲本府 103 年度資訊業務執行情形評核為特優。

4. 針對會員實施「年度滿意度調查」，瞭解線上課程成效。回收問卷調查結果顯示，受測者對於臺北 e 大整體經營管理表示滿意以上者占 89.15%；對 e 大課程內容表示滿意以上者占 89.67%；對願意推薦親友或同事選修 e 大課程的會員有 84.65%，顯示整體經營績效獲得學員高度肯定。

(二) 多元推展數位學習

除自行開發課程外，並積極與其他單位合作，開發線上課程。103 年度合作對象包括本府衛生局、社會局、公園處、研考會、政風處、天文館、稅捐處、自來水事業處、財政部臺北國稅局等機關，共開發 32 門數位教材，課程明細詳如合作清單。

103年度臺北e大與局處合作清單

合作局處	教材名稱
衛生局	103年糖尿病共同照護網－醫事人員繼續教育訓練課程(1)(2)(3)(4)、都治關懷員之個案分析(1)(2)、不遵從個案之分析及因應策略、社會邊緣個案之分析及因應策略、結核病的診斷治療與副作用
社會局	性別與人權、拒絕與狼共舞－談性騷擾防制、從媒體討論性侵害照顧好貼心、家人好安心－照顧技巧篇、銀髮族居家照護照顧好貼心、家人好安心－照顧機構篇
公園處	大立菊培育與繁殖、多肉植物繁殖與栽培、觀葉植物繁殖與栽培、樹木移植(技術篇)、樹木修剪(技術篇)、履約管理及施工品質
天文館	哇！宇宙怎麼有那麼大、阿塔卡馬沙漠上的天文臺－ALMA、網路公民的力量－如何在網路世界參與天文研究
研考會	機關年度施政計畫績效評核與管理
政風處	圖利與便民
自來水事業處	臺北自來水事業處客訴處理與水費電子帳單推廣經驗分享會
稅捐處	地方稅網路申報
財政部 臺北國稅局	營利事業免稅所得相關成本費用損失分攤辦法、營利事業結算申報應注意事項、教育、文化、公益、慈善機關或團體所得稅申報、證券交易稅條例介紹

(三) 辦理學習推廣活動

為推廣數位學習，提升臺北 e 大會員參與度，利用多元管道辦理學習推廣活動。下半年辦理如下推廣活動：

活動方式	辦理情形
線上閱讀學習推廣	為推廣數位學習，每月辦理「雲端學習『有一套』」線上學習推廣活動，7-12月分別以「幸福點燈」、「防災應變」、「管理藝術」、「親密愛人」、「健康養生」、「完美人生」為主題，每月推薦8-10門課程，鼓勵民眾踴躍選讀課程，善用數位學習管道持續自主學習，平均每月參與人數多達2,100人次。
	與萬芳高中合作辦理「閱讀on line，e同熱血愛」暑期生命教育學習活動，鼓勵青少年們利用假期，於線上閱讀生命感人故事及抒發心得感想，以深耕生命教育。
學習論壇心得分享	推出「e起分享•焦點互動」鼓勵會員踴躍於學習論壇發表學習心得及生活體驗，期望藉由活潑多元的學習推廣活動，推廣數位學習風潮。
實體演講學習活動	與文山社區大學合作，邀請生態達人陳德鴻老師以「都會公園的生態願景」為主題，木柵公園為例，為大家解說生態公園的建立與發展，讓現場與會者了解維護野生動植物棲息空間的重要性與方法。
駐攤行銷推廣活動	於資訊月臺北市政府主題館「創新臺北城 悠遊好幸福」上設攤行銷，現場讓民眾體驗線上課程，以吸引更多市民加入數位學習的行列。

(四) 局處合作共推數位學習，提升人力資源水平

1. 統合同仁學習需求，開設客製化的套裝課程，如初任公務人員、政府採購法、環境教育、法制知能等套裝系列課程。
2. 善用本處人力培訓及數位學習的經驗，輔助公園處將核心業務職能予以外顯化、數位化，藉此建立其核心業務、技能數位知識庫。
3. 與本府衛生局合作開發「臺北市糖尿病共同照護網」相關專業課程，醫護人員得不受時空限制，隨時隨地上網學習。

(五) 強化平臺功能，打造優質數位學習環境

1. 持續開發各項系統功能，如開發學習認證時數上傳至環境教育終身學習網、全國教師在職進修資訊網設定功能、開發客服系統友善介面、完成無障礙網頁開發並獲得行政院國家發展委員會所屬政府網站營運交流平臺 A+ 認證、強化 e-PA 市政管理學院系統功能等。
2. 整合臺北 e 大與「職能 e 學院」數位學習網，拓展課程類型與內涵，提供會員豐富的數位學習資源。
3. 以客製化學習專區及量身訂作的合作方案模式，與非營利組織或公部門合作推動數位學習，於臺北 e 大網站進行員工教育訓練，目前已有肯愛社會服務協會、永耕社會福利基金會及臺灣警察專科學校等組織申請合作。

(六) 善用社會資源，創新合作模式

1. 為落實生命教育，與法鼓山文教基金會合作，將原本高額製作之優質影片或節目，經授權後製為一系

列「讓生命亮起來」線上課程，置於臺北 e 大數位學習網供民眾學習。

2. 考量遊戲式學習為當前數位學習新趨勢，與致理技術學院合作，將臺北 e 大豐富的課程資源結合學生之創意及技術，透過競賽方式獎勵機制，開發具實驗性質的遊戲式教材，提供給學員全新、多元、活潑的學習體驗。

四、分享訓練資源、打造藝文環境

(一) 開放場地外借，增加市庫收入

為提升場地使用率，增加市庫收入，除預留年度訓練班期所需使用之場地外，開放排課空檔及例假日檔期，提供機關、學校、團體付費使用。103 年度下半年共辦理場地外借 14 場次，收入 9,287,930 元。

(二) 辦理個展活動，提升人文素養

為增進市府同仁文化涵養，設置藝文走廊，定期舉辦展覽，提供喜愛創作者展現藝術才華之平臺；103 年度下半年計展出：絹布油畫、攝影及現代刺繡等主題內容，冀使學員藝術氣息得受薰陶，進而帶動市府藝文風氣。

參、104 年度上半年重要工作計畫

一、辦理首長暨高階文官領航營

為提昇本府簡任級以上高階文官防災、戰略布局及管理專業素養，本處與消防局合作，籌辦「首長暨專門委員以上層級災害防救業務研習班」及「災害防救業務主管暨承辦人員研習班」，並籌辦「創新·躍進·新臺北」首長領

航營及高階文官領航營。

二、開辦重大政策相關班期

- (一) 連結市長理念，與相關局處合作開辦新班期，包括「資料探勘的介紹與應用研習班」(大數據/研考會)、「行動裝置與通訊軟體的資安新挑戰研習班」(含Line使用規範/資訊局)、「廉能法紀研習班」(含行政透明/政風處)等。
- (二) 為配合落實重大政策推動及落實新市長的施政理念及願景，本處業於3月初函送各局處進行104年度訓練班期的新增或調整班期需求調查。

三、精進推動科長級主管才能評鑑模式作業

本處規劃評鑑中心法評測工具與現有科長級主管培力班課程設計結合，經103年12月之試行作業，已逐步建立本府科長級主管才能評鑑模式雛型。未來除賡續開辦科長級主管人員培力班，並將加強評鑑員儲備培訓、發展配套機制及建立標準化作業流程。

四、開放圖書資源，與民眾共享

與臺北市立圖書館戰略合作，整合本處圖書室與市立圖書訂閱系統，對外開放附近鄰里及市民使用，提昇空間使用率並活化圖書資源。

五、推動田園城市數位化教育訓練

配合田園城市計畫推動，將相關栽培技術、有機教育等主題製作成數位課程，提供有興趣參與打造田園城市的民眾學習，共同努力讓臺北市成為綠色健康城市。

六、與社區大學策略聯盟，共推智慧學習

與各社區大學合作，翻轉傳統教室教學模式，共同發展優質數位課程，提供聰明學習的便利管道，滿足民眾終身學習的需求。

七、完善訓練資源管理平臺功能

持續開發優質數位學習教材，強化線上學習功能，完善實體、線上及混成班期之訓練資源管理平臺，除提昇整體訓練成效，並讓市民享有方便、快速、隨時隨地上網學習的最佳終身學習管道。

八、精進數位學習服務品質

規劃開發符合多元載具的平臺功能、優質行動學習課程及有效紀錄分析學習行為資料之相關程式，以精進數位學習服務品質。

九、應用數位學習協助局處知識傳承

配合本府各單位導入數位學習及建立核心業務知識庫的需求，輔助各單位將核心業務職能予以外顯化、數位化，藉此建立其核心業務、技能數位知識庫。

肆、結語

傳統的訓練，講求的是量的成果；而現代的訓練，不但要求訓練量的提高，更要求訓練效果的提昇。訓練質量俱重且優，實為本處培訓市府優質公務人力的方針，亦期藉此達成「全國頂尖人資機構、市政品質研發中心」之願景。

以上報告為本處 103 年度下半年業務回顧與 104 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！