

# 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 8 月  
臺北市議會第 12 屆第 2 次定期大會

# 臺北市政府公務人員訓練處

## 104 年度上半年工作報告

### 目錄

壹、前言.....	1
貳、104 年度上半年施政成果 .....	2
一、發展多元課程、增進培訓效益 .....	2
二、精進研習品質、創新訓練作為 .....	2
三、深耕臺北 e 大、建置優質數位學習環境.....	4
四、與臺北市立圖書館戰略合作，活化本處圖書資源.....	9
參、104 年度下半年重要工作計畫 .....	10
一、掌握市政脈動，規劃 105 年度訓練計畫.....	10
二、籌辦 104 年度雙北「公共政策與城市治理論壇」.....	10
三、精進推動科長級主管才能評鑑模式作業.....	11
四、增進訓練研發能力，拓展國際知名度.....	11
五、宿舍空間活化 .....	11
六、規劃「3D 列印. 虛擬實現」實施計畫 .....	11
七、落實田園城市 e 化課程方案 .....	12
八、持續推動運用臺北 e 大推動市民數位學習.....	12
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 2 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 104 年度上半年施政成果，併同 104 年度下半年重要工作計畫，擇要報告如后：

## 貳、104 年度上半年施政成果

### 一、發展多元課程、增進培訓效益

因應市政發展脈絡，本處年度訓練計畫實體課程分行政、發展二大系列，行政系列班期包括重大政策、專業職能班期，發展系列包括組織管理、服務行銷、法制廉能、資訊應用、性別平權、自我發展及環境教育類班期，104 年上半年計辦理實體班期 477 期，合計 22,158 人次(詳如統計表)。

104 年度 1-6 月實體班期統計表

類別	期數	人次
總計	477	22,158
行政系列合計	279	14,982
重大優先政策班期	55	2,430
專業知能班期	224	12,552
發展系列合計	198	7,176
組織管理班期	27	1,166
服務行銷班期	9	224
法制廉能班期	36	1,587
資訊應用班期	35	1,014
性別平權班期	27	1,265
自我發展班期	38	1,006
環境教育班期	26	914

### 二、精進研習品質、創新訓練作為

#### (一) 辦理首長暨高階文官研習

##### 1. 專業議題研習

為使本府簡任級以上高階文官更瞭解災害防救業務

運作及災害事故危機處理，本處與消防局合辦四期「首長暨專門委員以上層級災害防救業務研習班」。

## 2. 管理議題研習

為啟動新政新思維，加速市政創新，本處除辦理「維新·躍進·新臺北」首長領航營一期及高階文官領航營三期外，並自第二季起每季結合市政會議安排專題講座，邀請學者專家講授有關市政經營、領導管理等議題，提供局處首長及高階長官觀念經驗交流平臺，期能持續活化市政團隊執行力並精進市政卓越發展。

## (二) 開辦重大政策班期

### 1. 新增或調整需求調查

為協助落實新市長的施政理念及願景，本處於3月初發函相關局處進行104年度重大政策訓練班期的新增或調整需求調查。

### 2. 新開辦之重大政策班期

104年度上半年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」及「年度施政計畫績效評核教育訓練工作坊」(大數據、TWOS分析及策略地圖/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)、「參與式預算培訓班」(民政局)等。

## (三) 完備管理階層訓練體系

為藉精實管理知能，厚植市政經營人力，本處除持續開辦「基層主管人員研習班」、「中階管理才能精進班」、

「女性菁英培育班」及「科長級主管人員培力班」外，考量簡任人員位居各局處決策及政策規劃關鍵要職，強化其核心能力實屬當前要務，本處於 104 年首創「簡任文官班」，規劃全球視野、戰略思維、城市治理、管理知能、領導統御、人權法制等課程系列模組，使市府管理階層訓練體系更臻完備，並為促進雙北高階文官共學交流，提供 3 位名額邀請新北市簡任文官一起參訓。

#### **(四) 應用電子宣傳媒介，豐富數位學習內涵**

1-6 月共發行臺北 e 大鮮活電子報 6 期，平均每期發行 126,620 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，藉文字與動態影片之交互呈現，使電子報內容更加生動活潑。

### **三、深耕臺北 e 大、建置優質數位學習環境**

#### **(一) 運用臺北 e 大推動市民數位學習**

配合本府優先推動政策－智慧城市，辦理運用「臺北 e 大」推動市民數位學習，期能提供高品質之數位學習服務，將市民的學習需求以數位化方式推動，滿足市民快速、便捷的學習需求。執行情形如下：

##### **1. 臺北 e 大執行現況**

- (1) 掌握最新學習趨勢議題，「臺北 e 大」數位學習網持續開發與市民生活相關之優質數位課程，提供語言、資訊、公務、管理、人文、職訓等 6 大類超過千門數

位課程。

(2)截至 104 年度 6 月底止，累計瀏覽人次超過 1 億 236 萬餘人次，會員人數達 517,278 人（其中市府員工為 69,086 人，非市府員工為 448,192 人），104 年上半年共開辦 1,305 認證班期，認證人次為 841,420 人次，認證時數為 2,247,943 小時。

104 年度 1-6 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	1,305	841,420	2,247,853
人文	420	381,383	782,424
公務	266	198,325	571,095
資訊	257	102,753	349,512
管理	232	100,794	227,284
語言	106	55,543	314,839
職訓 (103 年 9 月新增)	24	2,622	2,699

(3)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 104 年 6 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。

## 2. 多元學習推廣活動

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，辦理線上學習推廣活動，定期推薦主題性套裝課程鼓勵會員善用數位學習管道持續自主學習，提高臺

北 e 大品牌知名度。

104 年度 1-6 月多元學習推廣活動彙整表

活動方式	辦理情形
線上閱讀學習推廣	為推廣數位學習，自 3 月起每月辦理「e 見鍾情月月讀」線上學習推廣活動，3-6 月分別以「春暖三月開學趣」、「暮春四月天倫樂」、「入夏五月理財寶」、「豔夏六月習衛教」為主題，推出主題性套裝課程，鼓勵民眾踴躍選讀課程，善用數位學習管道持續自主學習，參與人數已多達 2 萬人次。
學習論壇心得分享	推出「愛上學習•e 起分享」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	為推動本府田園城市政策及提升市民健康，與松山社區大學合作，邀請臺灣大學建築與城鄉研究所所長張聖琳教授以「全球農學風-自己的飯碗自己顧」為題，分享「家庭菜園」新觀念。

## (二) 推動田園城市 e 化課程方案

配合本府田園城市計畫推動，規劃「e 化課程方案」，將相關栽培技術、有機教育等主題製成數位課程，共同努力讓臺北市成為綠色健康城市。目前正錄製如葉菜類、根菜類、果菜類等植物栽培技術課程。

## (三) 運用數位課程提升訓練成效

### 1. 與局處單位策略聯盟，開發數位課程

除自行開發課程外，並積極與其他單位合作，開發線上課程。104 年度合作對象包括本府衛生局、消防局、民政局、產發局、教育局、研考會、公園處、天文館、稅捐處、自來水事業處等機關，預計開發 47 門數位教材，課程合作明細如下：

104 年度局處合作開發線上課程彙整表

合作局處	數量	教材名稱
衛生局	3	104 年度手術及麻醉事故與醫療爭議
		災難心理衛生安心服務課程
		警消人員護送就醫教育訓練
消防局	5	頭部、顏面、胸部及腹部創傷病人處置
		臺北市政府緊急救護技術員到院前緊急救護作業程序-通用程序篇
		臺北市政府緊急救護技術員到院前緊急救護作業程序-創傷程序篇
		防護衣穿脫
		救護車平安御守
民政局	4	審議民主與參與預算
		參與式預算的國際實踐經驗
		參與式預算與地方財政
		參與式預算的各項實務操作程序
公園處	11	有機病蟲害綜合防治
		農園噴灌實務與技巧
		高空樹木修剪作業安全課程-高空作業規定
		高空樹木修剪作業安全課程-墜落防止
		魚菜共生農業工廠
		認識蔬菜分類及繁殖技巧
		農園果樹栽培與運用
		大立菊繼續課程

合作局處	數量	教材名稱
		樹木修剪基礎知識
		樹木修剪技術
		樹木修剪設備教學
教育局	11	電器修復
		植物園生態巡禮--與植物為鄰
		精采客家語文
		認識臺灣走透透
		中醫養生學-疾病防治保健
		一次搞定文山區古蹟群
		住宅設計與工程實務
		在故事與綠意的轉角-發現南港新體驗
		在地節氣青草-自然養生
		內湖生態學
		中醫養生學-疾病防治保健
松山社大	1	全球農學風-自己的飯碗自己顧
捷運公司	1	物料管理溫故訓練
產業發展局	3	葉菜類植栽
		根菜類植栽
		果菜類植栽
天文館	1	在轉角遇到 Astronomy -日常生活裡的天文
研考會	1	常用管理手法概述及市府策略地圖說明
圖書館	1	如何在生活中落實性別平等、性別與資源講座
資訊局	1	資訊安全
稅捐處	1	臺北市房屋稅變革
財政部 臺北國稅局	3	網路交易營業稅稅籍登記及申報實務
		多角貿易營業稅申報實務
		不動產買賣節稅申報

## 2. 統合公務訓練需求，規劃套裝課程

規劃如初任人員、政府採購法、環境教育、性別主流、行政中立、法制知能、原住民等重要政策相關套裝系列課程，便利公務同仁選讀，順利達成數位學習時數規定及政策規定訓練內容的要求。

### 3. 開設客製化學習專區，分享學習資源

與機關分享「臺北 e 大」豐沛的學習資源，依其需求規劃客製化雲端學習服務專區，搭配套裝系列化課程，有效提升機關團體學習綜效。

#### (四) 強化平台功能，提升服務效能

汰換老舊作業系統及應用程式版本，進行版本更新及升級作業，以提高運作效率及資訊安全等級。另針對合作機關團體訓練需求，提升數位學習專區功能，包括查詢學員之報名、學習進度、通過認證等資料，並產製管理報表。

## 四、與臺北市立圖書館戰略合作，活化本處圖書資源

與臺北市立圖書館合作，引進其館藏系統、編目規範、使用規則、辦理借閱證、館際調撥等服務，與民眾共享本處圖書資源。

## 參、104 年度下半年重要工作計畫

### 一、掌握市政脈動，規劃 105 年度訓練計畫

實體班期方面，配合市府施政方針及市政發展主軸，主動掌握、發現機關業務問題及其訓練需求，將局處所需納入 105 年度訓練規劃，並召開各類課程諮商會議及訓練計畫協調會議等，期能縝密規劃訓練班期，培育優質市政人才，強化市政競爭力。

數位學習方面，將研擬 105 年度臺北 e 大數位學習實施計畫。內容包含局處合作方式、數位課程製作、學習論壇經營、數位人才培育、平臺功能精進、學習管道開發及市民數位學習活動推廣等。

### 二、籌辦 104 年度雙北「公共政策與城市治理論壇」

為因應市民對高品質市政服務的期待，加速市政推動，提升城市競爭力，本處自 100 年度起，每年擇定當前重大公共政策與城市治理議題，安排市府局處提供案例，分享公共治理經驗，並邀請學者專家及北北基桃地方政府管理階層人員共同參與研討。今年為增進大臺北生活圈跨區域合作，本處首度與新北市合作辦理 104 年度「雙北公共政策與城市治理論壇」，業於 7 月召開「研商公共政策與城市治理論壇合作事宜會議」，決議以社會照顧為議題方向，並預定於 10 月辦理論壇活動。

### 三、精進推動科長級主管才能評鑑模式作業

規劃將評鑑中心法(Assessment Center)評測工具與現有科長級主管培力班課程設計結合，逐步建立本府科長級主管才能評鑑模式雛型。104年度下半年除賡續結合才能評鑑手法開辦科長級主管人員培力班外，並將發展學習地圖以強化發展性評鑑(DAC)配套機制、辦理「評鑑員培訓工作坊」以加強培訓儲備評鑑員等，為此專案進一步奠定未來發展的基礎。

### 四、增進訓練研發能力，拓展國際知名度

派員參加國際培訓總會(International Federation of Training and Development Organizations, 簡稱 IFTDO)於8月24日至29日於馬來西亞舉辦第44屆年會，年會主題為「The Performance Pipeline: Beyond HR」，汲取人力資源發展最新趨勢及訓練新知，精進訓練班期及專案規劃，提升訓練品質與成效。

### 五、宿舍空間活化

規劃分期開放A、D區宿舍為本府單身員工宿舍使用，並負責維護管理，以提升場地使用率。

### 六、規劃「3D列印. 虛擬實現」實施計畫

以3D列印為研習主題，透過研習與研討會方式，邀請

專業講座以深入淺出的方式，介紹 3D 列印的概念、設計、軟體、設備以及目前國內外應用，並設計簡易的操作體驗及實物的展示，提供本府同仁思考其未來應用於公務部門之可行性。

## **七、落實田園城市 e 化課程方案**

配合田園城市計畫推動，與本府產發局、公園處合作推動 e 化課程方案，持續將田園城市概念、農作知識、栽種技術等友善農耕課程數位化，提供民眾增進農業知識的多元學習管道。

## **八、持續推動運用臺北 e 大推動市民數位學習**

透過年度滿意度問卷調查、經營實務座談會等方式，了解民眾學習需求，或與局處策略聯盟，開發與市民生活相關之數位課程，協助提升本府為民服務業務之施政效能。

此外，賡續進行數位學習平臺功能增修，強化平台服務效能及系統穩定性，並提升可同時上線人數。另規劃開發符合多元載具的平臺與行動學習課程，民眾可利用手機或平板，隨時隨地上網學習，滿足即時學習的需求。

## 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。本處懷抱「培訓優質公務人力、提升公共服務品質」及「全國頂尖培訓機構、市政人才育成中心」之願景與使命，追求訓練質量俱重、內容切合實務需要，以達成「地方治理人力資源發展與整合」的目標。

以上報告為本處 104 年度上半年業務回顧與 104 年度下半年工作展望，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！