

臺北市政府公務人員訓練處 工作報告

報告人：代理處長 曲兆祥

中華民國 105 年 10 月
臺北市議會第 12 屆第 4 次定期大會

臺北市政府公務人員訓練處

105 年度上半年工作報告

目錄

壹、前言	1
貳、精進人資培力	2
一、105 年度上半年施政成果	2
(一) 發展多元培訓課程.....	2
(二) 開辦重大政策班期.....	3
(三) 精進高階管理人才培訓.....	3
二、105 年度下半年重要工作計畫.....	4
(一) 規劃 106 年度訓練計畫.....	4
(二) 逐步推動管理職能評鑑.....	4
(三) 強化委任人員核心職能.....	5
參、提升學習效能	6
一、105 年度上半年施政成果	6
(一) 推動專業職能訓練.....	6
(二) 辦理創意提案競賽成果分享會.....	6
(三) 強化學習評量機制.....	6
(四) 調整學員滿意度問卷設計.....	7
二、105 年度下半年重要工作計畫.....	7
(一) 持續發展混成學習模式.....	7
(二) 舉辦「品質創新、市政優化」管理訓練成果發表會 ..	7
(三) 辦理服務品質獎分享觀摩會.....	8

肆、發展數位學習	9
一、105 年度上半年施政成果	9
(一) 臺北 e 大數位學習網營運現況.....	9
(二) 辦理學習推廣活動.....	10
(三) 協助局處導入數位學習，提升人力資源水平.....	10
(四) 強化顧客服務相關平台功能.....	11
二、105 年度上半年重要工作計畫.....	12
(一) 完善訓練資源管理平臺功能.....	12
(二) 精進數位學習品質.....	12
伍、強化策略聯盟	13
一、105 年上半年施政成果	13
(一) 賡續開辦環教及認證班期.....	13
(二) 善用內外部資源，豐富數位學習內涵.....	13
(三) 互享學習資源，促進學習內容多元化.....	14
二、105 年下半年重要工作計畫.....	15
(一) 以策略聯盟模式推動環境教育.....	15
(二) 與新北市政府合辦公共政策論壇.....	15
(三) 與外部單位策略聯盟開發符合民眾需求之數位課程 .	15
(四) 持續與公部門數位學習網資源互享.....	16
陸、優化行政管理	17
一、105 年度上半年施政成果	17
(一) 安排長期管理班期學員留宿.....	17
二、105 年度下半年重要工作計畫.....	17
(一) 賡續推動班期行政滿意度全面線上填答.....	17
(二) 賡續推動宿舍空間活化.....	17
柒、結語	18

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 4 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。

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		專業、品質、創新、績效	
【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	

本次工作報告將以本處策略地圖為架構，將 105 年度上半年施政成果，併同 105 年度下半年重要工作計畫，擇要報告如后：

貳、精進人資培力

一、105 年度上半年施政成果

(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、語言學習、環境教育及大師開講類班期，105 年上半年計辦理實體班期 576 期，合計 2 萬 5,686 結訓人次(詳如統計表)。

105 年度 1-6 月實體班期統計表

類別	期數	人次
總計	576	25,686
行政系列合計	364	17,150
重大優先政策班期	63	3,044
專業知能班期	301	14,106
發展系列合計	212	8,536
組織管理班期	32	1,608
服務行銷班期	12	352
法制廉能班期	36	1,797
資訊應用班期	34	922
性別平權班期	30	1,362
自我發展班期	15	643
語言學習班期	21	353
環境教育班期	13	461
大師開講班期	19	1,038

(二) 開辦重大政策班期

為連結落實市長施政理念及願景，105 年度上半年與相關局處合作開辦班期，包括「平衡計分卡、策略地圖與績效管理研習班」及「策略地圖教育訓練工作坊」(研考會)、「災害搶救實務研習班」(消防局)、「參與式預算初階教育推廣課程研習班」(民政局)、「智慧生態社區研習班」(地政局)、「社區健康評估研習班」(衛生局)、「國際綜合型運動賽會經營與管理研習班」(體育局)等。

(三) 精進高階管理人才培訓

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人員災害防救業務研習班」。

2. 管理議題研習

(1) 辦理「創新·躍進·新臺北」首長領航營

藉由意見交流平臺，增進局處橫向連繫，集思廣益，凝聚共識，打造臺北市具品牌、魅力、國際化特色之全球城市典範面貌。

(2) 市政會議專題講座

為啟動新政新思維，加速市政創新，每月結合市政會議安排專題講座，邀請學者專家就市政經營、領導管理或科技時趨等議題進行演講，提供府級長官、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。

3. 第 2 屆簡任文官班

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，本處續於 105 年開辦第 2 屆「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，並提供 3 位名額邀請新北市簡任文官參訓，促進雙北高階文官共學交流。

二、105 年度下半年重要工作計畫

(一) 規劃 106 年度訓練計畫

配合市府施政方針及市政發展主軸，將局處所需納入 106 年度訓練規劃，並召開訓練計畫協調會議，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。

(二) 逐步推動管理職能評鑑

本處自行規劃導入評鑑中心法(AC)之評測工具例如籃中演練、無領導人團體討論及角色扮演等，與原有科長級主管課程設計結合，以逐步建立本府科長級主管才能評鑑模式雛型。鑑於高階人才之管理能力強度對市政策略發展與經營績效有重大深遠影響，105 年下半年先開辦 2 期科長級主管人員育成班，研習對象為各機關薦任 8 職等以上具潛力儲備為 9 職等主管之人員，以強化培育市政高階經營人

才，進而達成人才訓用結合之功效。

（三）強化委任人員核心職能

本處於 105 年度開辦「委任人員核心職能培力班」，研習對象為本府各機關任委任第 3 至 5 職等職務滿三年以上之公務人員，課程內容緊扣行政院訂頒委任公務人員核心能力學習地圖，以增進委任人員行政管理、公務法規職能及自我發展理念，期能持續提升本府行政執行效能與服務品質。為力求課程設計具縝密性及彰顯學習效果，經召開課程諮詢會議由相關專家學者指導與提供建議，將該班期規劃內涵調整精進以切符實際需求。

參、提升學習效能

一、105 年度上半年施政成果

(一) 推動專業職能訓練

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，以即時性配合規劃開辦含施政主軸(府層級優先推動項目)及各類專業職能班期，全面性配合推動市政專業職能訓練，強化市府同仁核心專業職能，並有效落實府級策略地圖目標。上半年已辦理公民參與、災害防救、田園城市、國際運動賽會、智慧生態、社區獨居老人、文化資產、長期照護等專業職能班期共計 63 期，3,044 結訓人次。

(二) 辦理創意提案競賽成果分享會

辦理 104 年度「創意提案競賽成果分享會」，安排創意提案競賽獲獎之提案機關進行經驗分享，以擴散其績效與作法，激發更多機關及同仁積極發揮創意，落實創新便民服務、行政流程改造及開源節流效能，以增進為民服務品質。

(三) 強化學習評量機制

為發展多元教學方式，提升學習成效，依據年度班期具考核評量機制運作情形，研擬「學員學習評量表」供具考核性質之班期講座進行教學效果評量，以有效提升教學技法(如心得分享、案例研討、意見交流、測驗、書面報告、成果發表、實作演練等)多元運用及強化學員學習之成效。

(四) 調整學員滿意度問卷設計

為瞭解班期課程之實施成效，自 105 年度起，將學員滿意度調查改採 5 分法計算，藉由學員問卷調查，針對「講座評估」、「課程教材」、「整體評價」等進行授課品質評估，以了解課程實施成效；評估結果皆為本處後續調整師資、課程安排及訓練措施之參據。

二、105 年度下半年重要工作計畫

(一) 持續發展混成學習模式

為能符應新世代學習工具運用，將線上學習(基本學理及概念)、實體課程(案例及實務探討)與網站資源做有效結合，期以交互運用，發展多元學習模式。目前混成學習班期計有：「委任人員核心職能培力班」、「基層主管人員研習班」、「中階管理才能精進班」、「臺北市政府初任人員研習班」、「服務禮儀研習班」及「中高階女性主管領導管理班」等，未來將逐步擴展混成學習模式，精進多元學習之效果。

(二) 舉辦「品質創新、市政優化」管理訓練成果發表會

除安排學者專家結合城市治理時趨進行精闢管理新知論述，以利學員汲取管理新知，並由長期管理班期學員學以致用發表分享管理實務績優案例，激發學習動能，有效提昇管理工作效能。

(三) 辦理服務品質獎分享觀摩會

規劃辦理 105 年度「服務品質獎獲獎經驗分享觀摩會」，安排得獎單位分享提升服務品質歷程與經驗，以擴大標竿學習成效，帶動其他機關精進服務品質，強化市政整體效能。

肆、發展數位學習

一、105 年度上半年施政成果

(一) 臺北 e 大數位學習網營運現況

臺北 e 大數位學習網持續開發優質數位課程，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。截至 105 年度 6 月底止，累計瀏覽人次達 1 億 3,191 萬 3,086 人次，會員人數 59 萬 6,773 人（其中市府員工為 7 萬 812 人，非市府員工為 52 萬 5,961 人）。105 年 1-6 月共開辦 1,323 認證班期，認證人次為 91 萬 8,856 人次，認證時數為 217 萬 1,911 小時。

105 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	1,323	918,856	2,171,911
人文	492	370,613	700,222
公務	284	363,876	869,353
資訊	216	49,991	158,373
管理	206	76,923	165,908
語言	91	47,295	267,186
職訓	34	10,158	10,869

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 105 年 6 月底，論壇主題總數累計達 6 萬 7,202 篇，文章總數為 17 萬 5,822 篇，流量統計為 1,054 萬 1,395 人次。

(二) 辦理學習推廣活動

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 大會員參與度。105 年上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「臺北 e 大」課程，讓會員善用數位學習管道持續自主學習，自 3 月起每月辦理「聰明學習 e 把單」線上學習推廣，3-6 月已辦理「食在安心田園樂」、「瞬息萬變瘋資訊」、「精打細算稅務通」、「熟悉業務服務」4 場線上學習推廣活動。
社群學習推廣	4 月 12 日正式成立「臺北 e 大·樂在學習」Facebook 粉絲專頁，作為數位學習服務的延伸管道，讓會員可於粉絲專頁中，即時獲知「臺北 e 大」學習活動訊息及文章。目前已有超過 1,700 位粉絲為粉絲專頁按讚。
學習論壇心得分享	為鼓勵學員踴躍於學習論壇分享學習心得，於 5 月辦理「e 起分享樂學習」學習推廣活動，以創造相互討論與學習之氛圍。
實體演講學習活動	為推動本府田園城市及食安政策，與松山社區大學合辦「餐桌上的綠色幸福」免費講座，邀請主婦聯盟環境保護基金會賴曉芬秘書長，從「綠食育」的觀點出發，帶領民眾一同培養環保、永續的飲食習慣。
捷運公益燈箱	5-6 月於捷運忠孝新生站公益燈箱廣告刊登「臺北 e 大」數位學習相關訊息。

(三) 協助局處導入數位學習，提升人力資源水平

以客製化學習專區及量身訂做的合作方案模式，協助局處導入數位學習進行員工教育訓練。目前已有地政局、消防

局、土地開發總隊、萬華區戶政事務所、市場處、臺北大眾捷運股份有限公司、臺北世界大學運動會執委會等單位申請使用。

此外，並統合同仁學習需求，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，滿足本府同仁數位學習的需求。

(四) 強化顧客服務相關平台功能

建置「顧客服務系統」、「問題回報及處理追蹤系統」平台功能，用以有效追蹤管理學習者對平台使用情形的反映意見。

此外，配合公部門數位學習資源整合之目標，建置「臺北 e 大」與「公務人員終身學習入口網」單一簽入機制，讓同仁快速便利瀏覽兩個網站，輕鬆掌握自己的學習紀錄。

二、105 年度上半年重要工作計畫

(一) 完善訓練資源管理平臺功能

1. 持續開發實體、線上及行動學習之訓練資源管理平臺，提升整體平台功能，讓學習者享有友善、方便、快速、隨時隨地上網學習的最佳終身學習管道。
2. 因應 106 年度推動混成學習，整合及精簡實體訓練與數位學習行政流程，積極開發混成學習功能系統，以提升學習成效。

(二) 精進數位學習品質

持續開發府層級優先推動施政項目所需數位課程，並掌握最新學習趨勢議題、透過年度滿意度問卷調查、經營實務學者專家、學員代表諮詢會議等方式，了解民眾學習經驗及課程需求，納入課程開發方向。

伍、強化策略聯盟

一、105 年上半年施政成果

(一) 賡續開辦環教及認證班期

除陸續開辦「環境教育人員訓練班(125 小時)」及「環境教育人員核心課程研習班(30 小時)」等認證班期，並持續發展跨局處合作模式及結合外部資源，合作辦理水資源保護、自然生態保育、文化保存、災害防救等課程。上半年開辦相關班期計 20 期，741 結訓人次。

(二) 善用內外部資源，豐富數位學習內涵

1. 與局處合作開發數位教材

與本府教育局、資訊局、體育局、消防局、產業發展局、研考會等機關合作開發府層級策略地圖、局處專業職能及與為民服務相關之數位學習課程，共計開發 25 門數位課程。

105 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
教育局	8	團體動力心理學-如何運用在成人教育的班級經營
		融入式教學未完待續的美麗旅程
		城市養蜂體驗
		室內植物輕鬆栽
		臺灣特殊地景賞析-石話實說
		創造者對基隆河的雕琢-河口到源頭走一趟
		本土雜糧復耕進行曲
		居家變花園

合作局處	數量	教材名稱
體育局	3	國際性運動賽事之經營與管理
		2017 世界大學運動會籌辦實務(含 Q&A)
		2015 光州世大運觀摩與心得分享
產業發展局	2	瓜豆果菜容器栽培技術
		辛香類蔬菜容器栽培技術
勞動局	2	何謂職場性騷擾
		雇主如何建立職場性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法
社會局	2	志願服務的內涵
		自我了解與自我肯定
消防局	2	呼吸困難病人處置
		大量傷病患事件應變
衛生局	1	毒品防制
資訊局	1	認識資料開放(open data)
研考會	3	建構策略核心組織-以臺北市政府衛生局及臺北市政府為例
		公文處理概述
		公文處理時效管制作業
大地工程處	1	氣象與防災

2. 與外部單位合作開發數位教材

- (1)因應本處負責宣傳 2017 世大運柔道運動項目，與中華民國柔道總會合作開發柔道入門及如何觀看比賽等相關課程，提供民眾相關柔道基礎知識。
- (2)與臺北國稅局合作開發各式稅務數位課程，藉由將與民眾相關之稅務知能與規範予以數位化，並置於「臺北 e 大」數位學習網供民眾學習，達到稅務宣導之效用。

(三) 互享學習資源，促進學習內容多元化

為分享並充實「臺北 e 大」數位學習資源，以「臺北 e

大」現有數位教材與其他公部門所經營之數位學習網，如 e 等公務園、e 學中心、港都 e 學苑等相互交換課程，提供學員多元學習選擇。

二、105 年下半年重要工作計畫

(一) 以策略聯盟模式推動環境教育

持續結合中央、市府及環保團體豐富的環教資源，適時安排各類實地觀察、體驗等多元課程，並藉由與環保署北區環境教育區域中心的合作模式，增進本處環境教育推廣之能量，如下半年規劃辦理「環境教育人員增能工作坊」，結合外部環教資源，以作為本府環境教育人員增能及延展認證之重要班期。

(二) 與新北市政府合辦公共政策論壇

於 104 年首度與新北市政府合辦「營造長青樂齡環境」雙北公共政策與城市治理論壇，開創良好大臺北雙城合作交流契機。下半年將賡續辦理，由新北市政府主辦，論壇主題方向暫訂為「環保生態」，除雙北外並邀請桃園市、基隆市管理階層人員共同參加，藉由政策研討與實務交流，汲取優質市政服務經驗，強化政策規劃及執行能力，全面提升北臺生活圈之施政績效。

(三) 與外部單位策略聯盟開發符合民眾需求之數位課程

除自行開發課程外，持續與其他為民服務單位策略聯盟，

開發符合民眾生活及學習需求有關之數位課程，協助提升本府為民服務業務之施政效能。

(四) 持續與公部門數位學習網資源互享

為擴充數位學習課程廣度，持續與公務人力發展中心、地方行政研習中心、高雄市政府公務人力發展中心等其他公部門數位學習網交換課程資源共享，提供民眾更豐富多元課程內容，並節省課程製作成本。

陸、優化行政管理

一、105 年度上半年施政成果

(一) 安排長期管理班期學員留宿

105 年度起安排簡任文官班、科長級主管人員育成班、中階管理才能精進班、基層主管人員研習班等長期管理班期學員留宿本處宿舍之做法，營造團隊氛圍，活絡學員情誼，促進學習效果，並活化本處宿舍空間之使用。

二、105 年度下半年重要工作計畫

(一) 賡續推動班期行政滿意度全面線上填答

為落實本府紙張節約政策，本處實體訓練班期除已實施課程講義電子化，由學員於課前下載外，105 年起更已於資訊應用班期採用學員滿意度調查之電子化（線上）填答。本處刻正進行全面電子化填答相關軟硬體配套措施之調整，預計 105 年度下半年試辦，106 年上半年正式實施。

(二) 賡續推動宿舍空間活化

有關 A、D 區宿舍作為本府職務宿舍使用案，已於 6 月 29 日順利發包，刻正由得標廠商依施工進度作業中，預計 10 月底前開放市府同仁申請入住。

柒、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「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 105 年度上半年業務回顧與 105 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！