

# 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 106 年 10 月  
臺北市議會第 12 屆第 6 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、106 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.....	2
(三) 精進核心管理人才培訓.....	2
二、106 年度下半年重要工作計畫.....	4
(一) 預籌 107 年度訓練計畫.....	4
(二) 精進高階管理人才培訓.....	4
參、提升學習效能.....	5
一、106 年度上半年施政成果.....	5
(一) 推動專業職能訓練.....	5
(二) 強化延伸學習成效.....	5
(三) 擴展混成學習模式.....	5
(四) 實施電子問卷.....	6
二、106 年度下半年重要工作計畫.....	6
(一) 精進電子問卷功能.....	6
(二) 授課教材閱讀便利.....	6
肆、發展數位學習.....	7

一、106 年度上半年施政成果.....	7
(一) 臺北 e 大數位學習網營運現況.....	7
(二) 辦理學習推廣活動.....	7
(三) 協助局處導入數位學習，提升人力資源水平.....	8
(四) 應用數位學習推動世大運相關業務.....	8
(五) 強化顧客服務相關平台功能.....	9
二、106 年度下半年重要工作計畫.....	9
(一) 完善訓練資源管理平臺功能.....	9
(二) 精進數位學習品質.....	9
伍、強化策略聯盟.....	10
一、106 年上半年施政成果.....	10
(一) 賡續開辦環教及認證班期.....	10
(三) 善用內外部資源，豐富數位學習內涵.....	10
(四) 互享學習資源，促進學習內容多元化.....	12
二、106 年下半年重要工作計畫.....	13
(一) 以策略聯盟模式推動環境教育.....	13
(二) 與新北市合辦「雙北公共政策與城市治理論壇」... ..	13
(三) 與外部單位策略聯盟開發符合民眾需求之數位課程.....	13
(四) 持續與公部門數位學習網資源互享.....	13
陸、優化行政管理.....	15
一、106 年度上半年施政成果.....	15
(一) 推動宿舍空間活化.....	15
二、106 年度下半年重要工作計畫.....	15
(一) 持續辦理宿舍空間管理事宜.....	15
柒、結語.....	16

# 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 6 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

<b>【使命】</b>		<b>【願景】</b>		<b>【核心價值】</b>	
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	
<b>【策略主題】</b>					
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 106 年度上半年施政成果，併同 106 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、106 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，行政系列班期包括施政主軸、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、性別平等、自我發展、語言學習、環境教育及大師開講類班期，106 年上半年計辦理實體班期 573 期，合計 24,108 結訓人次。

#### (二) 開辦重大政策班期

為連結落實市長施政理念及願景，106 年度上半年與相關局處合作開辦班期，包括「關鍵策略績效評核指標(KPI)訂定教育訓練」、「參與式預算初階教育推廣」、「2017 臺北世界大學運動會主營運中心運作管理」、「智慧生態社區」、「精實管理推廣」等課程，期提升執行力，落實市府重大政策。

#### (三) 精進核心管理人才培訓

1. 為落實策略地圖推動市政願景之理念，辦理「首長領航營—105 年度策略地圖執行成果發表會」，並藉由意見交

流平臺，增進局處橫向連繫，集思廣益，凝聚共識，展現市府施政績效能量。

2. 為持續啟發施政新思維，每月結合市政會議安排專題講座，邀請學者專家就多元議題進行演講，提供府級長官、局處首長觀念經驗交流平臺，活化市政團隊執行力及精進市政發展創新。
3. 辦理「基層主管人員班」、「中階管理才能班」及「科長級主管人員育成班」等長期管理班期，冀培訓優質市政管理人才。
4. 開辦第3屆「簡任文官班」，並提供3個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，另邀請市府及新北市績優學員及市府已退休之高階文官參與課程活動，以強化經驗傳承交流成效。
5. 開辦「委任人員核心職能培力班」，研習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技能、公務知能、法制實務知能及自我發展，期能持續提升本府行政執行效能與服務品質。

## 二、106 年度下半年重要工作計畫

### (一) 預籌 107 年度訓練計畫

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，將局處需求納入 107 年度訓練規劃班期，並召開相關課程諮商會議及訓練計畫協調會議等，期縝密規劃各訓練班期，培育優質市政人才。

### (二) 精進高階管理人才培訓

規劃導入評鑑中心法(AC)之評測工具如籃中演練、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，逐步建立本府科長級主管才能評鑑模式雛型。進而為強化培育市政高階經營人才，研議人才訓用結合功效，於年度內進行「科長級主管儲備人才評鑑研究」委託研究案，下半年將確認評測工具內容及未來關鍵人才培育可行方案。



## 參、提升學習效能

### 一、106 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。上半年已辦理配合施政主軸(府層級優先推動項目)班期如公民參與、災害防救、國際運動賽會、校園安全、社區獨居老人服務、精實管理、長期照護等專業職能班期共計 76 期，3,869 結訓人次。

#### (二) 強化延伸學習成效

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，參加人員為本府各機關管理階層人員。透過此活動安排，藉由學者專家精闢管理新知論述、學員學以致用管理實務分享，對於學習動能激發，管理工作效能提昇，管理效益延伸等有實質助益。

#### (三) 擴展混成學習模式

為符應新世代學習工具運用，並發展多元學習模式，擴展班期之混成學習運用，除原有班期如：「委任人員核心職能培力班」、「基層主管人員班」、「中階管理才能班」、「科長

級主管人員育成班」及「臺北市政府初任人員班」等，另增加年度內各系列別班期導入混成學習模式，以增進學習效果之廣度。

#### **(四) 實施電子問卷**

結合電子科技廣泛運用，並配合無紙化推動政府節能減碳措施，106 年訓練班期全面採用課後電子問卷方式(含 QRcode/公用區電腦/公訓處網頁連結等)進行滿意度調查，並設計稽催功能以提升填答率。

## **二、106 年度下半年重要工作計畫**

### **(一) 精進電子問卷功能**

訓練班期全面採用課後電子問卷方式進行滿意度調查，並設計稽催功能以提升填答率，另為強化學習回饋意見即時填答之便利性與確實性，將設計問卷填答具暫存功能及可分次調查長期班期。

### **(二) 授課教材閱讀便利**

配合無紙化推動政府節能減碳措施，學員可至學習專區自行下載研習教材外，將規劃結合手機及平板等載具，研習學員可隨時瀏覽閱讀教材，增進學習效果。

## 肆、發展數位學習

### 一、106 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 大類數位課程。截至 106 年 6 月累計瀏覽人次達 2 億 1,000 萬人次，會員人數 67 萬人。106 年度 1-6 月共計 1,511 認證班期，認證人次為 99 萬 8,667 人次，認證時數為 241 萬 8,227 小時。

106 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	1,551	998,667	2,418,227
人文	493	267,745	500,341
公務	331	472,533	1,117,630
資訊	249	62,331	182,378
管理	244	128,368	233,199
語言	149	57,980	374,508
職訓	45	9,710	10,171

#### (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。106 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「認識世大運有 e 套」、「田園城市農家樂」、「你會理財財理你」、「美麗臺北逍遙遊」、4 場線上學習推廣活動。

活動方式	辦理情形
學習社群學習心得分享	為推廣「臺北 e 大」及 2017 世大運賽事，於「臺北 e 大樂在學習」粉絲頁刊載相關訊息外，並於 6 月辦理「好友 e 大讚出來」學習推廣活動，鼓勵民眾踴躍於參與相關活動並分享心得。目前已有 6,000 位粉絲為粉絲專頁按讚。
捷運公益燈箱	6 月 1 日至 6 月 30 日於捷運景美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。目前有地政局、消防局、警察局、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，亦統合同仁學習需求，開設客製化的套裝課程，如「公務人員 10 小時課程」專區，政府採購法、環境教育、性別教育、原住民、志工等套裝系列課程，滿足本府同仁數位學習的需求。

### (四) 應用數位學習推動世大運相關業務

因應本處負責宣傳 2017 世大運柔道運動項目，於「臺北 e 大」數位學習網推出「柔道我最行」主題課程，包括柔道入門、柔道技術動作講解、柔道技術運用及如何觀看比賽等相關課程，提供民眾相關柔道基礎知識。

另與 2017 世大運志工中心合作，應用「臺北 e 大」志

工基礎訓練課程，提供志工線上學習，協助世大運大量志工即時培訓的需求。

#### **(五) 強化顧客服務相關平台功能**

整合及精簡實體訓練與數位學習行政流程，於 106 年上線功能有電子收據、混成學習功能、電子化問卷及問卷填答追蹤通知系統功能，以提升訓練評估的行政效率。

## **二、106 年度下半年重要工作計畫**

#### **(一) 完善訓練資源管理平臺功能**

持續開發訓練資源管理平臺功能，如開發課程暨教材管理系統、電子簽到系統更新及強化實體訓練功能等，以提升整體培訓平台功能，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。

#### **(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等方式，了解民眾學習需求，納入課程開發方向。

## 伍、強化策略聯盟

### 一、106 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 30 小時核心課程研習班」及「環境教育人員增能工作坊」等認證班期，並持續發展跨局處合作模式及結合外部資源，積極與市府各局處、大專院校及民間環教機構與場所合作辦理水資源保護、自然保育、文化保存、氣候變遷、環境及資源管理、公害防治、災害防救及社區參與等課程，上半年本處開辦相關班期 23 期，706 結訓人次。

#### (三) 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

與本府衛生局、社會局、產業發展局、教育局、民政局、消防局、客委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 35 門數位課程。

106 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	8	性傳染病及愛滋病與我有關嗎?
		有毒癮者就愛滋是嗎?
		愛滋病的認識與防護
		成癮症狀的表現
		愛滋病及梅毒篩檢教戰守則
		如何讓毒癮者找回專注力

合作局處	數量	教材名稱
		認識愷他命
		認識毒品咖啡包（新興混合式毒品）
社會局	2	臺北市學前兒童發展篩檢表之認識與運用【0至3歲】
		臺北市學前兒童發展篩檢表之認識與運用【3歲至6歲】
產業發展局	4	做好社區溝通-社區整合與提案
		在城市把菜種好-種菜的眉眉角角
		蔬果飲食原則營養師教您破除網路迷思
		臺北市生態特性與建構田園
動保處	5	寵物行為糾正
		狗狗互動管理
		如何與狗狗快樂玩玩具
		安排狗狗戶外活動
		快樂狗兒的身心健康教養法
民政局	2	食品安全與食品添加物的關係
		參與式預算的基本理念
地政局	2	智慧城市應用實例與現況發展
		生態城市營造實例與現況發展
消防局	2	心血管急症
		意識不清病人處置
教育局	1	全民國防
市立圖書館	1	北市圖電子書大觀園
天文館	2	望遠鏡發展史
		NASA 地球任務—從太空看地球
資訊局	2	本府各年度編列資訊概算訓練
		資料科學初探
研考會	1	服務品質觀摩會
客委會	2	客家音樂研習班
		客家語言與文化研習班
公園處	1	城市綠藝成果發表研討會

## 2. 異業合作推動人力培訓業務

- (1) 透過資訊科技發達及數位課程製作的精緻化，「臺北 e 大」數位課程有效應用於各局處輔助教育訓練或業務推展上。如本府消防局應用急救護系列數位課程於救護員的教育訓練中；毒品危害防制中心則應用毒品防制系列數位課程進行毒品防制的宣導業務。
- (2) 與本府公園處合作開辦本市「樹木修剪技術教育訓練」混成學習，讓完成線上課程並通過實體測試之本府同仁與民眾，發給本府樹木修剪技術合格證書。

### (四) 互享學習資源，促進學習內容多元化

1. 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。
2. 為有效運用及發揮教學資源，推廣社會教育及宣傳優良數位教材，推動學習資源整合、共用、共享，持續與國立空中大學合作，由「臺北 e 大」數位學習網提供「國立空中大學媒體教材專區」，該校提供空大數位教材、MOOCs 課程、其他專案教材等，利用網站及行動載具等管道進行展示及學習。



## 二、106 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、體驗等多元課程，並積極拓展外部環教資源，建立策略聯盟夥伴合作關係，另為延續本處環境教育推廣能量，除進行環教機構認證延展申請作業，另規劃辦理「環境教育人員訓練班(125小時)」認證班期，為市府培育推動環境教育人才。

### (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。本次論壇暫定以「教育文化」為主題，透過相關議題之政策規劃與執行經驗，藉由研討與案例分享交流平台，有助地方政府相互汲取市政服務經驗，為大臺北生活圈發展奠立良好根基。

### (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、106 年度上半年施政成果

#### (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 月陸續開放本府同仁申請入住，截至 106 年 6 月 30 日止，宿舍入住率為 98%，候補人數為 70 位。

### 二、106 年度下半年重要工作計畫

#### (一) 持續辦理宿舍空間管理事宜

依相關規定每年至少各辦理 2 次居住事實之查考作業，定期巡查使用現況，宿舍現住人不符合續住資格時，將即時通知限期遷出。另為提供同仁適宜環境，除持續改善宿舍設施外，並安排專責窗口人員，獲知借用人反應意見後，即時處理並確實改善。

## 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 106 年度上半年業務回顧與 106 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！