

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 4 月
臺北市議會第 12 屆第 5 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、105 年度下半年施政成果	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 年度上半年重要工作計畫.....	3
(一) 預籌 107 年度訓練計畫.....	3
(二) 精進高階管理人才培訓.....	3
(三) 第 3 屆簡任文官班.....	4
(四) 強化委任人員核心職能.....	4
(五) 管理職能評鑑委託研究.....	5
參、提升學習效能	6
一、105 年度下半年施政成果	6
(一) 推動專業職能訓練.....	6
(二) 強化學習評量機制.....	6
(三) 調整學員滿意度問卷設計.....	6
二、106 年度上半年重要工作計畫.....	7
(一) 擴展混成學習模式.....	7
(二) 實施電子問卷	7

肆、發展數位學習	8
一、105 年度下半年施政成果	8
(一) 臺北 e 大數位學習網營運現況.....	8
(二) 辦理學習推廣活動.....	9
(三) 協助局處導入數位學習，提升人力資源水平.....	9
(四) 強化顧客服務相關平台功能.....	10
(五) 榮獲國際培訓機構高度肯定.....	10
二、106 年度上半年重要工作計畫.....	11
(一) 規劃「公務人員 10 小時課程」專區.....	11
(二) 完善訓練資源管理平臺功能.....	11
(三) 精進數位學習品質.....	11
伍、強化策略聯盟	12
一、105 年下半年施政成果	12
(一) 賡續開辦環教及認證班期.....	12
(二) 與新北市合辦「雙北公共政策與城市治理論壇」... ..	12
(三) 善用內外部資源，豐富數位學習內涵.....	12
(四) 互享學習資源，促進學習內容多元化.....	14
二、106 年上半年重要工作計畫.....	15
(一) 以策略聯盟模式推動環境教育.....	15
(二) 與外部單位策略聯盟開發符合民眾需求之數位課程 .	15
(三) 持續與公部門數位學習網資源互享.....	15
陸、優化行政管理	16
一、105 年度下半年施政成果	16
(一) 推動宿舍空間活化.....	16
二、106 年度上半年重要工作計畫.....	16
(一) 持續辦理宿舍空間管理事宜.....	16
柒、結語	17

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 5 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 年度下半年施政成果，併同 106 年度上半年重要工作計畫，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，105 年下半年計辦理實體班期 547 期，合計 21,858 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，105 年度下半年與相關局處合作開辦班期，包括「精實改善專案工作坊」(研考會)、「急救技能訓練研習班」(消防局)、「公民參與局處實務工作坊」(民政局)、「人本永續交通研習班」(交通局)、「衛生稽查實務研習班」(衛生局)、「2016 運動場館經營管理暨運動產業發展國際研討會」(體育局)等

(三) 精進核心管理人才培訓

1. 辦理「科長級主管育成班」、「基層主管人員」、「中階管理才能精進」、「群英活力營」等管理階層班期，精進市

政經營管理才能。

2. 舉辦「市政優化 管理創新」管理訓練成果發表會，藉學者專家精闢管理新知論述、學員學以致用管理實務分享，以激發學習動能，提昇管理工作效能等有實質助益。
3. 配合人事處規劃「菁英領導班」國內研習課程，並安排於市政會議中進行學員專題報告，將出國學習成果分享予本府長官同仁，擴展深化學習效益。
4. 以「評鑑中心法(AC)結合科長培力班」為題，參與 2016 年美國 Brandon Hall Group 卓越人力資源管理競賽 (HCM Excellence Awards)，榮獲人才管理類「最佳能力管理」金牌獎之肯定。

二、106 年度上半年重要工作計畫

(一) 預籌 107 年度訓練計畫

為能縝密規劃 107 年訓練班期，辦理「訓練發展實務研習班」，建立市府訓練規劃執行團隊共識及交流，並充實精進人力資源與培訓相關知能，以有效培育優質市政人才。

(二) 精進高階管理人才培訓

1. 管理議題研習：

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. 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」。

3. 市政會議專題講座：

為持續啟發施政新思維，每月維持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、局處首長及高階長官觀念經驗交流平臺，活化市政團隊執行力及精進市政發展創新。

（三）第 3 屆簡任文官班

開辦第 3 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、人權法制等系列課程，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，並邀請績優學員、新北市結業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。

（四）強化委任人員核心職能

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。

(五) 管理職能評鑑委託研究

本處已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。為有效強化培育市政高階經營人才，進而研議人
才訓用結合功效可行性，於 106 年進行「科長級主管儲備
人才評鑑研究」委託研究案。

參、提升學習效能

一、105 年度下半年施政成果

(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。下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 72 期，3,065 結訓人次。

(二) 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。

(三) 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、106 年度上半年重要工作計畫

(一) 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」、「基層主管人員研習班」、「中階管理才能精進班」、「科長級主管人員育成班」及「臺北市政府初任人員研習班」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。

(二) 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/教室區公用電腦/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。

肆、發展數位學習

一、105 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 年度累計瀏覽人次達 1 億 5,105 萬 487 人次，會員人數 63 萬 540 人。105 年度共開辦 1,606 認證班期，認證人次為 160 萬 1,650 人次，認證時數為 399 萬 2,321 小時。

105 年度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	1,606	1,601,650	3,992,321
人文	571	609,730	1,143,275
公務	350	644,725	1,771,712
資訊	230	91,269	288,961
管理	242	148,497	309,041
語言	168	86,895	457,506
職訓	45	20,534	21,826

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 年底，論壇主題總數累計達 6 萬 8,000 篇，文章總數為 17 萬 8,000 篇，流量統計為 1,070 萬人次。

(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「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，7-11 月已辦理「探索臺北樂出遊」、「關鍵時刻生機現」、「性別『齊』視-他她去 Y」、「修身養性健康活」、「臺北 e 大歡慶 15 週年」5 場線上學習推廣活動。
學習論壇及社群學習心得分享	為鼓勵學員踴躍於學習論壇分享學習心得，於 7 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。另配合「臺北 e 大」Facebook 粉絲專頁的成立，鼓勵學員踴躍參與「臺北 e 大樂在學習」粉絲頁相關活動，目前已有超過 2,600 位粉絲為粉絲專頁按讚。
實體演講學習活動	與松山社區大學合辦「健康情緒把把脈，煩惱憂愁 say goodbye」免費講座，邀請中醫觀人術專家謝無愁老師，從中醫觀點、帶領民眾一同尋找理想的養生之道。
捷運公益燈箱	9-10 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、警察局、土地開發總隊、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) 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，開發完成混成學習功能、電子化問卷 PC 版、行動版，及問卷填答追蹤通知系統功能，以簡化評估的行政作業。

(五) 榮獲國際培訓機構高度肯定

本處以「運用數位學習科技創新公務人力培訓」為題，參與 2016 年美國 Brandon Hall Group 卓越科技競賽 (Excellence Awards in Technology Program)，榮獲學習發展類最佳在職訓練金牌獎，顯見本府運用資訊科技，推動智慧學習之成效，已榮獲國際高度肯定。

二、106 年度上半年重要工作計畫

(一) 規劃「公務人員 10 小時課程」專區

因應行政院人事行政總處將於 106 年度規劃公務人員 10 小時必修課程，本處於「臺北 e 大」數位學習網規劃學習專區包含環境教育課程、性別主流化課程、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等課程，讓公務同仁能快速便利完成學習。

(二) 完善訓練資源管理平臺功能

持續開發實體、線上訓練資源管理平臺功能，如開發課程暨教材管理系統、電子簽到系統更新等，以提升整體平台功能，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。

(三) 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 年下半年施政成果

(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，下半年開辦相關班期 26 期，766 結訓人次。

(二) 與新北市合辦「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。本次論壇以「環保生態」為主題，透過本活動舉辦，從環保議題吸收政策規劃與執行優質經驗及學者專家所提精闢見地，並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) 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
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。

(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，於 2016 年 6 月與國立空中大學簽訂合作備忘錄，由臺北 e 大數位學習網提供「國立空中大學媒體教材專區」，該校提供專區之內容(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 年上半年重要工作計畫

(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，並拓展外部環教資源如內雙溪自然中心等，建立策略聯盟夥伴合作關係，另為強化本處環境教育推廣之能量，上半年規劃辦理「環境教育人員核心課程研習班(30 小時)」延展認證班期。

(二) 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。

(三) 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 月陸續開放本府同仁申請入住，截至 106 年 2 月 28 日止，宿舍入住率為 97%，候補人數為 62 位。

二、106 年度上半年重要工作計畫

(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一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 105 年度下半年業務回顧與 106 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！