

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 4 月
臺北市議會第 12 屆第 3 次定期大會

臺北市政府公務人員訓練處

104 年度下半年工作報告

目錄

壹、前言	1
貳、精進人資培力	2
一、104 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.....	3
(三) 精進高階管理人才培訓.....	3
二、105 年度上半年重要工作計畫.....	4
(一) 規劃 106 年度訓練計畫.....	4
(二) 推動管理職能評鑑.....	4
(三) 強化委任人員核心職能.....	4
參、提升學習效能	5
一、104 年度下半年施政成果	5
(一) 精進實體訓練班期規劃.....	5
(二) 改善學員滿意度問卷設計.....	5
(三) 辦理服務品質獎分享觀摩會.....	5
二、105 年度上半年重要工作計畫.....	6
(一) 推動專業職能訓練.....	6
(二) 發展混成學習	6
(三) 辦理創意提案競賽成果分享會.....	6
肆、發展數位學習	7
一、104 年度下半年施政成果	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.....	8
(三) 協助局處導入數位學習，提升人力資源水平.....	9
(四) 強化平台功能，打造優質數位學習環境.....	9
二、105 年度上半年重要工作計畫.....	10
(一) 完善訓練資源管理平臺功能.....	10
(二) 精進數位學習品質.....	10
伍、強化策略聯盟.....	11
一、104 年度下半年施政成果.....	11
(一) 首度與新北市政府合辦公共政策論壇.....	11
(二) 榮獲環教機構評鑑優異獎.....	11
(三) 善用公私部門資源，豐富數位學習內涵.....	11
(四) 互享學習資源，促進學習內容多元化.....	13
二、105 年度上半年重要工作計畫.....	14
(一) 持續以策略聯盟模式推動環境教育.....	14
(二) 與其他為民服務單位開發符合民眾需求之數位課程.....	14
(三) 持續與其他公部門數位學習網資源互享.....	14
陸、優化行政管理.....	15
一、104 年度下半年施政成果.....	15
(一) 資訊班期行政滿意度線上填答.....	15
(二) 與臺北市立圖書館戰略合作，活化本處圖書資源.....	15
二、105 年度上半年重要工作計畫.....	15
(一) 安排長期管理班期學員留宿.....	15
(二) 廣續推動宿舍空間活化.....	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 3 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 104 年度下半年施政成果，併同 105 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、104 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 年下半年計辦理實體班期 504 期，合計 19,968 結訓人次(詳如統計表)。

104 年度 7-12 月實體班期統計表

類別	期數	人次
總計	504	19,968
行政系列合計	278	12,895
重大優先政策班期	61	2,230
專業知能班期	217	10,665
發展系列合計	226	7,073
組織管理班期	39	1,647
服務行銷班期	6	145
法制廉能班期	34	1,280
資訊應用班期	44	1,086
性別平權班期	26	1,194
自我發展班期	54	1,049
環境教育班期	23	672

(二) 開辦重大政策班期

為落實市長施政理念，104 年度下半年與相關局處合作開辦班期，包括「策略與 KPI 導向預算管理研習班」及「策略地圖暨平衡計分卡研習班」(研考會)、「參與式預算推廣教育初階研習班」(民政局)、「核災應變研習班」(消防局)、「國際城市綠運輸推動成果研習」、「資料開放與巨量資料於交通之效益研習班」(交通局)等。

(三) 精進高階管理人才培訓

1. 辦理市政會議專題講座

為啟動新政新思維，加速市政創新，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。

2. 首創簡任文官班

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 年度上半年重要工作計畫

(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，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 106 年度訓練規劃，除將發函進行局處調查外，另將增加本府同仁需求調查，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) 推動管理職能評鑑

本處規劃將評鑑中心法(AC)評測工具例如籃中演練、無領導人團體討論及角色扮演等，與現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。為強化培育市政高階經營人才，105 年將開辦 2 期科長級主管人員育成班，導入才能評鑑技法，強化市政人才訓用結合作為。

(三) 強化委任人員核心職能

規劃辦理強化委任級基層公務人員之行政處理核心職能培訓課程，並緊扣行政院頒訂公務人員共通及管理核心能力具體項目為基礎之學習地圖，增進委任官等職務人員如行政管理核心職能、公務相關法規及自我發展理念，以提升行政執行效能與服務品質。

研習對象為本府各機關任委任第 3 職等至 5 職等職務滿三年以上之公務人員。105 年全年預計辦理 12 期，調訓人數 420 人。105 年上半年本班期以混成課程方式實施情形

預估如下表：

105 年度 1-6 月委任人員核心職能培力班實施情形預估

班期名稱	合計 期數	合計 人數	實體研習 時數	線上研讀 時數
委任人員核心職能培力班	6	210	39	5

參、提升學習效能

一、104 年度下半年施政成果

(一) 精進實體訓練班期規劃

為強化實體訓練班期規劃品質，召開課程諮商會議，諮詢專家學者意見，並落實訓練諮商會議決議事項。

(二) 改善學員滿意度問卷設計

為瞭解班期課程之實施成效，學員滿意度調查將改採五分法計算，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。

(三) 辦理服務品質獎分享觀摩會

辦理 104 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。

二、105 年度上半年重要工作計畫

(一) 推動專業職能訓練

105 年度上半年將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，即時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，以推動市政專業職能訓練，強化市府同仁核心專業職能，落實府級策略地圖目標。

(二) 發展混成學習

為達精實學習成效，依「市府員工在職進修總檢討專案報告」之建議，自 105 年起，規範本府公務員每人每年至本處參加具考核機制之實體班期或混成課程時數，並建立相關機制以確保學習成效；未來更持續將此類實體課程結合數位學習，發展混成學習，期能提供市府同仁更多元的學習方式，精進培訓綜效。

(三) 辦理創意提案競賽成果分享會

規劃辦理 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。

肆、發展數位學習

一、104 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 大數位學習網截至 104 年度 12 月底止，累計瀏覽人次達 1 億 2,628 萬 4,578 人次，會員人數 568,138 人（其中市府員工為 66,325 人，非市府員工為 501,813 人）；課程部份共分為語言、資訊、公務、管理、人文、職訓等六大系列，104 年 1-12 月共開辦 1,614 認證班期，認證人次為 1,782,219 人次，認證時數為 4,540,851 小時。

104 年度 1-12 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	1,614	1,782,219	4,540,851
人文	479	609,875	1,152,443
公務	412	718,968	1,913,440
資訊	267	154,292	531,672
管理	275	178,028	373,812
語言	144	115,427	563,697
職訓	37	5,629	5,787

臺北 e 大數位學習網以「臺北市政府數位學習營運團隊發展計畫」為題，參與 2015 年美國 Brandon Hall Group 卓越人力資源管理競賽 (HCM Excellence Awards Program)，榮獲人才管理類最佳團隊金牌獎。

臺北 e 大數位學習網針對會員實施「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 92.45%；對 e 大課程內容表示滿意以上者占 92.19%；對願意推薦親友或同事選修 e 大課程的會員有 83.14%，顯示整體經營績效獲得學員高度肯定。

(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。104 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，規劃「e 見鍾情月閱讀」學習推廣實施計畫，自 3 月起每月定期推薦精選主題性套裝課程提供學員選讀，鼓勵會員 e 起來體驗數位學習的快樂。下半年已辦理「酷暑 7 月平安福」、「新秋八月甜蜜蜜」、「桂香九月樂築夢」、「光輝十月研法律」、「拾壹月公門修行藏經閣」等 5 場線上學習推廣活動。
學習論壇心得分享	為鼓勵學員踴躍於論壇推薦優質課程與分享學習心得，於學習論壇辦理「愛上學習 e 齊分享」學習推廣活動。下半年已辦理「管理類」、「公務類」及「職訓類」等推薦課程學員學習心得發表線上活動。
實體演講學習活動	與信義社區大學合作，辦理「從友善開始的農耕」演講活動邀請本府教育局優良社大教師白一心(筆名)老師，與民眾分享自身推廣友善農耕的心得，並傳達正確、友善的農耕理念，共同為環境保護盡份心力。

(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。目前已有交通局、地政局、體育局、停車管理工程處、士林區公所、萬華區戶政事務所、市場處、勞動局、中正區戶政事務所、臺北大眾捷運公司、內湖區戶政事務所等單位申請使用。

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) 強化平台功能，打造優質數位學習環境

汰換臺北 e 大平臺老舊作業系統及應用程式版本，進行版本更新及升級作業，以強化服務效能及系統穩定性，並提高運作效率及資訊安全等級，及提升可同時上線人數。

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. 強化實體、線上、混成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. 規劃開發顧客服務系統及問題回報及處理追蹤系統，提升顧客服務品質與效率，並及時掌握系統問題處理進度。
3. 配合公部門數位學習資源整合之目標，規劃建置「臺北 e 大」與「公務人員終身學習入口網」單一簽入機制，希能讓本府同仁藉由此，汲取更豐富之數位學習資源。

(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、104 年度下半年施政成果

(一) 首度與新北市政府合辦公共政策論壇

本處於 104 年 10 月首度與新北市政府人事處合辦「營造長青樂齡環境」雙北公共政策與城市治理論壇，邀請新北市、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。

本案 105 年度將賡續辦理，輪由新北市政府主辦。

(二) 榮獲環教機構評鑑優異獎

賡續開辦「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)」等環教認證班期，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。

104 年 7-12 月開辦班期共計 40 期，1,254 結訓人次，本處並於 104 年 10 月榮獲行政院環保署環境教育機構評鑑優異獎。

(三) 善用公私部門資源，豐富數位學習內涵

1. 與局處合作開發數位教材

除自行開發課程外與本府衛生局、消防局、民政局、公園處、產業發展局、教育局及研考會等機關合作開發數位學習課程，共計開發 43 門數位課程。

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
		樹木修剪基礎知識
		樹木修剪技術
		樹木修剪設備教學
產業發展局	3	葉菜類植栽
		根菜類植栽
		果菜類植栽
教育局	12	電器修復
		植物園生態巡禮--與植物為鄰

合作局處	數量	教材名稱
		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
		民俗好好看
社區大學	2	全球農學風-自己的飯碗自己顧
		從友善開始的農耕
研考會	1	常用管理手法概述及市府策略地圖說明
資訊局	1	資訊安全
捷運公司	1	物料管理溫故訓練

2. 為落實生命教育，持續與法鼓山文教基金會及點燈文化基金會合作，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 大數位學習網提供民眾選讀，以宣導生命的正向能量。
3. 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

為分享數位學習資源及充實臺北 e 大數位學習教材內涵，以臺北 e 大現有教材與其他單位，如公務人力發展中心、地方行政研習中心等單位經營之數位學習網相互交換課程，提供學員多元學習選擇。

二、105 年度上半年重要工作計畫

(一) 持續以策略聯盟模式推動環境教育

本處業於 103 年 5 月加入環保署北區環境教育區域中心，未來將持續結合中央、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，藉由與環教區域中心的合作，增進本處環境教育推廣之能量。

(二) 與其他為民服務單位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) 持續與其他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、104 年度下半年施政成果

(一) 資訊班期行政滿意度線上填答

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，104 年下半年更已嘗試於資訊應用班期推動學員滿意度調查之電子化（線上）填答，本處並期望可於實體班期全面實施。

(二) 與臺北市立圖書館戰略合作，活化本處圖書資源

為活化本處圖書資源，開放民眾借閱，於 104 年度與市立圖書館合作，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。

二、105 年度上半年重要工作計畫

(一) 安排長期管理班期學員留宿

105 年度本處將透過安排簡任文官班、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) 賡續推動宿舍空間活化

本案規劃分期開放 A、D 區宿舍為本府職務宿舍使用，解決同仁租屋居住困擾，並發揮宿舍空間最大效益。目前已完成設計監造案招標作業，並將於細部設計及招標文件完成後，賡續辦理施工程案之招標及施作。

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 104 年度下半年業務回顧與 105 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！