

# 臺北市政府公務人員訓練處施政報告

專責人員：李紀瑩

職稱：編審

電話：02-29320212 轉 656

E-mail：pstc-ava@mail.taipei.gov.tw

## 重要施政成果

### 壹、110 年度下半年重要施政成果

#### 一、精進人資培力

符應市政發展需求，辦理本府年度訓練計畫，將實體班期分為行政、發展二大系列。行政系列包括策略主題、專業職能等類別；發展系列包括階層核心管理、性平人權法制、人文環境教育、資訊語言應用等類別。110 年 7 月至 12 月辦理實體班期 592 期，合計 2 萬 7,408 人完成訓練。

#### (一) 強化市政團隊能力

##### 1. 增進策略地圖核心職能

配合局處辦班需求，協助推動八大策略主題，辦理相關訓練課程，如「土石流災害防救業務」、「臺北市社會住宅推動與實踐」、「採購履約爭議處理」、「公共工程安全衛生教育」、「社會救助業務工作人員在職訓練」、「中級救護技術員繼續教育」、「衛生稽查實務」及「新聞聯繫實務」等，加強同仁專業能力訓練，貫徹本府施政理念。

##### 2. 完備管理階層訓練

(1) 掌握市政議題及管理變革趨勢，融入管理階層核心培訓，辦理「副首長共識營」1 期、「主秘共識營雲端隨行講堂」1 期、「市政會議專題講座」6 期、「市政會議雲端隨行講堂」2 期、「科長級管理才能發展訓練」1 期、「中階管理才能發展訓練」3 期及「基層主管管理才能發展訓練」6 期，運用多元教學技法，輔以研討、實作演練、回饋互評等方式，強化訓練移轉成效。

(2) 培育本府優質薦任主管或具發展潛力之相關業務人員，增強危機管理、問題分析、溝通協調、績效管理及團隊建立等管理職能，辦理薦任官等主管專題班共 12 期，主題包含：「公民參與」4 期、「危機管理」2 期、「團隊建立」2 期、「e 化服務」2 期及「精實管理」2 期等。

##### 3. 提升精實管理技術

擴大精實專案推動政策應用層面，辦理第 16 至 20 梯次精實改善專案工作坊、第 16 至 18 梯次期中報告及第 16 梯次期末成果發表會，提升同仁精實管理思維與技能。

#### (二) 續推府級政策訓練

##### 1. 落實性平意識

強化本府同仁性平意識，辦理「性別影響評估」、「認識多元性別及同志議題」、「職場性別敏感度與性平知能研習」、「身心障礙者性別平等教育」、「性別分析撰寫實務」、「性別平等議題研習班—國際性別議題」等訓練班期，期能導引各項施政措施融入性別平等觀點。

##### 2. 推動永續環教

響應環保署 110 年推動綠生活理念及作為，用心推動環境教育行動方案與策略，設計

## 重要施政成果

由基礎到進階實體訓練，辦理「環境影響評估」、「環境教育人員核心課程」、「環境教育人員增能工作坊」、「主秘層級以上主管人員氣候治理—淨零排放」及「環境教育議題」等訓練班期，並與環保局合辦「永續發展—自願檢視報告暨 2050 淨零排碳研習班」，深化環教知能，接軌國際永續思潮。

### 3. 推展 e 化政策

- (1) 為將業務 e 化落實於日常工作，辦理如「大數據分析應用」、「LibreOffice 文書處理進階」、「Excel 樞紐分析資料視覺化公務應用」及「雲端工具應用」等班期，提升本府同仁資訊應用技能。
- (2) 為減輕疫情衝擊，擴散學習成效，打破時空隔閡，積極應用資通訊軟體，辦理實體訓練轉型為數位學習、視訊課程，或搭配直播與線上互動工具，擴大學員參與，促使學習不停歇。

### (三) 活絡公共事務交流

#### 1. 搭建平臺接軌國際

- (1) 邀請駐臺外交機構使節參與本處相關活動，如本府英語演講比賽、副首長及主秘共識營，使節們及學員對於辦訓內容、同步翻譯系統表示高度肯定。
- (2) 舉辦臺北市與韓國京畿道「Change & Chance—危急時刻下的疫外轉機」跨國線上交流，中韓語即時翻譯同步分享城市防疫經驗，應用培訓平臺拓展城市外交，擴大雙方公務同仁國際視野，共同激盪後疫情下的數位轉型策略。
- (3) 辦理「國際事務英語人才培育研習班」，設計如行銷臺北、簡報、英語輿情蒐集及外賓接待等相關英語課程，邀請駐臺代表及外交官擔任英語講座，並與本府涉外事務團隊協同合作，安排受訓學員參與國際事務交流或會議等見習課程，以儲備參與國際活動能量、精進國際業務聯繫品質。

#### 2. 促進市政交流發展

- (1) 與新北市政府合辦「雙北公共政策與城市治理論壇」，以「防災一起來！雙北共築韌性城市」的永續環境議題進行專題演講、案例研討；另亦進行直播分享予其他中央暨地方縣市公務機關，擴散城市治理優質經驗。
- (2) 辦理本府「長期管理班期市政座談會」，參訓對象為 110 年階層核心管理班期學員，以「從風險評估管控看當前臺美陸關係」主題進行專題演講，採實體及線上直播方式併行，並透過互動平臺進行線上交流。

## 二、發展數位學習

「臺北 e 大」數位學習網（以下簡稱「臺北 e 大」）積極開發多元數位課程及系統功能，並結合自有或本府等多元行銷管道推廣線上學習，供公務同仁及市民大眾無縫學習。其會員人數穩定成長，截至 110 年年底，累計達 109 萬餘會員。110 年持續提供計 1,626 門數位課程，計有 210 萬餘認證人次、認證時數為 414 萬餘小時。

### (一) 強化訓練成效 協助業務推展

1. 參酌市政發展議題，與消防局、公園處合作開發緊急救護、樹木保護等數位課程，提供本市救護員、路樹修剪人員隨選隨讀，藉由反覆練習增加職能技術的熟練度，以提升市民救活率、維護本市路樹健康及避免修剪人員發生職業災害。

## 重要施政成果

2. 配合本府防疫需要，開發疫情調查人員教育訓練數位課程，迅速培養疫調人力。
3. 應用數位化、行動化科技，完成財產管理研習、資訊安全研習與各機關採購文件智慧協助系統種子人員訓練等 24 門數位課程，降低實體班期群聚風險，使局處業務順利完成。

### (二) 市政服務推廣 市民服務有感

1. 為符合高齡社會所需，開發高齡友善環境營造、樂齡健康吃、與失智者溝通等數位課程。其中，與本府衛生局合作之「樂齡健康吃 享受好食光」微課程，參與國民健康署「2021 全民 GO 健康 健康新意 GO」健康傳播素材徵選，榮獲地方政府衛生局組動畫類金獎榮耀。
2. 與動保處合作開發貓犬學校系列課程，內容包含寵物臨終關懷、危險犬飼養前注意事項及狗狗護食處理等主題，提供市民朋友有關寵物照護及行為訓練等知識，強化飼主素養，落實打造動物友善城市目標。

### (三) 導入數位服務 共享學習資源

1. 開放學習共享資源，導入線上申辦與雲端下載服務，與他機關相互交流數位課程，減少公文傳送及檔案燒錄之行政成本。110 年累計與 45 個機關合作計 474 門課程。其中受託上架計 116 門、主動引進計 27 門、授權提供 331 門，如勞工應援團（本府勞動局）、COVID-19 防疫（衛福部）、雲端發票宣導（財政部）、導護志工（新竹縣政府）、資訊安全（本府資訊局）等課程。
2. 配合 12 個機關學校提供多種不同模式之數位學習服務，如地政局、法務局、警察局、消防局、聯合醫院、醒吾科技大學等，以活用公共學習資源，延伸平臺效益。

## 三、優化服務品質

### (一) 改善培訓業務 e 化作業

精進學員滿意度問卷、優化訓練班期統計報表、介接人事資料庫等功能，強化培訓 e 化服務。

### (二) 建置園區 e 化智慧管理

#### 1. 打造 e 化智慧教室

增進師生教學互動，觸發學員自覺學習，於 E 區 1 樓教室設置智慧觸控螢幕，翻轉傳統教學模式，提升整體學習效益。

#### 2. 建立 e 化管理系統

(1) 利用資通科技，建立環境清潔、門禁及用電安全 e 化巡檢作業系統，提升管理效能。

(2) 強化會議室使用效率，導入 e 化管理系統，以省時節能，降低管理成本。

### (三) 打造安全舒適學習場域

完成大禮堂及教學大樓廁所空間整修，以符合無障礙及性平比例規範；並汰換園區老舊電梯、電話系統、教室音訊設備及冷氣，打造安全舒適的學習場域。

### 貳、111 年度上半年重要工作計畫

#### 一、精進人資培力

因應疫情變化，除將依循本府防疫相關規定辦理實體班期外，也將運用資通訊科技發展數位化模式，持續推動本府在職教育訓練，促使防疫不停學。111 年上半年預計辦理 480 班期。

##### (一) 強化階層管理職能訓練

掌握重要市政議題及管理趨勢，依據階層別設計系統性管理訓練，融入各官等管理人員發展，並以學習者為中心，採互動、研討及實作等多元教學型態，提升本府管理人員重要管理職能。

##### (二) 精進市府重要政策訓練

1. 配合本府精實管理政策之推動，廣續規劃相關班期並辦理成果發表，期能充分展現各局處施政績效，並裨益於市政之梳理。
2. 強化性別平等訓練，規劃有助本府同仁推動性平業務所需知能課程，並蒐羅性平新知融入課程規劃，以符應世界趨勢與市政方針。

##### (三) 規劃國際事務人才培訓

培植本府涉外事務人才，協助推動各項國際事務，與外交部外交及國際事務學院策略合作，規劃國際事務人員培訓講習班期，期能透過多元化課程設計，提升同仁參與國際事務興趣，培養國際溝通能力，提高本市國際化程度。

#### 二、發展數位學習

111 年上半年仍持續積極與局處合作，將重點業務所需知能錄製成數位教材，協助業務順利推動，預計開發 25 門數位課程。同時升級「臺北 e 大」網站功能，提供學員優質數位學習服務。

##### (一) 開發數位課程

###### 1. 市政發展核心課程

聚焦本府策略主題，開發如「營造永續環境—打造田園城市」、「強化社會支持—脆弱家庭服務」、「精進健康安全—認識新興菸品危害」及「精實良善治理—零基預算精實管理」等相關課程。

###### 2. 局處公務職能課程

依局處公務職能需求，開發如類一條鞭財產管理人員研習（財政局）、國小低成就學生心理及提升學習動機輔導訓練（教育局）及個人資料保護法研析（法務局）等課程。

###### 3. 市民終身學習課程

掌握時事資訊、科技新知，規劃多元且生活化的數位課程，開發如天文科學、貓犬學校、生活防災及樂齡養生等相關課程。

##### (二) 升級網站功能

###### 1. 優化選課程機制



## 重要施政成果

方便「臺北 e 大」學員批次選課及查詢過去選課紀錄，開發「口袋課程」功能，節省逐筆報名時間，便利查詢選課紀錄。

### 2. 提升服務量能

調整主機環境，集中主機資源，使同時上線人數服務量能自 3,000 人提升至 5,000 人，全面提升系統效能。

### 3. 強化備援機制

增設多臺資料庫伺服器主機同時運作機制，每日定時進行差異備份，落實資料完整性與即時性，不因單一伺服器故障而造成服務中斷。

## (三) 擴大學習效益

### 1. 辦理重點主題課程推廣活動

規劃辦理「前進 e 大讀好課」學習推廣，每月定期推薦精選主題套裝課程提供學員選讀。上半年預計推出「職場健康真幸福」、「田園生活非夢事」、「宜居城市在臺北」、「有愛無礙情 e 濃」及「數位轉型增功夫」等主題，鼓勵本府同仁與市民終身學習。

### 2. 利用多元媒介管道推廣市政

為讓更多市府同仁及市民瞭解本府重要施政政策，將加強課前多元媒介宣傳，課中多方管道直播，並將後製的數位教材置放於「臺北 e 大」平臺專區，方便選讀。同時透過獎勵活動及社群推播，強力推廣數位課程。

## 三、優化服務品質

### (一) 精進實體班期系統操作

改善現行班期办理流程，如人事報名功能優化、數位證書驗證功能及新增學員下載電子收據等，提增訓練業務行政效能。

### (二) 持續改善園區設施設備

#### 1. 整修餐廳廚房

為改善餐廳廚房職場安全、飲食衛生及節能效益，將持續進行整修，並汰換相關老舊設備。

#### 2. 汰換飲水設備

為維護師生、本處同仁、宿舍人員飲水品質及使用安全，針對使用年限已久之飲水設備進行汰舊換新。

#### 3. 提高安全防護

為建置安全友善的園區空間，辦理排水設施改善、老舊圍牆整修等工程，及更新空調設備，以提高園區安全防護，並符應節能減碳政策。