



成為全國頂尖培訓機構 打造市政人才育成中心



臺北市政府

公務人員訓練處

**110年度 策略地圖及平衡計分卡**

# 公訓處 組織架構

處長

副處長

主任秘書

教務組

訓練計畫  
階層訓練  
學員管理  
環境教育  
性平業務  
志工管理

綜合企劃組

綜合企劃  
數位學習  
圖書管理  
研究考核  
公關行銷  
顧客服務

總務組

行政支援  
環境衛生  
場地租借  
宿舍管理  
檔案文書  
出納庶務

會計室

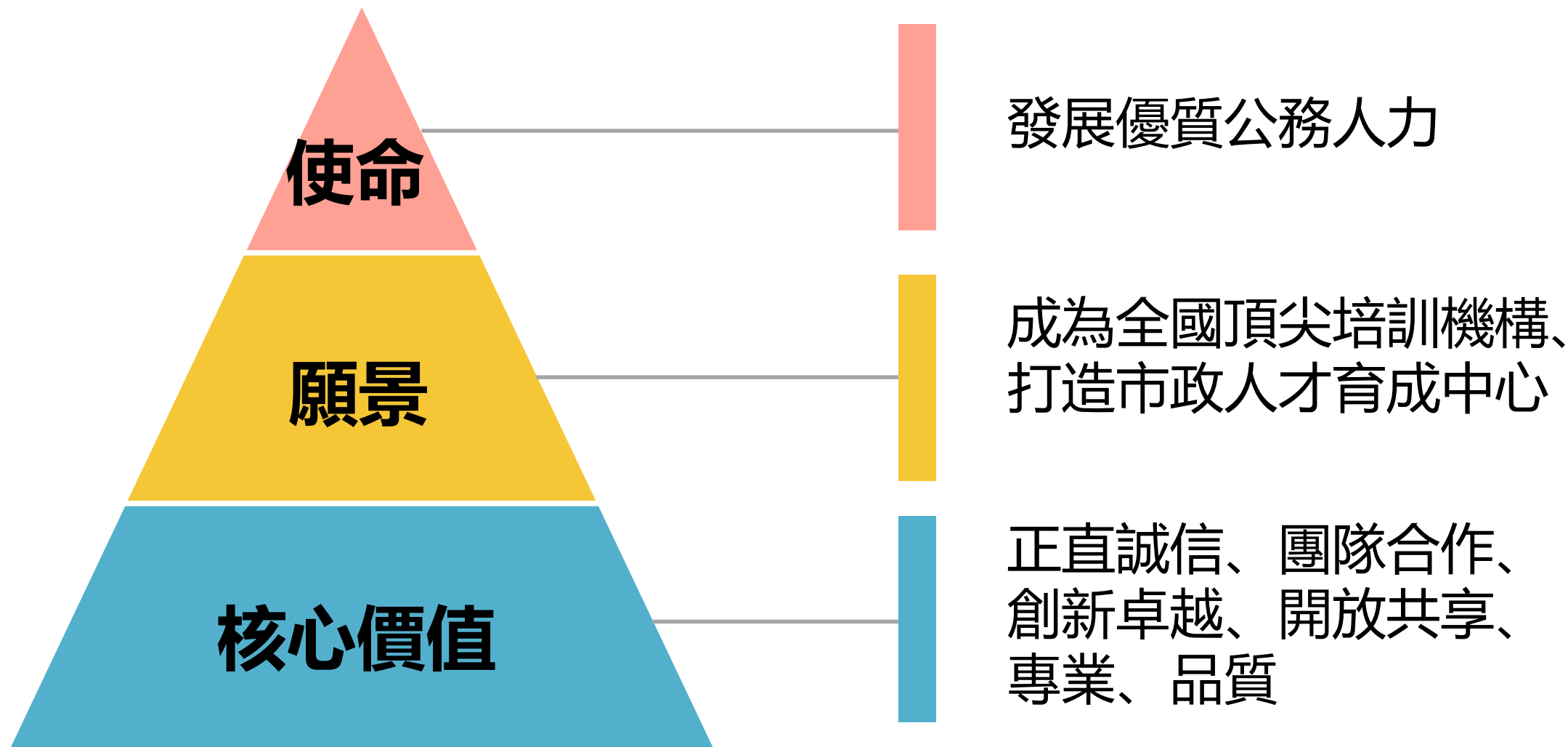
辦理主計  
管理業務

人事機構

辦理人事  
管理業務

兼辦政風

# 公訓處 使命、願景、核心價值



# 臺北市政府 110年度策略地圖

## 使命

為市民服務、替城市創新

## 願景

成為宜居永續城市

## 核心價值

正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享

策略主題

營造  
永續環境  
A

健全 ✓  
都市發展  
B

發展  
文化多元  
C

優化  
產業勞動  
D

強化 ✓  
社會支持  
E

打造  
優質教育  
F

精進 ✓  
健康安全  
G

精實 ✓  
良善治理  
H

顧客

內部流程

學習  
成長

財務

TC1提升滿意的住民、TC2增加快樂的員工、TC3發展協力的企業、TC4促成和諧的府際關係

AC1提升環境品質 AC2建構低碳城市 AC3提升綠色運輸 AC4減少資源耗用	BC1強化水資源運用 BC2實現居住正義 BC3建構智慧生活 BC4加速都市更新	CC1鼓勵參與藝文多元活動 CC2成為亞洲必遊城市 CC3提升休閒旅遊風氣	DC1促進充分就業 DC2穩健產業發展 DC3完善創業服務及投資環境	EC1提升弱勢經濟能力 EC2提升福利服務滿意度 EC3強化新移民社會支持	FC1 提升學生學習成效 FC2 推展運動風氣	GC1促進市民身心健康 GC2營造安全環境	HC1提高公民參與度 HC2強化市民對政策認知度
AP1加強公害防治 AP2建構綠色基礎建設 AP3建設綠色運輸環境 AP4強化治山防洪 AP5打造海綿城市	BP1推動宜居城市 BP2創造臺北新象 BP3打造安全舒適的基礎建設	CP1友善宗教文化 CP2保存文化資產 CP3行銷臺北國際品牌 CP4推動智慧觀光城市	DP1健全商貿環境 DP2打造創業搖籃 DP3發展重點產業 DP4友善勞動環境 DP5建構職場安全體系	EP1 打造友善生養環境 EP2 推動長青樂齡環境 EP3 深化社福力 EP4完善無障礙交通環境 EP5建構社會安全網絡	FP1 提供優質平價近便的學前教育 FP2升級優化中小學教育 FP3提升多元國際學習環境 FP4 建構安全友善的永續校園 FP5打造運動城市	GP1精進疫病防治 GP2社絕毒品危害 GP3強化食品衛生安全 GP4完善醫療長照安寧 GP5強化社會與交通安全機制 GP6優化緊急救護及防災應變機制	HP1擴大開放資料 HP2確保依法行政 HP3推動全面數位化 HP4提升財政自主
AL1培育優秀人力	BL1培育優秀人力	CL1培育優秀人力	DL1培育優秀人力	EL1培育優秀人力	FL1培育優秀人力 FL2提升場館資訊應用效能	GL1培育優秀人力 GL2型塑當責文化	HL1完成政策導向重要訓練
AF1提高預算執行效能	BF1提高預算執行效能	CF1提高預算執行效能	DF1提高預算執行效能	EF1提高預算執行效能	FF1提高預算執行效能 FF2開發市政教育及體育經費來源	GF1提高預算執行效能	HF1致力開闢財源 HF2促進資產有效運用 HF3提高預算執行效能

備註:策略目標(黃底)為公訓處主責項目

# 公訓處 110年度策略地圖

## 使命

發展優質公務人力

## 願景

成為全國頂尖培訓機構  
打造市政人才育成中心

## 核心價值

正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享  
專業、品質

 公訓處

### 精進人資培力 A

### 發展數位學習 B

### 優化服務品質 C

顧客  
C

AC1 提升本府精實管理培訓品質  
AC2 強化局處專業職能

BC1 提升數位學習滿意度  
BC2 提增訓練資源共享

CC1 提升行政服務滿意度

內部流程  
P

AP1 活用創新教學技法  
AP2 優化教學設施設備

BP1 提供完善數位學習服務  
BP2 開發創新數位學習課程

CP1 精進組織業務流程

學習成長  
L

L1 促進組織學習發展能力  
L2 提升專業職能

財務  
F

F1 提高預算執行效能

**3** 項策略主題 → **13** 項策略目標 → **15** 項KPI → **19** 項行動方案

# 公訓處 110年平衡計分卡

## 策略主題：A 精進人資培力

構面	策略目標	關鍵成功因素(KSF)	關鍵績效指標(KPI)	行動計畫
顧客	AC1 提升本府精實管理培訓品質	精進本府同仁精實管理知能	AC1.1 精實管理班期滿意度	AC1.1.1 臺北市政府年度訓練計畫 (學員滿意度) AC1.1.2 臺北市政府精實管理推動小組計畫
	AC2 強化局處專業職能	精進課程內容及辦班服務品質	AC2.1 策略地圖及專業職能班期滿意度	AC2.1.1 臺北市政府年度訓練計畫 (策略主題班期及局處專業職能班期)
內部流程	AP1 活用創新教學技法	活用個案教學提升學習成效	AP1.1 服務普拉斯課程滿意度	AP1.1.1 市政服務普拉斯培訓方案
	AP2 優化教學設施設備	落實執行教學設施設備維護作業	AP2.1 教學設備滿意度	AP2.1.1 教學設備巡檢計畫 AP2.1.2 教學設備故障處理作業規範
			AP2.2 年度教學行政業務e化執行率	AP2.2.1 臺北市政府數位學習平臺維護暨功能擴增案(實體課程系統)



# 公訓處 110年平衡計分卡

## 策略主題：B 發展數位學習

構面	策略目標	關鍵成功因素(KSF)	關鍵績效指標(KPI)	行動計畫
顧客	BC1 提升數位學習滿意度	精進課程內容及平台服務品質	BC1.1 數位課程學習滿意度	BC1.1.1 臺北市政府數位學習平臺維護暨功能擴增案(功能增修維護) BC1.1.2 臺北e大數位教材製作暨學習推廣案(數位學習推廣活動)
	BC2 提增訓練資源共享	跨機關團隊合作、共同精進課程內容	BC2.1 本府數位課程合作單位開發滿意度	BC2.1.1 臺北市政府年度訓練計畫(數位課程)
內部流程	BP1 提供完善數位學習服務	創新數位學習，強化服務體驗	BP1.1 數位學習創新服務完成率	BP1.1.1 臺北市政府數位學習平臺維護暨功能擴增案(臺北e大數位學習系統)
	BP2 提供多元數位學習課程	提供符合同仁和市民需求之數位教材	BP2.1年度5大類(公務、人文、管理、語言、資訊)數位課程新增門數	BP2.1.1 臺北e大數位教材製作暨學習推廣案(數位學習教材製作及購置)

# 公訓處 110年平衡計分卡

## 策略主題：C 優化服務品質

構面	策略目標	關鍵成功因素(KSF)	關鍵績效指標(KPI)	行動計畫
顧客	CC1提升行政服務滿意度	落實行政服務業務相關規範	CC1.1階層核心管理班期講座滿意度	CC1.1.1 階層核心管理訓練實施計畫 (講座滿意度)
			CC1.2用膳及環境滿意度	CC1.2.1提升學員用膳滿意度計畫 CC1.2.2環境清潔及維護管理作業規範
內部流程	CP1精進組織業務流程	培育組織業務改善思維	CP1.1業務研究專案數	CP1.1.1臺北市政府公務人員訓練處微型實務研究計畫



# 公訓處 110年平衡計分卡

## 策略主題：T 學習成長及財務構面共通性目標

構面	策略目標	關鍵成功因素(KSF)	關鍵績效指標(KPI)	行動計畫
學習成長	L1促進組織學習發展能力	組織成員獲取、創造、轉移知識	L1.1創意提案執行率	L1.1.1臺北市政府公務人員訓練處同仁提案制度實施計畫
	L2提升專業職能	同仁如期完成專業知能訓練	L2.1職員專業職能訓練完成率	L2.1.1臺北市政府公務人員訓練處職員專業職能訓練實施計畫
財務	F1提高預算執行效能	如期如質落實執行	F1.1歲出資本支出執行率	F1.1.1臺北市政府所屬各機關資本支出預算執行考核作業要點



臺北市政府

公務人員訓練處

**伴您成長． 與有榮焉**

