

壹、102 年度重要施政成果

一、重視多元培訓，精進工作職能

配合市政發展趨勢，辦理各類訓練班期，102 年辦理重大優先政策、專業知能、組織管理、服務行銷、法制廉能、資訊知能、性別平權、自我發展、環境教育等類別實體班期計 940 期，訓練人數 41,186 人次。

- (一)充實核心專業職能，促進重大政策，辦理重大優先政策課程，包括 1999、老人保護、文創產業、永續交通、核災防護等系列班期。
- (二)傳達施政願景，凝聚管理團隊共識，舉辦局處會首長「創新·突破·有感」領航營，以創新市政服務品質及效能，提昇市民整體幸福感。
- (三)增進核心管理知能，培育優質市政管理人才，辦理「科長級主管人員培力」、「中階管理才能精進」、「基層主管人員」、「女性菁英培育」等班期。
- (四)整合環境教育資源，增進環教推動效益，辦理各類講座、體驗營及訓練證照班等，以提昇同仁環境保護意識與責任。



二、推展「臺北 e 大」，建立優質數位學習環境

(一)臺北 e 大營運成果

1. 截至 102 年 12 月底累計瀏覽人次達 70,909,340 人次，會員人數計 415,376 人；課程部份 102 年 1 至 12 月底共開辦 1,232 認證班期，認證人次達 1,559,098 人次，認證時數計 3,647,767 小時。學習論壇(供學員心得分享與經驗交流)，

主題總數累計達 58,650 篇，文章總數計 149,088 篇，流量統計達 8,645,488 人次。

2. 優良事蹟

- (1)「Hot 剋任務—愛地球關鍵行動」數位教材，通過 approbate 數位教材國際品質認證。
- (2)「保命防跌—做個快樂的不倒翁」數位教材，取得數位學習品質服務中心數位教材品質認證 AA 級。
- (3)獲本府 102 年各局處主題網站(212 個)評鑑「優良網站」。
- (4)榮膺本府 102 年資訊業務執行情形評核「優等」。

(二)廣續開發數位課程，推動全民數位學習

針對培訓及學習需求開發課程，除自行規劃外，也積極與本府局處，如衛生局、消防局、社會局、萬華區公所、大同區公所、稅捐處等合作。另舉辦線上學習推廣活動，鼓勵會員踴躍發表學習心得、分享生活體驗，以活絡數位學習風潮。

三、辦理創意提案會報

為擴大標竿學習效益，本府「101 年度創意提案會報出國標竿學習」於 102 年 9 月參訪新加坡城市建設及陸路交通管理局等績優政府部門，計 13 局處單位、23 位學員參與；參訪學員並於同年 12 月辦理成果發表會，期進一步引領其他機關精進創新服務。



四、支援 102 年全國運動會賽事

配合「102 全國運動會在臺北」，除參加籌備會議外，亦負責督導場地部業務，並協助場地總督導進行場地整備工作；另將於賽事期間，派駐同仁協助各場地總督導，處理突發狀況及橫向聯繫工作，以確保賽事順利進行。

貳、已實施之創新作為

一、與人事處合辦「菁英領導班」

配合人事處選送優秀公務人員出國短期研習計畫，針對 102 年赴英國倫敦政經學院國外研習行程，規劃辦理國內兩週研習課程，協助學員於出國前儲備相關知能，充分發揮標竿學習之效益，並建立跨局處合作模式。於 102 年 9 至 11 月間陸續辦



理研習成果報告評審、成果發表會及檢討會議，蒐集改善建議納入未來精進參考，期透過 PDCA 模式之落實，深化擴大研習效益。

二、發展混成學習模式

精進長期管理班期課程混成學習模式，將中階管理班及基層主管班之重點管理課程(如「政府風險與危機管理」及「品質管理與標竿學習」)，結合臺北 e 大獲得 AA 認證之優質線上課程，並善用「公訓 e-PA 市政管理學苑」線上學習平臺，匯集管理經驗交流精華，及透過 e-PA 電子季報之發行，傳播管理知識，延伸學習成效。

三、舉辦「公共政策與城市治理論壇」

以本府「市政服務年輕化」政策為主軸，進行市政服務結合行動及雲端應用之實務案例發表，期使與會人員了解智慧城市之創新行政作為、本府雲端服務政策規劃及優質經驗分享等。參加對象為北北基桃縣市管理階層公務人員。

四、積極參與國際活動

派員參加 ARTDO（亞洲國際培訓總會）於澳洲墨爾本舉辦之第 40 屆年會，汲取人力資源發展最新趨勢及訓練新知，以精進研發能力，提昇訓練品質與績效。

五、舉辦「公務人員情緒管理學術研討會」

公訓處與淡江大學、考試院及中國行政學會合辦，結合學術研究與市政實務，期強化公務同仁情緒管理及環境應變力。會中除邀請美國丹佛大學學者 Prof Mary Guy 專題演講外，並安排多位學者發表相關專題研究。

六、異業合作，創新數位學習服務

(一) 整合本府各局處重大為民服務政策及數位學習資源，以發揮政策加乘效果，提供市民有感服務，如與產發局合作共推青年創業貸款「創業育成系列」線上套裝課程；與本府衛生局協同開發「臺北市糖尿病共同照護網」專業課程；與萬華區及文山區公所合作辦理「新移民生活成長營」、「新移民電腦研習」。

(二) 與大安社大合作錄製「成功老化」線上課程等數位課程；與本市松山社區大學協力辦理「審美，人」演講活動，並錄製成線上課程，期透過分享體驗，擴展學習效益。



(三) 與本市中崙高中合作辦理「閱讀 on line，e 同熱血愛」生命教育徵文比賽，鼓勵學子閱讀「讓生命亮起來」等線上課程，分享感動心情，讓生命教育於校園內深耕茁壯。

七、推動組織學習 e 化，有效節省員工訓練成本

推出客製化學習專區，與國內公私部門合作，以量身訂做數位學習方案，進行內部教育訓練，節省機關訓練成本，提升使用意願。目前已有遠東科大、國家實驗研究院、元誠國際資產管理、耐德科技、瑞晶電子，及秀傳醫院等 32 家公私部門申請合作。