

# 臺北公務人員訓練中心工作報告

報告人：顧燕翎

報告日期：中華民國九十一年八月一日

(臺北市議會第八屆第八次定期大會)

議長、副議長、各位女士、先生

欣逢貴會第八屆第八次大會開議，燕翎得以報告公訓中心工作概況至感榮幸。

公訓中心的組織任務在於提昇市府人力素質，培育市政建設人才，以提出市民滿意的施政。為達成任務，提昇訓練績效，本中心在教學方式與行政作業等方面不斷改善，期使學習效果深化持久，資源運用靈活創新。自今年起，隨著線上學習技術的成熟與市府同仁資訊知能的普及，在課程方面，本中心朝E化學習伸出觸角，開辦「台北e大」線上學習課程、發行各種電子報，以及推出實體與虛擬整合課程；在行政作業方面，完成線上報名等流程，此外在預算一再緊縮，但訓練需求卻持續成長的壓力下，我們致力於開拓新業務，如代辦訓練業務，以提昇訓練專業與競爭力，部份課程採使用者付費原則，兼收減省成本、提高收入與刺激學習動機之成效。種種轉變，旨在迎接知識經濟型社會、全球化趨勢的挑戰。

九十一年上半年本中心主要工作依全年訓練計畫目標持續推行政管理、品質管理、法制學程、服務行銷、外語、資訊、兩性平權等課程。為因應外在環境之變遷，在教學方法與課程取向上皆試圖突破現有模式，一方面鼓勵學員參與，以成果發表與研討方式，交換專業實務經驗；同時也引進學界、企業界新思維，

充實市府同仁品質意識、績效管理與顧客導向等理念，以提供市民優質的服務。

九十一年上半年重點工作包括：創辦市政品質獎，鼓勵市府各單位參加品質管理競賽，互相觀摩砥礪、提昇品質管理績效；核心訓練採取調訓方式，慎選參訓目標對象；個人成長類課程開放市府員工與市民自費研習，以節省經費支出；開辦「台北e大」遠距教學，將原有之實體課程延伸至網路，使進修更具自主性，並將招生對象擴及市民；辦理加入世貿組織後相關議題專題演講，開拓市府人員國際視野，激發施政創新能力；以專業課程規劃與執行能力，接受府外機關單位委託代訓，拓展業務。綜上改進措施，目的在以低成本創造高績效，至於實際推動情形則分別就開辦精實化研習課程、提供多元化學習管道、提昇專業化培訓能力、發揮現代化管理機能、推動彈性化經營策略、完成台北市女性權益保障辦法等分別報告於後，還請各位議員先進不吝指教，提供寶貴意見，使本中心的訓練業務更符合市民的期許。

## 壹、培訓本府公務人力，開辦精實化研習課程

為提昇專業水準及預應外在環境變遷能力，本中心規劃課程朝向系統化、實用化、專業化、深入化發展，於課程內容中持續注入管理新知與品質意識，以強化市府同仁核心競爭力。九十一年上半年開班情況概述如後。

### 一、有效運用訓練資源，提昇培訓績效

九十一年上半年辦理四二六期課程，調訓一七、二〇九人，較去年同期三四四期訓練課程，調訓一三、二六一人，分別成長百分之二四與卅，執行率皆超過年度計畫百分之六十。(附表一、附圖一)。

## 二、依循市政脈絡，架構管理課程

在高階管理人員訓練方面，推出「市政行銷與口語傳播」課程與實際演練，強化局處會首長行政行銷能力，以爭取民眾對施政的支持。為加強管理階層彈性管理及應變能力，「中階管理能力發展」課程側重綜合規劃、管理協調及創新能力，兼顧理論與實務，以二至三週為一期，實施密集訓練。「基層管理人員班」則以新升任薦任股長為主要對象，集中訓練四週。針對一般行政人員的專題課程包含「成本效益專題班」等各類班期（附表二）。

## 三、深耕品質文化，推廣EQM課程

為落實品質管理活動，提昇市府總體生產力與核心競爭力，我們雙管齊下，一方面針對推動全面品質管理的單位，根據其管理、核心與基層人員之不同業務需求，規劃辦理「策勵營」、「EQM21 品質精進班」、「ISO9000 內部品質稽核」、「ISO9001-2000 年改版」研習班等各類班期；另一方面舉辦「品質精進班訓練成果發表會」，邀請企業界，如統一企業，經驗交流，以及本府局處實作發表，提供觀摩學習機會，發揮訓練轉移效果。期望經由全員參與全面品質管理訓練及活動，落實品質意識，強化市府團隊創新應變能力，預應變革與挑戰（附表三）。

## 四、因應時勢所趨，更新法制課程

因應法律制定與條文修改所需，為各種業務相關人員，分別辦理「行政程序法」、「行政執行法」、「行政救濟法」、「國家賠償法」、「台北市法規自治條例」、「勞工法令」、「政府採購法」、「兩性平權相關法律」等課程，以補充本府同仁執行公務所需法律新知，確保施政適法性（附表四）。

## 五、推動現代兩性觀念，開辦兩性平權課程

為提高市府同仁性別敏感度、消除性別歧視、保障本市婦女權益，我們和管理類班期安排了「友善工作場所」主題課程；對相關工作人員如社工人員、學校輔導老師、護理長、警政人員等，辦理「性騷擾防治系列座談會」、「從網路一夜情談性教育座談會」、「社會工作人員進修研習班」、等相關座談活動；並針對女性同仁與市民，開辦「女性肢體探索工作坊」、「讀書會領導培訓班」、「女性自助旅行DIY」等課程，激發內在覺知能力，深受學員好評（附表六）。

## 貳、鼓勵終身學習發展，提供多元化學習管道

學習不限學門，進修不限公務，除行政管理核心知能課程外，本中心持續開發線上學習課程、多元外語學習管道、休假自費班期等，以培養充實自我、主動學習的習慣。

### 一、辦理台北e大，訓練課程延伸至網路

藉網路快速傳遞、無遠弗屆的功効，本中心將原有之實體課程延伸至虛擬世界，建構豐富、多樣、便利、實務導向的線上學習環境，並開放及市民，只要有心想學習，隨時隨地都可上網，不受時空限制。截至六月底台北e大網站瀏覽人數已逾六三萬，會員數五千二百人以上，已結訓三八班、九一一小時課程，學員一、一四五人（附表八）。另辦理台北e大標誌徵選與網站人氣獎票選活動，並逐步規劃緊扣市政實務，專為公務機構量身製作之網路教案。

### 二、推廣國際化政策，開拓語文研習據點

面對全球化浪潮，外語溝通能力成爲走向世界不可或缺的要素，本中心依照市府同仁外語程度分級進行英、日語文訓練，課

程範圍涵蓋基礎語言表達與市政專題討論，研習地點擴及市府大樓、仁愛醫院、公訓中心、東吳大學城區部，七月起並與銘傳大學進行策略聯盟，增闢北區語文研習據點，研習時間皆利用夜間或假日，包括兩天一夜全程英語教學的週末英語工作坊，以方便學員參與，既不至於佔用工作時間又可提昇訓練成效（附表九）。

### 三、發行「鮮活管理報」，提供鮮活管理新知

鮮活管理報於本中心網站發報，期望利用電子報快速、便利的特性，提供讀者即時、零時差的學習管道，透過管理新知、個案剖析、智慧小品等內容，協助欲管理自我、領導團隊的讀者預應變革，為未來的職場生涯儲備更強的競爭力。

### 四、資源分享市民，提倡休假自費課程

人文素質需從潛移默化中培養，生活壓力需藉身心調劑紓解，為市府同仁全人發展著想，本中心針對人文、健康等主題規劃各類休假自費課程，且將與工作關聯性較低的個人成長班期併入週末休假進修系列課程，提供市府同仁公餘之暇另類選擇，並開放市民參與，兼收活用公共資源與提升全民休閒品質效益。

### 五、延伸訓練內涵發行公訓報導

公訓報導季刊每期均探討不同專題，輔以市政實例及相關研習報導，提供本府同仁另一靜態學習、充實成長的管道，並透過網路發行電子版，使資訊取得更快更方便。今年春季號與夏季號專題分別為「加入 WTO 對政府部門的契機與挑戰」及「喚醒公務員的美感自覺」。

參、拓展教育訓練範疇，提昇專業化培訓能力

### 一、規劃辦理市政品質獎勵活動

全面提昇公共服務品質，強化市政競爭力為本府各單位施政重點，為樹立學習標竿，形塑創新、彈性、高品質之行政文化，本中心參探國家品質獎之評審標準，規劃辦理第一屆提昇市政品質活動競賽，獎勵推行品質管理活動成效優良之機關學校。獎項分為市政品質標竿獎與市政品質精進獎，前者頒予推行全面品質管理具顯著績效之機關學校，本屆共有八個單位報名爭取榮譽，後者頒予推動品質管各單項領域，如：顧客滿意經營、專案管理等，結果市民滿意度或工作效能顯著提昇之單位，品質精進獎參賽個案共計四十一件，目前已完成各項競賽初評作業。

### 二、開創代辦訓練及研討會業務，提昇競爭力

人力資源培訓不僅是辦班集訓而已，本中心積極提昇教育訓練專業，從今年開始，化代訓角色為訓練專業諮詢及規劃顧問，積極拓展業務範疇，承接中山科學研究院系統維護中心、衛生局、捷運局等機關員工教育訓練班期規劃與執行，提昇競爭實力。

### 三、回應顧客需求，提昇服務績效

針對市府同仁、首長進行公訓中心教育訓練服務績效滿意度調查，其結果顯示，機關首長與市府同仁對本中心整體表現包括程序、課程、環境等均高度肯定，然而在開拓國際視野、與學界、企業界經驗交流方面，希望本中心再加強。回應顧客的要求，九十一年上半年本中心舉辦了「政府國際觀與競爭力」、「WTO 下之人才競技」兩場專題演講，並將推出相關課程與研討會，邀請企管業界協助提昇市政績效，開發國際交流與學習活動。

## 肆、落實顧客滿意服務，發揮現代化管理機能

### 一、ISO 導入與持續改善

九十一年度一月份本中心取得標準檢驗局 ISO9001 2000 年版品保證證，藉導入 ISO 制度提高訓練服務品質，強化管理體質，增進工作效率，並於實務上持續控管作業流程改善，召開管理審查會，全面提高服務績效。

### 二、改善工作流程，再造訓練契機

從流程標準化、提昇績效角度研擬各類課程開班人數原則、師資評鑑標準、行政系列班期規劃原則等，並以簡化調訓作業流程、改善局處傳送辦班資料方式等多項改革，縮短作業時間，降低人力成本，企求不斷提昇訓練品質。

### 三、訓練業務資訊化

積極推動訓練業務全面資訊化，完成教務行政管理、局處線上作業、自費班期報名、場地使用管理等系統，教學相關資訊上網建檔傳輸，省除公文往返時間及紙本消耗，簡化行政作業，提高工作績效。

### 四、介紹多元文化，舉辦午間音樂會

舉辦鄉土歌謠、爵士、藍調、民謠、流行、愛爾蘭及東歐節慶曲風之午間音樂會，透過欣賞音樂接觸世界各地風情，並調整學員緊繃心情。

### 五、設立客服中心，提供單一窗口服務

本中心於今年初創設客服中心，由專人即時處理、回覆學員或民眾問題與意見，並收集整理顧客意見與抱怨，回饋業務單位供作業流程改善參考，提昇顧客滿意服務水準。

## 伍、力行開源節流政策，推動彈性化經營策略

### 一、辦理場地外借，增加市庫財源收入

積極辦理場地外借，供其他機構、民間業者利用排課空檔及假日辦理訓練活動，並將原使用率較低之綜合教學大樓四樓租借司法院司法人員研習所長期使用，九十一年上半年場地外借共計七〇場次，二二、二九〇人次，收入達二千二百七十九萬元，較去年同期分別成長三七·二五%、一八七·二四%與五二·六一%（附表十）。

### 二、採行使用者付費，減省訓練成本支出

休假進修班期（包括語文類及一般類課程）及部份台北 e 大班期由學員支付講師費用，使預算經費更集中於核心公務能力之培訓，上半年學費及代訓收入超過三百萬元。以上各項收入總計超過兩千五百萬元，扣去水電、維修、管理等費用，已繳庫一千二百九十八萬餘元，增加市庫收入不無小補（附圖二）。

### 陸、完成台北市女性權益保障辦法

本中心耗時近兩年，協調各局處共同制定「台北市女性權益保障辦法」，開世界各城市以政府之力，主動落實保障婦女權益之先例。近日完成該辦法之英譯，以便更有效地向世界溝通臺北市的施政績效。

### 柒、九十一年下半年工作重點

一、第一屆提昇市政品質獎勵活動發表會暨頒獎。

二、辦理 GMB A 進修活動。

三、辦理心靈管理研討會。

四 規劃並辦理資訊系列課程，包括決策、管理、資訊專業及一般性課程。

五 規劃並辦理外語系列課程與活動，如研習成果發表會、發行英語電子報、工作情境會話光碟與線上課程。

六 行銷代辦訓練、研討會業務。

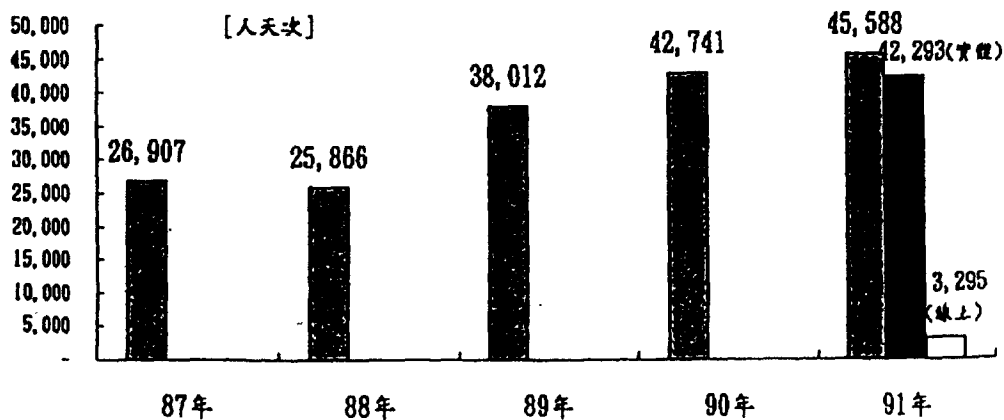
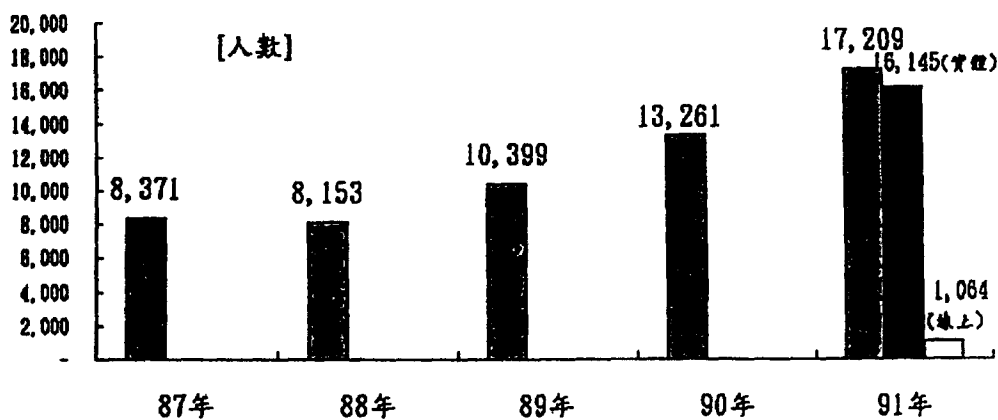
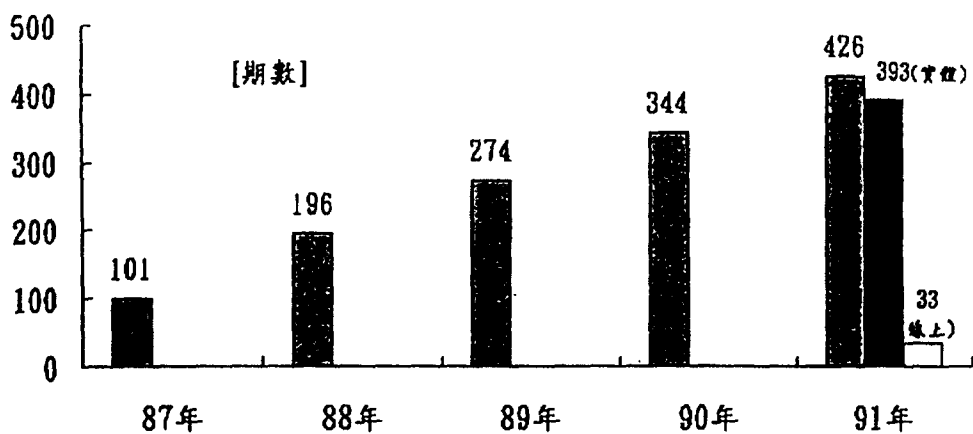
七 推動與大陸學術交流及澳洲市政交流。

附表一、九十一年上半年訓練統計表

訓練類別		期數	人數	人天次
總計		426	17,209	45,585
行政系列		147	7,221	14,151
發展系列		278	9,969	31,409
合計		278	9,969	31,409
管理班期		34	1,493	6,061
服務行銷班期		5	230	397
法律班期		32	2,037	5,842
個人成長班期		10	469	1,060
兩性平等		9	279	773
語文班期				
休假進修—語文班		39	701	4,858

	休假進修—一般班	16	638	2,068
	電腦班期	100	3,058	7,055
	台北e大	33	1,064	111
代訓班期(已結訓)				
與九十年上半年 年同期比較	九十年上半年	344	13,261	42,742
	九十一年上半年	426	17,209	45,585
	成長率	24%	30%	7%

附圖一、八十七年至九十一年上半年訓練成長趨勢圖





附表二、九十一年上半年行政管理班期

參 訓 人 員		班 期 名 稱
決策層		首長管理領導研究會
中階管理（薦任六至七職等主管與八職等非主管）		中階管理才能發展研習班第廿五至廿九期
高階管理		股長級主管人員研習班第四期 股長級主管人員研習班第五期
基層管理（新升任薦任股長）		
人事人員		組織再造員工訓練第一期
一般行政人員		內部講師研習班第一至三期
		成本效益分析專題班第一期
		績效管理研習班第一期
		永續城市實務研習班第一期
		工程管理研習班第一期

附表三、九十一年上半年品質管理班期

參 訓 人 員	班 期 名 稱
已導入 ISO 局處業務承辦人員	ISO9000：2000 年改版研習班第二期
已通 ISO 系列之機關內部稽核人員	ISO9000 內部品質稽核研習班一至三期
欲推動 TOM 之局處核心推展人員	EQM 策勵管第一期
欲推動 TOM 及現階段強調改善活動之局處，業務相關人員 3-6 人組成之學習團隊	品質精進班輔導課程九十年第四期
	EQM21 品質精進班第一期
九十一年已成立品管圈成員	動物園品管圈之觀念與手法研習班第一期
股長級以上主管及研考相關人員	品質精進班第一至三期訓練成果發表會
	談判技巧專題班第一至二期
	心智圖法研習班第一至二期
	志工督導研習班第一期
	志工幹部研習班第一期

附表四、九十一年上半年法律班期

參 訓 人 員	班 期 名 稱
業務有關人員	行政法基礎班第一至四期
	行政程序法專題班第一至三期
	刑法研習班第一期
	民法基礎班第一至三期
	兩性平權相關法律專題班第一期
	國家賠償法實務研習班第一期
	水土保持法專題班第一期
具行政法基礎者並以法制人員優先	行政法進階班第一至二期
具民法基礎者	民法債權編專題班第一至二期
	民法物權編專題班第一至二期
	親屬繼承法專題班第一至二期

附表五、九十一年上半年服務行銷班期

參 訓 人 員	班 期 名 稱
	民事紛爭處理專題班第一期
具行政法、民法基礎者	行政執行法專題班第一期
辦理採購相關業務人員	政府採購法基礎班第一至四期
	政府採購法進階班第一至四期
撰寫新聞稿相關人員	新聞稿寫作專題班
處理電子郵件有關人員	電子郵件管理研習班
承辦內外部顧客抱怨處理業務人員	顧客抱怨處理技巧研習班
各機關負責公關業務人員優先	形象公關專題班
各機關承辦業務需具行銷觀念人員	行政行銷專題班

附表六、九十一年上半年系兩性班期

參 訓 人 員	班 期 名 稱
本府各學校輔導老師	性騷擾防治系列座談會—與輔導老師有約
本府社會局社工員	社會工作人員進修研習班第一、二期
社會局、警察局、教育局業務相關同仁	從網路一夜情談性教育座談會
本府各機關同仁	讀書會領導人培訓班
	父母溝通效能訓練
	哀傷與失落工作坊
本府女性同仁及台北市女性市民	身心靈整合工作坊
	女性肢體探索工作坊
參 訓 人 員	班 期 名 稱
一般人員	電腦概論專題班1~3期
	INTERNET入門班1~8期

附表七、九十一年上半年資訊班期

	<p>WINDOWS 入門班 1-6 期</p> <p>OUTLOOK 實用班 1-11 期</p> <p>FRONTPAGE (HOME PAGE) 製作實務班 1-17 期</p> <p>PHOTOIMPACT 班 1-7 期</p> <p>MS_POWER_POINT 班 1-18 期</p> <p>MS_ACCESS 初階班 1-19 期</p> <p>MS_ACCESS 進階班 1-3 期</p> <p>SPSS 統計應用研習班 1-3 期</p> <p>TCP/IP 理論入門班 1-3 期</p>
<p>資訊人員</p>	<p>資訊系統安全與管理班—基礎篇 1 期</p> <p>網際網路資源應用班 1 期</p>
<p>股長人員 (含資訊人員)</p>	<p>資訊科技與組織再造專題班 1 期</p>

附表八、九十一年上半年台北e大班期

課程類別	課程名稱
資訊	Excel 試算表 (6班)
	Flash 動畫設計第一期
	FrontPage 網頁設計第一期
	ASP 基礎程式設計第一期
	Illustrator 繪圖製作第一期
	Internet 進階應用第一至三期
	Outlook 信件管理第一期
	PowerPoint 第一至二期
	Word 文書處理第一至五期
	資訊課程密集班系列1第一至二期
	資訊課程密集班系列2第一期
	網路行銷與廣告第一至二期
資訊班期小計 26班	

<p>總計</p>	<p>管理</p>				<p>語言</p>				
<p>38班</p>	<p>管理班期小計 3班</p>	<p>改善溝通效能</p>	<p>目標管理</p>	<p>高績效團隊</p>	<p>語言班期小計 9班</p>	<p>英語課程體驗班</p>	<p>英文(A班)九十一年第一至四期</p>	<p>英文(B班)第一至二期</p>	<p>英文(A班)第一至二期</p>



附表九、九十一年上半年英日語班期

參 訓 人 員		班 期 名 稱	
一級機關首長、副首長及二級機關簡任副首長（含參事、參議、技監及顧問）		首長英語班 1 班	
本府所屬同仁		國際社區市政交流研討會	
		假日英語工作坊 12 班	
		夜間英日語班 42 班	
法制人員		法學英文班 2 班	

期 間	場 次	總 金 額 ( 元 )	人 天 次
九十年上半年	51	14,938,679	7,760
九十一年上半年	70	22,797,389	22,290
成長率	37.25%	52.61%	187.24%

附圖二、臺北市政府公務人員訓練中心歲入成長趨勢圖

單位：元

