

臺北市信義區戶政事務所策略地圖

10512版

【使命】

落實戶籍管理，推動簡政便民服務

【願景】

秉持「真誠」、「效率」、「同理心」之服務理念，打造值得信賴的優質戶政

【核心價值】

正確戶籍登記、簡化行政流程、創新友善措施、多元關懷服務

| 策略主題 | 便捷滿意的服務 A | 營造多元幸福氛圍 B | 主動關懷服務 C |
|------|--------------|---------------|-------------|
|------|--------------|---------------|-------------|

| | | | | |
|------|--------|----------------------------------|---------------------|----------------|
| 策略目標 | 顧客 C | AC1建置身分登記原始文件數位化檔案 (84~104年度) | BC1深耕新移民服務 | CC1跨機關通報主動關懷服務 |
| | 內部流程 P | AP1建置印鑑數位化 AP2正確戶籍登記 | BP1打造「樂婚、願生、能養」幸福臺北 | CP1跨機關通報戶籍異動資料 |
| | 學習成長 L | TL1辦理戶所專業相關教育訓練 | | |
| | 財務 F | TF1節能減紙 | | |

臺北市信義區戶政事務所平衡計分卡

| 策略目標 | KPI (關鍵績效指標) | KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥) (單位例：%、人次、家數、千元 /人、公斤/萬人) | 103年 實際值 | 104年 實際值 | 105年 實際值 | 106年 目標值 | 107年 目標值 | 108年 目標值 | KPI 主責 科室 | 行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一列 | 行動方 案對應 106年預 算 (元) | 行動方 案對應 107年預 算 (元) | 行動方 案對應 108年預 算 (元) | 行動方 案主責 科室 |
|------------------------------|-----------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------|
| 便捷滿意的服務 A 顧客構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| AC1建置身分登記原始文件數位化檔案(84~104年度) | AC1.1掃描暨建檔完成率 | (完成掃描暨建檔數/需掃描暨建檔數)*100% | — | — | — | 50% | 100% | 100% | 戶籍資料課 | AC1.1.1進行戶籍登記申請書分類 AC2.1.2進行戶籍登記申請書掃描及建檔 『臺北市各區戶政事務所戶籍檔案掃描暨查詢系統專案實施計畫』 | 0 | 0 | 0 | 戶籍資料課 |
| | AC1.2線上調閱率 | (線上調閱數/民眾申辦案件數)*100% | — | — | — | 100% | 100% | 100% | 戶籍資料課 | AC2.1.1人員教育訓練 AC2.1.2已完成掃描之檔案開放線上調閱 『臺北市各區戶政事務所戶籍檔案掃描暨查詢系統專案實施計畫』 | 0 | 0 | 0 | 戶籍資料課 |
| 便捷滿意的服務 A 內部流程構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| AP1建置印鑑數位化 | AP1.1印鑑證明正確率 | 公式： 核發正確印鑑證明份數/核發印鑑證明總份數，單位：% | — | — | 100% | 100% | 100% | 100% | 戶籍資料課 | AP1.1.1已登記之現戶印鑑數位建檔 AP1.1.2. 印鑑證明比對流程時間縮短 AP1.1.3. 跨區申辦印鑑相關業務 AP1.1.4. 印鑑證明核發正確率100% 【臺北市戶政事務所使用本市數位印鑑比對系統實施計畫】 | 0 | 0 | 0 | 戶籍資料課 |
| AP2正確戶籍登記 | AP2.1戶籍登記案件正確率 | 公式： 正確辦理戶籍登記案件數/戶籍登記案件數，單位：% 【戶籍登記正確之案件係指戶政人員正確受理完成，若因民眾不實之申請(如：虛報遷徙等)造成 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 戶籍登記課 | AP2.1由各戶所自訂計畫，並依據計畫於年度內提升正確率 | 0 | 0 | 0 | 戶籍登記課 |

| 策略目標 | KPI (關鍵績效指標) | KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥) (單位例：%、人次、家數、千元 /人、公斤/萬人) | 103年 實際值 | 104年 實際值 | 105年 實際值 | 106年 目標值 | 107年 目標值 | 108年 目標值 | KPI 主責 科室 | 行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一列 | 行動方 案對應 106年預 算 (元) | 行動方 案對應 107年預 算 (元) | 行動方 案對應 108年預 算 (元) | 行動方 案主責 科室 |
|------------------------------|------------------------|--|-------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------|
| | | 錯誤戶籍登記之案件不列入。 【不得低於前三年的平均數】 | | | | | | | | | | | | |
| 營造多元幸福氛圍 B 顧客構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| BC1深耕新移民服務 | BC1.1 新移民關懷訪視個案通報件數 | 完成新移民關懷訪視系統登錄通報之件數(含電訪、家訪與其他通報案件)，單位：件 【不得低於前三年的平均數】 | — | 自6月起開辦登錄通報： 同意21件 不同意11件 共32件 | 239件 | 239件 | 239件 | 239件 | 戶籍登記課 | BC1.1.1. 依臺北市新移民關懷訪視標準作業程序辦理，完成通報作業。 | 0 | 0 | 0 | 戶籍登記課 |
| 營造多元幸福氛圍 B 內部流程構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| BP1 打造「樂婚、願生、能養」幸福臺北 | BP1.1 生育獎勵金逾期核發案件比例 | 市民申請生育獎勵金次日起7日內應將2萬元生育獎勵金匯入市民帳戶逾期案件/受理案件*100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 戶籍登記課 | BP1.1.1. 發放生育獎勵金。 BP1.1.2. 人口政策宣導活動，推廣「願婚、樂生、能養」的婚育環境。 | 0 | 0 | 0 | 戶籍登記課 |
| 主動關懷服務 C 顧客構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| CC1跨機關通報主動關懷服務 | CC1.1符合案件通報率100% | 公式： 實際通報之案件數/符合通報條件之案件數，單位：% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 戶籍登記課 | CC1.1.1 每月彙整辦理保障年長者結婚權益並防制詐騙及離婚當事人育有18歲以下子女案件 CC1.1.2. 符合案件通報率100% | 0 | 0 | 0 | 戶籍登記課 |
| 主動關懷服務 C 內部流程構面 | | | | | | | | | | | | | | |

| 策略目標 | KPI (關鍵績效指標) | KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥) (單位例：%、人次、家數、千元 /人、公斤/萬人) | 103年 實際值 | 104年 實際值 | 105年 實際值 | 106年 目標值 | 107年 目標值 | 108年 目標值 | KPI 主責 科室 | 行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一列 | 行動方 案對應 106年預 算 (元) | 行動方 案對應 107年預 算 (元) | 行動方 案對應 108年預 算 (元) | 行動方 案主責 科室 |
|-------------------------|--|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------|--|---|---|---|------------------|
| CP1跨機關通報 戶籍異動 資料 | CP1.1 跨機關通報比率 | (戶役政系統通報件數 *65%+非經戶役政系統通報 件數*30%+各所自行通報件 數*5%)/辦理戶籍登記案件 數(單位：%) 【不得低於前三年的平均 數】 | 13.53% | 20.97% | 65.92% | 60% | 65% | 70% | 戶籍 登記 課 | CP1.1.1. 積極推廣並主動徵 詢民眾申辦意願，提高跨機關 通報服務比率 【臺北市政府提升戶政機關跨 機關通報服務比率獎勵實施計 畫】 | 0 | 0 | 0 | 戶籍登 記課 |
| 學習成長 L 共通項目 | | | | | | | | | | | | | | |
| TL1辦理戶所專 業相關教育訓 練 | TL1.1 加強戶政法令、資安管 理與服務禮儀相關教育 訓練，維持高品質之為 民服務 | 辦理戶政法令、資安管理 與服務禮儀相關教育訓 練，參與教育訓練人數達 80%以上(以各教育訓練實 際參與人數/應參與人數加 以平均計算) | 98.15% | 92.82% | 93.35% | 90.5% | 91% | 91.5% | 行 政 庶 務 課 | TL1.1.1由各戶所自訂計畫，並 依據計畫持續推動 | 7,200 (提升 為民 服務 及機 密文 書給 予講 師費) | 7,200 (提升 為民 服務 及機 密文 書給 予講 師費) | 7,200 (提升 為民 服務 及機 密文 書給 予講 師費) | 行政庶 務課 |
| 財務 F 共通項目 | | | | | | | | | | | | | | |
| TF1節能減紙 | TF1.1內外部顧客問卷滿 意度問卷抽樣與調查減 少紙本頁數 | 年度原紙本作業所需之紙 本頁數-系統化後作業所需 之紙本頁數 | — | — | — | 1250頁 | 1300頁 | 1350頁 | 行 政 庶 務 課 | TF1.1.1. 以系統調查取代紙本 調查 | 0 | 0 | 0 | 行政庶 務課 |