



臺北市大同區戶政事務所 106年度策略地圖與平衡計分卡

106年3月製作





報告大綱



一 組織架構

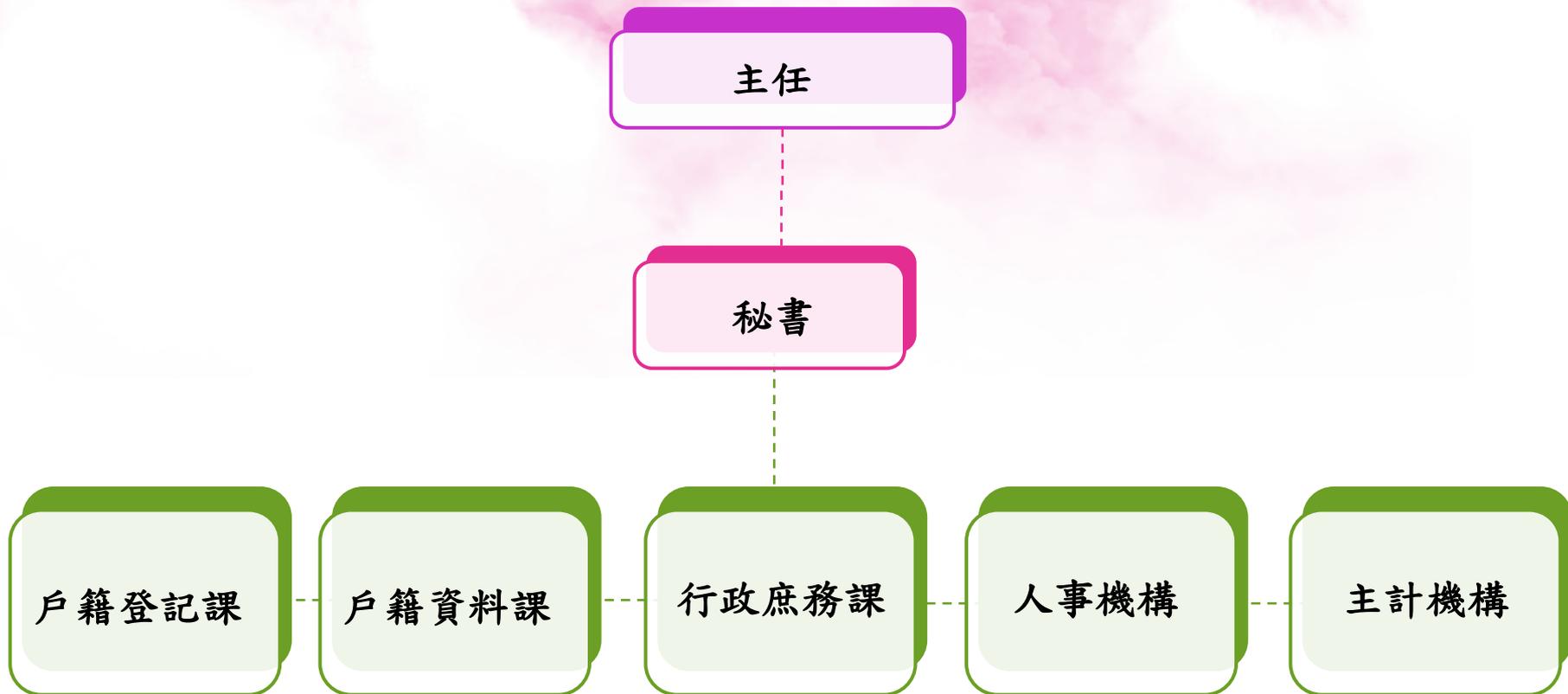
二 建構策略核心組織

三 106年度策略地圖及平衡計分卡





大同戶所組織架構圖



主任

秘書

戶籍登記課

戶籍資料課

行政庶務課

人事機構

主計機構





106年大同戶所 使命、願景、及核心價值

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

3大策略主題

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

臺北市政府106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	發展多元文化 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
------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

策略目標	顧客C	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提升市民對環境滿意度 AC2提升環境品質 AC3建構低碳城市 AC4減少資源耗用	BC1推動宜居城市 BC2建構智慧生活 BC3加速都市更新 BC4提升綠色運輸使用 BC5增進數位機會	CC1提升市民人文素養 CC2成為亞洲必遊城市 CC3提升休閒旅遊風氣 CC4成功舉辦世大運	DC1促進充分就業 DC2穩健產業發展 DC3完善創業服務 DC4改善投資環境	EC1確保市民居住權益 EC2 強化弱勢關懷 EC3提升福利服務滿意度 EC4強化新移民社會支持	FC1提升幼兒園滿意度 FC2提升畢業生素質 FC3提升終身學習人數 FC4提高規律運動人口	GC1打造健康城市 GC2營造安全環境 GC3提供市民有感服務	HC1提高公民參與度 HC2提高員工工作效能 HC3重建市民對政府信任度 HC4強化市民對政策認知度 HC5提升行政透明度
		AP1加強公害防治 AP2建構綠色基礎建設 AP3建構友善生態 AP4強化治山防洪 AP5打造海綿城市 AP6打造共享經濟	BP1打造智慧政府 BP2營造優質環境 BP3創造臺北新象 BP4優化綠色運輸 BP5完善供水品質 BP6打造安全舒適的基礎建設	CP1友善宗教文化 CP2打造影視音產業 CP3提升創造力 CP4保存文化資產 CP5 塑造台北國際品牌 CP6打造友善多元環境 CP7推動智慧觀光城市 CP8強化競技運動實力	DP1健全商貿環境 DP2打造創業搖籃 DP3發展重點產業 DP4友善就業環境 DP5建構職場安全體系 DP6培育優質勞動力	EP1 打造友善生養城市 EP2 推動長青樂齡環境 EP3 深化社福力 EP4 提供適量公共住宅 EP5完善無障礙交通環境 EP6強化家暴防治	FP1優化學前教育 FP2精進中小學教育 FP3創新實驗教育 FP4發展適性特教 FP5推動全民運動 FP6推廣終身教育 FP7建構安全友善校園 FP8提升多元文化學習環境	GP1促進市民健康 GP2精進防疫減毒 GP3強化食品及衛生安全 GP4優化緊急救護 GP5 完善長照安寧 GP6提升執法效能 GP7強化防災及應變機制 GP8強化交通安全機制	HP1擴大開放資料 HP2完善政策溝通平臺 HP3確保依法行政 HP4擴大決策參與機制 HP5精實行政流程
		學習成長L	TL1培育優秀人力、TL2提升員工政策行銷能力、TL3強化資訊整合平臺、TL4提升創新學習效能、TL5建立反省改進文化、TL6型塑當責組織文化						
財務F	TF1致力開闢財源、TF2清理及活化閒置資產、TF3減少不經濟支出、TF4覈實編列年度預算、TF5提高預算執行效能、TF6 爭取中央計畫型補助款								
分組成員	環保局(主政) 翁哥局、工務局、產發局、都發局、教務局、自來水處、交通局	都發局(主政) 工務局、交通局、捷運局、捷運公司、地政局、管訓局、都委會、自來水處、環衛局、翁哥局、產發局	文化局(主政) 觀傳局、民政局、翁哥局、原民會、客委會、捷運公司	產業局(主政) 勞動局、管訓局	社會局(主政) 都發局、衛生局、勞動局、民政局、交通局	教育局(主政) 管訓局、文化局、公訓處、原民會、客委會	衛生局(主政) 警務局、消防局、產業發展局、兵役局、社會局、環保局、交通局、財政局	研考會(主政) 秘書處、財政局、主計處、人事處、政風處、法務局、公訓處、管訓局、衛生局	





臺北市大同區戶政事務所 106年施政重點



臺北
市政府



策略主題 承接關係

臺北市大同區
戶政事務所





臺北市大同區戶政事務所 策略地圖 1/4



【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		



臺北市大同區戶政事務所 策略地圖 2/4

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建置身分證 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元	0元	0元	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元	0元	0元	戶籍資 料課
便捷滿意的服務 A														
內部流程構面														
API建置印鑑數 位化	API.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%	100%	100%	戶 籍 資 料 課	API.1.1已登記之現戶印鑑數 位建檔 API.1.2.印鑑證明比對流程時 間縮短 API.1.3.跨區申辦印鑑相關業 務 API.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元	0元	0元	戶籍資 料課

臺北市大同區戶政事務所 策略地圖3/4

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
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 錯誤戶籍登記之案件不列 入。】 【不得低於前三年的平均 數】	99.98%	99.97%	99.97%	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元	0元	0元	戶籍登 記課
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】	—	27件	379件	379件	379件	379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元	0元	0元	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%	1.2%	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元	0元	0元	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元	0元	0元	戶籍登 記課



臺北市大同區戶政事務所 策略地圖 4/4



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
主動關懷服務 C														
內部流程構面														
CPI跨機關通報 戶籍異動資料	CPI.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%+民眾不同意辦理件 數)/辦理戶籍登記案件數 (單位：%) 【不得低於前三年的平均 數】	6.79%	9.02%	52.71%	80%	80%	80%	戶 籍 登 記 課	CPI.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元	0元	0元	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	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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	38,400 元	38,400 元	38,400 元	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元	0元	0元	行 政 庶 務 課



策略主題 A：便捷滿意的服務 1/3 (顧客構面)



AC1 建置身分登記原始文件數位化檔案
(84-104年度)

KPI：掃描暨建檔完成率達50%
線上調閱率達100%

行動方案：

- 進行戶籍登記申請書分類
- 進行戶籍登記申請書掃描及建檔
- 人員教育訓練
- 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】



策略主題 A：便捷滿意的服務 2/3 (內部流程構面)



API 建置印鑑數位化

KPI：印鑑證明正確率達100%

行動方案：

- 已登記之現戶印鑑數位建檔
- 印鑑證明比對流程時間縮短
- 跨區申辦印鑑相關業務
- 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】**





策略主題 A：便捷滿意的服務 3/3 (內部流程構面)



AP2 正確戶籍登記

KPI：戶籍登記案件正確率達100%

行動方案：

- 由各戶所自訂計畫，並依據計畫於年度內提升正確率





策略主題 B：營造多元幸福氛圍



BC1 深耕新移民服務（顧客構面）

KPI：新移民關懷訪視個案通報件數達379件

行動方案：

- 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。

BP1 打造「樂婚、願生、能養」幸福臺北（內部流程構面）

KPI：生育獎勵金逾期核發案件比例0%

行動方案：

- 發放生育獎勵金。
- 人口政策宣導活動，推廣「願婚、樂生、能養」的婚育環境。





策略主題 C：主動關懷服務



CC1 跨機關通報主動關懷服務(顧客構面)

KPI：符合案件通報率達100%

行動方案：

- 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。
- 符合案件通報率100%。

CP1 跨機關通報戶籍異動資料(內部流程構面)

KPI：跨機關通報比率達80%

行動方案：

- 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】





策略主題 L：學習成長（共通項目）



TL1 辦理戶所專業相關教育訓練

KPI：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，參與教育訓練人數達100%。

行動方案：

- 由各戶所自訂計畫，並依據計畫持續推動



策略主題 F：財務（共通項目）



TF1 節能減紙

KPI：內外部顧客問卷滿意度問卷抽樣與調查減少紙本頁數達1,250頁。

行動方案：

- 以系統調查取代紙本調查

簡報完畢
敬請指教

