

臺北市南港區戶政事務所

110年度

策略地圖與平衡計分卡

報告大綱

一 組織架構

二 建構策略核心組織

三 110年策略地圖及平衡計分卡

組織架構

主任

秘書

戶籍登記課

戶籍資料課

行政庶務課

主計機構

人事機構

使命、願景、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

正直誠信、團隊合作
創新卓越、開放共享

策略主題

A.便捷滿意的服務
B.營造多元幸福氛圍

臺北市府110年策略地圖

110.1.12第2125次市政會議

【使命】

為市民服務，替城市創新

【願景】

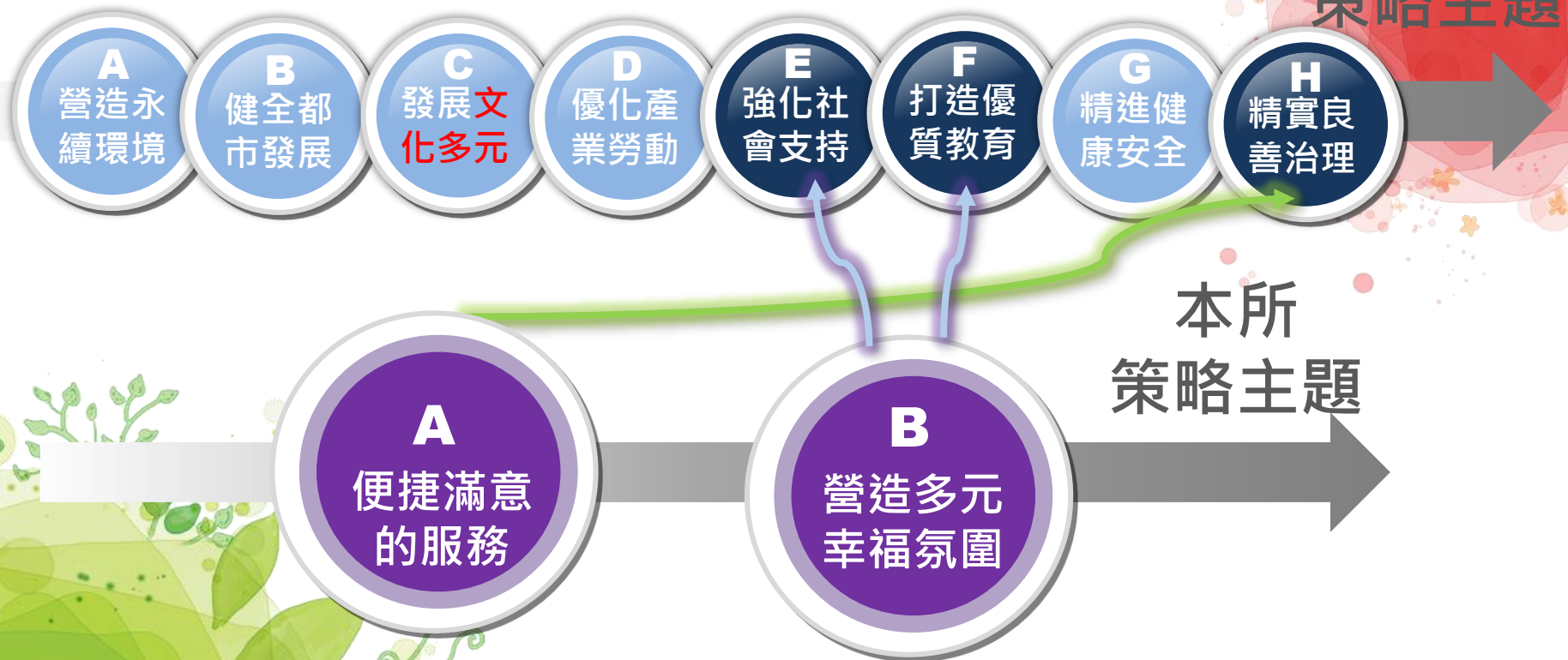
成為宜居永續城市

【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
策略目標	顧客 C							
	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
	內部 流程 P							
	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打造海線城市	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 打造友善營商環境 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社福零品改善 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
	學習 成長 L							
	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型塑實質文化	HL1完成政策導向重要訓練
財務 F	財務 F							
	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
分組成員	環保局(主政) 發展局、工務局、產業局、教育局、自來水處、交通局、捷運局、財政局	都發局(主政) 工務局、地政局、資訊局、自來水處、發展局、產業局、公訓處	文化局(主政) 觀光局、民政局、原民會、客委會、捷運公司、勞動局	產業局(主政) 勞動局	社會局(主政) 勞動局、民政局、交通局、公訓處	教育局(主政) 體育局	衛生局(主政) 醫務局、消防局、兵役局、環保局、交通局、教育局、公訓處	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、資訊局、民政局

以2大策略主題 承接府級施政重點



臺北市南港區戶政事務所 策略地圖

臺北市南港區戶政事務所策略地圖

(8/8) 1100223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】
正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享

策略主題	便捷滿意的服務 A	營造多元幸福氛圍 B
顧客 C	AC1身分登記原始文件數位化	BC1深耕新移民服務
內部流程 P	AP1完備門牌編釘	BP1打造「樂婚、願生、能養」幸福臺北
學習成長 L	AL1辦理戶所專業相關教育訓練	BL1業務知能訓練
財務 F	AF1e化管理	

策略主題：(A)便捷滿意的服務

- KPI：每年需掃描暨建檔完成率
- KSF：
 - 優越的資訊系統及網路使用能力。
 - 器材、設備功能完善，效能足以支援所需。
 - 軟體功能完備足以因應建檔量。
 - 人員落實執行及定期稽核檢查資訊數位共享、知識管理運用。

**AC1身分登記原始文件
數位化**



策略主題：(A)便捷滿意的服務

- KPI：門牌照片數位化建置完成率
- KSF：
 - 非區花門牌汰換期間確實監督廠商張貼及拍照。
 - 承辦人員確實彙整門牌檔案及上傳。
 - 適當調配人力，提升建檔量。

AP1完備門牌編釘



策略主題：(A)便捷滿意的服務

- KPI：戶所人員專業知能教育訓練完訓率
- KSF：
 - 辦理符合戶政人員需求之課程，並加強課程內容多元性。
 - 列入平時考核參考。
 - 結合公訓處資源，增加課程場次。
 - 適時調配人力，以彈性支援上課同仁業務。

**AL1辦理戶所專業相關
教育訓練**



策略主題：(A)便捷滿意的服務

- KPI：紙本問卷數位化比率
- KSF：
 - 善用資訊設備：使用平板電腦及桌上型電腦取代紙本填寫。
 - 鼓勵內外部顧客參與：主管會議由上而下宣導並如期完成抽樣填答率。
 - 以良好的溝通技巧傾聽興革建議、積極消弭負面評價。
 - 積極提倡及安排值星人員向民眾推廣無紙化線上滿意度調查。
 - 開發應用資訊軟體，建構問卷調查資料庫。

AF1 e化管理



策略主題：(B)營造多元幸福氛圍

- KPI：新移民關懷訪視個案通報件數
- KSF：
 - 具備與民眾的溝通技巧，鼓勵民眾踴躍填寫，營造多元文化融合之友善環境。
 - 櫃檯人員誠懇關懷且具洞察力，願意協助並關心新移民。
 - 掌握相關新移民資訊之管道，展現新移民政策良意。
 - 不定期贈送宣導小禮物增加民眾填寫意願，承辦人應確實將資料登錄於「臺北市新移民關懷訪視系統」。

BC1深耕新移民服務



策略主題：(B)營造多元幸福氛圍

- KPI：生育獎勵金如期核發案件比例
- KSF：
 - 承辦人、主管、出納、會計作業快速且相互配合，案件自申請至匯款流程精簡不繁瑣。
 - 多元有效的匯款管道，設立獎勵金管控系統，控管申請案件流程，輔助人工作業。
 - 落實核發件數統計並定期追蹤生育獎勵金系統稽催。
 - 市民申請生育獎勵金若漏未攜帶存摺，得以多元管道補件，民眾免於奔波並提升效率。
 - 跨課室橫向聯繫：登記課、庶務課和會計同仁協力追蹤核發期程。

**BP1打造「樂婚、願生、
能養」幸福臺北**



策略主題：(B)營造多元幸福氛圍

- KPI：新移民多元文化敏感度研習課程參訓率
- KSF：
 - 積極參與民政局舉辦各項新移民研習課程，並藉由研習課程認識多元文化，提升同仁之敏感度。
 - 藉由參訓同仁的心得及經驗分享，得以傳承同仁對新移民關懷之服務理念。
 - 參訓時能多方與其他單位業務及經驗交流，共同提升為民服務之優質效率。
 - 專業師資、經驗分享、文化傳承、豐富的課程規劃培育種子人員，並建立歷年受訓名單，以未受過相關訓練之同仁為優先參訓對象。

BL1業務知能訓練



臺北市南港區戶政事務所 平衡計分卡1/7

策略目標	KSF(關鍵成功因素)	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)	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 目標值	111年 目標值	112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 預估110年概 算(元)	行動方案 預估111年概 算(元)	行動方案 主責科室
便捷滿意的服務 A 顧客構面														
AC1身分登記 原始文件數位 化	1. 優越的資訊系統及網路使用能力。 2. 器材、設備功能完善，效能足以支援所需。 3. 軟體功能完備足以因應建檔量。 4. 人員落實執行及定期稽核檢查資訊數位共享、知識管理運用。	AC1.1每年需掃描暨建檔完成率	(完成掃描暨建檔數/年度需掃描暨建檔數)*100% 單位：%	公式調整不適用	公式調整不適用	公式調整不適用	100%	100%	100%	戶籍資料課	AC1.1.1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】	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	戶籍資料課

臺北市南港區戶政事務所 平衡計分卡2/7

策略目標	KSF(關鍵成功因素)	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)	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 目標值	111年 目標值	112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 預估110年概 算(元)	行動方案 預估111年概 算(元)	行動方案 主責科室
便捷滿意的服務 A 內部流程構面														
API 完備門牌 編釘	1. 非區花門牌汰 換期間確實監 督廠商張貼及 拍照。 2. 承辦人員確實 彙整門牌檔案 及上傳。 3. 適當調配人 力，提升建檔 量。	API. 1門牌照 片數位化建置 完成率	(已上傳照片門 牌數/臺北市各 區門牌總 數)*100% 單位：%	指標調 整不適 用	指標調 整不適 用	指標調 整不適 用	24%	55%	70%	戶籍資 料課	API. 1. 1戶政事務所 考核執行計畫 API. 1. 2臺北市府 民政局及各區戶政 事務所辦理門牌清 查暨非區花門牌汰 換計畫	依據民政局 計畫配合執 行，由民政 局支付相關 費用	依據民政局 計畫配合執 行，由民政 局支付相關 費用	戶籍資料 課

臺北市南港區戶政事務所 平衡計分卡3/7

策略目標	KSF(關鍵成功因素)	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)	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 目標值	111年 目標值	112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 預估110年概 算(元)	行動方案 預估111年概 算(元)	行動方案 主責科室
便捷滿意的服務 A 學習成長構面														
AL1 辦理戶所 專業相關教育 訓練	1. 辦理符合戶政 人員需求之課 程，並加強課 程內容多元 性。 2. 列入平時考核 參考。 3. 結合公訓處資 源，增加課程 場次。 4. 適時調配人 力，以彈性支 援上課同仁業 務。	AL1.1 戶所人員專業 知能教育訓練 完訓率	實際參與教育訓 練人數/戶所相 關人員應參訓人 數*100% 單位:%	調整公 式不適 用	調整公 式不適 用	調整公 式不適 用	90%	90%	90%	行政庶 務課	AL1.1.1由各戶所自 訂計畫，並依據計畫 持續推動 AL1.1.2辦理戶政法 令、實安管理與服務 禮儀相關教育訓練。	於戶籍登記 及管理業務 費項下支應	於戶籍登記 及管理業務 費項下支應	行政庶務 課

臺北市南港區戶政事務所 平衡計分卡4/7

策略目標	KSF(關鍵成功因素)	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)	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 目標值	111年 目標值	112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 預估110年概 算(元)	行動方案 預估111年概 算(元)	行動方案 主責科室
便捷滿意的服務 A 財務構面														
AF1 e化管理	1.善用資訊設備：使用平板電腦及桌上型電腦取代紙本填寫。 2.鼓勵內外部顧客參與：主管會議由上而下宣導並如期完成抽樣填答率。 3.以良好的溝通技巧傾聽與華建議、積極消弭負面評價。 4.積極提倡及安排值星人員向民眾推廣無紙化線上滿意度調查。 5.開發應用資訊軟體，建構問卷調查資料庫。	AF1.1 紙本問卷數位化比率	內外部顧客問卷滿意度問卷抽樣與調查 e 化後減少紙本頁數/內外部顧客問卷滿意度問卷抽樣與調查年度所需紙本頁數*100% 單位：比率(%)	不適用	不適用	100%	100%	100%	100%	行政庶務課	AF1.1.1 臺北市政府電子公文節能減紙實施計畫	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	行政庶務課

臺北市南港區戶政事務所 平衡計分卡5/7

策略目標	KSF(關鍵成功因素)	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)	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 目標值	111年 目標值	112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 預估110年概 算(元)	行動方案 預估111年概 算(元)	行動方案 主責科室
營造多元幸福氛圍 B 顧客構面														
BC1深耕新移民服務	1. 具備與民眾的溝通技巧，鼓勵民眾踴躍填寫，營造多元文化融合之友善環境。 2. 櫃檯人員誠懇關懷且具洞察力，願意協助並關心新移民。 3. 掌握相關新移民資訊之管道，展現新移民政策良意。 4. 不定期贈送宣導小禮物增加民眾填寫意願，承辦人應確實將資料登錄於「臺北市新移民關懷訪視系統」。	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104年系統上線至前年度之平均數9成】	222件	257件	185件	185件	185件	185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。(104年5月實施)	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	戶籍登記課

臺北市南港區戶政事務所 平衡計分卡6/7

策略目標	KSF(關鍵成功因素)	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)	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 目標值	111年 目標值	112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) 若有多个行動方案，請 自行增加一列	行動方案 預估110年概 算(元)	行動方案 預估111年概 算(元)	行動方案 主責科室
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	1. 承辦人、主 管、出納、會 計作業快速且 相互配合，案 件自申請至匯 款流程精簡不 繁瑣。 2. 多元有效的匯 款管道，設立 獎勵金管控系 統，控管申請 案件流程，輔 助人工作業。 3. 落實核發件數 統計並定期追 蹤生育獎勵金 系統稽核。 4. 市民申請生育 獎勵金若漏未 攜帶存摺，得 以多元管道補 件，民眾免於 奔波並提升效 率。 5. 跨課室橫向聯 繫：登記課、 庶務課和會計 同仁協力追蹤 核發期程。	BP1.1生育獎 勵金如期核發 案件比例	市民申請生育獎 勵金次日起10日 內應將2萬元生 育獎勵金匯入市 民帳戶 案件/受理案件 *100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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。	依據民政局 計畫配合執 行，由民政 局支付相關 費用	依據民政局 計畫配合執 行，由民政 局支付相關 費用	戶籍登記 課

臺北市南港區戶政事務所 平衡計分卡7/7

策略目標	KSF(關鍵成功因素)	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)	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 目標值	111年 目標值	112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 預估110年概 算(元)	行動方案 預估111年概 算(元)	行動方案 主責科室
營造多元幸福氛圍 B 學習成長構面														
BL1 業務知能 訓練	1. 積極參與民政局舉辦各項新移民研習課程，並藉由研習課程認識多元文化，提升同仁之敏感度。 2. 藉由參訓同仁的心得及經驗分享，得以傳承同仁對新移民關懷之服務理念。 3. 參訓時能多方與其他單位業務及經驗交流，共同提升為民服務之優質效率。 4. 專業師資、經驗分享、文化傳承、豐富的課程規劃培育種子人員，並建立歷年受訓名單，以未受過相關訓練之同仁為優先參訓對象。	BL1.1 新移民多元文化敏感度研習課程參訓率	提升多元文化敏感度研習課程實際參訓期數／提升多元文化敏感度研習課程執行期數 單位：%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	戶籍登記課	BL1.1.1 依據民政局計畫配合執行	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	戶籍登記課



簡報結束
敬請指教