

臺北市松山地政事務所 平衡計分卡 (111年)

	策略目標數	KPI數	行動計畫數
110年	6	8	9
111年	6	8	9
增減	0	0	0

策略目標	關鍵成功因素(KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 實際值	111年 目標值	112年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編111年 預算(元)	行動計畫 預估112年 概算(元)	行動計畫 主責科室
顧客構面														
AC1 提升服務 品質	為民服務 品質、地 政業務便 捷性	AC1.1 民眾滿意度	公式：問卷調查5分位 單位：分數	無	無	無	4.67	4.67	4.68	研考	AC1.1.1服務滿意度調查實施計畫 AC1.1.2 滿意度調查分析報告	行政管理 業務費 項下支應	行政管理 業務費 項下支應	研考
	志工專業 知能及服 務態度	AC1.2 志工服務人次	公式：現場民眾服務人次 單位：人次	7674	6974	7619	7828	7474	7640	行政課	AC1.2.1 運用志願服務推動計畫	行政管理 業務費 項下支應	行政管理 業務費 項下支應	行政課
AC2 友善工作 環境	辦公環境 品質、志 工意見回 饋	AC2.1 志工滿意度	公式：(非常滿意數+滿意 數)/有效問卷數*100% 單位：%	95%	96.4%	96.4%	99.3%	97.4%	97.7%	行政課	AC3.1.1推動志願服務工作計畫	行政管理 業務費 項下支應	行政管理 業務費 項下支應	行政課
內部流程														
AP1 提供便捷 服務	非現金支 付便捷性	AP1.1 謄本類、登記類 非現金支付比率 局級 KPI AP2.1	公式：(謄本類+登記類規 費非現金支付金 額)/(謄本類+登 記類規費收入總金 額) 單位：%	無	無	66.3%	66.6%	75%	76%	行政課	AP1.1.1 臺北市政府地政局所屬各 地政事務所地政規費作業 注意事項	地籍登記 測量及管 理費 項下支應	地籍登記 測量及管 理費 項下支應	行政課 登記課 地資課
	全 功 能 櫃 檯 收 辦效能	AP1.2 全功能櫃檯平均 等候時間 (今年度新增指標)	公式：總等候時間/總叫號 數 單位：分鐘	無	無	無	無	8.5	8.3	登記課	AP1.2.1加強收件櫃檯服務效能精 實管理計畫	地籍登記 測量及管 理費 項下支應	地籍登記 測量及管 理費 項下支應	登記課
AP2 推動地籍 業務	測量員之 專業能力 及案件時 效管控	AP2.2 土地複丈申請案 件平均辦理日數 局級 KPI AP1.1	公式：土地複丈申請案件 總辦理日數/總案件 數 單位：天數	無	無	7.51	7.67	7.57	7.44	測量課	AP2.2.1土地複丈申請案件辦理日 數統計	地籍登記 測量及管 理費 項下支應	地籍登記 測量及管 理費 項下支應	測量課
學習成長														

策略目標	關鍵成功因素(KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 實際值	111年 目標值	112年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編111年 預算(元)	行動計畫 預估112年 概算(元)	行動計畫 主責科室
AL1 培養優質 人力	教育訓練 題材與設 計	AL1.1 教育訓練課程滿 意度	問卷調查5分位 公式：學員評分值(1-5)加 總後平均值*20 單位：分數	未辦理	未辦理	94.1	94.1	94.1	94.2	人事機構	AL1.1.1各課教育訓練計畫	各課室 業務費 項下支應	各課室 業務費 項下支應	各課室
財務構面														
AF1 提高預算 執行效能	預算如期 如實執行	AF1.1 資本支出預算達 成率 局級 KPI AF1.1	公式：當年度資本支出執 行數(實際支付數 (實付數+預付數))/ 資本支出可支用預 算或可用預算數 *100% 單位：%	無	無	99.6%	99.8%	95%	96%	測量課 地籍資料課 資訊課 行政課	AF1.1.1以資本支出執行數及資本 支出可支用(可用)預算數 計算達成率	一般建築 及設備-其 他設備 (1,688,00 0)	一般建築 及設備-其 他設備 (3,192,00 0)	測量課 地籍資料 課 資訊課 行政課