

南港用心 行政創新 服務貼心 讓您安心

臺北市南港區公所

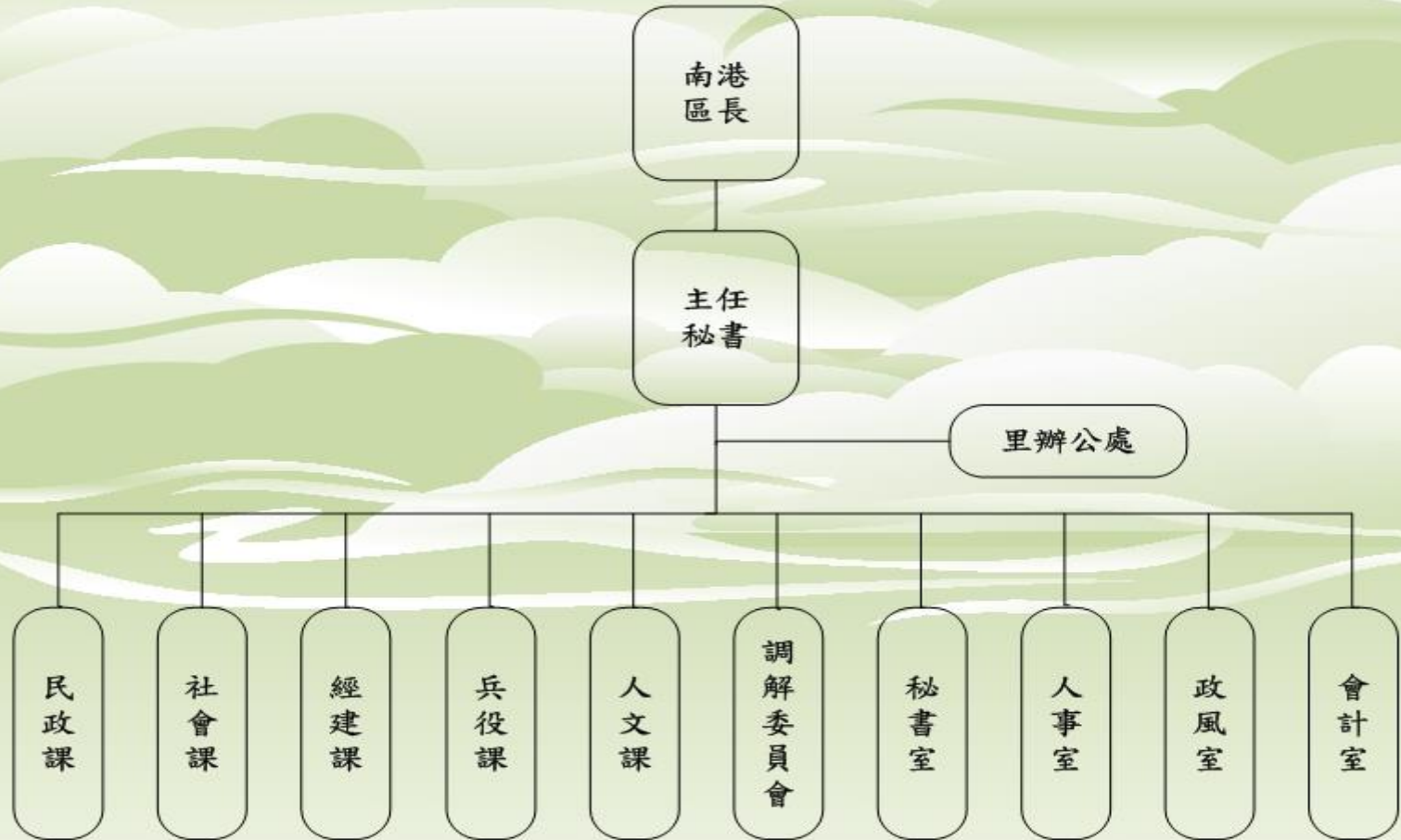
107年度策略地圖及平衡計分卡



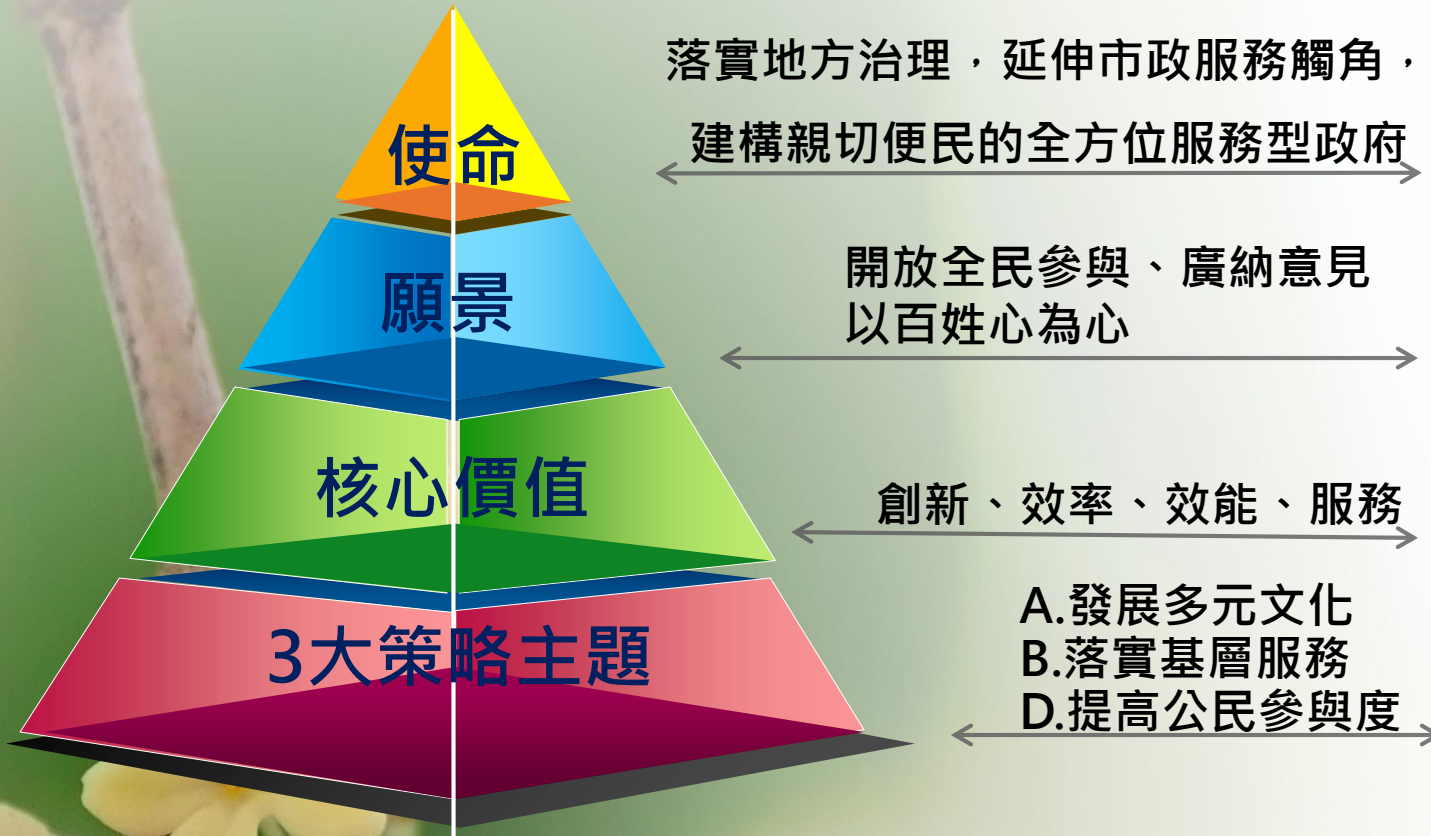
簡報大綱

- 一、組織架構
- 二、106年度建構策略核心組織
- 三、107年度策略地圖與平衡計分卡

一、組織架構



二、106年度建構策略核心組織



臺北市政府民政局策略地圖

臺北市政府民政局策略地圖

10703版

【使命】

民之所在，政之所在，增進民眾福祉，順應民意需求

【願景】

秉持「One City, One Family」的理念，成為市民最值得依靠、信賴的伙伴

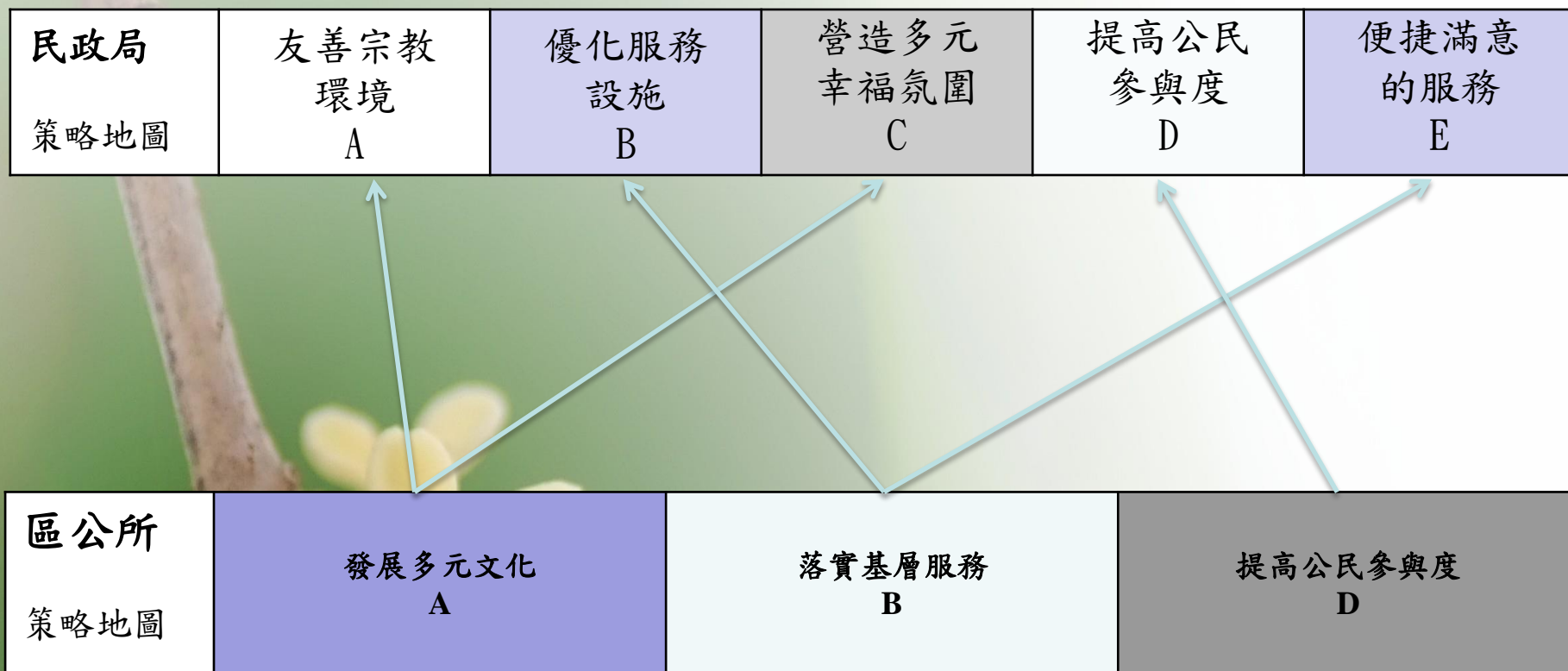
【核心價值】

正直誠信、開放共享、創新卓越、團隊合作

策略主題	友善宗教文化 A	優化服務設施 B	營造多元幸福氛圍 C	提高公民參與度 D	便捷滿意的服務 E
策略目標	顧客 C AC1 推動祭拜精緻化	BC1 營造區里幸福空間	CC1 深耕新移民服務	DC1 推動參與式預算	EC1 身分登記原始文件數位化(84-104年度)
	內部流程 P AP1 健全宗教財團法人財務運作 AP2 提高孔廟能見度 AP3 型塑古厝觀光亮點，推展閩南民俗文化	BP1 推動基區公園化 BP2 增進公民會館使用效能	CP1 打造「樂婚、願生、能養」幸福臺北 CP2 推動多元環保葬 CP3 推動行政透明化主動關懷小組	DP1 舉辦市長與里長市政座談會 DP2 舉辦區級災害潛勢里演習	EPI 建置印鑑數位化
	學習成長 L AL1 專業職能訓練完成率	BL1 提升場地經營管理能力 BF1 提高場地收支比	CL1 培育優秀人力 CF1 促進資產有效運用	DL1 落實參與式預算初階培訓課程 DL2 提升民眾防災應變能力教育訓練	EL1 提升印鑑系統操作及辨識能力
財務 F					



南港區公所107年度施政重點



南港區公所策略地圖

臺北市各區公所策略地圖

10702版

【使命】

落實地方治理、延伸市政服務觸角，建構親切便民的全方位服務型政府

【願景】

開放全民參與、廣納意見、以百姓心為心

【核心價值】

正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享

策略主題	發展多元文化 A	落實基層服務 B	提高公民參與度 D	
策略目標	顧客 C	AC1推動祭拜精緻化	BC1精進為民服務禮貌 BC2提升好便利櫃檯服務效能	DC1提升調解效能 DC2全民休閒運動推廣
	內部流程 P	AP1推廣基層藝文 AP2健全寺廟財務運作	BP1落實清查福利人口 BP2精進區民活動中心管理 BP3提升役男兵籍調查 BP4提供即時、正確網站資訊 BP5精進里幹事管理	DP1推動參與式預算 DP2舉辦市長與里長市政座談會 DP3提升區里災害應變能力
	學習成長 L	AL1專業職能訓練完成率	BL1落實里鄰長研習 BL2培育參與式預算執行人力 BL3提升區民活動中心經營管理能力	DL1提升民眾防災應變能力教育訓練 DL2專業職能訓練完成率
	財務 F		BF1節能減紙 BF2提高區民活動中心收支比	DF1調解業務預算執行率



策略主題A：發展多元文化

構面	策略目標	KPI 關鍵績效 指標	104年 實際值	105年 實際	106年 實際值	107年 目標值	108年 目標值	109年 目標值	行動方案
顧客 構面	AC1推動祭拜 精緻化	AC1.1配合 減燒寺廟比 率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1. 加強宣導轄內寺廟配合本府香枝紙錢減量政策。 2. 加強宣導轄內寺廟其他替代方案(以米代金)配合紙錢減量政策。
		AC1.2提升 集中燒配合 比率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	加強宣導轄內寺廟配合市府集中焚燒政策。
內部 流程 構面	AP1推廣基層藝 文	AP1.1活動 參與人數	2,500 人次	2,700 人次	3,000 人次	3,000 人次	3,000 人次	3,000 人次	1. 計畫內容可執行性及貼近民眾的喜好。 2. 宣導管道多元化。 3. 充分結合及善用各方資源。
	AP2健全寺廟 財務運作	AP2.1寺廟 半年收支報 告表報核比 率	93%	93%	93%	93%	93%	93%	1. 每年1、7月函請轄內登記寺廟造報收支報告表並送本所備查。 2. 不定期輔導寺廟。
	AL1專業職能訓 練完成率	AL1.1輔導 寺廟參加研 習課程	不適用	不適用	不適用	30%	30%	30%	加強輔導寺廟參與研習課程

策略主題B：落實基層服務(1/3)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	104年 實際值	105年 實際值	106年 實際值	107年 目標值	108年 目標值	109年 目標值	行動方案
顧客 構面	BC1精進為民服務禮貌	BC1.1民政團隊電話禮貌區政類合格率	99.7%	100%	99.56%	98%	98%	98%	依據本所強化電話服務禮貌及測試執行計畫執行。
	BC2提升好便利櫃檯服務效能	BC2.1縮短平均等候時間之達成率	2' 12" (112%)	2' 01" (119%)	2' 54" (84%)	86%	88%	90%	1. 依據本所為民服務禮貌實地查核實施計畫執行。 2. 當等待人數超過5人時，立即啟動後線支援機制，增設櫃檯疏導民眾。
內部 流程 構面	BP1落實清查福利人口	BP1.1 依限完成審核率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	依台北市106年度低收入戶及中低收入戶總清查實施計畫辦理、依台北市106年度中低收入老人生活津貼總清查實施計畫辦理、依台北市106年度身心障礙者生活補助總清查實施計畫辦理。
	BP2精進區民活動中心管理	BP2.1年度平均使用率	不適用	76%	84%	76%	76%	76%	1. 透過本所網頁連結市民e點通宣導及本所電子看板宣傳市民e點通宣導場地租借服務。 2. 定期養護及維護設備以增加民眾租借意願。

策略主題：落實基層服務B(2/3)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	104年 實際值	105年 實際	106年 實際值	107年 目標值	108年 目標值	109年 目標值	行動方案
內部 流程 構面	BP3提升役男兵籍調查	BP3.1兵籍調查完成率	100%	100%	100%	98%	98%	98%	南港區徵兵及齡男子兵籍調查計畫
	BP4 提供即時、正確網站資訊	BP4.1按時辦理民政局所屬機關及區公所網站查核填報，未有逾期及漏填報紀錄達100%。	100%	100%	100%	100%	100%	100%	臺北市政府民政局所屬機關暨各區公所網站檢核實施計畫
	BP5 精進里幹事管理	BP5.1區公所辦理年度里幹事專案考核。其年度總成績≥86(分)	84	83	83.5	86	86	86	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺北市政府落實督導區公所里幹事管理及專案考核執行計畫，本所依計畫考核指標及期程執行。 2. 訂定本所里幹事專案考核執行計畫、考核項目及評分細項配分一覽表辦理之。

策略主題B: (B) 落實基層服務(3/3)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	104年 實際值	105年 實際值	106年 實際值	107年 目標值	108年 目標值	109年 目標值	行動方案
學習 成長 構面	BL1落實里鄰長研習	BL1.1本區全體里鄰長出席率	99.25%	100%	100%	100%	100%	100%	107年度臺北市里鄰長研習實施計畫
	BL2培育參與式預算執行人力	BL2.1區公所參與式預算執行人員職能訓練完成率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	DC1.1.1臺北市推動參與式預算制度公民提案與審查作業程序
	BL3提升區民活動中心經營管理能力	BL1.1召開區民活動中心場地精進管理會議	不適用	不適用	不適用	1	1	1	臺北市區民活動中心經營管理計畫
財務 構面	BF1節能減紙	BF1.1內外部顧客問卷滿意度問卷抽樣與調查減少紙本頁數	-	-	-	1250 頁	1300 頁	1350 頁	本所民意調查實施計畫執行。
	BF2提高區民活動中心收支比	BF2.1收支比 ≥ 1	1.66	1.67	2.13	1.55	1.55	1.55	106年本市各區區民活動中心精進管理會議資料

策略主題：(D)提高公民參與度(1/3)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	104年 實際值	105年 實際值	106年 實際值	107年 目標值	108年 目標值	109年 目標值	行動方案
顧客 構面	DC1提升 調解效能	DC1.1年度調 解成立率	73.80%	76.07%	76%	75%	75%	75%	<ol style="list-style-type: none"> 民事事件、告訴 乃論之刑事事件 調解。 免費法律諮詢服 務。
	DC2全民休閒 運動推廣	DC2.1辦理推 廣休閒運動相 關活動場次	不適用	不適用	不適用	100%	100%	100%	臺北市南港區107年 全民休閒桌球運動 推廣計畫

策略主題：(D)提高公民參與度(2/3)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指	104年 實際值	105年 實際值	106年 實際值	107年 目標值	108年 目標值	109年 目標值	行動方案
內部 流程 構面	DP1推動參與式預算	DP1參與式預算市民參與人數	133人 (初階 54+43 +38)	133人 (初階 42+進 階42+ 提案說 明會記 住民大 會49)	4373人 (初階 115提 案81住 民169 審議71 投票 3937)	2443人 (本區 設籍人 口數 122187 *2%-統 計至 107/1 人口)	2443人 (本區 設籍人 口數 122187 *2%-統 計至 107/1 人口)	2443人 (本區 設籍人 口數 122187 *2%-統 計至 107/1 人口)	臺北市推動參與式預算制度公民提案與審查作業程序
	DP2舉辦市長與里長市政座談	DP2里長滿意度	73.68%	75%	100%	75%	75%	75%	依據民政局市長與里長市政座談會作業說明辦理，並於每次會後請出席里長填寫滿意度調查表
	DP3 提升區里災害應變能力	DP3每年辦理區級各里演習(含訓練及踏勘)場次	5	5	6	6	6	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理區、災害潛勢里教育訓練及演練。 2. 各災害潛勢之里，建立里民具備防災知識，熟悉各項災害發生初期應變流程。 3. 建立里民具備災害初期(公部門未到)自助自救能力，能有效減輕損失。

策略主題：(D)提高公民參與度(3/3)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	104年 實際值	105年 實際	106年 實際值	107年 目標值	108年 目標值	109年 目標值	行動方案
學習 成長 構面	DL1.1每年辦理各里防災教育訓練場次	DL1 提升民眾防災應變能力教育訓練	5	5	6	6	6	6	1.持續辦理區、災害潛勢里教育訓練及演練。 2.各災害潛勢之里，建立里民具備防災知識，熟悉各項災害發生初期應變流程。 3.建立里民具備災害初期(公部門未到)自助自救能力，能有效減輕損失。
	DL2專業職能訓練完成率	DL2.1辦理調解委員業務研習課程	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	每年度辦理調解委員業務研習課程
財務 構面	DF1調解業務預算執行率	DF1.1調解業務預算執行率	87.55 (888,245/1,014,520)	91.51 (928,396/1,014,520)	86.36 (876,149/1,014,520)	90	92	92	鄉鎮市調解條例第34、35條

感謝聆聽，
敬請指教！

