

南港用心 行政創新 服務貼心 讓您安心

# 臺北市南港區公所

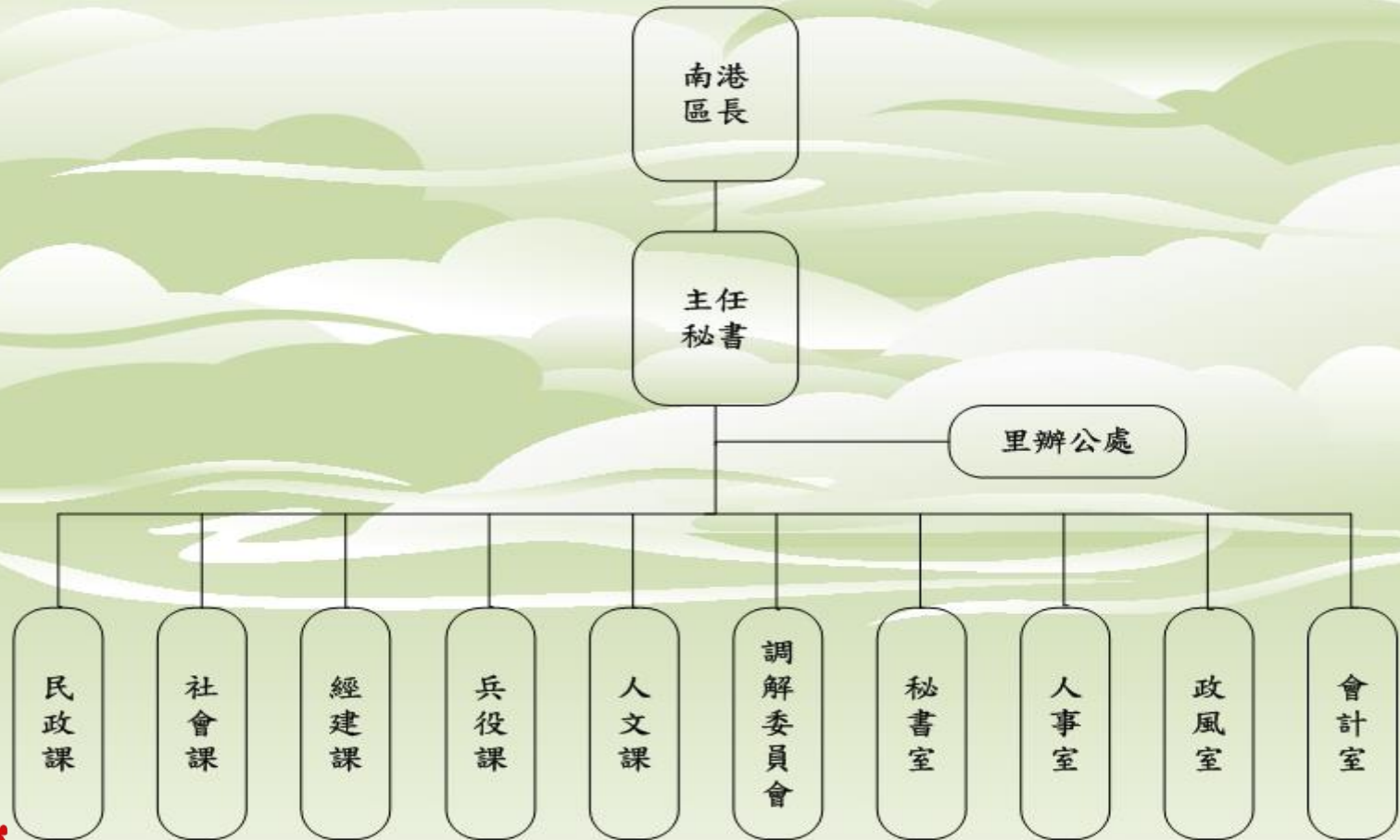
## 106年度策略地圖及平衡計分卡



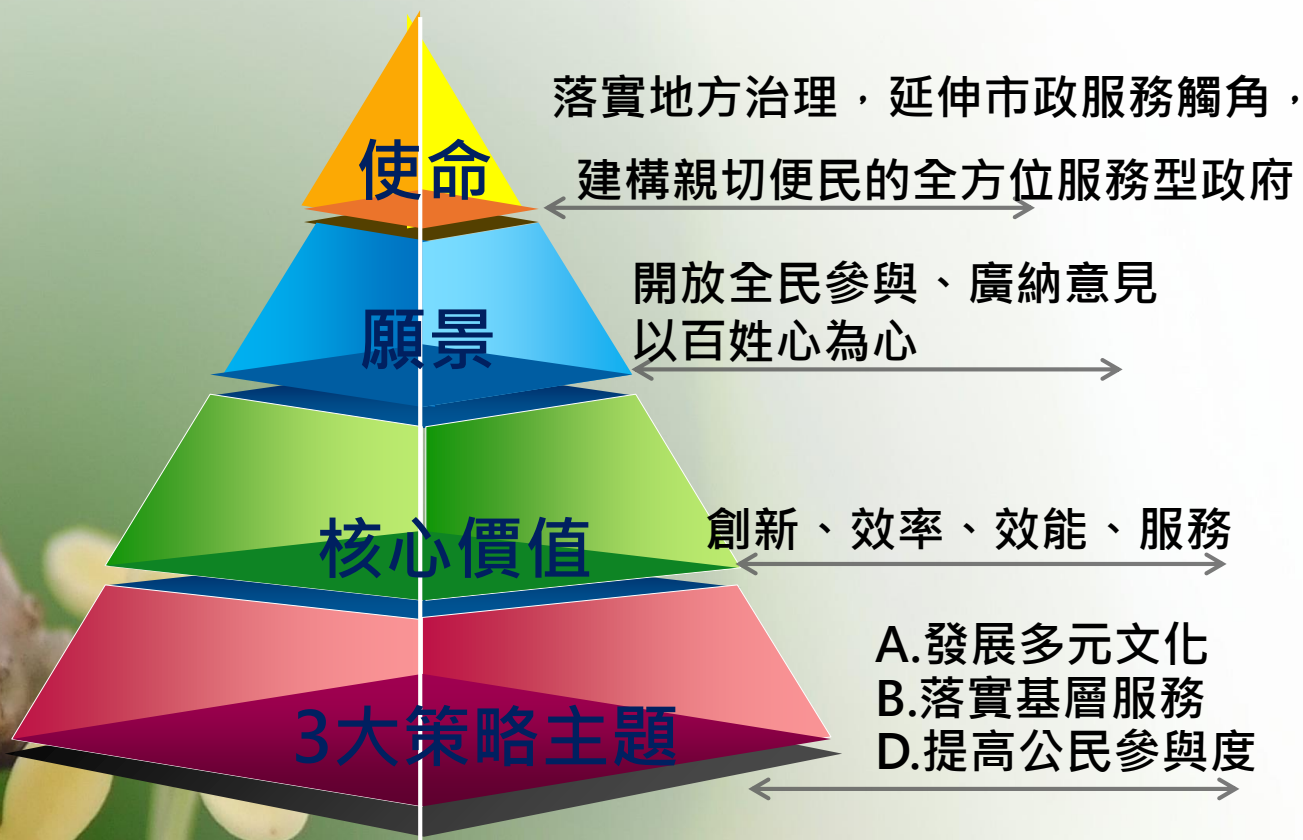
# 簡報大綱

- 一、組織架構
- 二、105年度建構策略核心組織
- 三、106年度策略地圖與平衡計分卡

# 一、組織架構



## 二、105年度建構策略核心組織



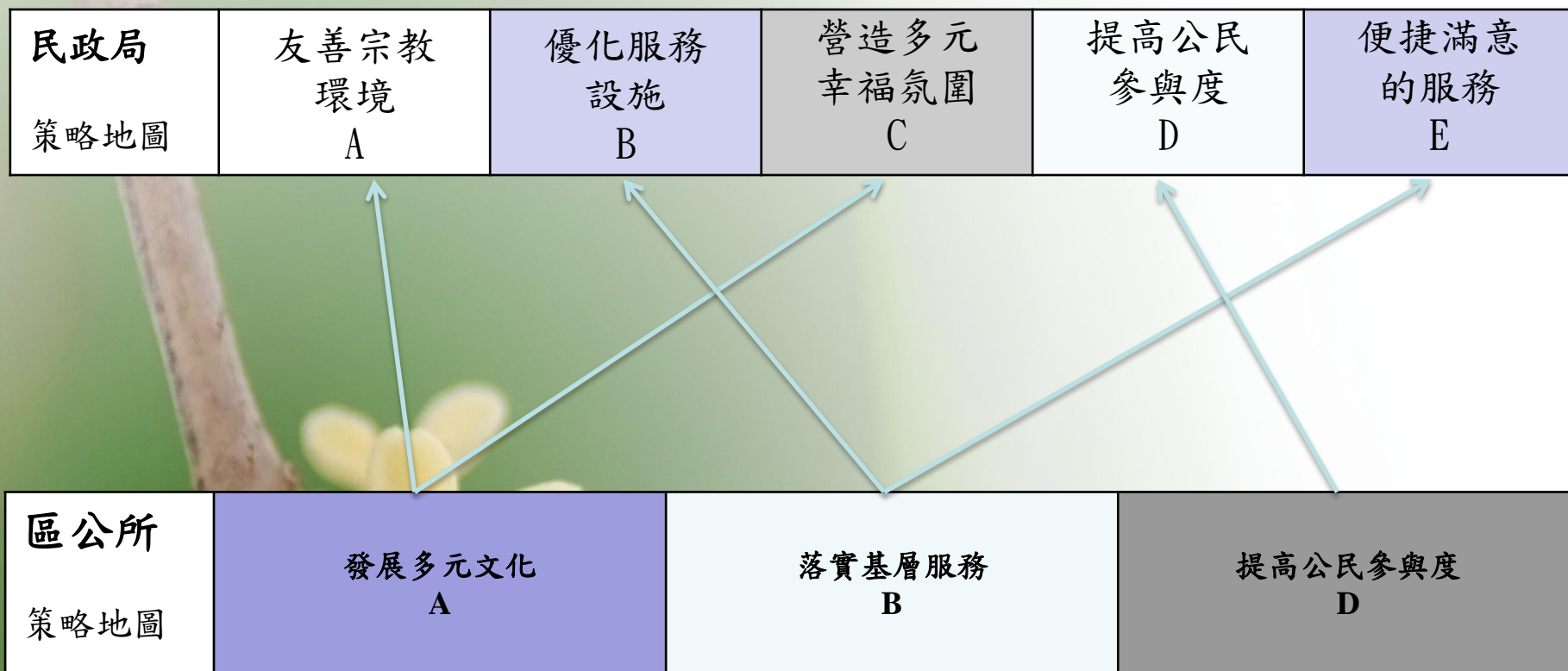
# 臺北市政府民政局策略地圖

<b>【使命】</b> 民之所在，政之所在，增進民眾福祉，順應民意需求	<b>【願景】</b> 秉持『One City, One Family』的理念，成為市民最值得依靠、信賴的伙伴	<b>【核心價值】</b> 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推動戶籍謄本減量
	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推動墓區公園化 BP2增進公民會館使用效能 BP3完善二殯治喪環境 BP4規劃及建置民生社區中心民政局管理樓層智慧（悠遊卡管理）設施	CP1打造「樂婚、願生、能養」幸福臺北 CP2推動多元環保葬 CP3主動關懷小組堆動行政透明化	DP1招募2017世大運社會志工 DP2舉辦市長與里長市政座談會 DP3舉辦區級災害潛勢里演習	EP1建置印鑑數位化 EP2 身分登記原始文件數位化(84~104年度)
	學習 L	TL1建置及改善權管資訊系統				
	財務 F	TF1推動節能減紙				



# 南港區公所106年度施政重點



# 南港區公所策略地圖

10512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】

創新、效率、效能、服務

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推廣區民休閒運動會
	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	TL1落實里鄰長研習		
	財務 F	TF1節能減紙 TF2提高區民活動中心收支比		

# 策略主題A：發展多元文化

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指	103年 實際值	104年 實際	105年 實際值	106年 目標值	107年 目標值	108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	60%	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	1,000 人次	2,500 人次	2,700 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%	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。 不定期輔導寺廟



# 策略主題B(1/2)：落實基層服務

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指	103年 實際值	104年 實際	105年 實際值	106年 目標值	107年 目標值	108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%	99.7%	100%	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每月平均等候時間達102年至104年之平均值	--	--	95%	98%	98%	98%	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	本項為105年修訂KPI計算公式，故不適用。	同左	76%	78%	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B(2/2)：落實基層服務

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指	103年 實際值	104年 實際	105年 實際值	106年 目標值	107年 目標值	108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%	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)	89.5分	84分	83分	86分	86分	86分	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>

# 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	103年 實際值	104年 實際	105年 實際值	106年 目標值	107年 目標值	108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	68.65%	73.80%	76.07%	73%	73%	73%	<ol style="list-style-type: none"> <li>民事事件、告訴 乃論之刑事事件 調解。</li> <li>免費法律諮詢服 務。</li> </ol>
	DC2推廣區民 休閒運動會	DC2.1參與人 次達102年至 104年之平均 值	101.3%	99.2%	99.7%	99.9%	100.2%	100.5%	依據本區區民休閒運 動會實施計畫暨競 賽規程辦理。

# 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	103年 實際值	104年 實際	105年 實際值	106年 目標值	107年 目標值	108年 目標值	行動方案
內部 流程 構面	DP1推動參與式預算	DP1推廣教育受訓人口數	-	1.17%	1.43%	1%	1%	1%	深耕公民參與教育及提案說明會，在各區同步進行，讓市民可以透過學習的過程進而熱情參與提案。
	DP2舉辦市長與里長市政座談	DP2里長滿意度	-	73.68%	75%	75%	75%	75%	1.會前發函並彙整權責單位意見回報里長，依據里長意見簡製作完善的會議簡報及書面資料。 2.於會前針對無共識案件邀請權責單位及里辦公處辦理會勘、會前會，釐清疑義，如里長有反映具體意見，隨時轉知相關機關處理。
	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場	5場	5場	6場	6場	6場	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。

# 學習成長、財務構面

## 各策略主題共用之策略目標

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指	103年 實際值	104年 實際	105年 實際值	106年 目標值	107年 目標值	108年 目標值	行動方案
學習 成長 構面	TL1落實里鄰長 研習	TL1.1本區全 體里鄰長出席 率	98.91%	99.25%	100%	100%	100%	100%	為落實里鄰長研習計畫，將邀集專業講師，為里鄰長充實專業知能，並要求里鄰長皆能出席。
財務 構面	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	-	-	-	1250頁	1300頁	1350 頁	本所民意調查實施計畫執行。
	TF2提高區民活 動中心收支比	TF2.1收支比 ≥1	1.50	1.66	1.67	1.55	1.55	1.55	1.加強宣導節約能源、硬體修繕(汰換節能產品、裝設節電卡)。 2.編製區民活動中心服務手冊供使用者操作，以降低故障率。 3.里幹事加強巡查活動中心、每月視導不定期查核場地使用情形。



感謝聆聽，  
敬請指教！

