

臺北市大安區公所

107年度策略地圖與平衡計分卡



臺北市大安區公所
Daan District Office,
Taipei City

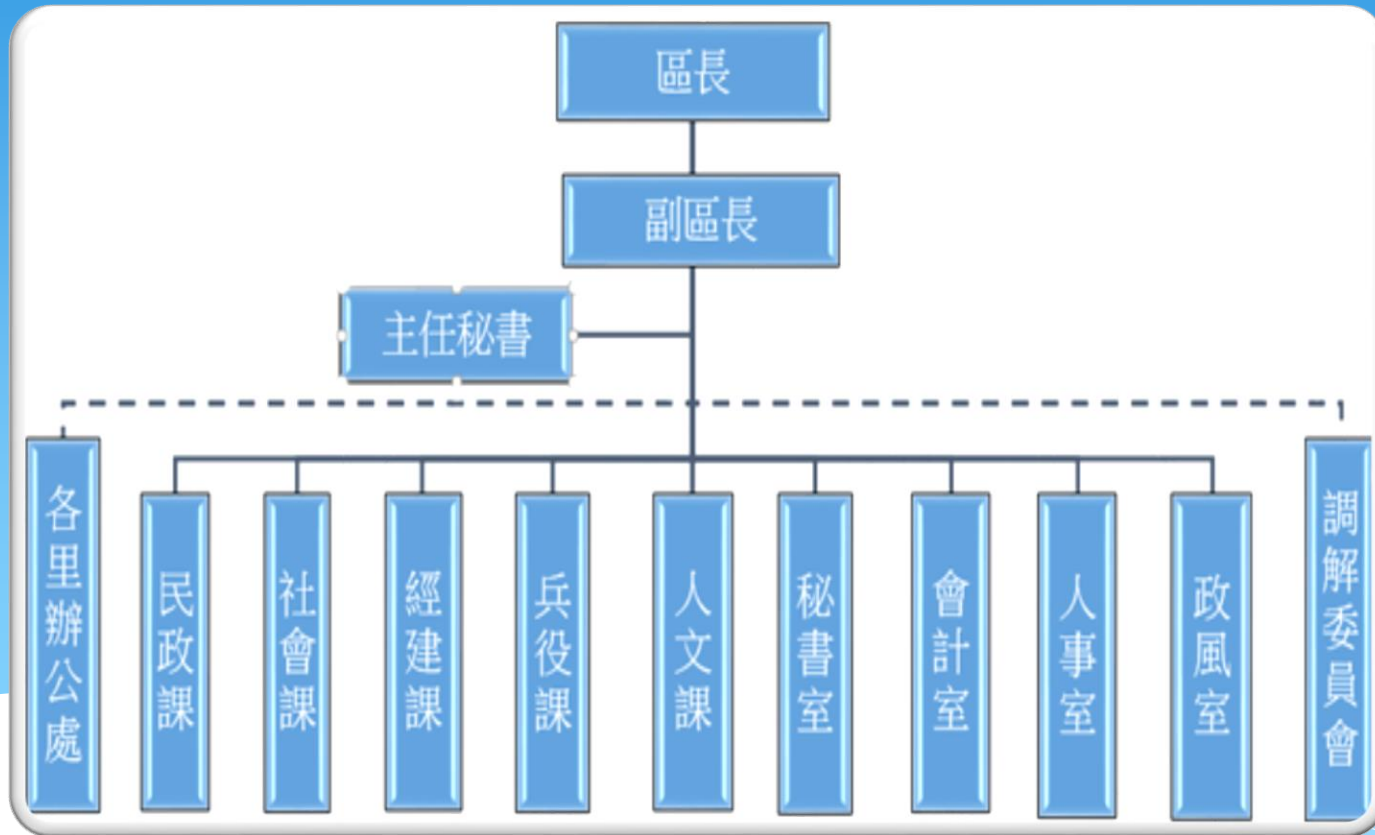
簡報大綱

組織架構

107年度建構策略核心組織

107年度策略地圖及平衡計分卡

組織架構



使命、願景、核心價值

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

三大策略主題

A發展多元文化

B落實基層服務

D提高公民參與度

臺北市政府民政局策略地圖

【使命】

民之所在，政之所在，增進民眾福祉，順應民意需求

【願景】

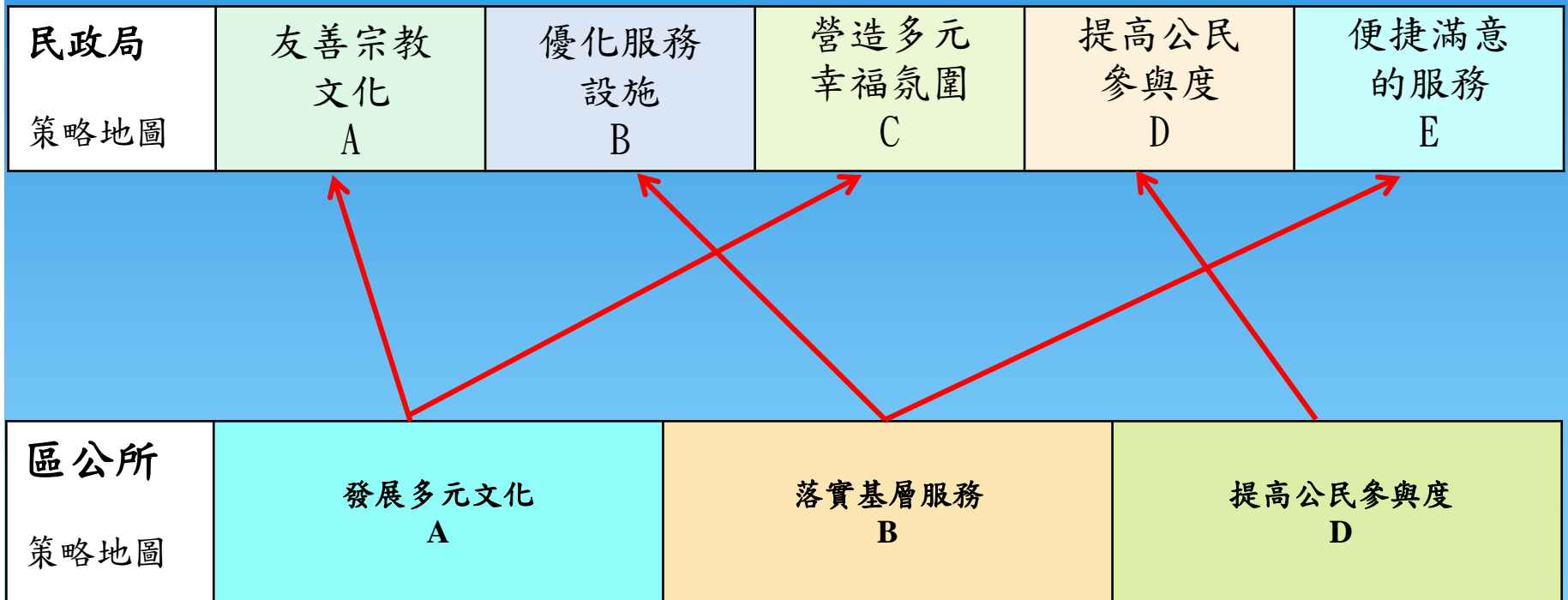
秉持「One City, One Family」的理念，成為市民最值得
依靠、信賴的伙伴

【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
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推動墓區公園化 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	EP1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	CL1培育優秀人力	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	-	BF1提高場地收支比	CF1 促進資產有效運用	-	-

107年度施政重點



以三大策略主題承接民政局施政重點

臺北市大安區公所策略地圖

10705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%	針對寺廟內尚有提供或焚燒紙錢之寺廟加強宣導其減少焚燒香枝紙錢份量，藉以減少空氣汙染及維護環境品質。
		AC1.2 提升集中燒配合比率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	針對寺廟內尚有提供或焚燒紙錢之寺廟加強宣導其配合市府減燒與集中焚燒政策，並提供其相關協助清運資訊，藉以減少空氣汙染及維護環境品質。
內部流程構面	AP1 推廣基層藝文	AP1.1 活動參與人數	1,500 人次	1,200 人次	1,000 人次	1,000 人次	1,000 人次	1,000 人次	建構人文大安的意象，強化在地認同感，營造悠遊樂活大安家園。
	AP2 健全寺廟 財務運作	AP2.1 寺廟半年收支報告表報核比率	90%	90%	50%	90%	90%	90%	1.除例行發函外，應主動以電話方式提醒寺廟申報收支報告表。 2.針對尚未申報寺廟再次提醒及了解其尚未申報原因，並依照現行法規及寺廟章程規定輔導其儘速辦理申報。
學習成長構面	AL1專業職能 訓練完成率	AL1.1輔導宗教 團體參加研習課程	30	31	31	≥30	≥30	≥30	積極與廟方管理人員聯繫，鼓勵相關人員參加研習課程。

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	100%	99%	96.4%	≥95%	≥95%	≥95%	1.電話服務禮貌強化計畫。 2.律定各課室互接電話群組、設定「代理轉接」規則。 3.律定電話服務禮貌標準用語。 4.電話Q&A手冊之運用。 5.教育訓練、課室管理、會報檢討、內控管理、外測標竿學習等強化措施。
	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	50.4%	75.6%	68.4%	≥65%	≥65%	≥65%	1.櫃台同仁教育訓練。 2.設置專案經理人針對特殊個案提供整體性、個別性社會福利諮詢服務。 3.人潮紓解量計畫。

策略主題：(B) 落實基層服務(2/3)

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
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%	≥95%	≥95%	≥95%	1.里幹事訪視教育訓練。 2.工作協調會議。 3.依社會局工作計畫，案件追蹤。 4.承辦人相互支援。
	BP2 精進區民活動中心管理	BP2.1 年度平均使用率	不適用	95.03%	95.69%	≥95%	≥95%	≥95%	臺北市區民活動中心經營管理計畫
	BP3 提升役男兵籍調查	BP3.1 兵籍調查完成率	97%	100%	98%	≥97%	≥97%	≥97%	兵籍調查。
	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%	≥95%	≥95%	≥95%	1.每週依民政局規定辦理網頁檢核作業。 2.每月依民政局規定辦理網站交互檢核作業。
	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)	87分	83.5分	84.5分	≥86分	≥86分	≥86分	1.編製里幹事工作手冊。 2.績優里幹事經驗分享。

策略主題：(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	99.7%	100%	100%	≥99%	≥99%	≥99%	加強里長研習內容。
	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%	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	運用3C設備進行滿意度問卷調查。
	BF2 提高區民活動中心收支比	BF2.1收支比≥1	3.38	3.32	3.49	3.45	3.45	3.45	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(1/2)

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	73.73 %	77.10 %	79.71 %	74%	74%	74%	1. 每年1月製作前一年度調解事件統計表報，分別陳報地方法院、檢察署及本府民政局。 2. 每年3月配合法務部辦理調解行政業務考評事宜，藉由考評機制，檢討前一年度業務優缺得失，以期改進調解作業流程、提升為民服務品質。 3. 每年舉辦調解委員觀摩研習活動，參訪外縣市調解委員會或與調解業務相關之機關團體，藉由雙方交流，分享調解實務心得，提升調解技巧。
	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%	增進市民運動之習慣，促進區民情感交流與鄰里社區敦親睦鄰，鼓勵區民走出戶外參與運動，透過各式趣味闖關遊戲與體驗、單向運動等，推廣運動風氣，達到強健體魄、親子同樂之目的。

策略主題：(D)提高公民參與度(2/2)

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
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	-	4452	6948	≥6000	≥6000	≥6000	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	91.49 %	92%	95.69 %	≥92%	≥92%	≥92%	1.加強各局處間協調 事宜。 2.確實掌握里長提案。
	DP3 提升區里災害應 變能力	DP3 每年辦理區級 各里演習(含 踏勘)場次	9場	9場	10場	10場	10場	10場	1.演練計畫細緻化。 2.防災訓練生活化。
學習 成長 構面	DL1 提升民眾防災應 變能力教育訓練	DL1.1每年辦 理各里防災教 育訓練場次	2	2	2	2	2	2	1.演練計畫細緻化。 2.防災訓練生活化。
	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	100%	100%	97.2%	100%	100%	100%	鄉鎮市調解條例第34、 35條

感謝收看，
敬請指教！

