

臺北市大安區公所

108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

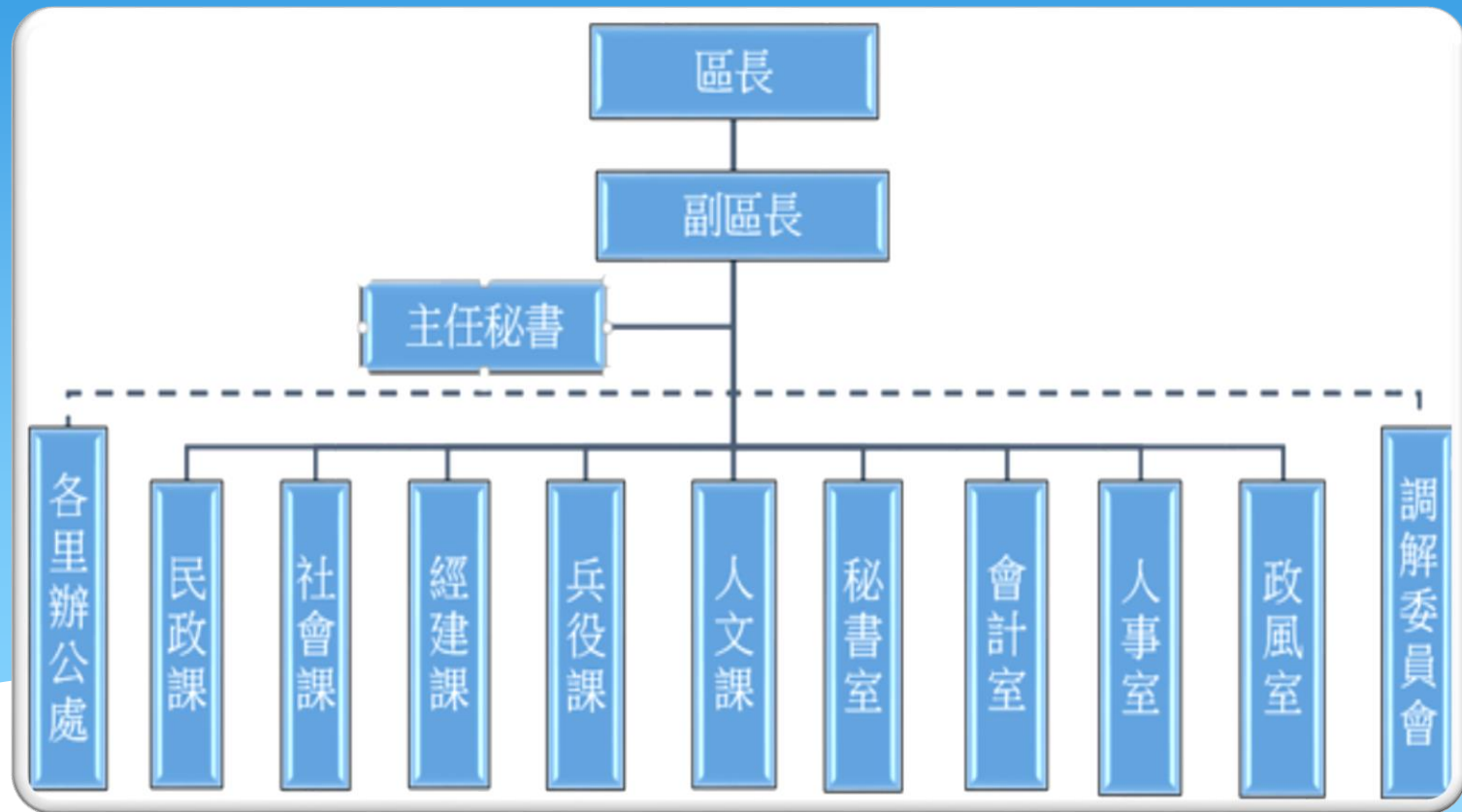
簡報大綱

組織架構

108年度建構策略核心組織

108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】

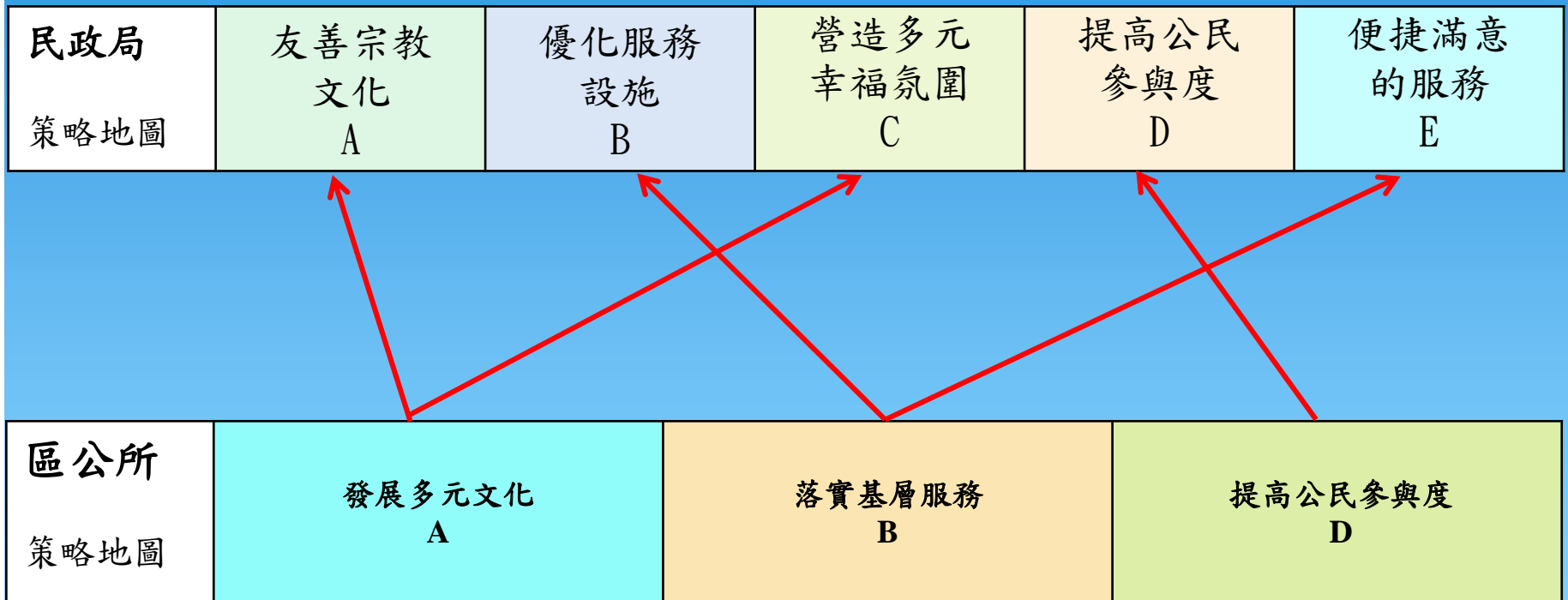
秉持「One City, One Family」的理念，成為市民最值得依靠、信賴的伙伴

【核心價值】

正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享

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 增進公民會館使用效能	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
內部流程 P	AP1 提高孔廟能見度 AP2 型塑古厝觀光亮點，推展閩南民俗文化	BP1 推動墓區公園化	CP1 推動多元環保葬 CP2 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 推動業務知能訓練	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	AF1 健全宗教財團法人財務運作	BF1 提高區民活動中心收支比	CF1 促進資產有效運用		

108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

10803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提升役男兵籍調查 BP3提供即時、正確網站資訊 BP4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	DL1 提升民眾防災應變能力教育訓練
	財務 F		BF1節能減紙 BF2提高區民活動中心收支比	

策略主題：(A) 發展多元文化(1/2)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110年 目標值	行動方案
顧客構面	AC1 推動祭拜精緻化	AC1.2 配合市府集中焚燒寺廟、里辦公處及公寓大廈聯合普度家數/有焚燒紙錢寺廟、里辦公處及25家公寓大廈聯合普度家數 單位：%	不適用	不適用	不適用	60%	61%	62%	針對尚有提供或焚燒紙錢之寺廟及里辦、公寓大廈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。

策略主題：(A) 發展多元文化(2/2)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110年 目標值	行動方案
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	1,050 人次	1,100 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%	50%	80%	80%	80%	80%	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	不適用	不適用	不適用	30%	32%	34%	積極與宗教團體聯繫，提出參與課程之益處，健全宗教團體觀念，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	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110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	不適用	不適用	不適用	88%	89%	90%	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	不適用	不適用	不適用	88%	89%	90%	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	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110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%	≥96%	≥97%	1.召開工作協調會議及里幹事訪視教育訓練。 2.依社會局工作計畫，案件追蹤。 3.承辦人相互支援。
	BP2 提升役男兵籍調查	BP2.1 兵籍調查完成率	100%	98%	100%	≥90%	≥91%	≥92%	依108年度役男徵兵處理作業計畫辦理。
	BP3 提供即時、正確網站資訊	BP3.1 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%	97%	100%	100%	100%	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。
	BP4 精進里幹事管理	BP4.1 區公所辦理年度里幹事專案考核。其年度總成績≥92(分)	不適用	不適用	98	92	93	94	1.各年度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。 2.編製里幹事工作手冊。 3.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	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110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	100%	100%	100%	≥95%	≥96%	≥97%	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%	92.6%	≥90%	≥91%	≥92%	臺北市推動參與式預算制度公民提案與審查作業程序
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	不適用	不適用	不適用	≥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	不適用	不適用	不適用	3.45	3.46	3.47	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(2/2)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110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	不適用	不適用	不適用	6000人	7500人	9000人	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	換屆不適用	換屆不適用	換屆不適用	80%	81%	82%	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(含訓練及踏勘)場次	不適用	不適用	不適用	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	不適用	不適用	不適用	10場	10場	10場	1.演練計畫細緻化。 2.防災訓練生活化。

感謝收看，
敬請指教！

