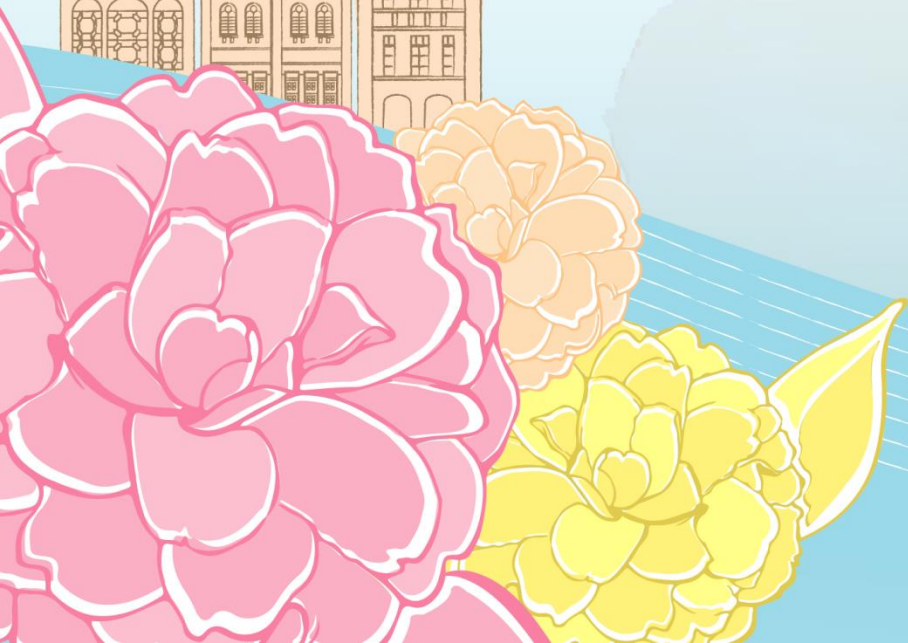


臺北市大同區公所 106年度策略地圖與平衡計分卡



簡報大綱

一 組織架構

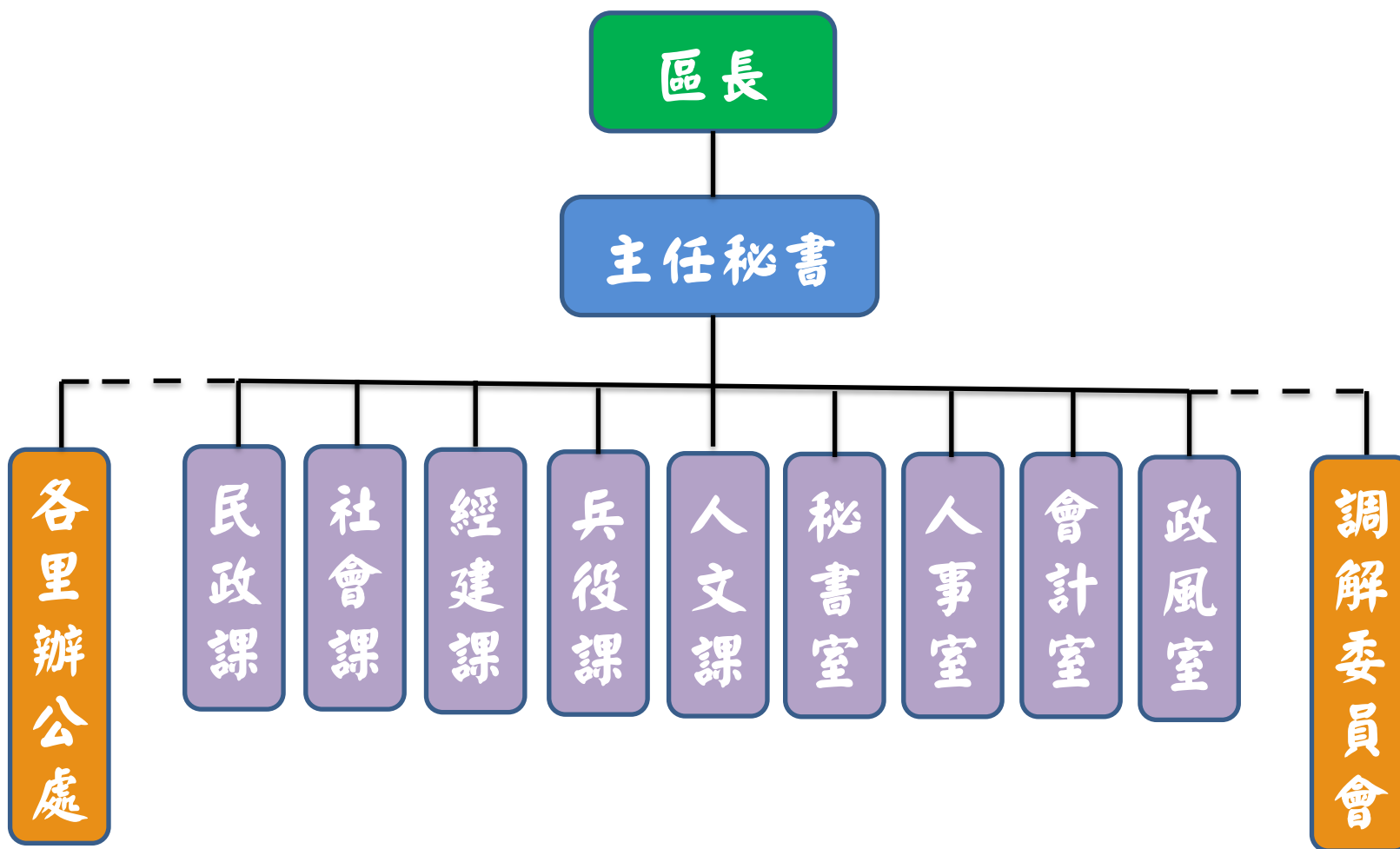
二 105年度建構策略核心組織

三 106年度策略地圖及平衡計分卡



臺北市大同區公所
Datong District Office, Taipei City

大同區公所組織圖





臺北市大同區公所
Datong District Office, Taipei City

105年度建構區公所 使命、願景及核心價值

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

創新、效率
效能、服務

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



臺北市大同區公所
Datong District Office, Taipei City

臺北市府民政局策略地圖

10602 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
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	TL1 提升創新學習效能				
財務 F	TF1 節能減紙				

大同區公所106年度施政重點



臺北市大同區公所
Datong District Office, Taipei City

以三大策略主題承接
民政局施政重點

A友善宗教環境

B優化服務設施

C營造多元幸福氛圍

D提高公民參與度

E便捷滿意的服務

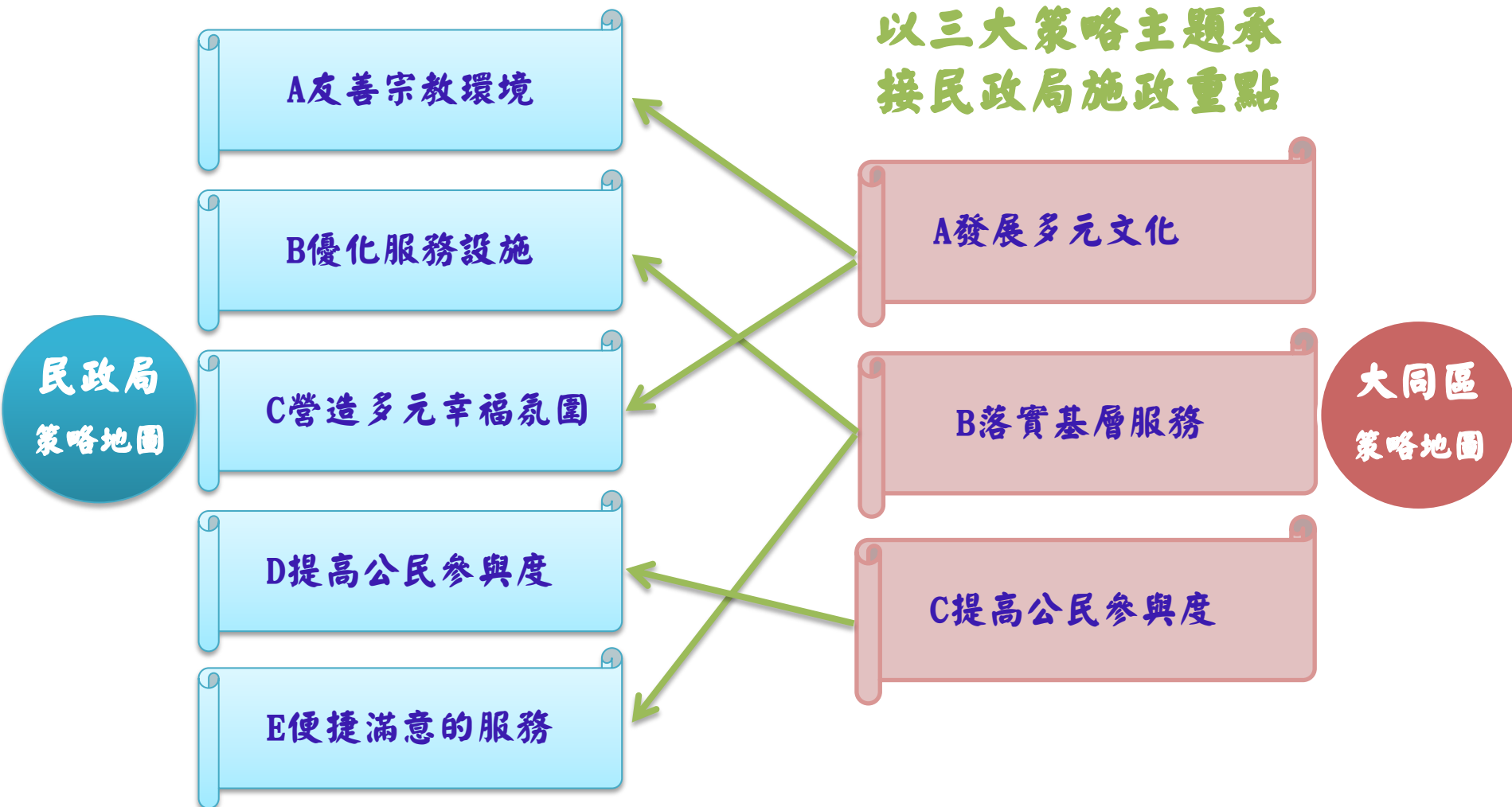
A發展多元文化

B落實基層服務

C提高公民參與度

民政局
策略地圖

大同區
策略地圖





臺北市大同區公所
Datong District Office, Taipei City

臺北市大同區公所策略地圖

【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		



臺北市大同區公所
Datong District Office, Taipei City

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	103年 實際值	104年 實際值	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%	持續輔導寺廟減少每 份紙錢之重量。
		AC1.2提升集 中燒配合比率	93.8%	93.8%	93.8%	93.8%	93.8%	93.8%	1.經查未能配合集中 燒之寺廟已自行建 置專業環保金爐， 以維環境品質，未 來尚無集中燒之規 劃。 2.持續輔導先從大型 法會配合集中燒， 再逐步檢討精進。



臺北市大同區公所
Datong District Office, Taipei City

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	103年 實際值	104年 實際值	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	AP1推廣基層 藝文	AP1.1活動參與人數	8,195 人次	5,747 人次	1,223 人次	2,500 人次	2,800 人次	3,000 人次	為符合在地特色，落實參與式預算，擬推動區內商圈、店家、社區發想提案，參與規劃走讀路線或活動內容設計，以落實全民參與理念，並有效推廣在地文化。
	AP2健全寺廟 財務運作	AP2.1寺廟半年收支報告表報核比率	64%	67%	67%	70%	72%	72%	1.部分寺廟信徒眾多，每年召開二次信徒大會議決上、下半年度收支報告實有難度，擬輔導修正組織章程因應現況。 2.又祠宇媽祖宮因現無負責人，實務上無法召開信徒大會議決收支報告案，擬建議不計入寺廟總數。

策略主題：(B) 落實基層服務(1/4)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	103年 實際值	104年 實際值	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	95.65%	98.68%	100%	97.5%	97.6%	97.7%	1.每年舉辦2次為民服務禮貌教育訓練，邀請專業講師替本所同仁及志工上課。 2.每2個月舉辦1次電話禮貌教育訓練，播放受測同仁音檔並互相檢討改進。
	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	—	—	163%	96%	95%	95%	1.於等候人數過多時啟動人潮疏散機制，加開臨時受理櫃檯。 2.人潮眾多時先由服務人員詢問洽公民眾欲申辦業務，並提供表單給予民眾填寫。

策略主題：(B) 落實基層服務 (2/4)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	103年 實際值	104年 實際值	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	BP1落實清查福利人口	BP1.1依限完成審核率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1.重新檢視個案之人口戶籍及現況資料並確實建置家戶補助檔。 2.審核力求正確，依最新設算薪資核算收入、各項退休俸等比對資料及審核結果修改維護電腦個案資料。 3.留意總清查審核相關資料蒐集，俾個案資料袋保存完整並依照行政程序法發文，並依案件審核結果確實填報電子檔。

策略主題：(B) 落實基層服務(3/4)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	103年 實際值	104年 實際值	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	BP2精進區民 活動中心管理	BP2.1年度平 均使用率	不適用	不適用	84.86%	85%	85.5%	86.0%	- 課長及業務承辦人每月進行3次，視導每月進行1次不定期查核作業交由承辦人彙整簽呈。 - 落實並加強兼管里幹事查核作業：每週最少查核次數由1次調整為3次(光能區民活動中心維持一次，大龍區民活動中心待重建後再進行查核)。 - 針對使用率較低的區民活動中心於網頁、公佈欄、民眾詢問電話、櫃檯服務、里鄰活動中加強推廣。

策略主題：(B) 落實基層服務(4/4)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	103年 實際值	104年 實際值	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%	99.9%	100%	100%	100%	建立機關橫向協尋機制，並廣為宣導役男兵籍調查相關資訊。
	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%	1.相關計畫 (1)臺北市政府各機關網站檢核計畫。 (2)臺北市政府網站版型及內容基本標準規範。 (3)臺北市政府民政局暨所屬機關和本市各區公所網站檢視計畫。 2.每周覈實辦理網站例行查核，每月覈實辦理公所交互檢核作業。
	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)	89.5分	83分	83.5分	86分	86分	86.5分	1.視導每月落實查核里幹事服勤情形。 2.里幹事加強里辦公處公告欄維護管理及查核；每月自主檢視區里事務資料管理系統維護管理並落實百歲人瑞、新移民關懷訪視。 3.加強輿情通報及市容查報查核與管理。

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	103年 實際值	104年 實際值	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	75%	78.27%	79.48%	78%	78%	78%	1.每年辦理調解委員 研習及觀摩聯誼， 提昇調解委員專業 知能及調解技巧。 2.每月定期統計調解 資料，並完備調解 案卷，以備各督導 單位定期考評。
	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	100%	100%	80%	80%	80%	80%	1.訂定並推動本區執 行年度區民休閒運 動會計畫。 2.結合區內運動中心 及區體育會共同推 動。

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	103年 實際值	104年 實際值	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	—	0.9	0.6	1	1	1	深耕公民參與教育，辦理參與式預算推廣課程，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	—	—	77.3%	77.5%	78%	78.5%	1.會前1個月調查里長提案需求並函請權管機關回復處理意見。 2.辦理會前會。 3.配合市長室召開府級檢討會並追蹤列管歷年里長提案。
	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	3場	4場	4場	4場	4場	4場	1.每年辦理區級和各次分區之防災疏散演練。 2.每年辦理區級和各次分區之防災教育訓練。



臺北市大同區公所
Datong District Office, Taipei City

各策略主題共用之 學習成長、財務構面策略目標(1/2)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	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	99.72%	100%	99.62%	99.70%	99.75%	99.80%	1.請里幹事加強宣導。 2.透過里鄰長會議強 調研習的重要。 3.與講師充分溝通， 使用里鄰長能吸收 了解的授課方式， 增加課程的活潑生 動度。
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	—	—	—	1,250頁	1,300頁	1,350頁	運用行動載具及相關 電腦設備進行服務滿 意度問卷調查。



臺北市大同區公所
Datong District Office, Taipei City

各策略主題共用之 學習成長、財務構面策略目標 (2/2)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指標	103年 實際值	104年 實際值	105年 實際值	106年 目標值	107年 目標值	108年 目標值	行動方案
財務 構面	TF2提高區民活動中心收支比	TF2.1收支比 ≥1	2.09	2.03	2.51	2.55	2.56	2.57	1.配合民政局政策，里辦公處申請區民活動中心應先於里鄰工作會報討論決議後，確實辦理為里鄰活動，方能以里辦公處名義申請使用，防止民眾利用里辦公處名義租借，規避場地基本費及保證金繳納。 2.因本區老舊建物較多，區民活動中心配合市府政策及法規，免費提供辦理公辦都更說明會及其他市府機關使用場地，建議民政局在計算收支比時，應將此部分列計為(全年場地應收)部分，計算全年場地應收入/全年水電費支出，以避免區公所配合市府機關提供免費場地，卻導致KPI數值無法達標的吊詭狀況發生。