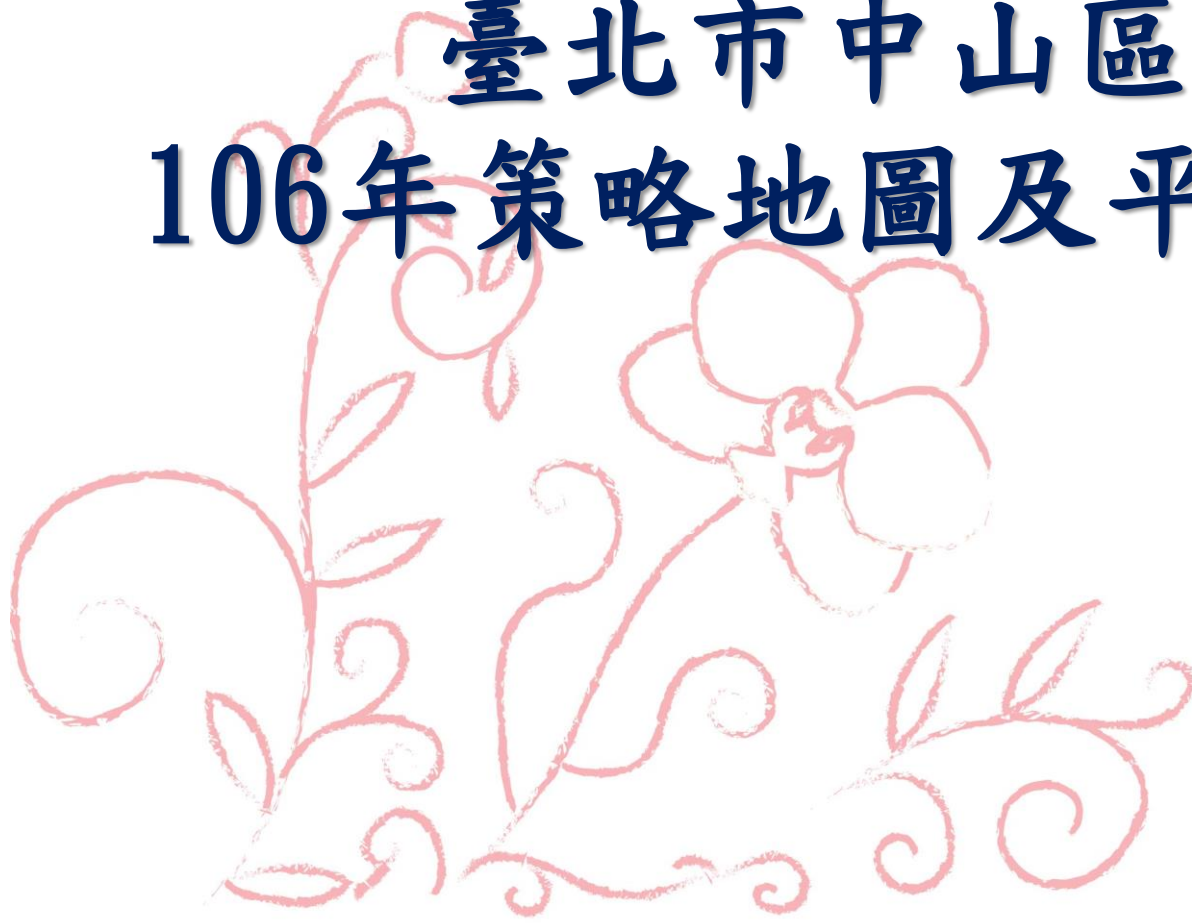




臺北市中山區公所 106年策略地圖及平衡計分卡



1060330

簡報大綱



- 組織架構

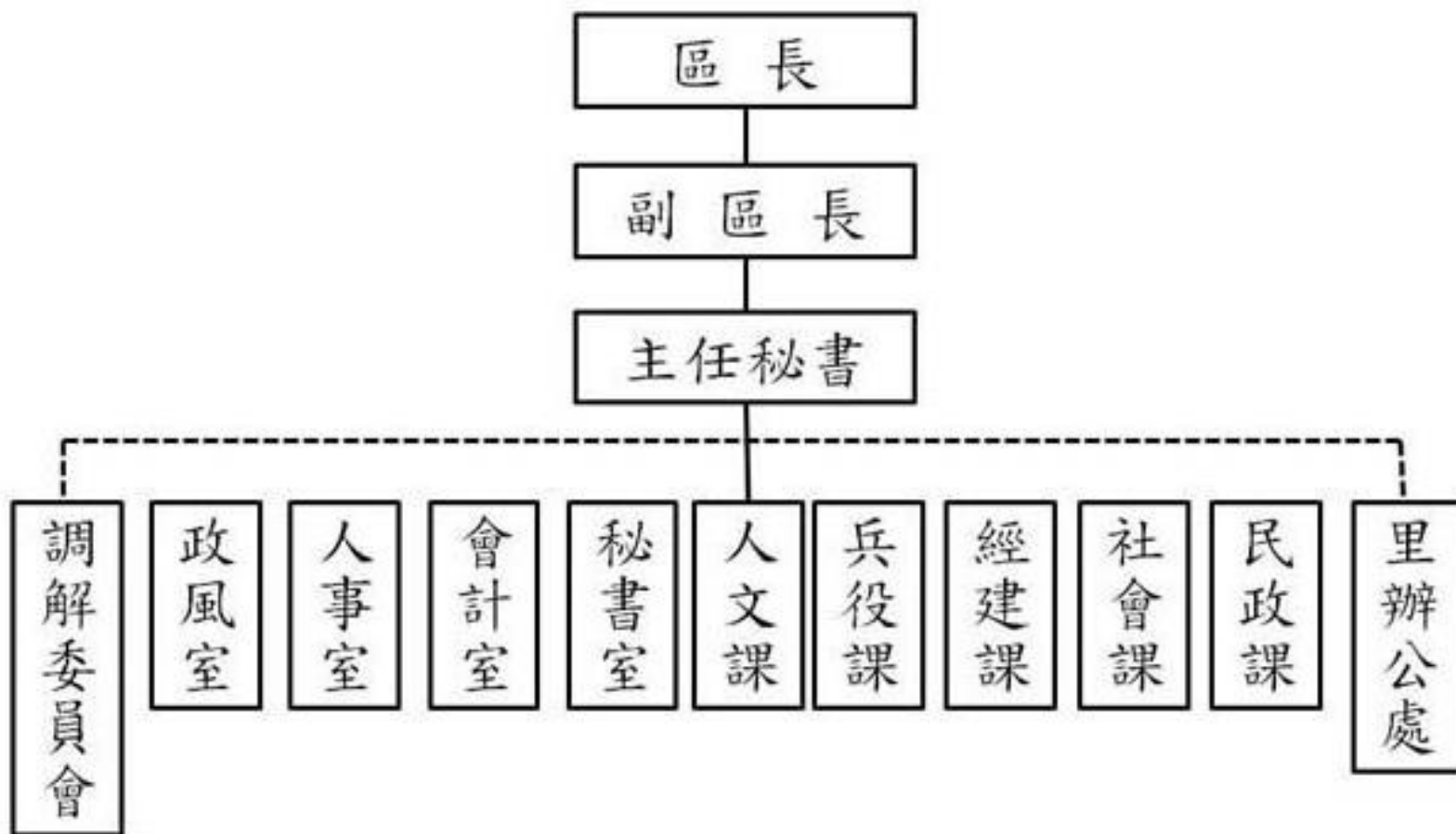
- 建構區公所使命、願景及核心價值

- 106年度策略地圖及平衡計分卡





組織架構



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

- 發展多元文化、落實基層服務、提
高公民參與度



本所106年策略地圖

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

AC1推動祭拜 精緻化

KPI：配合減燒寺廟比率達72.22%；提升集中燒配合比率達88.88%。

行動方案：加強宣導紙錢減量、以米代金及紙錢集中燒政策。

AP1推廣基層 藝文

KPI：活動參與人數達2650人次。

行動方案：依上年度各場活動內容辦理成效及民眾參與情形，加入新創意，提出年度計畫，並依計畫施行，且隨時改進。

AP2健全寺廟 財務運作

KPI：寺廟半年收支報告表報核比率達100%。

行動方案：函文通知各寺廟於期限內報核收支報告表。

策略主題：(B)落實基層服務(1/2)



BC1精進為民服務禮貌

KPI：民政團隊電話禮貌區政類合格率达99.42%。

行動方案：臺北市中山區公所電話禮貌測試及為民服務禮貌實地查核獎懲要點、電話服務禮貌測試實施計畫、一年2次所內為民服務禮貌教育訓練、每月於所內為民服務小組進行缺失檢討。

BC2提升好便利櫃檯服務效能

KPI：每月平均等候時間達102年至104年之平均值(98%)。

行動方案：櫃台同仁教育訓練、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、人潮紓解量計畫。

BP1落實清查福利人口

KPI：依限完成審核率达100%。

行動方案：里幹事訪視教育訓練、工作協調會議、依社會局工作計畫，案件追蹤、承辦人相互支援。

策略主題：(B)落實基層服務(2/2)



BP2精進區民活動中心管理

KPI：年度平均使用率達78.9%。

行動方案：利用里鄰工作會報時間向民眾宣導多加使用。

BP3提升役男兵籍調查

KPI：兵籍調查完成率達99%以上。

行動方案：推動兵籍調查線上申報，落實清查申報分工。執行役男清查作業，提升兵籍調查、徵兵檢查、抽籤及徵集作業正確性。加強役政資訊宣導，提高出境及僑民役男申報率。

BP4提供即時、正確網站資訊

KPI：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%。

行動方案：臺北市政府各機關網站檢核計畫。臺北市政府網站版型及內容基本標準規範。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。

BP5精進里幹事管理

KPI：區公所辦理年度里幹事專案考核，其年度總成績 ≥ 86 (分)。

行動方案：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。臺北市中山區公所里幹事年度工作考核計畫。

策略主題：(D)提高公民參與度(1/2)



DC1提升調解效能

KPI：調解成立率達66%。

行動方案：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。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。委員多方邀集地方賢達人士及專業人員參與並由地檢署評選後遴聘，以提昇委員之多樣性與專業性。

DC2推廣區民休閒運動會

KPI：參與人次達102年至104年之平均值(69%)。

行動方案：加強活動宣導力度。放寬各里組隊人數。豐富活動內容。

DP1推動參與式預算

KPI：推廣教育受訓人口數佔區總人口數1‰。

行動方案：辦理參與式預算教育推廣課程(含初、進階課程及審議員等)。辦理提案說明會宣導提案流程，及受理提案。辦理住民大會、提案工作坊、提案審議小組會議，協助提案人與提案之權責單位意見交流。

策略主題：(D)提高公民參與度(2/2)



DP2舉辦市長與里長市政座談

KPI：里長滿意度達71%。

行動方案：開會4週前完成調查里長提案。請局處針對提案先行與里長溝通或現勘。辦理會前會。舊案之追蹤。解除列管案件區公所代表市長訪談里長。

DP3提升區里災害應變能力

KPI：每年辦理區級各里演習(含訓練及踏勘)場次達7場。

行動方案：推動年度訓練效能。訓練成果彙整成冊，佐證內容豐富。

DP4增進公民會館使用效能

KPI：場地使用率達82%。

行動方案：經營管理：執行公民會館各項展演活動。每月統計公民會館使用情形。出席公民會館館長會議。於臉書粉絲團發布活動訊息。硬體修繕：經常性檢視會館設施並進行修繕。配合年度編列預算執行會館整修工程。



各策略主體共用之 學習成長、財務策略目標

TL1落實里鄰長 研習

KPI：本區全體里鄰長出席率達99%以上。

行動方案：透過里幹事及相關宣導途徑，使里鄰長了解研習之重要性及其應盡義務。

TF1節能減紙

KPI：內外部顧客問卷滿意度問卷抽樣與調查減少紙本頁數達1250頁。

行動方案：使用民政局滿意度調查系統進行問卷滿意度調查。

TF2提高區民活動中心收支比

KPI：收支比 ≥ 2.1 。

行動方案：加強控管冷氣使用情形。汰換老舊設備，改用節能環保機具。

平衡計分卡(B) 落實基層服務(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	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	99.15 %	99.56 %	99.56 %	99.42 %	99.42 %	99.42 %	1.臺北市中山區公所電話禮貌測試及為民服務禮貌實地查核獎懲要點 2.臺北市中山區公所105年電話服務禮貌測試實施計畫 3.一年2次所內為民服務禮貌教育訓練。 4.每月於所內為民服務小組進行缺失檢討。
	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	-	-	98%	< 98%	< 98%	< 98%	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。
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 %	≥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	本項為105年修訂KPI計算公式，故不適用。	同左	78.7 %	78.9 %	79.0 %	79.2 %	利用里鄰工作會報時間向民眾宣導多加使用。

平衡計分卡(B) 落實基層服務(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	BP3提升役男兵籍調查	BP3.1兵籍調查完成率	99.9 %	100 %	100 %	≥99%	≥99%	≥99%	1.推動兵籍調查線上申報，落實清查申報分工。 2.執行役男清查作業，提升兵籍調查、徵兵檢查、抽籤及徵集作業正確性。 3.加強役政資訊宣導，提高出境及僑民役男申報率。
	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.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。 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。
	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分	82.5分	84分	86分	86分	86分	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。 2.臺北市中山區公所里幹事年度工作考核計畫。

平衡計分卡(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	64.30%	66.57%	64.20%	66%	66%	66%	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。 3.委員多方邀集地方賢達人士及專業人員參與並由地檢署評選後遴聘，以提昇委員之多樣性與專業性。
	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	112%	71%	55%	69%	69%	69%	1.加強活動宣導力度。 2.放寬各里組隊人數。 3.豐富活動內容。
內部 流程 構面	DP1推動參與式預算	DP1推廣教育受訓人口數	-	0.5‰	1‰	1‰	1‰	1‰	1.辦理參與式預算教育推廣課程(含初、進階課程及審議員等)。 2.辦理提案說明會宣導提案流程，及受理提案。 3.辦理住民大會、提案工作坊、提案審議小組會議，協助提案人與提案之權責單位意見交流。

平衡計分卡(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	DP2舉辦市長與里長 市政座談	DP2里長滿意度	-	78.95 %	88.88 %	71%	72%	73%	1.開會4週前完成調查里長提案。 2.請局處針對提案先行與里長溝通或現勘。 3.辦理會前會。 4.舊案之追蹤。 5.解除列管案件區公所代表市長訪談里長。
	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	7場	7場	7場	7場	7場	8場	1.推動年度訓練效能。 2.訓練成果彙整成冊，佐證內容豐富。
	DP4增進公民會館使 用效能	DP4場地使用率	80.95%	80.21 %	81%	82%	83%	83%	經營管理： 1.執行公民會館各項展演活動。 2.每月統計公民會館使用情形。 3.出席公民會館館長會議。 4.於臉書粉絲團發布活動訊息。 硬體修繕： 1.經常性檢視會館設施並進行修繕。 2.配合年度編列預算執行會館整修工程



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	TL1落實里鄰長研習	TL1.1本區全體里鄰長出席率	97.13 %	99.5 0%	99.2 9%	≥99 %	≥99 %	≥99 %	透過里幹事及相關宣導途徑，使里鄰長了解研習之重要性及其應盡義務。
	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	使用民政局滿意度調查系統進行問卷滿意度調查。
內部 流程 構面	TF2提高區民活動中心收支比	TF2.1收支比≥1	1.27	1.62	2.69	2.10	2.10	2.10	1.加強控管冷氣使用情形。 2.汰換老舊設備，改用節能環保機具。



簡報結束
敬請指教

