



# 臺北市文山區公所 108年度策略地圖與 平衡計分卡



# 大綱

文山區組織架構

108年度建構策略核心組織

108年度策略地圖及平衡計分卡

# 文山區公所組織圖



# 108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

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

10803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】**

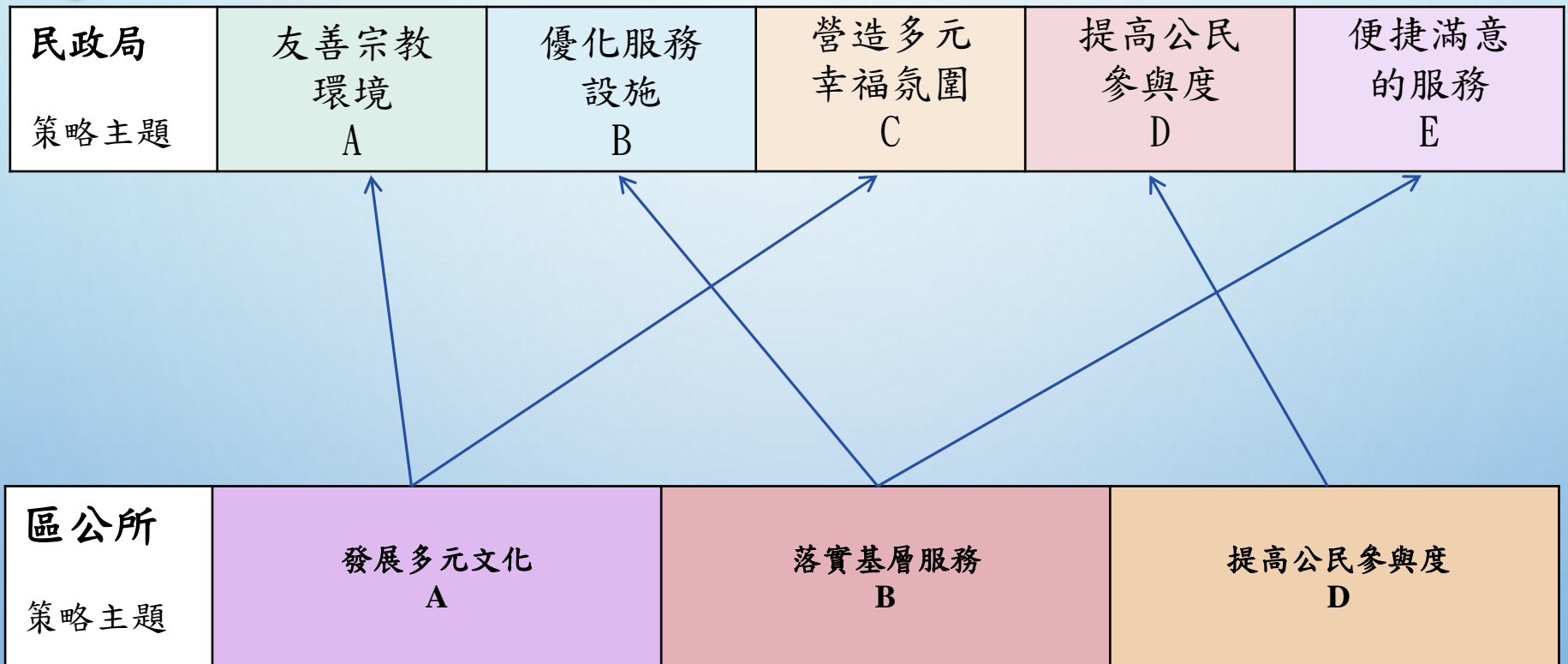
秉持「One City, One Family」的理念，成為市民最值得依靠、信賴的伙伴

**【核心價值】**

正直誠信、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
策略目標	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 提高區民活動中心及公民會館場地收支比	CF1 促進資產有效運用		

# 文山區公所108年度施政重點



以三大策略主題承接民政局施政重點

## 臺北市文山區公所策略地圖

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 BC3增進公民會館使用效能	
	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

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指	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	AC1推動祭拜精緻化	AC1.1提升集中燒配合比率	不適用	不適用	不適用	60%	62%	64%	AC1.1.1不定期發函或派員加強宣導。 AC1.1.2提供協助清運、集中燒資訊。
內部 流程	AP1推廣基層藝文	AP1.1活動參與人數	2,580 人次	4,650 人次	4,850 人次	4,850 人次	4,900 人次	4,950 人次	AP1.1.1訂定並推動年度基層藝文活動執行計畫。 AP1.1.2結合社區資源共同推動。
	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%	100%	93%	86% (13/15)	86%	86%	AP2.1.1依現行法規及寺廟組織章程輔導寺廟辦理申報。 AP2.1.2不定期發函或派員加強宣導。
學習 成長	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	67%	35%	38%	40%	AL1.1.1積極鼓勵立案宗教團體參加研習。



# 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	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	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%	BC1.1.1 臺北市民政團隊電話服務禮貌測試實施計畫。 BC1.1.2 臺北市文山區公所電話服務禮貌測試實施計畫。
	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%	BC2.1.1 彈性增加櫃台人力運用及加強好便利櫃檯疏導及教育訓練。 BC2.1.2 每月課務會議檢討。
	BC3增進公民會館使用效能	BC3.1 每年場地使用率	不適用	不適用	不適用	81%	82%	83%	BC3.1.1 臺北市公民會館108年度營運計畫
內部流程	BP1落實清查福利人口	BP1.1 依限完成審核率	100%	100%	100%	97%	97.5%	98%	BP1.1.1 配合執行年度總清查實施計畫及檢討會議。 BP1.1.2 定期辦理教育訓練與檢討會議。
	BP2提升役男兵籍調查	BP2.1 兵籍調查完成率	99%	100%	100%	98%	98.1%	98.2%	BP2.1.1 徵兵及齡男子兵籍調查實施計畫

# 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	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	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%	97.33%	100%	100%	100%	BP3.1.1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。
	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 $\geq 92$ (分)	不適用	不適用	不適用	92分	93分	94分	BP4.1.1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。 BP4.1.2臺北市文山區公所里幹事管理及專案考核實施計畫。 BP4.1.3每月召開里幹事工作會報。

# 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	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	BL1落實里鄰長研習	BL1.1本區全體里鄰長出席率	換屆不適用	換屆不適用	換屆不適用	90%	91%	92%	BL4.1.1臺北市里鄰長研習實施計畫
	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	75%	78%	88%	80%	82%	84%	BL2.1.1臺北市推動參與式預算制度公民提案與審查作業程序

# 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	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
財物	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	換屆不適用	換屆不適用	換屆不適用	1300頁	1350頁	1400頁	BF1.1.1使用3C產品進行線上問卷調查，並利用電子網路宣導。
	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	1.46	1.47	1.48	BF2.1.1臺北市區民活動中心經營管理計畫 BF2.1.2 編列108年預算汰換老舊冷氣及安裝區民活動中心節電卡，達成有效控管冷氣使用，降低電費支出，提高收支比。 BF2.1.3 編列109年預算汰換老舊冷氣，達成有效控管冷氣使用，降低電費支出，提高收支比。

# 策略主題：(D)提高公民參與度(2/3)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指	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	DP1推動參與式預算	DP1參與式預算市民參與人數	不適用 (公式調整)	不適用 (公式調整)	不適用 (公式調整)	5,400人	6,750人	8,100人	DP1. 1. 1 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	83%	84%	85%	DP2. 1. 1 於會前2個月先調查里長提案並召開會前會或會勘與里長充分溝通，未成案案件，後續改由市容會報或其他方式列管。 DP2. 1. 2 配合市長室參加府級檢討會。 DP2. 1. 3 追蹤管制歷年里長提案。
	DP3提升區里災害應變能力	DP3每年辦理區級各里演習(含演習及踏勘)場次	換屆不適用	換屆不適用	換屆不適用	12場	12場	12場	DP3. 1. 1 災害防救暨民防團教育訓練計畫。 DP3. 1. 2 山坡地老舊聚落疏散避難演練計畫。 DP3. 1. 3 提昇里鄰災害應變能力計畫。 DP3. 1. 4 防災教育宣導工作執行計畫。

# 策略主題：(D)提高公民參與度(3/3)

構面	策略目標	KPI 關鍵績效指	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	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	換屆不適用	換屆不適用	換屆不適用	12場	12場	12場	DL1.1.1 災害防救暨民防團教育訓練計畫。 DL1.1.2 山坡地老舊聚落疏散避難演練計畫。 DL1.1.3 提昇里鄰災害應變能力計畫。 DL1.1.4 防災教育宣導工作執行計畫。

感謝聆聽，  
敬請指教！

