

108 年臺北市政府秘書處 策略地圖

【使命】 提高行政效能 加速民情反應 拓展城市交流 優化辦公環境		【願景】 市政最優服務平臺	【核心價值】 正直誠信 團隊合作 創新卓越 開放共享 專業當責	
處級 策略主題	A 打造市政最優服務平臺			
策 略 目 標	顧客 構面 C	<u>AC1</u> 迅速回應集體陳情事件		
	內部 流程 P	<u>AP1</u> 落實文書電子化作業		
	學習 成長 L	<u>AL1</u> 強化員工職能訓練		
	財務 構面 F	<u>AF1</u> 提高預算執行效能		

臺北市政府秘書處 平衡計分卡(108 年)

策略目標	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	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	KPI 主責 單位	行動計畫	行動計畫 已編 108 年 預算(元)	行動計畫 預估 109 年 概算(元)	行動計畫 預估 110 年 概算(元)	行動 計畫 主責 單位
顧客構面														
AC1 迅速回應集體陳情事件	AC1.1 業務主管機關處理至完成解散時間	處理案件總時數/次數 ≤2 小時 單位：小時	未統計	未統計	2	1.5	1.5	1.4	市民服務組	AC1.1.1 臺北市政府處理民眾集體陳情請願注意事項	0	0	0	市民服務組
內部流程														
AP1 落實文書電子化作業	AP1.1 紙本來文採線上簽核比率	紙本來文轉線上簽核數/紙本來文收文總數×100% 單位：%	未統計	未統計	30.72	40	43	46	文書組	AP1.1.1 臺北市政府 108 年度電子公文節能減紙實施計畫	0	0	0	文書組
學習成長														
AL1 強化員工職能訓練	AL1.1 員工學習時數成長率	實際上課總時數-應上課總時數/應上課總時數*100% 單位：%	202	249	291	300	310	320	各組室	AL1.1.1 年度員工數位學習計畫	0	0	0	各組室
財務構面														
AF1 提高預算執行效能	AF1.1 預算執行率	預算執行率/年≥90% 單位：%	93.96	91.24	94.74	95	95	95	各組室	AF1.1.1 依年度預算辦理	264,881,000	267,346,000	267,346,000	各組室

說明：1.策略地圖最重要的是確立對的事情，而平衡計分卡是如何衡量及做對的事情，關鍵績效指標(KPI)不宜過多。重要工作計畫應予以呈現，各項主要行動計畫，應強調 PM 與當責制度的觀念。

2.本表請主責單位配合填列數值或編修，包含實際值(105、106年、107年)、目標值(108年、109年、110年)，與依市議會審定之108年行動計畫對應預算數，及預估109、110年行動計畫所需概算額度。