

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 真誠服務 公開透明 創新學習 和諧效率			
處級策略主題		優化職舍環境 A	推動城市交流 B	活化辦公場域 C	優化文檔效能 D	強化府會和諧 E	精進陳情服務 F	強化市政透明 G	提升文書效率 H
策 略 目 標	顧客 C	AC1 提高員工職舍配住效率	BC1 加強宣傳本市城市交流成果	CC1 建構優質、便捷辦公場域	DC1 提升文檔業務公文處理效率	EC1 落實議員服務案件登錄	FC1 重視民眾陳情案件	GC1 加強對外宣導本府市政	HC1 提升公文處理效率
	內部 流程 P	AP1 強化經管職舍環境管理	BP1 深化國際及兩岸交流	CP1 改善市政大樓地下2樓至3樓公共區域整體空間	DP1 完善文檔作業規範	EP1 及時協助解決府會最新狀況	FP1 迅速回應集體陳情事件		HP1 加強辦理文書檢核
	學習 成長 L	AL1 建立各職舍管理機關聯絡網	BL1 活化本府國際及大陸事務人才	CL1 推動服務設施管理訓練	DL1 強化文檔職能教育訓練	EL1 加強機關聯絡員密切橫向聯繫及協調	FL1 強化服務職能訓練	GL1 強化新聞聯繫人橫向聯絡機制 GL2 辦理新聞聯絡人資訊軟體應用能力訓練	HL1 強化文書教育訓練
	財務 F	AF1 修繕及養護經管職舍環境	BF1 鼓勵民間參與城市交流	CF1 改善市政大樓設施效益	DF1 建立電子化文書處理機制	EF1 運用通訊軟體傳遞議會索資資訊	FF1 善用網站資源	GF1 運用多媒體加強市政行銷	HF1 建立電子化文書宣導機制
主辦單位	總務組	國際事務組	公管中心	文書組	機要組	市民服務組	媒體事務組	<b style="color: red;">總務組 <small>(原視察及動員組業務，現併入總務組掌理)</small>	

臺北市政府 秘書處 平衡計分卡(106-108 年)

策略目標	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥)(單位例：%、人次、家數、千元/人、公斤/萬人)	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	KPI 主責 科室	行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計畫) 若有多個行動方案，請自行增加一 列	行動方 案對應 106 年預 算 (元)	行動方 案對應 107 年預 算 (元)	行動方 案對應 108 年預 算 (元)	行動方 案主責 科室 (或同 仁)
顧客構面														
AC1 提高員工 職舍配住效率	AC1.1 縮短職舍配住日數	每件完成配住日數≤12 日 單位：日	未統計	未統計	26	12	11	10	總務 組	AC1.1.1 職舍配住效率提升計畫(函文通知候配人員，訂期辦理公證配住，以提高宿舍配住效率)。	0	0	0	總務組
BC1 加強宣傳 本市城市交流 成果	BC1.1 推動城市交流成果媒體 刊登及行銷次數	次數/年≥6 次 單位：次	無統計	無統計	無統計	6	7	7	國際 事務 組	BC1.1.1 提供本府城市交流成果予國內外平面或電子媒體刊載。 BC1.1.2 定期寄送本市外文文宣品予姊妹市及國際城市。	0	0	0	國際事 務組
CC1 建構優質、 便捷辦公場域	CC1.1 員工對市政大樓服務設 施滿意度	員工對市政大樓服務設 施優良滿意度=(各問卷 構面評列「優」+「良」所 佔百分比總和) *100%≥80% 單位：%	未統計	未統計	未統計	85	85.5	86	公管 中心	CC1.1.1 年終辦理市政大樓服 務設施員工滿意度，進行調查 分析報告。	0	0	0	公管中 心
DC1 提升文檔 業務公文處理 效率	DC1.1 文檔公文處理日數	文檔業務一般公文發文 件平均處理日數(目標值 為逐年縮短 0.02 日) 單位：日	1.46	1.52	1.49	1.34	1.32	1.30	文書 組	DC1.1.1 每季檢討公文處理效 率	0	0	0	文書組
EC1 落實議員 服務案件登錄	EC1.1 議員服務案件登錄占議 員服務案件總件數比率	議員服務登錄案件數/ 服務案件總件數*100% 單位：%	無統計	275 件 (104/8 /31 起 計算)	100	100	100	100	機要 組	EC1.1.1 議員服務案件 SOP	0	0	0	機要組
FC1 重視民眾 陳情案件	FC1.1 降低民眾陳情件數占綜 合諮詢總件數比率	[(集體陳情數+個別陳 情數)/綜合諮詢數] *100%≤11.2% 單位：%	6.7	11.2	6.9	9.2	8.2	8.2	市民 服務 組	FC1.1.1 臺北市政府處理民眾 集體陳情請願注意事項 FC1.1.2 臺北市政府及所屬各 機關處理人民陳情案件注意事 項	0	0	0	市民服 務組
GC1 加強對外 宣導本府市政	GC1.1 市長臉書有關市政露出 則數	則數/年至少 210 則 單位：則	無統計	286	221	210	215	220	媒體 事務 組	GC1.1.1 市長臉書宣傳計畫	0	0	0	媒體事 務組

策略目標	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥)(單位例：%、人次、家 數、千元/人、公斤/萬人)	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	KPI 主責 科室	行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一 列	行動方 案對應 106 年預 算 (元)	行動方 案對應 107 年預 算 (元)	行動方 案對應 108 年預 算 (元)	行動方 案主責 科室 (或同 仁)
HC1 提升公文處理效率	HC1.1 整體公文處理效率每月平均值與基準月比較為正數比率	整體公文處理效率月平均值(基準月值-單月份公文處理天數平均值/基準月值) 為正數次數/12*100% 單位:%	91	66.67	83.33	83.33	91.67	91.67	總務組	HC1.1.1 每月統計列管各組室公文處理效率	0	0	0	總務組 (原視察及動員組業務，現併入總務組掌理)
內部流程構面														
AP1 強化經管職舍環境管理	AP1.1 填報環境巡檢表次數	填報次數/年≥150 次 單位：次	未統計	未統計	151	160	170	180	總務組	AP1.1.1 訂定環境巡檢表以強化管理機制	0	0	0	總務組
BP1 深化國際及兩岸交流	BP1.1 與姊妹市等國際及兩岸友好城市首長或其代表互訪次數	互訪次數/年≥9 次 單位：次	12	9	8	10	11	11	國際事務組	BP1.1.1 規劃城市交流及首長互訪方案	2,250,000	2,250,000	2,250,000	國際事務組
	BP1.2 參加國際會議或重要城市交流活動次數	參加國際會議或重要城市交流活動次數/年≥20 次 單位：次	8	23	23	22	20	20	國際事務組	BP1.2.1 參加國際會議或重要城市交流活動	4,500,000	4,500,000	4,500,000	
CP1 改善市政大樓地下 2 樓至 3 樓公共區域整體空間	CP1.1 市政大樓地下 2 樓至 3 樓公共區域整體空間改善案件數	件數/年≥3 單位:件	無資料	無資料	無資料	3	4	3	公管中心	CP1.1.1 106 年執行「市政大樓地下 2 樓員工健康教室空間改善」、「臺北市市政大樓西側(市府路)人行道鋪面更新工程」及地下 2 樓至 3 樓公共區域整體空間規劃等。 CP1.1.2 107 年執行「地下 1 樓中央公共區域及員工餐廳改造」、「1 樓中庭整體空間改善」、「2 樓親子劇場前公共區域整體空間改造」及「臺北市市政大樓東側(松智路)人行道鋪面更新工程」等。 CP1.1.3 108 年執行「地下 2 樓至 3 樓廁所整修工程」、「臺北市市政大樓南、北側(松壽路、松高路)人行道鋪面更新工程」及「東南區木平臺改善」等。	850,000	24,950,000	47,880,000	公管中心

策略目標	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥)(單位例：%、人次、家 數、千元/人、公斤/萬人)	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	KPI 主責 科室	行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一 列	行動方 案對應 106 年預 算 (元)	行動方 案對應 107 年預 算 (元)	行動方 案對應 108 年預 算 (元)	行動方 案主責 科室 (或同 仁)
DP1 完善文檔 作業規範	DP1.1 文檔法規妥適性檢討完 成率	實際完成文檔法規妥適 性檢討數/本府文檔法 規總數 *100% 單位：%	無統計	100	100	100	100	100	文書 組	DP1.1.1 落實執行本府法規及 行政規則整理作業	0	0	0	文書組
EP1 及時協助 解決府會最新 狀況	EP1.1 召開府會相關議題檢討 會議次數	會議次數/年≥50 次 單位：次	無統計	50	50	50	50	50	機要 組	EP1.1.1 府會聯繫會議	0	0	0	機要組
FP1 迅速回應 集體陳情事件	FP1.1 聯繫局處現場處理民眾 到府集體陳情件數比率	局處現場處理集體陳情 件數/集體陳情總件數 *100%≥92% 單位：%	無統計	92	100	100	100	100	市民 服務 組	FP1.1.1 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
HP1 加強辦理 文書檢核	HP1.1 文書時效檢核次數	每年文書時效檢核次數 ≥6 次 單位：次	6	6	6	6	7	7	總務 組	HP1.1.1 公文處理成效檢核實 施計畫	0	0	0	總務組 (原視察 及動員組 業務，現 併入總務 組掌理)
學習成長構面														
AL1 建立各職 舍管理機關聯 絡網	AL1.1 發送職舍資訊電子信件 次數	寄發次數/年≥12 次 單位：次	無資料	無資料	14	16	18	21	總務 組	AL1.1.1 建置各職舍管理機關 電子信箱暨發送資訊	0	0	0	總務組
BL1 活化本府 國際及大陸事 務人才	BL1.1 舉辦增進本府同仁國際 及大陸事務知能培訓課程及安 排同仁參加國際事務會議場次	培訓課程及會議舉辦次 數/年≥3 次 單位：次	2	3	3	6	8	8	國際 事務 組	BL1.1.1 定期辦理國際及大陸 事務知能培訓課程及國際事務 委員會會議	0	0	0	國際事 務組
CL1 推動服務 設施管理訓練	CL1.1 辦理大樓服務設施管理 系統教育訓練(會議室、門禁、 停車場、消防、場地及公播系 統)課程場次	場/年=6 單位：場	無資料	無資料	6	6	6	6	公管 中 心	CL1.1.1 分項辦理大樓服務設 施管理系統教育訓練與操作說 明課程(會議室、門禁、停車場、 消防、場地及公播系統)	0	0	0	公管中 心
DL1 強化文檔 職能教育訓練	DL1.1 文檔課程教育訓練完成 率	文檔職員接受4小時(含) 以上文檔課程教育訓練 人數/文檔職員總數 *100% 單位：%	無統計	無統計	100	100	100	100	文書 組	DL1.1.1 每季統計列管文檔人 員完成課程訓練情形	0	0	0	文書組

策略目標	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥)(單位例：%、人次、家 數、千元/人、公斤/萬人)	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	KPI 主責 科室	行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一 列	行動方 案對應 106 年預 算 (元)	行動方 案對應 107 年預 算 (元)	行動方 案對應 108 年預 算 (元)	行動方 案主責 科室 (或同 仁)
EL1 加強機關 聯絡員密切橫 向聯繫及協調	EL1.1 召開聯絡員座談會議次 數	座談會議次數/年≥2 次 單位：次	2	2	3	4	4	4	機要 組	EL1.1.1 府會聯絡員座談講習	60,000	60,000	60,000	機要組
FL1 強化服務 職能訓練	FL1.1 便民服務研習出席人次 比率	實際出席人數/應出席人 數*100%≥74.6% 單位：%	76.2	74.6	75	77	80	80	市民 服務 組	FL1.1.1 年度志願服務工作計 畫	130,000	130,000	130,000	市民服 務組
GL1 強化新聞 聯繫人橫向聯 絡機制	GL1.1 本府各局處新聞聯繫人 座談會參與率	新聞聯繫人座談會實際 參加人數/新聞聯繫人座 談會預定參加人數 *100%≥75% 單位：%	64	92.7	92.5	95	95	95	媒體 事務 組	GL1.1.1 年度教育訓練計畫	0	0	0	媒體事 務組
GL2 辦理新聞 聯絡人資訊軟 體應用能力訓 練	GL2.1 新聞聯繫人員實務專題 訓練參與率	新聞聯繫人員實務專題 訓練實際參加人數/新聞 聯繫人員實務專題訓練 預定參加人數*100%≥80% 單位：%	72.5	74	97.9	98	98	99	媒體 事務 組	GL2.1.1 年度新聞聯絡人訓練 計畫	0	0	0	媒體事 務組
HL1 強化文書 教育訓練	HL1.1 辦理文書講習次數	辦理文書講習次數≥4 次 單位：次	4	4	4	4	5	5	總務 組	HL1.1.1 文書教育訓練計畫	20,000	20,000	20,000	總務組 (原視察 及動員組 業務，現 併入總務 組掌理)
財務構面														
AF1 修繕及養 護經管職舍環 境	AF1.1 修繕養護預算執行率	預算執行率/年≥99% 單位：%	99	100	99.97	100	100	100	總務 組	AF1.1.1 依年度預算辦理	549,542	3,061,9 78	496,942	總務組
BF1 鼓勵民間 參與城市交流	BF1.1 協助(辦)社會團體及各 級學校辦理及參加國際會議或 活動預算執行率	預算執行率/年≥93.48% 單位：%	83.5	93.48	93.05	94	95	95	國際 事務 組	BF1.1.1 鼓勵民間參與城市交 流，本處共同協辦或協助分攤 經費	2,400,0 00	2,400,0 00	2,400,0 00	國際事 務組
CF1 改善市政 大樓設施效益	CF1.1 市政大樓修繕養護預 算執行率	預算執行率/年≥90 單位：%	無統計	無統計	無統計	95	96	97	公管 中心	CF1.1.1 依事務、機電、安防年 度預算辦理	74,713, 313	85,767, 258	85,767, 258	公管中 心

策略目標	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥)(單位例：%、人次、家 數、千元/人、公斤/萬人)	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	KPI 主責 科室	行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一 列	行動方 案對應 106 年預 算 (元)	行動方 案對應 107 年預 算 (元)	行動方 案對應 108 年預 算 (元)	行動方 案主責 科室 (或同 仁)
DF1 建立電子化文書處理機制	DF1.1 公文線上簽核比率	公文線上簽核件數/(電子公文收文總數+紙本來文線上簽核數+自創簽稿數)*100% 單位：%	66.84	63.98	83.59	87	88	90	文書組	DF1.1.1 臺北市政府電子公文節能減紙實施計畫	0	0	0	文書組
EF1 運用通訊軟體傳遞議會索資資訊	EF1.1 電子通訊軟體傳遞議會索資資訊比率	運用通訊軟體傳遞索資案件數/議會索資總件數 單位：%	無統計	無統計	80	100	100	100	機要組	EF1.1.1 建立府會聯繫群組傳遞資訊	0	0	0	機要組
FF1 善用網站資源	FF1.1 提供洽公民眾所需資訊相關網站連結次數	年度連結網站資訊予洽公民眾之次數≥500 次 單位：次	無統計	無統計	無統計	500	510	520	市民服務組	FF1.1.1 臺北市政府秘書處為民服務自主督考實施計畫	0	0	0	市民服務組
GF1 運用多媒體加強市政行銷	GF1.1 製作市政建設視覺圖片張數	年度製作市政建設視覺圖片張數≥200 張 單位：張	無統計	32	180	210	215	220	媒體事務組	GF1.1.1 府級市政宣傳行銷計畫	200,000	200,000	200,000	媒體事務組
	GF1.2 製作市政建設視覺影片拍攝支數	年度拍攝市政建設視覺影片支數≥8 支 單位：支	無統計	6	23	23	24	25	媒體事務組	GF1.1.2 府級市政宣傳行銷計畫	1,000,000	1,000,000	1,000,000	媒體事務組
HF1 建立電子化文書宣導機制	HF1.1 文書宣導期刊電子化比率	電子期刊數/發行期刊數*100% 單位：%	0	0	70	100	100	100	總務組	HF1.1.1 編撰電子文書宣導刊物，並以電子郵件及內網等方式，宣導同仁周知	0	0	0	總務組 (原視察及動員組業務，現併入總務組掌理)

填表說明：

1. 編號請按局級需求自由編號，不一定和府級編號系統相同，但要知道府級和局級的連結性在哪裡。
2. 預算可包含計畫編列費用、工程費、業務費(如外包費、員工投入人力所占比例等)，但不含人事費(即不含預算書編列的員工薪資)。
3. 1 項 KPI 之行動方案請勿超過 3 項；行動方案如推動某計畫、執行某方案、參與某會議、進行某工程、實施某安全檢查、計算取得某數字等，概要含括重要工作即可，不需要太細緻的敘述。