

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 提高員工職舍配住率	BC1 提升本市國際知曉度	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 加強市民對政策知曉度及強化市政行銷	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 市政大樓空間調整重置	DP1 完善文檔作業規範 DP2 發展整合式文檔新系統	EP1 及時協助解決府會最新狀況	FP1 迅速回應陳情事件	GP1 建置輿情資訊整合暨預警系統	HP1 強化文書處理品質
	學習 成長 L	AL1 建立各職舍管理機關聯絡網	BL1 活化本府國際人才	CL1 完善服務設施管理訓練	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 強化專業職能訓練	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 增進文書處理能力
	財務 F	AF1 修繕及養護經管職舍環境	BF1 鼓勵民間參與城市外交	CF1 發揮大樓空間改造效益	DF1 建立少紙化文書處理機制	EF1 運用通訊軟體傳遞資訊	FF1 善用網路資源	GF1 運用現有資源加強市政行銷	HF1 建立文書規範宣導電子化
	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	視察及動員組

臺北市府 秘書處 平衡計分卡

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)	102年 實際值	103年 實際值	104年 實際值	105年 目標值	106年 目標值	107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 105年預 算 (元)	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 案主責 科室 (或同 仁)
顧客構面														
AC1 提高員工 職舍配住率	AC1.1 縮短職舍通知配住日數	每件完成通知配住日數 ≤28日 單位：日數	未統計	未統計	未統計	28	21	14	總務 組	AC1.1.1 行文候配機關再次確 認候配人員借用資格及意願， 製作借用房間清冊通知入住	0	0	0	總務組
BC1 提升本市 國際知曉度	BC1.1 臺北畫刊等平面刊物刊 登篇數 BC1.2 臺北電台等電子媒體播 出則數 BC1.3 寄送外文刊物次數	1. 篇數/年≥4篇 2. 則數/年≥6則 3. 寄送次數/年≥4次 單位：篇數 則數 寄送次數	無統計	無統計	1.4 2.6 3.2	1.4 2.7 3.5	1.6 2.8 3.6	1.6 2.8 3.8	國際 事務 組	BC1.1.1 臺北畫刊介紹本市城 市交流資訊 BC1.2.1 臺北電台介紹本市城 市交流資訊 BC1.3.1 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=(問卷4構 面評列「優」+「良」所 佔百分比總和)/20(4構 面*5項評分指 標)*100%≥70% 單位：%	未統計	未統計	未統計	70	75	80	公管 中心	CC1.1.1 年終辦理市政大樓機 電設施、環境清潔、電話設備 及硬體設施等進行員工滿意度 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 文檔公文處理效率	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2%) 單位：日數	1.5	1.46	1.52	1.49	1.46	1.43	文書 組	DC1.1.1 公文處理效率提升計 畫	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	無統計	275件 (104/8 /31起 計算)	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 民眾陳情件數占綜合諮 詢總件數比率降低	[(集體陳情數+個別陳 情數)/綜合諮詢數] *100%≤11.2% 單位：%	6.1	6.7	11.2	10.2	9.2	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 加強市民 對政策知曉度 及強化市政行 銷	GC1.1 市長臉書有關市政露出 則數	則數/年至少 290 則 單位：則數	無統計	無統計	284	290	292	294	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)	102 年 實際值	103 年 實際值	104 年 實際值	105 年 目標值	106 年 目標值	107 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 105 年預 算 (元)	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年季平均值與基準月值比較為正數次數	整體公文處理效率每年季平均值(基準月值-單季公文處理天數平均值/基準月值) 為正數≥3 次 單位:次數	4	4	3	3	4	4	視察及動員組	HC1.1.1 公文處理效率提升計畫	0	0	0	視察及動員組
內部流程構面														
API 強化經管職舍環境管理	API.1 填報環境巡檢表次數	填報次數/年≥120 次 單位:次數	未統計	未統計	未統計	120	140	150	總務組	API.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 府級長官出訪次數	1.出訪次數/年≥24 次 單位：次數	11	10	24	24	24	24	國際事務組	BP1.1.1 盤點本府與各國際城市往來情形，擇定重點城市，推動城市間實質交流及首長互訪	2,250,000	2,250,000	2,250,000	國際事務組
	BP1.2 參加國際組織活動次數	2.參加國際組織次數/年≥12 次 單位：次數	6	5	12	12	12	12	國際事務組	BP1.2.1 擇定 UCLG、UCLG-ASPAC 及 CITYNET 等重要國際組織並積極參與其會議或活動	5,000,000	5,000,000	5,000,000	
CP1 市政大樓空間調整重置	CP1.1 局處辦公空間搬遷執行率	市政大樓各機關搬遷完成率=市政大樓各機關搬遷完成數/市政大樓各機關數*100% 單位：%	無資料	無資料	無資料	100 (已完成)	—	—	公管中心	CP1.1.1 完成本府進駐市政大樓 24 個局處辦公空間分配與搬遷作業	0	0	0	公管中心
	CP1.2 「會議室專區」及「聯合採購發包中心」統包工程執行進度	105 年 8 月底前完成 100%=基本設計*20%+完成細部設計*40%+工程竣工*40% 單位：%	無資料	無資料	無資料	100 (已完成)	—	—	公管中心	CP1.2.1 執行「會議室專區」及「聯合採購發包中心」統包工程	44,025,960	0	0	公管中心
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	無統計	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
DP2 發展整合式文檔新系統	DP2.1 文檔系統新功能研提件數	獲採行件數 單位：件數	無統計	無統計	5	10	10	10	文書組	DP2.1.1 每週召開公文專案小組會議	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)	102 年 實際值	103 年 實際值	104 年 實際值	105 年 目標值	106 年 目標值	107 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 105 年預 算 (元)	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 案主責 科室 (或同 仁)
EP1 及時協助 解決府會最新 狀況	EP1.1 召開府會聯繫會議次數	會議次數/年≥50 次 單位：次數	無統計	無統計	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 陳情事件	FP1.1 局處現場處理民眾到府 集體陳情件數提升率	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	無統計	92	93	94	95	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
GP1 建置輿情 資訊整合暨預 警系統	GP1.1 新聞輿情平台建置執行 率	新聞輿情平台建置完成 率 100% 單位：%	無統計	無統計	無統計	100	—	—	媒體 事務 組	GP1.1.1 105 年度新聞輿情平台 建置計畫	1,545,4 80	0	0	媒體事 務組
HP1 強化文書 處理品質	HP1.1 文書時效檢核次數	每年文書時效檢核次數 ≥6 次 單位：次數	6	6	6	6	6	6	視察 及動 員組	HP1.1.1 公文處理成效檢核實 施計畫	0	0	0	視察及 動員組
學習成長構面														
AL1 建立各職 舍管理機關聯 絡網	AL1.1 電子信件發送相關資訊 次數	寄發次數/年≥12 次 單位:次數	無資料	無資料	無資料	12	15	18	總務 組	AL1.1.1 建置各職舍管理機關 之電子信箱發送相關資訊	0	0	0	總務組
BL1 活化本府 國際人才	BL1.1 國際及大陸事務培訓課 程次數 BL1.2 大陸事務讀書會次數	1.培訓課程舉辦次數/年 ≥3 次 2.讀書會舉辦次數/年≥4 次 單位：次數	1.2 2.無統 計	1.2 2.無統 計	1.3 2.2(104. 10.開 始)	1.3 2.4	1.4 2.5	1.4 2.5	國際 事務 組	BL1.1.1 辦理國際人才與大陸 事務培訓課程 BL1.2.1 辦理大陸事務讀書會	0	0	0	國際事 務組
CL1 完善服務 設施管理訓練	CL1.1 各機關會議室管理種子 人員知能教育訓練課程場次	場次/年≥6 次 單位：場次	無資料	無資料	無資料	6	6	6	公管 中心	CL1.1.1 分批對本市政大樓各 機關會議室管理種子人員辦理 教育訓練與操作說明課程	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	無統計	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
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：次數	3	2	2	3	4	4	機要 組	EL1.1.1 府會聯絡員座談講習	45,000	60,000	60,000	機要組

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)	102年 實際值	103年 實際值	104年 實際值	105年 目標值	106年 目標值	107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 105年預 算 (元)	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 案主責 科室 (或同 仁)
FL1 強化專業 職能訓練	FL1.1 便民服務研習出席人次 占應出席人次比率	實際出席人數/應出席人 數*100%≥74.6% 單位：%	未統計	76.2	74.6	75	77	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：%	75	64	74	75	80	80	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：%	75	72.5	76	80	85	85	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 增進文書 處理能力	HL1.1 辦理文書講習次數	辦理文書講習次數≥4次 單位：次數	4	4	4	4	4	4	視察 及動 員組	HL1.1.1 文書教育訓練計畫	20,000	20,000	20,000	視察及 動員組
財務構面														
AF1 修繕及養 護經管職舍環 境	AF1.1 提高修繕養護預算執行 率	預算執行率/年 單位：%	100	99	100	100	100	100	總務 組	AF1.1.1 依年度預算辦理	574,817	549,542	380,000	總務組
BF1 鼓勵民間 參與城市外交	BF1.1 協助配合預算執行率	協助配合預算執行率/年 ≥93.48% 單位：%	63.7	83.5	93.48	94	94	95	國際 事務 組	BF1.1.1 上網公開補助資訊，鼓 勵民間參與城市交流並分享交 流成果	2,400,0 00	2,400,0 00	2,400,0 00	國際事 務組
CF1 發揮大樓 空間改造效益	CF1.1 「會議室專區」及「聯 合採購發包中心」統包工程資 本支出預算達成率	工程資本支出執行數(實 際執行數+節餘款)/資本 支出可支用(可用)預算 數≥90% 單位：%	—	—	—	90	—	—	公管 中心	CF1.1.1 依年度預算辦理	44,025, 960	0	0	公管中 心
DF1 建立少紙 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：%	67.91	66.84	64.08	68	70	75	文書 組	DF1.1.1 臺北市政府擴大電子 公文節能減紙作業計畫	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)	102年 實際值	103年 實際值	104年 實際值	105年 目標值	106年 目標值	107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 105年預 算 (元)	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 案主責 科室 (或同 仁)
EF1 運用通訊軟體傳遞資訊	EF1.1 提增電子通訊軟體資訊傳遞比率	逐年提高傳輸率≥5% 單位：%	無統計	無統計	無統計	80	85	90	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 善用網路資源	FF1.1 降低民眾影印市政訊息需求紙張數	影印市政相關訊息予臨櫃民眾之紙張數≤80張 單位：張	未統計	未統計	80	75	70	65	市民服務組	FF1.1.1 臺北市政府秘書處節能措施工作計畫	0	0	0	市民服務組
GF1 運用現有資源加強市政行銷	GF1.1 製作市政建設視覺圖片張數及影片支數	年度製作市政建設視覺圖片張數≥20張 年度製作市政建設視覺影片支數≥5支 單位：張、支	無統計	無統計	20 5	25 6	25 6	25 6	媒體事務組	GF1.1.1 府級市政宣傳行銷計畫	0	1,500,000	1,500,000	媒體事務組
HF1 建立文書規範宣導電子化	HF1.1 增加文書宣導期刊之電子化比率	電子期刊數/發行期刊數*100%≥70% 單位：%	0	0	0	70	80	90	視察及動員組	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	視察及動員組

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。