

107 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】 <u>正直誠信 團隊合作 創新卓越</u> <u>開放共享 專業當責</u>		
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
策 略 目 標	顧客 C	AC1 提高員工職舍配 住效率	BC1 加強行銷本市城 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 加強對外行銷本 府市政
	內部 流程 P	AP1 強化經管職舍環 境管理	BP1 深化國際及兩岸 城市交流	CP1 <u>市政大樓設施優 化</u>	DP1 <u>落實文書電子化 作業</u>	EP1 及時協助解決府 會最新狀況	FP1 迅速回應集體陳 情事件	GP1 強化新聞聯繫人 橫向聯絡機制
	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 辦理新聞聯繫人 專業訓練
	財務 F	<u>AF1 提高預算執行效 能</u>	<u>BF1 提高預算執行效 能</u>	<u>CF1 提高預算執行效 能</u>	<u>DF1 提高預算執行效 能</u>	<u>EF1 提高預算執行效 能</u>	<u>FF1 提高預算執行效 能</u>	<u>GF1 提高預算執行效 能</u>
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

臺北市政府秘書處 平衡計分卡(107年)

策略目標	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	104年 實際值	105年 實際值	106年 實際值	107年	108年	109年	KPI 主責 科室	行動方案	行動方案對 應107年 預算(元)	行動方案預 估108年 概算(元)	行動方案預估 109年 概算(元)	行動 方案 主責 科室
						目標值	目標值	目標值						
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≤11日 單位：日	未統計	26	11.75	11	10	9	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 加強行銷本市城市交流成果	BC1.1 推動城市交流成果媒體刊登及行銷次數	次數/年≥8次 單位：次	未統計	未統計	13	10	11	12	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 設備修繕服務滿意度	(分數/設備修繕件數) ≥ 80分 單位：分數	未統計	未統計	未統計	80	81	82	公管中心	CC1.1.1 市政大樓設備修繕服務滿意度調查分析	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0.01日) 單位：日	1.52	1.49	1.38	1.36	1.35	1.34	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：%	275件 (104/8/31起計算)	100	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%≤6.9% 單位：%	11.2	6.9	6.9	6.9	6.8	6.7	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 加強對外行銷本府市政	GC1.1 市長臉書有關市政露出則數	則數/年至少220則 單位：則	286	221	345	240	245	250	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	104 年 實際值	105 年 實際值	106 年 實際值	107 年 目標值	108 年 目標值	109 年 目標值	KPI 主責 科室	行動方案	行動方案對 應 107 年 預算(元)	行動方案預 估 108 年 概算(元)	行動方案預估 109 年 概算(元)	行動 方案 主責 科室
						1. 目標值不得低於前 3 年平均 2. 目標值應逐年提高，不得連年相同								
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≥170 次 單位：次	未統計	151	177	170	180	200	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 兩岸城市交流	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≥10 次 單位：次	9	8	15	11	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	23	23	25	24	25	26	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 市政大樓設 施優化	CP1.1 市政大樓設施優 化案件執行率	【(招標完成*20%+竣工 〔交貨〕*50%+驗收合格 *30%)*1/案件數】之各案 加總 單位：%	無資料	無資料	無資料	100	100	100	公管 中心	CP1.1.1 107 年執行 「臺北市市政大樓人 行道鋪面第二階段更 新工程」、「大型會議室 壁布地毯更換」、「市政 大樓總機交換機數位 化功能提升」、「市政大 樓總機交換機門號擴 充」、「員工餐廳油脂截 留器」、「市政大樓辦公 室進出口設置自動玻 璃門」、「市政大樓防焰 遮光捲簾裝設」、「市政 大樓電動閘門與空調 監控系統」 CP1.1.2 108 年執行 「臺北市市政大樓人 行道鋪面第三階段更 新工程」、「市政大樓屋 頂綠化改善工程」、「市 政大樓總機交換機門 號擴充」、「儲能示範系 統」、「市政大樓安全門 更換」、「建置影像分析 系統」、「市政大樓加裝 隔熱紙」、「107-108 年 執行「市政大樓地下 1、2 樓公共空間暨附 屬設施整修工程」、「市	公務預算 46,524,385 臺北市土地 重劃抵費地 出售盈餘款 基金 13,928,256 經濟部「縣 市共推住商 節電行動」 補助款 36,020,000 總計 96,472,641	公務預算 68,710,905 臺北市土地 重劃抵費地 出售盈餘款 基金 8,671,744 經濟部「縣 市共推住商 節電行動」 補助款 34,096,000 總計 111,478,649	公務預算 30,697,639 經濟部「縣 市共推住商 節電行動」 補助款 35,056,000 總計 65,753,639	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	104 年 實際值	105 年 實際值	106 年 實際值	107 年 目標值	108 年 目標值	109 年 目標值	KPI 主責 科室	行動方案	行動方案對 應 107 年 預算(元)	行動方案預 估 108 年 概算(元)	行動方案預估 109 年 概算(元)	行動 方案 主責 科室
						1. 目標值不得低於前 3 年平均 2. 目標值應逐年提高，不得連年相同								
										政大樓 1 樓中庭及 2、3 樓空間活化工程」、「EMS 各機關及雲端建置」、106-108 年執行「市政大樓空氣斷路器更新」、「市政大樓不斷電系統設備更新」 CP1.1.3 109 年執行「市政大樓中央南區 3 樓至地下 2 樓廁所整修工程」、「市政大樓總機交換機門號擴充」、107-109 年執行「市政大樓燈具更新為 LED」、「市政大樓消防設備連續 3 年更新工程」、「南區空調箱及冰水管路更新」				
DP1 落實文書電子化作業	DP1.1 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：%	63.98	83.59	88.69	90	90	90	文書組	DP1.1.1 臺北市政府電子公文節能減紙實施計畫	0	0	0	文書組
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	50	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%=100% 單位：%	92	100	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
GP1 強化新聞聯繫人橫向聯絡機制	GP1.1 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%≥90% 單位：%	92.7	92.5	96	95	95	95	媒體事務組	GP1.1.1 年度教育訓練計畫	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	104 年 實際值	105 年 實際值	106 年 實際值	107 年 目標值	108 年 目標值	109 年 目標值	KPI 主責 科室	行動方案	行動方案對 應 107 年 預算(元)	行動方案預 估 108 年 概算(元)	行動方案預估 109 年 概算(元)	行動 方案 主責 科室
						1. 目標值不得低於前 3 年平均 2. 目標值應逐年提高，不得連年相同								
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≥18 次 單位：次	無資料	14	19	18	21	24	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	3	3	7	5	6	7	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、場地及機電設備)課程平均參與率	【(服務設施管理系統教育訓練實際參加人數/預定參加人數)*100%】之 6 場平均≥95% 單位：%	無資料	無資料	無資料	95	95.5	96	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、場地及機電設備)	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：%	未統計	100	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
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≥3 次 單位：次	2	3	4	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%≥80% 單位：%	74.6	75	83.3	83.3	83.5	83.7	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 辦理新聞聯繫人專業訓練	GL1.1 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%≥90% 單位：%	74	97.9	98	98	99	99	媒體事務組	GL1.1.1 年度新聞聯繫人訓練計畫	0	0	0	媒體事務組
財務構面														
AF1 <u>提高預算執行效能</u>	AF1.1 <u>修繕及養護經管職舍環境預算執行率</u>	預算執行率/年≥99% 單位：%	100	99.97	100	100	100	100	總務組	AF1.1.1 依年度預算辦理	3,061,978	538,942	538,942	總務組

策略目標	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	104 年 實際值	105 年 實際值	106 年 實際值	107 年 目標值	108 年 目標值	109 年 目標值	KPI 主責 科室	行動方案	行動方案對 應 107 年 預算(元)	行動方案預 估 108 年 概算(元)	行動方案預估 109 年 概算(元)	行動 方案 主責 科室
						1. 目標值不得低於前 3 年平均 2. 目標值應逐年提高，不得連年相同								
BF1 <u>提高預算執行效能</u>	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≥90% 單位：%	93.48	93.05	83	90	90	90	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	2,400,000	2,400,000	2,400,000	國際事務組
CF1 <u>提高預算執行效能</u>	CF1.1 市政大樓修繕養護預算執行率	預算執行率/年≥90% 單位：%	未統計	未統計	99.04	96	96.5	97	公管中心	CF1.1.1 依事務、機電、安防年度預算辦理	75,217,579	80,293,762	80,293,762	公管中心
DF1 <u>提高預算執行效能</u>	DF1.1 <u>電子化預算執行率</u>	<u>預算執行率/年≥90%</u> 單位：%	<u>未統計</u>	<u>未統計</u>	<u>100</u>	<u>95</u>	<u>96</u>	<u>97</u>	文書組	DF1.1.1 <u>依年度預算辦理</u>	<u>1,162,000</u>	<u>1,427,600</u>	<u>1,427,600</u>	文書組
EF1 <u>提高預算執行效能</u>	EF1.1 <u>府會聯誼活動預算執行率</u>	<u>預算執行率/年≥99%</u> 單位：%	<u>100</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	機要組	EF1.1.1 <u>依年度預算辦理</u>	<u>596,276</u>	<u>596,276</u>	<u>596,276</u>	機要組
FF1 <u>提高預算執行效能</u>	FF1.1 <u>志工餐點及交通補貼、律師及法律助理諮詢服務費預算執行率</u>	<u>預算執行率/年≥90%</u> 單位：%	<u>92.12</u>	<u>92.14</u>	<u>93.65</u>	<u>93.70</u>	<u>93.75</u>	<u>93.80</u>	市民服務組	FF1.1.1 <u>依年度預算辦理</u>	<u>1,911,096</u>	<u>1,925,880</u>	<u>1,925,880</u>	市民服務組
GF1 <u>提高預算執行效能</u>	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	32	180	231	215	220	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≥25 支 單位：支	6	23	54	28	29	30	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

填表說明：

1. 績效指標應以成果型、產出型為主，過程型為輔，避免投入型指標(儘量避免使用人次、場次、次數、預算執行數等政府統計數字當作指標)。

2. 指標訂定與撰述標準

- 成果型與產出型指標，需占指標總數之 6 成以上，其餘為過程型指標，避免設定投入型指標；未達上述標準之機關，於年度自行評核時之總分最高僅得 80 分。
- 依機關規模及工作性質，各機關 KPI 指標數量最多以 30~50 個為宜。平衡計分卡係以重要施政策略管理，並非鉅細靡遺。
- 機關重要計畫、重大工程、市長列管專案、本府公共工程計畫項目等，必須訂定 KPI 指標或納入行動方案；未納入或不全之機關，須補充完備。
- 行動方案必須簡要，不必解釋贅述業務內容及效果，僅需填寫行動計畫名稱。每項行動方案以 10~20 字以內表達，格式如「推動 00 方案」、「辦理 00 工程」。
- 各機關須設定學習成長構面及財務面之策略目標，並配合訂定指標。各機關可參考承接府級共通性項目(府級 T 組)，適當調整為機關指標，而非不列任何指標。