

臺北市殯葬管理處

110年2月份處務會議暨工程會報紀錄

壹、會議時間：110年2月25日(星期四)上午9時00分

貳、地點：4樓大會議室

參、主持人：洪處長進達

紀錄：崔世慎

肆、出席人員：

王副處長文秀、邱秘書金榮、朱課長增士、連課長志強、黎課長浩文、盧課長蕙如、歐陽館長更生、劉館長瑞隆、吳主任國忠、葉主任家榮、李代理主任元、崔助理員世慎、何課員昕庭、李資訊管理師翊民、趙小隊長思暉、民政局蔡約聘編審妙吟。

伍、指示事項：

一、頒獎：

1. 109年度12月民政團隊電話服務禮貌測試成績達95分以上同仁：

徐慧宜、林照娟。

2. 110年度1月處內電話服務禮貌測試成績達95分以上同仁：

顏嘉莉、徐慧宜。

3. 恭賀李源文同仁榮退。

二、確認上次處務會議紀錄：確認無誤備查。

三、市政會議暨民政局相關會議指示事項轉達：

1. 本處110年度公文績效目標為紙本轉線上簽核率達89%，以及線上簽核率達97.5%，相較於去年達成情形尚有成長空間，請各課館室配合相關文書規定簽陳公文，以利達成績效目標。

2. 有關本處110年度工程招標案，請依市府相關期程規定，落實管控

招標、發包的作業進度。

3. 有關資安C級單位組織修編和約聘人力增聘一事，請人事室與總務課協助回應府內相關提問及調查。

四、府會聯絡員聯繫工作報告：本次無報告事項。

五、研考工作報告指示事項：

- (一) 市府研考會訂於3月18日至本處進行公文檢核，屆時請被抽查到的同仁非必要勿請假或外出，以配合待命說明。
- (二) 請總務課加強維護火化場二樓休息區的環境清潔，特別是定時擦拭桌面隔板、洗手間及門口垃圾桶周邊環境整理部分。
- (三) 金銀爐旁的水溝容易堵塞，請二館於防汛期前協助清掃疏通。

六、列管案件提列B、C級案件指示事項：

- (一) 有關富德靈骨樓貯骨櫃汰換工程及臻愛樓神主牌位增設工程案，請墓政課掌握招標及發包期程，以利於6月份前完成。
- (二) 關於以無人機拍攝新設樹花葬區啟用典禮一事，請墓政課預為準備向民航局提出申請，以期活動順利進行。
- (三) 請資訊室彙整各課室網站檢核單時，應檢視表單是否完整填寫，或註明非該課業務之表單轉由權管課室填寫後再行簽陳。
- (四) 關於職工同仁辭退禮金獎勵作業，建議政風室採累計計算，俟累計達標後給與獎勵以茲鼓勵。
- (五) 有關帳上所列應收款項-罰金罰鍰部分已移送強制執行部分，請積極與行政執行署聯繫，並配合其執行進度辦理後續繳庫事宜，如取得債權憑證，亦請儘速辦理註銷等事宜，以提升下半年度懸帳清理效能。
- (六) 主計處與本府民政局合作辦理之「臺北市109-138年人口推估

報告」已於主計處處網站發布，供各機關作為施政規劃之參考部分，依上揭人口推估報告，本市設籍人口數大致呈下降趨勢，並將於110至111年間發生人口死亡交叉（即粗死亡率大於粗出生率）現象等，請各機關政策規劃時即早因應本市人口老化及少子女化之衝擊。

陸、臨時動議：有關本處110年度策略地圖與平衡計分卡編修事宜，依會議結論增刪如附件1紅字標示。

散會：10 時 55分。

臺北市殯葬管理處 策略地圖(110年編修)

1100225 版

【使命】 使生者得到安慰，亡者得到安息	【願景】 發展殯葬新風貌	【核心價值】 正直誠信、開放共享、創新卓越、團隊合作
-------------------------------	------------------------	--------------------------------------

策略主題 推行殯葬新文化 A	優化治喪設施 B	透明便利的服務 C
----------------------	-------------	--------------

策略目標	顧客 C	AC1 推動治喪流程環保化	BC1 提升現有設施使用效能	CC1 提升設施使用便利性
	內部流程 P	AP1 推動多元環保葬	BP1 推動墓區公園化	CPI 推動行政透明化主動關懷小組
	學習成長 L	AL1 提升殯儀業者專業知能	BL1 提升本處員工採購專業知能	CL1 推動殯葬人力專業教育訓練
	財務 F			CF1 推行罰金罰鍰繳納 e 化作業，提供便民措施，兼顧市庫收入

臺北市殯葬管理處 平衡計分卡(110年)

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	107年實際值	108年實際值	109年實際值	110年目標值	111年目標值	112年目標值	KPI 主責課室	行動計畫	行動計畫已編110年預算(元)	行動計畫預估111年概算(元)	行動計畫主責科室
推行殯葬新文化 A 顧客構面														
AC1 推動治喪流程環保化	1. 以半價收費方式，減輕民眾負擔，增加誘因。 2. 宣導簡化祭奠程序。	AC1.1 七日內火化比率	年度七日內火化數/年度總火化數*100%	13.32%	13.72%	13.04%	13.38% (參考前3年平均 13.36%設定)	13.40%	13.42%	二館	AC1.1.1 臺北市市立殯葬設施及服務收費基準表	殯殮管理業務費	殯殮管理業務費	二館
推行殯葬新文化 A 內部流程構面														
AP1 推動多元環保葬	1. 提出多元環保葬鼓勵金、生前預立環保葬意願書、聯合奠祭免費接送環保葬區服務、市民實施環保葬火化及7日以下寄存免費等便民措施及優惠政策，提高誘因。 2. 維護並增設環保葬區，藉由軟硬體設施升級，加強民眾對環保葬好感度。 3. 改變民眾對殯葬禮俗的觀念並結合多元化的行銷宣傳管道。 4. 結合殯葬業者評鑑提升業者配合辦理及推廣環保葬意願。	AP1.1 年度參加多元環保葬人數 (局級 KPI: CP1)	年度多元環保葬參加人數	4,258 人	5,018 人	5,316 人	5,600 人 5,500 人	6,000 人 5,800 人	6,200 人 6,000 人	殯儀管理課	AP1.1.1 臺北市殯葬管理處各項環保葬推廣措施 AP1.1.2 臺北市多元環保葬鼓勵金發放作業要點	488 萬 5,600 元 (1. 辦理海葬：160 萬元 2. 多元環保葬鼓勵金：130 萬元 3. 多元環保葬及其他為民服務宣導：198 萬 5,600 元 4. 總計：488 萬 5,600 元)	488 萬 5,600 元 (1. 辦理海葬：160 萬元 2. 多元環保葬鼓勵金：130 萬元 3. 多元環保葬及其他為民服務宣導：198 萬 5,600 元 4. 總計：488 萬 5,600 元)	殯儀管理課
推行殯葬新文化 A 學習成長構面														

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	107年實際值	108年實際值	109年實際值	110年目標值	111年目標值	112年目標值	KPI 主責課室	行動計畫	行動計畫已編110年預算(元)	行動計畫預估111年概算(元)	行動計畫主責科室
AL1 提升殯儀業者專業知能	1. 將課程時間安排於淡日。 2. 結合殯葬業者評鑑提升參訓率。 3. 宣導每間禮儀公司每2年至少派員參訓1次。	AL1.1 每年度殯葬服務業研習班殯儀業者完訓率	(每年度完訓人數/每年度開放名額)*100%	—	75%	59.58%	70% (參考前2年度平均值67.20%及未來疫情影響設定)	73%	76%	殯儀管理課	AL1.1.1 臺北市殯葬管理處年度殯葬服務業研習班實施計畫	30萬元	30萬元	殯儀管理課
優化治喪設施 B 顧客構面														
BC1 提升現有設施使用效能	1. 第2罐以上，每增1罐以四分之一收費，減輕民眾負擔。 2. 同櫃集中放置，方便家屬祭祀。	BC1.1 一櫃多罐申請使用數	(當年度一櫃多罐申請使用數-前一年度一櫃多罐申請使用數)/前一年度一櫃多罐申請使用數*100%	增加23.30% (增加72人，共計381人)	增加16.54% (增加63人共計444人)	增加38.06% (增加169人，共計613人)	增加10% (參考前3年每年平均增加100人設定目標值)	增加10%	增加10%	墓政管理課	BC1.1.1. 「臺北市市立殯葬設施使用管理辦法」一櫃多罐相關規定 BC1.1.2. 「臺北市市立殯葬設施及服務收費標準表」一櫃多罐收費項目	規費收入估約230萬元	規費收入估約238萬元	墓政管理課
優化治喪設施 B 內部流程構面														
BP1 推動墓區公園化	1. 提前於施工前半年前開始公告作業，配合於清明民眾掃墓期間辦理公告遷葬，增加公告觸及率，以期增加民眾自行遷葬比例。 2. 設置長達5個月之臨時辦公處	BP1.1 士林第8、內湖第9、南港第1及其他墓區等墓區整理遷置工程完成率 (局級 KPI: BP1)	整體遷墓工程(面積約4.24公頃)完成率(%)	—	—	除草、勘估及造冊完成率100%	完成遷葬公告、補償費核發作業完成率100%	遷葬工程完工率100%	—	墓政管理課	BP1.1.1 臺北市列管公墓106年至113年遷葬期程計畫 BP1.1.2 臺北市列管公墓遷葬計畫	109-111年連續性預算，110年編列11,075萬6,000元(1. 工程費用：821萬元 2. 補償費及救濟金：10,068萬2,000元 3. 工作費：48萬5,440元 4. 委託規劃設計及監造費：111萬8,453元)	109-111年連續性預算，111年編列4,402萬7,000元(1. 工程費用：4,022萬元 2. 委託規劃設計及監造費：260萬6,827元 3. 地質鑽探：7萬1,360元 4. 地質敏感區	墓政管理課

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及 計量單位	107 年 實際值	108 年 實際值	109 年 實際值	110 年 目標值	111 年 目標值	112 年 目標值	KPI 主責課室	行動計畫	行動計畫 已編 110 年預 算(元)	行動計畫 預估 111 年 概算(元)	行動計畫 主責科室
	所，於墓區搭棚便利民眾繳交遷葬文件。 3. 發放遷葬補償費增加誘因，鼓勵民眾自行遷葬。											元 5. 工程管理費：26 萬 107 元)	之基地地質鑽探、調查及安全評估報告：5 萬 4,470 元 5. 工程管理費：107 萬 4,343 元)	
	4. 改善墓區舊有設施，提供安全及便利祭祀環境。	BP1.2 陽明山、富德及列管公墓墓區整修及綠美化工程	工程進度(%)	1. 委託規劃設計及監造完成率 55% 2. 墓道階梯及扶手欄杆完成率 35%	墓區整修及綠美化工程完成率 100%	1. 委託規劃設計及監造完成率 55% 2. 墓道階梯及扶手欄杆完成率 35%	墓區整修及綠美化工程完成率 100%	1. 委託規劃設計及監造完成率 55% 2. 墓道、階梯及擋土牆、扶手欄杆等完成率 35%	墓區整修及綠美化工程完成率 100%	墓政管理課	BP1.2.1 陽明山、富德及列管公墓墓區整修及綠美化工程	109-110 年連續性預算，110 年預估編列 1,635 萬 8,000 元(1. 委託規劃設計監造費：150 萬 295 元 2. 施工費：1,442 萬 4,957 元 3. 工程管理費 43 萬 2,748 元 4. 總計：1,635 萬 8,000 元)，持續辦理墓道、階梯、擋土牆、欄杆等整修。	111-112 年連續性預算，總工程費 2,142 萬 1,000 元，111 年預估編列 963 萬 3,000 元(1. 委託規劃設計監造費：81 萬 3,000 元 2. 施工費：857 萬 2,774 元 3. 工程管理費 24 萬 7,226 元 4. 總計：963 萬 3,000 元)，持續辦理墓道、階梯、擋土牆、欄杆等整修。	墓政管理課

優化治喪設施 B
學習成長構面

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	107年實際值	108年實際值	109年實際值	110年目標值	111年目標值	112年目標值	KPI 主責課室	行動計畫	行動計畫已編110年預算(元)	行動計畫預估111年概算(元)	行動計畫主責科室
BL1 提升本處員工採購專業知能	1. 積極推薦新進人員參訓。 2. 要求負責採購業務同仁參訓。 3. 督請已取得基礎採購證照者參加採購進階課程。	BL1.1 本處取得採購證照累計人數比率	本處取得採購證照累計人數/本處員額數(63人)	49.21% (31人)	63.49% (40人)	61.9% (39人)	63% (40人)	65% (41人)	66% (42人)	人事室	BL1.1.1 積極參與本府開設之採購專班提升本處員工採購專業	行政管理業務費	行政管理業務費	人事室
透明便利的服務 C 顧客構面														
CC1 提升設施使用便利性	1. 簡化線上申請系統操作。 2. 定期維護線上申請系統。 3. 定期檢視是否有功能新增需求，以利系統優化作業。	CC1.1 線上申請使用設施比率	線上申請使用設施筆數/總申請使用設施筆數*100%	28.20%	29.7%	28.30%	29%	29.3%	29.6%	總務課	CC1.1.1 臺北市殯葬管理處線上申請服務網	行政管理業務費	行政管理業務費	一館二館殯儀管理課
透明便利的服務 C 內部流程構面														
CPI 推動行政透明化主動關懷小組	1. 化被動為主動，主動撥打關懷電話並配合簡訊自動發送系統，提供治喪家屬即時資訊與諮詢管道。 2. 架設主動關懷網站，設計適合使用者閱讀的網頁排版，摘要宣導重點政策，給予民眾即時的資訊關懷。	CPI.1 降低未簽訂殯葬服務定型化契約率 (負向指標)	受訪者中未簽約數/受訪者總數*100% (委外抽樣調查，受訪者樣本數應大於調查期間內使用本市市立殯儀館人數之10%)	11.3%	8.3%	9.1%	9.6% (參考前3年度平均值9.57%及考量本項指標成長幅度趨緩訂定)	9.5%	9.4%	政風室	CPI.1.1 主動關懷小組服務功能精進案	9萬8,000元	9萬8,000元	政風室

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	107 年實際值	108 年實際值	109 年實際值	110 年目標值	111 年目標值	112 年目標值	KPI 主責課室	行動計畫	行動計畫已編 110 年預算(元)	行動計畫預估 111 年概算(元)	行動計畫主責科室
透明便利的服務 C 學習成長構面														
CL1 推動殯葬人力專業教育訓練	1. 藉由內部顧客調查，選擇研習主題、講師等，提升參與意願。 2. 考量同仁輪班進行課程安排。	CL1.1 本處專業人員教育訓練完訓率	(總參加人數/本處化妝室人員)*100%	不適用	41.46% (17人/41人*100%)	95% (41人/43人*100%) (109年度安排於暑期疫情趨緩期間擴大辦理，超前佈署以防未來疫情難以預測致教育訓練減辦、停辦情形，故109年度完訓率較高)	69% 95% (約30人/43人*100%) (參考前3年度平均值68.58%及未來疫情影響設定)	74% 95% (約32人/43人*100%)	81% 95% (約35人/43人*100%)	二館	CL1.1.1 化妝室人員在職技術精進教育訓練	殯殮管理業務費	殯殮管理業務費	二館
透明便利的服務 C 財務構面														
CF1 推行罰金罰鍰繳納 e 化作業，提供便民措施，兼顧市庫收入	1. 加強宣導 ATM 繳納管道之便利性。 2. 簡化裁處書上 E 化繳納方式的說明，讓民眾易於瞭解，提高使用意願。	CF1.1 本處各項行政裁處罰金罰鍰線上繳納比率	(當年度罰金罰鍰線上繳納筆數/當年度罰金罰鍰繳納總筆數)*100%	-	- (本項為 108 年 11 月新增措施)	33.75%	35%	38%	40%	總務課	CF1.1.1 殯葬管理條例、臺北市殯葬管理自治條例、配合本府 e 化作業推動	殯殮管理業務費及埋葬管理業務費	殯殮管理業務費及埋葬管理業務費	一館 二館 殯儀管理課 墓政管理課