

臺北市松山區戶政事務所 策略地圖

10512版

【使命】
落實戶籍管理，推動簡政便民服務

【願景】
秉持「真誠」、「效率」、「同理心」之服務理念，打造值得信賴的優質戶政

【核心價值】
正確戶籍登記、簡化行政流程、創新友善措施、多元關懷服務

策略主題	便捷滿意的服務 A	營造多元幸福氛圍 B	主動關懷服務 C
------	--------------	---------------	-------------

策略 目 標	顧客 C	AC1建置身分登記原始文件數位化檔案 (84~104年度)	BC1深耕新移民服務	CC1跨機關通報主動關懷服務
	內部 流 程 P	AP1建置印鑑數位化 AP2正確戶籍登記	BP1打造「樂婚、願生、能養」幸福臺北	CP1跨機關通報戶籍異動資料
	學 習 成 長 L	TL1辦理戶所專業相關教育訓練		
	財 務 F	TF1節能減紙		

註：請依實際情形自行調整格數

臺北市松山區戶政事務所 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)	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
便捷滿意的服務 A 顧客構面														
AC1建置身分 登記原始 文件數位 化檔案 (84-104 年度)	AC1.1掃描暨建檔 完成率	(完成掃描暨建檔數/需掃描 暨建檔數)*100%	無資料	無資料	無資料	50%(配 合民政 局計畫 掃描 84-104 年原始 文件)	100%(配 合民政 局計畫 掃描84- 104年原 始文件)	100%	戶籍資 料課	AC1.1.1進行戶籍登記申請書 分類 AC2.1.2進行戶籍登記申請書 掃描及建檔 【臺北市各區戶政事務所戶籍 檔案掃描暨查詢系統專案實施 計畫】	無預算	無預算	無預算	戶籍 資料 課
	AC1.2線上調閱率	(線上調閱數/民眾申辦案件 數)*100%	無資料	無資料	無資料	100%	100%	100%	戶籍資 料課	AC2.1.1人員教育訓練 AC2.1.2已完成掃描之檔案開 放線上調閱 【臺北市各區戶政事務所戶 籍檔案掃描暨查詢系統專案 實施計畫】	無預算	無預算	無預算	戶籍 資料 課
便捷滿意的服務 A 內部流程構面														
AP1建置印鑑 數位化	AP1.1印鑑證明正確 率	公式： 核發正確印鑑證明份數/核發 印鑑證明總份數，單位：%	無資料	無資料	100%	100%	100%	100%	戶籍資 料課	AP1.1.1已登記之現戶印鑑數 位建檔 AP1.1.2印鑑證明比對流程時 間縮短 AP1.1.3跨區申辦印鑑相關業 務 AP1.1.4印鑑證明核發正確率 100% 【臺北市戶政事務所使用本 市數位印鑑比對系統實施計 畫】	無預算	無預算	無預算	戶籍資 料課

AP2 正確戶籍登記	AP2.1 戶籍登記案件正確率	公式： 正確辦理戶籍登記案件數/戶籍登記案件數，單位：% 【戶籍登記正確之案件係指戶政人員正確受理完成，若因民眾不實之申請（如：虛報遷徙等）造成錯誤戶籍登記之案件不列入。 【不得低於前三年的平均數】	99%	99%	99%	99%	99%	99%	戶籍登記課	AP2.1由各戶所自訂計畫，並依據計畫於年度內提升正確率【內政部對直轄市、縣(市)政府執行105年年度戶政業務績效評鑑計畫】	無預算	無預算	無預算	戶籍登記課
營造多元幸福氛圍 B 顧客構面														
BC1 深耕新移民服務	BC1.1 新移民關懷訪視個案通報件數	完成新移民關懷訪視系統登錄通報之件數(含電訪、家訪與其他通報案件)，單位:件 【不得低於前三年的平均數】	無資料	315	298	306	306	306	戶籍登記課	BC1.1.1 依臺北市新移民關懷訪視標準作業程序辦理，完成通報作業。	無預算	無預算	無預算	戶籍登記課
營造多元幸福氛圍 B 內部流程構面														
BP1 打造「樂婚、願生、能養」幸福臺北	BP1.1 生育獎勵金逾期核發案件比例	市民申請生育獎勵金次日起7日內應將2萬元生育獎勵金匯入市民帳戶 逾期案件/受理案件*100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	戶籍登記課	BP1.1.1 發放生育獎勵金。 BP1.1.2 人口政策宣導活動，推廣「願婚、樂生、能養」的婚育環境。	無預算	無預算	無預算	戶籍登記課
主動關懷服務 C 顧客構面														
CC1 跨機關通報主動關懷服務	CC1.1 符合案件通報率100%	公式： 實際通報之案件數/符合通報條件之案件數，單位：%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	戶籍登記課	CC1.1.1 每月彙整辦理保障年長者結婚權益並防制詐騙及離婚當事人育有18歲以下子女案件 CC1.1.2 符合案件通報率100%	無預算	無預算	無預算	戶籍登記課
主動關懷服務 C 內部流程構面														

CP1 跨機關通報戶籍異動資料	CP1.1 跨機關通報比率	(戶役政系統通報件數*65%+非經戶役政系統通報件數*30%+各所自行通報件數*5%)/辦理戶籍登記案件數(單位：%) 【不得低於前三年的平均數】	8%	13%	67%	74%	80%	80%	戶籍登記課	CP1.1.1積極推廣並主動徵詢民眾申辦意願，提高跨機關通報服務比率 【臺北市政府提升戶政機關跨機關通報服務比率獎勵實施計畫】	無預算	無預算	無預算	戶籍登記課
學習成長 L 共通項目														
TL1 辦理戶所專業相關教育訓練	TL1.1 加強戶政法令、資安管理與服務禮儀相關教育訓練，維持高品質之為民服務	辦理戶政法令、資安管理與服務禮儀相關教育訓練，參與教育訓練人數達80%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	行政庶務課	TL1.1.1由各戶所自訂計畫，並依據計畫持續推動 【臺北市松山區戶政事務所提升服務品質實施計畫】	為民服務品質提升聘請講師鐘點費 16,000元	為民服務品質提升聘請講師鐘點費 16,000元	為民服務品質提升聘請講師鐘點費 16,000元	行政庶務課
財務 F 共通項目														
TF1 節能減紙	TF1.1 內外部顧客問卷滿意度問卷抽樣與調查減少紙本頁數	年度原紙本作業所需之紙本頁數-系統化後作業所需之紙本頁數	無資料	無資料	1440	≥1450	≥1460	≥1470	行政庶務課	TF1.1.1以系統調查取代紙本調查 【臺北市松山區戶政事務所105年度辦理民意調查實施計畫】	無預算	無預算	無預算	行政庶務課

註：表格如有不足請自行增刪欄位