

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