



# 臺北市信義區戶政事務所

## 110年度策略地圖與平衡計分卡

*SMILE* 微笑信義 值得信賴

# 簡報大綱

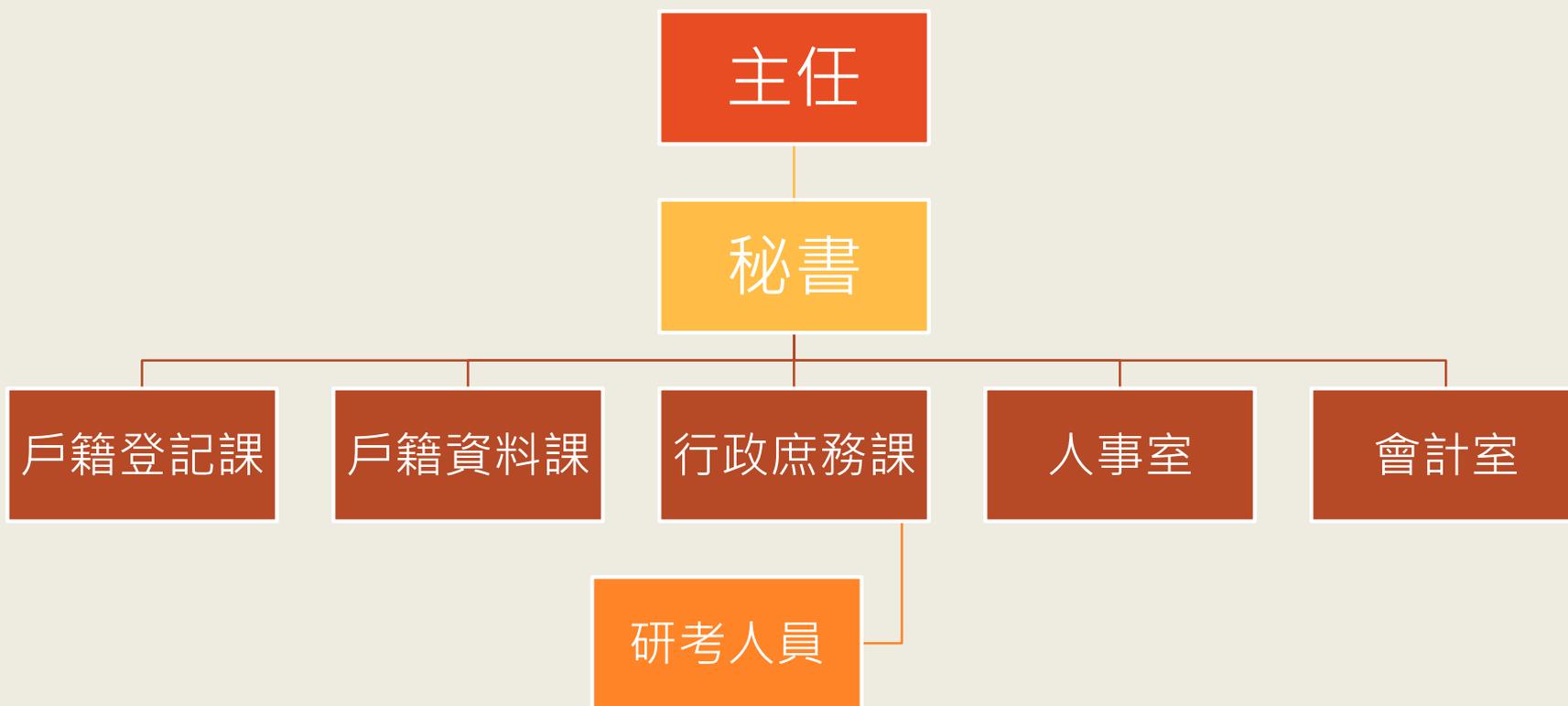
一、組織架構

二、建構策略核心組織

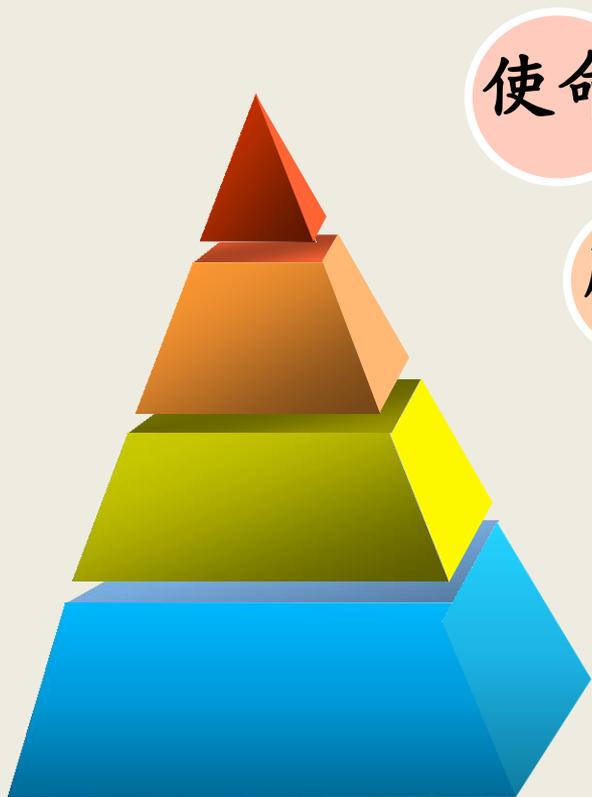
三、110年度策略地圖及平衡計分卡



# 信義戶所組織架構



# 臺北市信義區戶政事務所 使命、願景及核心價值



## 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

正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享

## 二大策略主題

- A. 便捷滿意的服務
- B. 營造多元幸福氛圍



**SMILE** 微笑信義 值得信賴

# 臺北市政府 110 年策略地圖

110.1.12第2125次市政會議

【使命】

為市民服務，替城市創新

【願景】

成為宜居永續城市

【核心價值】

正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享

策略主題	營造永續環境 A	健全都市發展 B	發展文化多元 C	優化產業勞動 D	強化社會支持 E	打造優質教育 F	精進健康安全 G	精實良善治理 H
------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

策略目標	顧客 C	TC1提升滿意的住民、TC2增加快樂的員工、TC3發展協力的企業、TC4促成和諧的府際關係							
	內部流程 P	AC1提升環境品質 AC2建構低碳城市 AC3提升綠色運輸 AC4減少資源耗用	BC1強化水資源運用 BC2實現居住正義 BC3建構智慧生活 BC4加速都市更新	CC1鼓勵參與藝文多元活動 CC2成為亞洲必遊城市 CC3提升休閒旅遊風氣	DC1促進充分就業 DC2穩健產業發展 DC3完善創業服務及投資環境	EC1提升弱勢經濟能力 EC2提升福利服務滿意度 EC3強化新移民社會支持	FC1 提升學生學習成效 FC2 推展運動風氣	GC1促進市民身心健康 GC2營造安全環境	HC1提高公民參與度 HC2強化市民對政策認知度
	學習成長 L	AL1培育優秀人力	BL1培育優秀人力	CL1培育優秀人力	DL1培育優秀人力	EL1培育優秀人力	FL1培育優秀人力 FL2提升場館資訊應用效能	GL1培育優秀人力 GL2型塑當責文化	HL1完成政策導向重要訓練
	財務 F	AF1提高預算執行效能	BF1提高預算執行效能	CF1提高預算執行效能	DF1提高預算執行效能	EF1提高預算執行效能	FF1提高預算執行效能 FF2開發市政教育及體育經費來源	GF1提高預算執行效能	HF1致力開關財源 HF2促進資產有效運用 HF3提高預算執行效能
分組成員	環保局(市政) 糧管局、工務局、產案局、教育局、自來水處、交運局、捷運局、財政局	都發局(市政) 工務局、地政局、資訊局、自來水處、糧管局、產案局、公訓處	文化局(市政) 觀傳局、民政局、原民會、審委會、捷運公司、勞動局	產業局(市政) 勞動局	社會局(市政) 勞動局、民政局、交運局、公訓處	教育局(市政) 糧管局	衛生局(市政) 醫務局、消防局、兵役局、環保局、交運局、教育局、公訓處	研考會(市政) 秘書處、財政局、主計處、人事處、政風處、法務局、公訓處、資訊局、民政局	



SMILE 微笑信義 值得信賴

# 臺北市信義區戶政事務所 110年施政重點

臺北市政府  
策略主題



**A** 營造永續環境

**E** 強化社會支持

**B** 健全都市發展

**F** 打造優質教育

**C** 發展文化多元

**G** 精進健康安全

**D** 優化產業勞動

**H** 精實良善治理

信義戶所  
策略主題



策略主題  
承接關係

**A** 便捷滿意的服務

**B** 營造多元幸福氛圍



**SMILE** 微笑信義 值得信賴

# 臺北市信義區戶政事務所 110年策略地圖

## 臺北市信義區戶政事務所策略地圖

(8/8) 1100225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】**

正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享

策略主題	便捷滿意的服務 A	營造多元幸福氛圍 B
------	--------------	---------------

策略目標	顧客 C	AC1身分登記原始文件數位化	BC1深耕新移民服務
	內部流程 P	AP1完備門牌編釘	BP1打造「樂婚、願生、能養」幸福臺北
	學習成長 L	AL1辦理戶所專業相關教育訓練	BL1業務知能訓練
	財務 F	AF1e化管理	



**SMILE** 微笑信義 值得信賴

# 臺北市信義區戶政事務所 110年策略地圖

## 臺北市信義區戶政事務所 平衡計分卡(110年)

策略目標	KSF(關鍵成功因素)	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)	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 預估110年概 算(元)	行動方案 預估111年概 算(元)	行動方案 主責科室
<b>便捷滿意的服務 A</b>														
<b>顧客構面</b>														
AC1身分登記 原始文件數位 化	1. 優越的資訊系統及網路使用能力。 2. 器材、設備功能完善，效能足以支援所需。 3. 軟體功能完備足以因應建檔量。 4. 人員落實執行及定期稽核檢查資訊數位共享、知識管理運用。	AC1.1每年需掃描暨建檔完成率	(完成掃描暨建檔數/年度需掃描暨建檔數)*100% 單位:%	公式調整不適用	公式調整不適用	公式調整不適用	100%	100%	100%	戶籍資料課	AC1.1.1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】	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	戶籍資料課
<b>便捷滿意的服務 A</b>														
<b>內部流程構面</b>														
API 完備門牌 編釘	1. 非區花門牌汰換期間確實監督廠商張貼及拍照。 2. 承辦人員確實彙整門牌檔案及上傳。	API.1.1門牌照片數位化建置完成率	(已上傳照片門牌數/臺北市各區門牌總數)*100% 單位:%	指標調整不適用	指標調整不適用	指標調整不適用	40%	60%	70%	戶籍資料課	API.1.1戶政事務所考核執行計畫 API.1.2臺北市府民政局及各區戶政事務所辦理門牌清查暨非區花門牌汰換計畫	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	戶籍資料課



# 臺北市信義區戶政事務所 110年策略地圖

策略目標	KSF(關鍵成功因素)	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)	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 預估110年概 算(元)	行動方案 預估111年概 算(元)	行動方案 主責科室
	3. 適當調配人力，提升建檔量。													
<b>便捷滿意的服務 A 學習成長構面</b>														
AL1 辦理戶所專業相關教育訓練	1. 辦理符合戶政人員需求之課程，並加強課程內容多元性。 2. 列入平時考核參考。 3. 結合公訓處資源，增加課程場次。 4. 適時調配人力，以彈性支援上課同仁業務。	AL1.1 戶所人員專業知能教育訓練完訓率	實際參與教育訓練人數/戶所相關人員應參訓人數*100% 單位:%	調整公式不適用	調整公式不適用	調整公式不適用	100%	100%	100%	行政庶務課	AL1.1.1由各戶所自訂計畫，並依據計畫持續推動 AL1.1.2辦理戶政法令、資安管理與服務禮儀相關教育訓練。	於戶籍登記及管理業務費項下支應	於戶籍登記及管理業務費項下支應	行政庶務課
<b>便捷滿意的服務 A 財務構面</b>														
AF1 e化管理	1. 善用資訊設備：使用平板電腦及桌上型電腦取代紙本填寫。 2. 鼓勵內外顧客參與：主管會議由上而下宣導並如期完	AF1.1 紙本問卷數位化比率	內外部顧客問卷滿意度問卷抽樣與調查。e化後減少紙本頁數/內外顧客問卷滿意度問卷抽樣與調查年度所需紙本頁數*100% 單位：比率(%)	不適用	不適用	100%	100%	100%	100%	行政庶務課	AF1.1.1 臺北市政府電子公文節能減紙實施計畫	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	行政庶務課



# 臺北市信義區戶政事務所 110年策略地圖

策略目標	KSF(關鍵成功因素)	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)	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 預估110年概 算(元)	行動方案 預估111年概 算(元)	行動方案 主責科室
	成抽樣填答 率。 3. 以良好的溝通 技巧傾聽與革 建議、積極消 弭負面評價。 4. 積極提倡及安 排值星人員向 民眾推廣無紙 化線上滿意度 調查。 5. 開發應用資訊 軟體，建構問 卷調查資料庫。													
<b>營造多元幸福氛圍 B 顧客構面</b>														
BCI深耕新移 民服務	1. 具備與民眾的 溝通技巧，鼓 勵民眾踴躍填 寫，營造多元 文化融合之友 善環境。 2. 櫃檯人員誠懇 關懷且具洞察 力，願意協助 並關心新移 民。 3. 掌握相關新移 民資訊之管 道，展現新移	BCI.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104 年系統上線至前 年度之平均數9 成】	249	468	361	259	259	259	戶籍登 記課	BCI.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。 (104年5月實施)	依據民政局 計畫配合執 行，由民政 局支付相關 費用	依據民政局 計畫配合執 行，由民政 局支付相關 費用	戶籍登記 課



# 臺北市信義區戶政事務所 110年策略地圖

策略目標	KSF(關鍵成功因素)	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)	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 預估110年概 算(元)	行動方案 預估111年概 算(元)	行動方案 主責科室
	<p>民政策良意。</p> <p>4. 不定期贈送宣導小禮物增加民眾填寫意願，承辦人應確實將資料登錄於「臺北市新移民關懷訪視系統」。</p>													
<b>營造多元幸福氛圍 B</b>														
<b>內部流程構面</b>														
BP1打造「樂婚、願生、能養」幸福臺北	<p>1. 承辦人、主管、出納，會計作業快速且相互配合，案件自申請至匯款流程精簡不繁瑣。</p> <p>2. 多元有效的匯款管道，設立獎勵金管控系統，控管申請案件流程，輔助人工作業。</p> <p>3. 落實核發件數統計並定期追蹤生育獎勵金系統稽催。</p> <p>4. 市民申請生育獎勵金若漏未攜帶存摺，得</p>	BP1.1生育獎勵金如期核發案件比例	市民申請生育獎勵金次日起10日內應將2萬元生育獎勵金匯入市民帳戶 案件/受理案件*100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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。	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	戶籍登記課



# 臺北市信義區戶政事務所 110年策略地圖

策略目標	KSF(關鍵成功因素)	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)	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 預估110年概算(元)	行動方案 預估111年概算(元)	行動方案 主責科室
	以多元管道補件，民眾免於奔波並提升效率。 5. 跨課室橫向聯繫：登記課、庶務課和會計同仁協力追蹤核發期程。													
<b>營造多元幸福氛圍 B 學習成長構面</b>														
BL1 業務知能訓練	<ol style="list-style-type: none"> <li>積極參與民政局舉辦各項新移民研習課程，並藉由研習課程認識多元文化，提升同仁之敏感度。</li> <li>藉由參訓同仁的心得及經驗分享，得以傳承同仁對新移民關懷之服務理念。</li> <li>參訓時能多方與其他單位業務及經驗交流，共同提升為民服務之優質效率。</li> <li>專業師資、經驗分享、文化傳承、豐富的課程規劃培育種子人員，並建立歷年受訓名單，以未受過相關訓練之同仁為優先參訓對象。</li> </ol>	BL1.1 新移民多元文化敏感度研習課程參訓率	提升多元文化敏感度研習課程實際參訓期數/提升多元文化敏感度研習課程執行期數 單位：%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	戶籍登記課	BL1.1.1 依據民政局計畫配合執行	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	依據民政局計畫配合執行，由民政局支付相關費用	戶籍登記課



**SMILE 微笑信義 值得信賴**

# 策略主題 A 便捷滿意的服務

## AC1身分登記原始文件數位化



### KPI

- AC1.1每年需掃描暨建檔完成率

### 行動方案

- AC1.1.1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】

## AP1完備門牌編釘



### KPI

- AL1.1戶所人員專業知能教育訓練

### 行動方案

- AP1.1.1戶政事務所考核執行計畫
- AP1.1.2臺北市政府民政局及各區戶政事務所辦理門牌清查暨非區花門牌汰換計畫



# 策略主題 A 便捷滿意的服務

## AL1辦理戶所專業相關教育訓練



### KPI

- AL1.1 戶所人員專業知能教育訓練

### 行動方案

- AL1.1.1 由各戶所自訂計畫，並依據計畫持續推動
- AL1.1.2 辦理戶政法令、資安管理與服務禮儀相關教育訓練。

## ◦ AF1 e化管理



### KPI

- AF1.1 紙本問卷數位化比率

### 行動方案

- AF1.1.1 臺北市政府電子公文節能減紙實施計畫



# 策略主題B 營造多元幸福氛圍

## BC1深耕新移民服務



### KPI

- BC1.1新移民關懷訪視個案通報件

### 行動方案

- 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。(104年5月實施)

## BP1打造「樂婚、願生、能養」幸福臺北



### KPI

- BP1.1生育獎勵金如期核發案件比例

### 行動方案

- 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。

## BL1業務知能訓練



### KPI

- BL1.1新移民多元文化敏感度研習課程參訓率

### 行動方案

- BL1.1.1依據民政局計畫配合執行



簡報結束，敬請指教!

**Thank You !**

