

# 臺北市信義區戶政事務所策略地圖

	策略目標數	KPI 數	行動計畫數
110年	7	7	10
111年	8	8	11
增減	+1	+1	+1

111年4月25日版

## 【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 AC21e 化管理	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	TF1提高預算執行效能	

## 臺北市信義區戶政事務所 平衡計分卡(111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 實際值	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 已編111年預 算(元)	行動方案 預估112年概 算(元)	行動方案 主責科室
<b>便捷滿意的服務 A 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

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 實際值	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 已編111年預 算(元)	行動方案 預估112年概 算(元)	行動方案 主責科室
AC2 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. 鼓勵內外部顧客參與：主管會議由上而下宣導並如期完成抽樣填答率。 3. 以良好的溝通技巧傾聽興革建議、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。	AC1.1 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/內外部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	AC1.1.1 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
<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	API.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	41.31%	69%	70%	戶籍資料課	API.1.1戶政事務所考核執行計畫 API.1.2臺北市政府民政局及各區戶政事務所辦理門牌清	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

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 實際值	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 已編111年預 算(元)	行動方案 預估112年概 算(元)	行動方案 主責科室
	彙整門牌檔案 及上傳。 3. 適當調配人 力，提升建檔 量。										查暨非區花門牌汰 換計畫			
<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	戶籍登記 課、戶籍 資料課、 行政庶務 課
<b>營造多元幸福氛圍 B 顧客構面</b>														
BC1 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	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	249	468	361	273	260	260	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。 (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

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 實際值	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 已編111年預 算(元)	行動方案 預估112年概 算(元)	行動方案 主責科室
	<p>關懷且具洞察力，願意協助並關心新移民。</p> <p>3. 掌握相關新移民資訊之管道，展現新移民政策良意。</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>		【不得低於104年系統上線至前年度之平均數8成】											
<b>營造多元幸福氛圍 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>	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

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 實際值	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 已編111年預 算(元)	行動方案 預估112年概 算(元)	行動方案 主責科室
	3. 落實核發件數統計並定期追蹤生育獎勵金系統稽催。 4. 市民申請生育獎勵金若漏未攜帶存摺，得以多元管道補件，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	1. 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。 2. 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	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

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 實際值	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 已編111年預算(元)	行動方案 預估112年概 算(元)	行動方案 主責科室
	理念。 3. 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。 4. 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。													
<b>共通性指標 T 財務構面</b>														
TF1.1提高預算執行效能	1. 預算完成審議程序後，即刻辦理招標作業(工程6月底前、設備4月底前、委託規劃設計4月底前)。 2. 按月就各項	TF1.1 資本支出預算達成率	當年度資本支出執行數(實際支付數+節餘款) / 資本支出可支用預算數(當年度預算數+保留數) x 100% 單位：%	99.83%	99.55%	100%	99.99%	80%	80%	戶籍登記課、戶籍資料課、行政庶務課	TF1.1.1 以資本支出執行數及資本支出可支用(可用)預算數計算各機關(基金)資本支出預算達成率	64,635,365	15,920,000	戶籍登記課、戶籍資料課、行政庶務課

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 實際值	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 已編111年預 算(元)	行動方案 預估112年概 算(元)	行動方案 主責科室
	資本支出計畫實際執行進度切實檢討，併同預算執行狀況提報局務會議。 3. 倘有重大困難或跨機關間須協調事項，應適時提請府級長官協處。													