

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	

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
便捷滿意的服務 A														
顧客構面														
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
便捷滿意的服務 A														
內部流程構面														
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	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 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。													
便捷滿意的服務 A 學習成長構面														
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
便捷滿意的服務 A 財務構面														
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. 鼓勵內外部顧 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 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	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

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。													
營造多元幸福氛圍 B 顧客構面														
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 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	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	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 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
	民政策良意。 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」。													
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	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。 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。 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	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

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。													
營造多元幸福氛圍 B 學習成長構面														
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 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。	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 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
	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。													