



臺北市南港區戶政事務所

109年度

策略地圖與平衡計分卡

109年3月製作

報告大綱

一 組織架構

二 建構策略核心組織

三 策略地圖及平衡計分卡

組織架構

主任

秘書

戶籍登記課

戶籍資料課

行政庶務課

主計機構

人事機構

使命、願景、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

策略主題

A.便捷滿意的服務
B.營造多元幸福氛圍

臺北市政府109年策略地圖

109.2.18 第2078次市政會議(定稿)

【使命】

為市民服務，替城市創新

【願景】

成為宜居永續城市

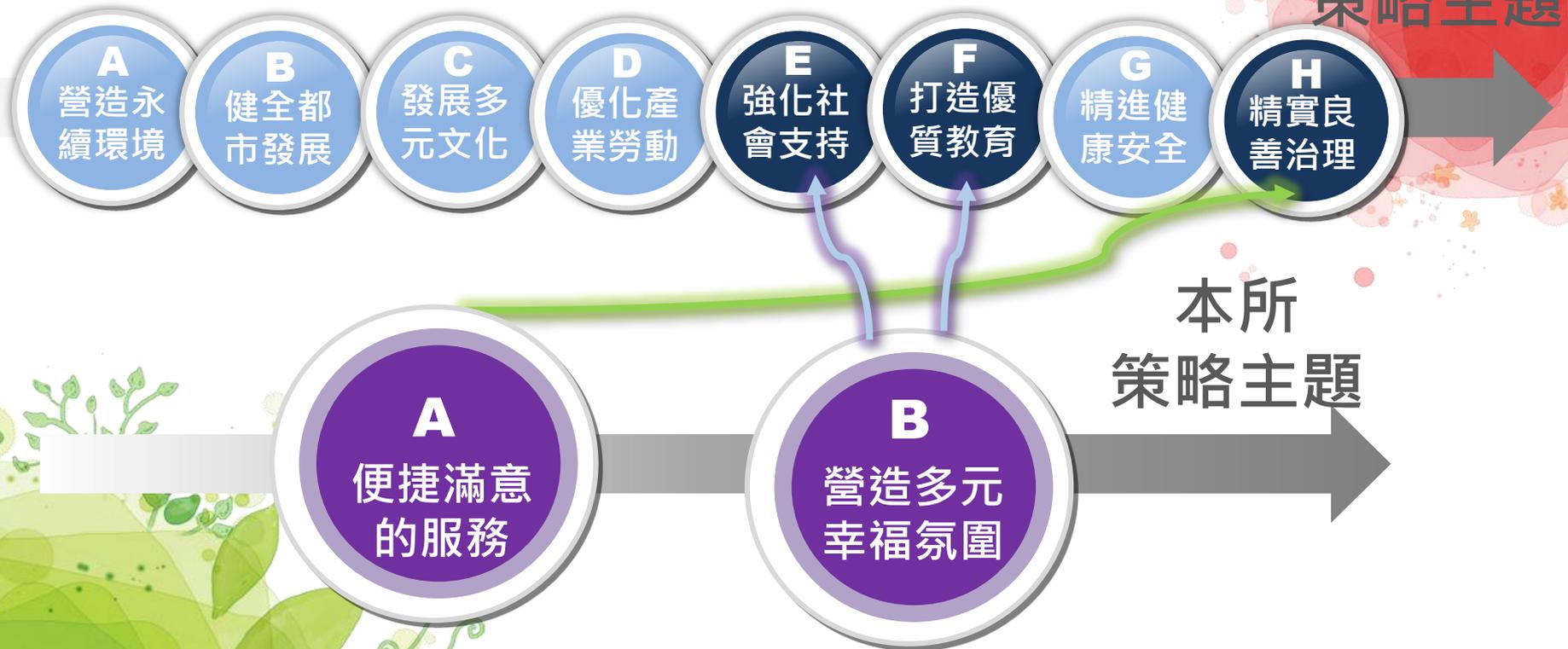
【核心價值】

正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享

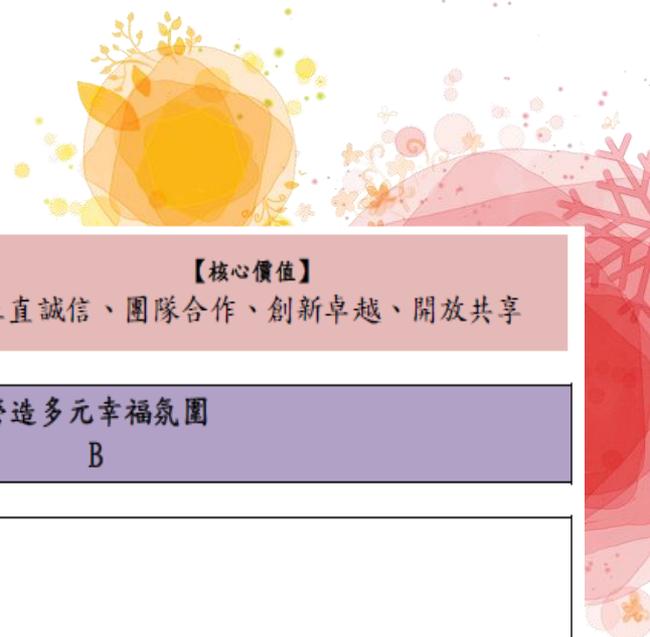
策略主題	營造永續環境 A	健全都市發展 B	發展文化多元 C	優化產業勞動 D	強化社會支持 E	打造優質教育 F	精進健康安全 G	精實良善治理 H
------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

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推動宜居城市 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 強化弱勢關懷 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 強化市民運動表現	GC1 促進市民健康 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	AP1加強公害防治 AP2建構綠色基礎建設 AP3建設綠色運輸環境 AP4強化治山防洪 AP5打造海綿城市	BP1創造臺北新象 BP2打造安全舒適的基礎建設	CP1友善宗教文化 CP2保存文化資產 CP3行銷臺北國際品牌 CP4推動智慧觀光城市	DP1健全商貿環境 DP2打造創業搖籃 DP3發展重點產業 DP4友善勞動環境 DP5建構職場安全體系	EP1 打造友善養生城市 EP2 推動長青樂齡環境 EP3 深化社福力 EP4完善無障礙交通環境 EP5建構社會安全網絡	FP1 提供優質平價近便的學前教育 FP2升級優化中小學教育 FP3提升多元國際學習環境 FP4 建構安全友善的永續校園 FP5打造運動城市	GP1 精進疫病防治 GP2杜絕毒品危害 GP3強化食品衛生安全 GP4 完善長照安寧 GP5強化社會與交通安全機制 GP6優化緊急救護及防災應變機制	HP1擴大開放資料 HP2確保依法行政 HP3推動全面數位化 HP4提升財政自主
	財務 F	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型塑當賞文化	HL1完成政策導向重要訓練
	分組 成員	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(新增)	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致力開闢財源 HF2促進資產有效運用 HF3提高預算執行效能(新增)
分組 成員	環保局(主政) 製管局、工務局、產案局、教育局、自來水處、交通局、港務局、財政局	都發局(主政) 工務局、地政局、資訊局、自來水處、製管局、產案局、公訓處	文化局(主政) 觀傳局、民政局、原民會、醫委會、捷運公司、勞動局	產業局(主政) 勞動局、資訊局	社會局(主政) 勞動局、民政局、交通局、公訓處	教育局(主政) 體育局	衛生局(主政) 醫務局、消防局、兵役局、環保局、交通局、教育局、公訓處	研考會(主政) 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	

以2大策略主題 承接府級施政重點



策略地圖



【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 AF1 e化管理	

NANGANG

南港戶政

Household Registration Office

策略主題：(A)便捷滿意的服務

- **KPI**：每年需掃描暨建檔完成率
- **KSF**：
 - 優越的資訊系統及網路使用能力。
 - 器材、設備功能完善，效能足以支援所需。
 - 軟體功能完備足以因應建檔量。
 - 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身分登記原始文件
數位化**



策略主題：(A)便捷滿意的服務

- **KPI**：門牌照片數位化建置完成率
- **KSF**：
 - 善用門牌數位化系統，落實門牌照片上傳。
 - 有效率的至現場補換發門牌，並拍照存證。
 - 門牌所屬建物點位正確且與街道景觀結合。
 - 提供完善設備機具：提供相機及公務機車俾利拍攝門牌張貼照片。
 - 教育訓練落實，門牌承辦人及主管確實分層複核照片上傳情形。

AP1完備門牌編釘



策略主題：(A)便捷滿意的服務

- **KPI**：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
- **KSF**：
 - 針對實務需求辦理課程，並邀請優質專業講師開課。
 - 排定適當時間、多梯次辦理訓練，增加同仁參訓率。
 - 如期落實舉辦各項教育訓練，知識經驗快速分享。
 - 持續性的教育訓練，維持高品質為民服務。
 - 同時規劃線上與實體課程，多元宣傳途徑。

AL1辦理戶所專業相關 教育訓練



策略主題：(A)便捷滿意的服務

- **KPI**：紙本問卷數位化比率
- **KSF**：
 - 善用資訊設備：使用平板電腦及桌上型電腦取代紙本填寫。
 - 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。
 - 以良好的溝通技巧傾聽興革建議、積極消弭負面評價。
 - 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。
 - 開發應用資訊軟體，建構問卷調查資料庫。

AF1 e化管理



策略主題：(B)營造多元幸福氛圍

- **KPI**：新移民關懷訪視個案通報件數
- **KSF**：
 - 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。
 - 櫃檯人員誠懇關懷且具洞察力，願意協助並關心新移民。
 - 掌握相關新移民資訊之管道，展現新移民政策良意。
 - 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」。

BC1深耕新移民服務



策略主題：(B)營造多元幸福氛圍

- **KPI**：生育獎勵金如期核發案件比例
- **KSF**：
 - 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。
 - 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。
 - 落實核發件數統計並定期追蹤生育獎勵金系統稽催。
 - 市民申請生育獎勵金若漏未攜帶存摺，得以LINE官方帳號等多元管道補件，民眾免於奔波並提升效率。
 - 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。

BP1打造「樂婚、願生、
能養」幸福臺北



策略主題：(B)營造多元幸福氛圍

- **KPI**：新移民多元文化敏感度研習課程參訓率
- **KSF**：
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。

BL1 業務知能訓練



策略主題：(A)便捷滿意的服務(1/2)

構面	策略目標	KPI (關鍵績效指標)	106年 實際值	107年 實際值	108年 實際值	109年 目標值	110年 目標值	111年 目標值	行動方案
顧客 構面	AC1 身分登記 原始文件 數位化	AC1.1 每年需掃 描暨建檔 完成率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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】
內部 流程 構面	API 完備門牌 編釘	API.1 門牌照片 數位化建 置完成 率	不適 用	不適 用	不適用	22%	24%	61%	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 【臺北市南港區戶政 事務所辦理「臺北市 門牌清查暨非區花門 牌汰換作業」執行計 畫】

策略主題：(A)便捷滿意的服務(2/2)

構面	策略目標	KPI (關鍵績效指標)	106年 實際值	107年 實際值	108年 實際值	109年 目標值	110年 目標值	111年 目標值	行動方案
學習 成長 構面	AL1 辦理戶所 專業相關 教育訓練	AL1.1 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	調整公 式不適 用	調整公 式不適 用	調整公 式不適 用	30	30	30	AL1.1.1由本所自訂 計畫，並依據計畫持 續推動 【臺北市南港區戶政 事務所提升服務品質 執行計畫】 【臺北市南港區戶政 事務所資通安全維護 計畫】
財務 構面	AF1 e化管理	AF1.1 紙本問 卷數位 化比率	調整公 式不適 用	調整公 式不適 用	調整公 式不適 用	100%	100%	100%	AF1.1.1臺北市府 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

構面	策略目標	KPI (關鍵績效指標)	106年 實際值	107年 實際值	108年 實際值	109年 目標值	110年 目標值	111年 目標值	行動方案
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	249	222	257	185	185	185	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)
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 金如期核 發案件比 例	100%	100%	100%	100%	100%	100%	BP1.1.1發放生育 獎勵金 BP1.1.2人口政策 宣導活動，推廣 「樂婚、願生、 能養」的婚育環 境
學習 成長 構面	BL1 業務知能 訓練	BL1.1 新移民多 元文化敏 感度研習 課程參訓 率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	BL1.1.1配合民政 局課程及期數參 訓



簡報結束 敬請指教