



<http://zshr.gov.taipei>

臺北市中山區戶政事務所

110年策略地圖與平衡計分卡

# 目錄



I 組織架構

II 使命、願景、核心價值

III 策略地圖

IV 策略主題及平衡計分卡

# 組織架構



主任

秘書

戶籍  
登記課

戶籍登記  
戶籍遷徙  
戶籍變更業務  
戶籍更正業務  
入出境管理  
國籍案件  
選舉造冊

戶籍  
資料課

戶籍證明核發  
身分證核發  
戶口名簿  
門牌業務  
人口統計造冊  
自然人憑證  
人別確認

行政  
庶務課

為民服務  
文書管理  
資訊業務  
出納業務  
檔案管理  
印信關防  
總務庶務

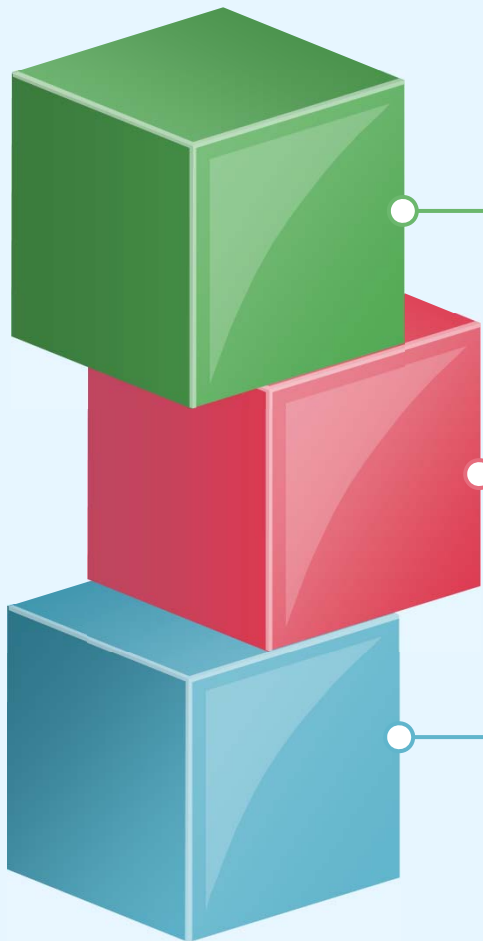
人事  
管理員

一般人事管理  
任免遷調  
考核獎懲  
員工保險  
員工訓練

會計員

一般會計管理  
辦理預算  
辦理決算  
審計查核

# 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

# 臺北市政府民政局110年策略地圖



1100305版

## 【使命】

民之所在，政之所在，增進民眾福祉，順應民意需求

## 【願景】

秉持「One City, One Family」的理念，成為市民最值得依靠、信賴的伙伴

## 【核心價值】

正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享

策略主題	友善宗教文化 A	優化服務設施 B	營造多元幸福氛圍 C	提高公民參與度 D	便捷滿意的服務 E
顧客 C	AC1推動祭拜精緻化	BC1增進公民會館使用效能	CC1深耕新移民服務	DC1推動參與式預算 DC2提升市民社區參與程度	EC1推動里鄰資訊傳遞e化
內部 流程 P	AP1提升觀光知名度 AP2健全宗教輔導	BP1推動墓區公園化	CP1推動多元環保葬	DP1舉辦市長與里長市政座談會 DP2舉辦各里災害防救演習	EP1戶籍資料數位化 EP2強化市政所需未來人口數基礎資料
學習 成長 L	AL1推動專業職能訓練	BL1提升場地經營管理能力	CL1推動業務知能訓練	DL1落實參與式預算培訓課程	EL1提升戶政專業知能
財務 F	TF1提高預算執行效能				

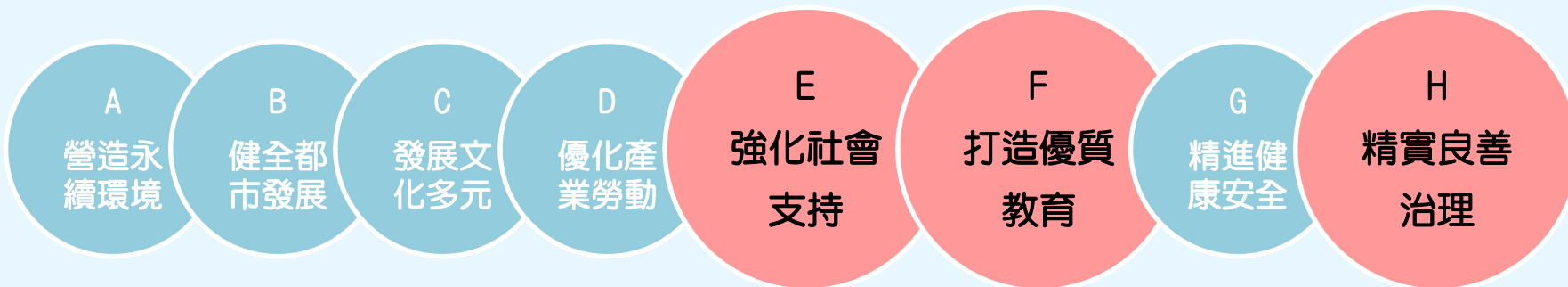


<http://zshr.gov.taipei>

# 臺北市中山區戶政事務所年度施政重點



本府  
策略  
主題



以二大策略主題承接府級施政重點

本所  
策略  
主題



# 臺北市中山區戶政事務所策略地圖



## 【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	AF1e化管理	

# 策略主題

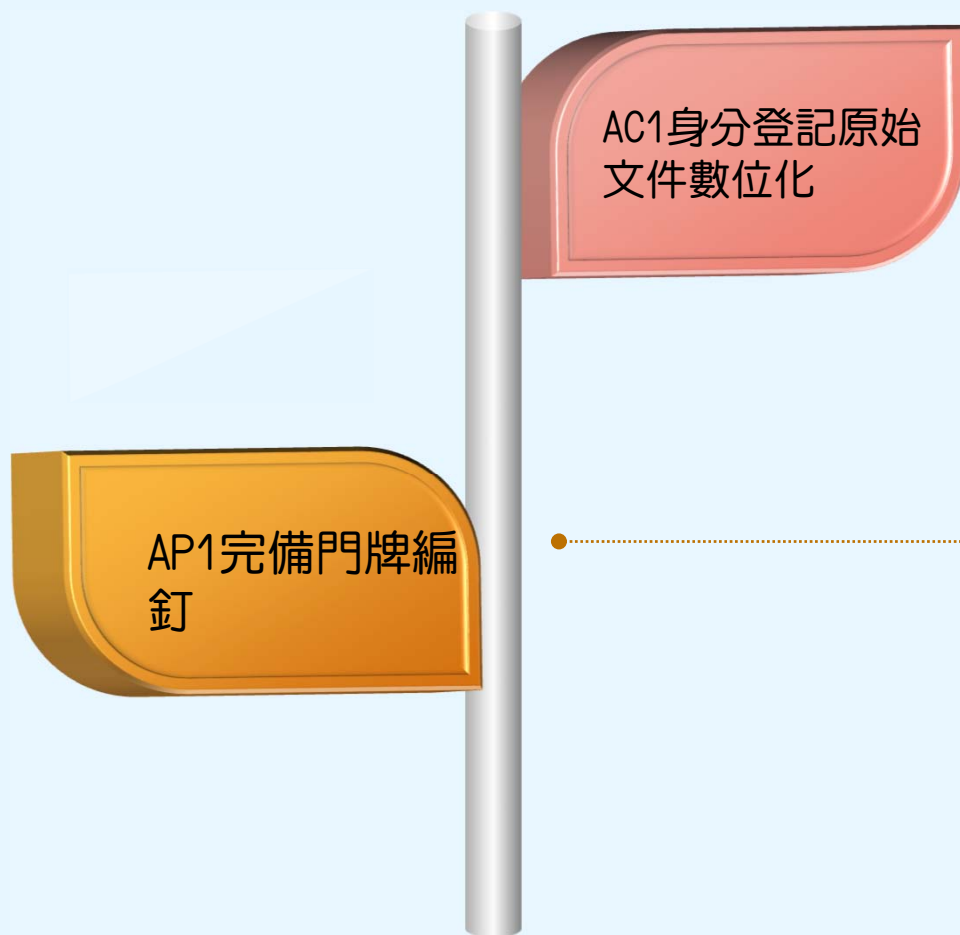




# 策略主題：便捷滿意的服務A



## ■ 策略目標：



### KPI：

- AC1.1每年需掃描暨建檔完成  
率

### KPI：

- AP1.1門牌照片數位化建置完  
成率

# 策略主題：便捷滿意的服務A



## ■ 策略目標：

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完訓率

AF1e化管理

### KPI：

- AF1.1紙本問卷數位化比率

# 策略主題：便捷滿意的服務A



## ■ 平衡計分卡

	策略目標	KSF (關鍵成功因素)	KPI (關鍵績效指標)	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	行動方案
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	公式調整不適用	公式調整不適用	公式調整不適用	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	AP1 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。 3. 適當調配人力，提升建檔量。	AP1.1 門牌照片數位化建置完成率	指標調整不適用	指標調整不適用	指標調整不適用	22%	50%	52%	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：便捷滿意的服務A



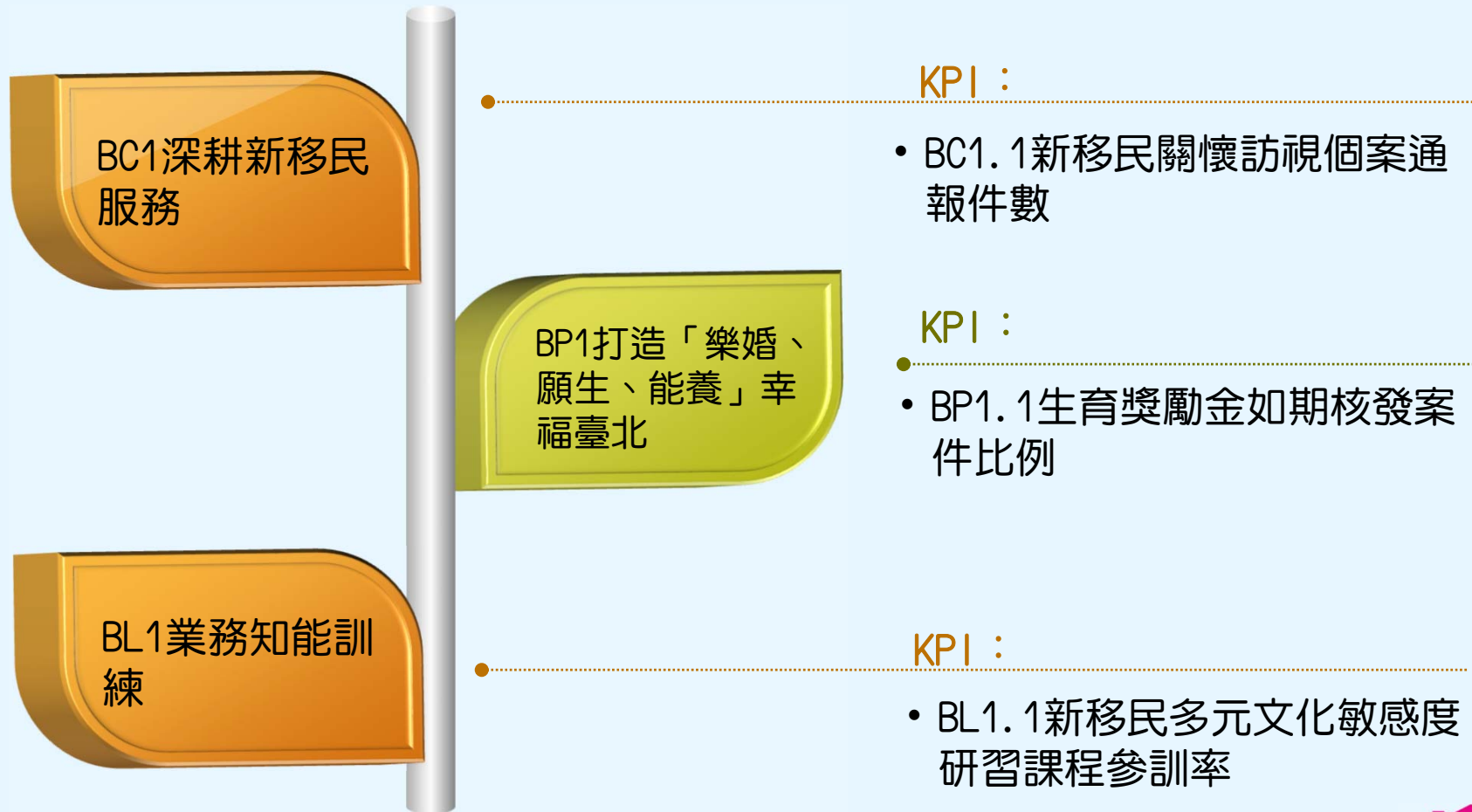
## ■ 平衡計分卡

	策略目標	KSF (關鍵成功因素)	KPI (關鍵績效指標)	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	行動方案
學習成長構面	AL1 辦理戶所專業相關教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理符合戶政人員需求之課程，並加強課程內容多元性。</li> <li>2. 列入平時考核參考。</li> <li>3. 結合公訓處資源，增加課程場次。</li> <li>4. 適時調配人力，以彈性支援上課同仁業務。</li> </ol>	AL1.1 戶所人員專業知識教育訓練完訓率	調整公式不適用	調整公式不適用	調整公式不適用	90%	90%	90%	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。
財務構面	AF1e化管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 以良好的溝通技巧傾聽興革建議、積極消弭負面評價。</li> <li>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。</li> <li>5. 開發應用資訊軟體，建構問卷調查資料庫。</li> </ol>	AF1.1 紙本問卷數位化比率	不適用	不適用	100%	100%	100%	100%	AF1.1.1臺北市政府電子公文節能減紙實施計畫

# 策略主題：營造多元幸福氛圍B



## ■ 策略目標：



# 策略主題：營造多元幸福氛圍B



## ■ 平衡計分卡

	策略目標	KSF (關鍵成功因素)	KPI (關鍵績效指標)	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	行動方案
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」。	BC1.1 新移民關懷訪視個案通報件數	555件	534件	379件	435件	435件	435件	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	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。	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「願婚、樂生、能養」的婚育環境

# 策略主題：營造多元幸福氛圍B



## ■ 平衡計分卡

	策略目標	KSF (關鍵成功因素)	KPI (關鍵績效指標)	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	行動方案
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。 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。	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 依據民政局計畫配合執行



本簡報結束

敬請指教！