

臺北市萬華區戶政事務所策略地圖

10803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	主動關懷服務 C
------	--------------	---------------	-------------

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	CC1 跨機關通報主動關懷服務
	內部流程 P	AP1 建置印鑑數位化 AP2 正確戶籍登記	BP1 打造「樂婚、願生、能養」幸福臺北	CP1 跨機關通報戶籍異動資料
	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 節能減紙		

臺北市萬華區戶政事務所 平衡計分卡

策略目標	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)	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110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108年 概算(元)	行動方案 預估109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	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:%	不適用	100%	100%	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】	無編列預算	視業務需要編列預算	戶籍資料課
	AC1.2線上調閱率	(線上調閱數/民眾申辦案件數)*100%	不適用	100%	100%	100%	100%	100%	戶籍資料課	AC1.2.1人員教育訓練 AC1.2.2已完成掃描之檔案開放線上調閱 【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】	無編列預算	視業務需要編列預算	戶籍資料課
便捷滿意的服務 A 內部流程構面													
AP1建置印鑑數位化	AP1.1印鑑證明正確率	公式： 核發正確印鑑證明份數/核發印鑑證明總份數，單位:%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	戶籍資料課	AP1.1.1已登記之現戶印鑑數位建檔 AP1.1.2. 印鑑證明比對流程時間縮短 AP1.1.3. 跨區申辦印鑑相關業務 AP1.1.4. 印鑑證明核發正確率100% 【臺北市戶政事務所使用本市數位印鑑比對系統實施計畫】	無編列預算	視業務需要編列預算	戶籍資料課

策略目標	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)	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110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108年 概算(元)	行動方案 預估109年 概算(元)	行動方 案主責 科室
AP2正確戶籍登記	AP2.1戶籍登記案件正確率	公式： 正確辦理戶籍登記案件數/ 戶籍登記案件數，單位：% 【戶籍登記正確之案件係 指戶政人員正確受理完 成，若因民眾不實之申請 (如：虛報遷徙等)造成 錯誤戶籍登記之案件不列 入。】 【不得低於前三年的平均 數】	99%	100%	100%	99.99%	99.99%	99.99%	戶籍 登記 課	AP2.1由各戶所自訂計畫，並依 據計畫於年度內提升正確率 【臺北市萬華區戶政事務所提升 服務品質執行計畫】 【臺北市萬華區戶政事務所教育 訓練計畫】	無編列預 算	視業務需 要編列預 算	戶籍登 記課
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	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	辦理戶政法令、資安管理 與服務禮儀相關教育訓 練，參與教育訓練人數達 90%以上	調整公 式不適 用	調整公 式不適 用	調整公 式不適 用	90%	92%	94%	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 【臺北市萬華區戶政事務所提升 服務品質執行計畫】 【臺北市萬華區戶政事務所教育 訓練計畫】 【臺北市萬華區戶政事務所資通 安全教育訓練計畫】	戶籍登記 及管理業 務費項下 支應	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節能減紙	AF1.1內外部顧客問卷 滿意度問卷抽樣與調查 減少紙本頁數	年度原紙本作業所需之紙 本頁數-系統化後作業所需 之紙本頁數 單位：頁	跨屆不 適用	跨屆不 適用	跨屆不 適用	1350頁	1400頁	1450頁	行政 庶務 課	AF1.1.1.以系統調查取代紙本調 查	無編列預 算	視業務需 要編列預 算	行政庶 務課

策略目標	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)	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110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108年 概算(元)	行動方案 預估109年 概算(元)	行動方 案主責 科室
營造多元幸福氛圍 B 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	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】	621件	784件	811件	684件	684件	684件	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)	無編列預 算	視業務需 要編列預 算	戶籍登 記課
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	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7日內應將2萬元生育獎 勵金如期匯入市民帳戶 案件/受理案件*100% 單位:%	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	依據民政 局計畫配 合執行	戶籍登 記課
營造多元幸福氛圍 B 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	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配合民政局開辦課程， 參與課程訓練	無編列預 算	無編列預 算	戶籍登 記課
主動關懷服務 C 顧客構面													
CC1跨機關通報 主動關懷 服務	CC1.1符合案件通報率 100%	公式： 實際通報之案件數/符合通 報條件之案件數，單位:%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	戶籍 登記 課	CC1.1.1 每月彙整辦理保障年長 者結婚權益並防制詐騙及離婚當 事人育有18歲以下子女案件 CC1.1.2. 符合案件通報率100%	無編列預 算	視業務需 要編列預 算	戶籍登 記課

策略目標	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)	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110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108年 概算(元)	行動方案 預估109年 概算(元)	行動方 案主責 科室
主動關懷服務 C 內部流程構面													
CP1跨機關通報 戶籍異動 資料	CP1.1 跨機關通報比率	(戶役政系統通報件數+非 經戶役政系統通報件數+各 所自行通報件數)/辦理戶 籍登記案件數(單位：%) 【通報比率達120%以上】 (登記案件可同時通報多個 機關)	調整公 式，不 適用	調整公 式，不 適用	調整公 式，不 適用	120%	120%	120%	戶籍 登記 課	CP1.1.1. 積極推廣並主動徵詢 民眾申辦意願，提高跨機關通報 服務比率	無編列預 算	視業務需 要編列預 算	戶籍登 記課