

臺北市古亭地政事務所平衡計分卡(110年)

製表日期:109年5月14日

序號	策略目標	關鍵成功因素(KSF)	KPI(關鍵績效指標)	KPI計算公式及計量單位	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	KPI主責課室	行動方案(達成策略目標之重要工作項目、計畫)	行動計畫已編109年預算(元)	行動計畫預估110年概算(元)	行動方案PM
顧客構面															
1	AC1增進顧客滿意	申辦地政業務便捷性，注重顧客意見回饋	AC1.1民眾滿意度	公式：(非常滿意數+滿意數)/有效問卷數 單位：%	99.25%	99.60%	99.50%	99.60%	99.60%	99.60%	研考	AC1.1.1 提升服務品質執行計畫 AC1.1.2 民眾滿意度調查及報告	本所行政管理-業務費項下支應	本所行政管理-業務費項下支應	連語潔
2	AC2提升環境舒適	共同維護保持整潔，落實定期檢查機制	AC2.1廁所整修	公式：廁所評鑑分級	-	-	-	完成整修	優等級	特優級	行政課	AC2.1.1 提升服務品質執行計畫	本所一般建築及設備-整建工程項下支應	本所一般建築及設備-整建工程項下支應	王佳黛
3	BC1提升公私協力	利用民間人力，積極招募志工，協助業務推動	BC1.1志工及樂齡志工協助服務人次	公式：累計服務人次 單位：人次	5,393	5,435	5,824	5,830	5,880	5,930	行政課	BC1.1.1 志工服務工作推動計畫	本所行政管理-業務費項下支應	本所行政管理-業務費項下支應	黃愛棠
內部流程構面															
4	AP1精進資訊作業	加強宣導民眾使用電子支付工具取代現金支付	AP1.1謄本類、登記類非現金支付比率	公式：謄本類規費收入非現金支付金額/謄本類規費收入總金額 登記類規費收入非現金支付金額/登記類規費收入總金額 單位：%	未辦理	未辦理	未辦理	55.0%	60.0%	65.0%	行政課	AP1.1.1 臺北市政府地政局所屬各地政事務所地政規費作業注意事項 AP1.1.2 宣導電子支付規費、罰鍰服務	本所行政管理-業務費項下支應	本所行政管理-業務費項下支應	王百祿
5	AP2優化資料公開	分享所內大小事拉近與民眾間的距離	AP2.1本所FB發布訊息數量	公式：本所FB發布訊息數量 單位：件	385	470	482	490	500	510	資訊課	AP2.1.1 社群網站應用服務管理實施計畫	本所行政管理-資訊服務費項下支應	本所行政管理-資訊服務費項下支應	童鈺蕙
6	AP2優化資料公開	維護資訊正確，方便民眾瀏覽	AP2.2資訊公開本所網站之瀏覽人次	公式：瀏覽人次 單位：人次	79,526	82,282	83,058	83,100	83,500	84,000	資訊課	AP2.2.1 網站維護更新作業計畫	本所行政管理-資訊服務費項下支應	本所行政管理-資訊服務費項下支應	童鈺蕙

臺北市古亭地政事務所平衡計分卡(110年)

製表日期:109年5月14日

序號	策略目標	關鍵成功因素(KSF)	KPI(關鍵績效指標)	KPI計算公式及計量單位	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	KPI主責課室	行動方案(達成策略目標之重要工作項目、計畫)	行動計畫已編109年預算(元)	行動計畫預估110年概算(元)	行動方案PM
7	BP1強化地籍管理	測量人員之專業能力及案件時效控管	BP1. 本所土地複丈申請案件平均辦理日數	公式：土地複丈申請案件總辦理日數/總案件數 單位：天數	未辦理	未辦理	7.1	6.90	6.75	6.61	測量課	BP1.1.1 臺北市各地政事務所工作考核要點	本所地籍登記測量及管理-地籍測量項下支應	本所地籍登記測量及管理-地籍測量項下支應	潘璇
8	BP2跨越地域藩籬	走出辦公室舒適環境，貼近民眾	BP2.1轉角遇見古亭小棧行動服務車	公式：辦理宣導服務人次 單位：人次	201	212	220	225	230	235	地籍資料課	BP2.1.1 提升服務品質執行計畫 BP2.1.2 辦理各項宣導活動	本所地籍登記測量及管理-地籍資料管理項下支應	本所地籍登記測量及管理-地籍資料管理項下支應	葉妍
學習成長構面															
9	AL1培育優秀人力	推動同仁持續進修精進專業知能，提升地政服務能力	AL1.1員工訓練20小時以上比率	公式：編制內公務人員完成與業務相關之訓練20小時以上之人數/編制內公務人員人數 單位：%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	人事機構	AL1.1.1 教育訓練計畫	本所各課室業務費項下支應	本所各課室業務費項下支應	趙珮瑜