

臺北市建成地政事務所策略地圖

製表日期:109年3月16日

【使命】
產權保障
簡政便民

【願景】
便民、智慧、創新、信賴

【核心價值】
親切主動、專業貼心
開放誠信、團隊合作

策略主題		智慧創新地政服務 A
策略目標	顧客 C	AC1增進民眾滿意 AC2增進公共關係 AC3公私協力合作
	內部流程 P	AP1 資訊安全維護 AP2強化地籍管理 AP3強化資訊服務
	學習成長 L	AL1增進人力培育
	財務構面 F	AF1提高預算執行效能

臺北市建成地政事務所 平衡計分卡 (109年)

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 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編109年 預算(元)	行動計畫 預估110年 概算(元)	行動計畫 主責科室
顧客構面														
AC1 增進民眾滿意	申辦地政業務便捷性、注重顧客意見回饋	AC1.1 整體洽公服務民眾滿意度	公式：(非常滿意數+滿意數)/有效問卷數 單位：%	99.32%	99.5%	97.44% (題目設計改變)	98.76%	98.77%	98.78%	研考	AC1.1.1 執行本所辦理民眾滿意度調查作業要點(1-12月) AC1.1.1.1 民眾滿意度問卷調查(3月) AC1.1.1.2 滿意度調查檢討報告(4月)	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	研考
AC2 增進公共關係	注重民眾需求提供服務	AC2.1 轄區活動參與	公式：參與轄區活動宣導人次 單位：人	48	105	80	85	90	100	研考	AC2.1.1 辦理本所推動跨機關合作及行動化服務作業要點(1-12月) AC2.1.1.1 規劃年度宣導活動(1月) AC2.1.1.2 進行宣導活動(1-12月) AC2.1.1.3 統計宣導人次(1-12月)	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	研考
AC3 公私協力合作	志工專業知能及服務態度	AC3.1 志工服務成效	公式：累計服務人次 單位：人	3,527人	4,677人	4,933人	4,940人	4,950人	4,960人	行政課	AC3.1.1 辦理本所運用志願服務推動計畫(1-12月) AC3.1.1.1 宣導志願服務業務(1-12月) AC3.1.1.2 統計服務人次(1-12月)	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	行政課
內部流程														
AP1 強化資訊安全管理	導入專業資安顧問服務，強化資安治理	AP1.1 推動資訊安全作業	公式：推動成果達成率=已辦事項/應辦事項 單位：%	未辦理	100%	100%	100%	100%	100%	資訊課	AP1.1.1 資通安全維護計畫	本所資訊課資訊服務費項下支應	本所資訊課資訊服務費項下支應	資訊課
AP2 強化地籍管理	測量人員之專業能力及案件時效控管	AP2.1 全市土地複丈申請案件平均辦理日數 局級 KPI API.1	公式：土地複丈申請案件總辦理日數/總案件數 單位：天數	7.80 (不同計算公式)	7.33 (不同計算公式)	7.59 (不同計算公式)	8.71	8.27	7.86	測量課	AP2.1.1 各地政事務所土地複丈申請案件辦理日數統計	本課相關單位所列業務費項下支應	本課相關單位所列業務費項下支應	測量課

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 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編109年 預算(元)	行動計畫 預估110年 概算(元)	行動計畫 主責科室
AP3 強化資訊 服務	提升民眾 使用非現金 支付意願	AP3.1-1 騰本類非現金 支付比率 局級 KPI AP2.1	公式：(騰本類規費收 入非現金支付金額/騰 本類規費收入總金額) 單位：%	未辦理	未辦理	未辦理	55%	60%	65%	地籍資 料課	AP3.1.1 推動非現金支付騰本類規費服 務 AP3.1.2 推動多元支付管道 AP3.1.3 辦理鼓勵使用非現金支付活動 AP3.1.4 統計各非現金支付騰本類規費 比率	相關單位 所列業務 費項下支 應	相關單位 所列業務 費項下支 應	地籍資料 課
	提升民眾 使用非現金 支付意願	AP3.1-2 登記類非現金 支付比率 局級 KPI AP2.1	公式：(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	65%	70%	75%	登記課	AP3.1.1 推動非現金支付登記類規費服 務 AP3.1.2 推動多元支付管道 AP3.1.3 辦理鼓勵使用非現金支付活動 AP3.1.4 統計各非現金支付登記類規費 比率	相關單位 所列業務 費項下支 應	相關單位 所列業務 費項下支 應	登記課
學習成長														
AL1 增進人力 培育	參加與業 務及職能 相關訓練	AL1.1 員工訓練 20 小 時以上比率	公式：編制內公務人員 完訓人數/編制內公務 人員人數 單位：%	96.92%	100%	100%	100%	100%	100%	人事 機構	AL1.1.1 辦理新進人員教育訓練(1-12 月) AL1.1.2 辦理各業務課內部專業性教育 訓練(1-12月) AL1.1.3 薦送同仁參加各機構辦理之專 業職能訓練(1-12月) AL1.1.4 開設數位學習專區並鼓勵同仁 數位學習(12月)	本所各課 室業務費 項下支應	本所各課 室業務費 項下支應	人事 機構
財務構面														
AF1 提高預算 執行效能	如期如質 落實履行	AF1.1資本支出 預算達成率 局級 KPI AF1.1	當年度資本支出執行數 (實際支付數(實付數+預 付款)+節餘款)/資本支 出可支用預算或可用預 算數 x100% 單位：%	無統計	無統計	無統計	90%	90.5%	91%	測量課 資訊課 行政課	AF1.1.1 以資本支出執行數及資本支出可 支用(可用)預算數計算資本支出 預算達成率	一般建築 及設備- 其他設備	一般建築 及設備- 其他設備	測量課 資訊課 行政課