

【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公私協力合作	
	內部流程 P	AP1強化地籍管理 AP2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	

臺北市建成地事務所 平衡計分卡 (111年)

	策略目標數	KPI數	行動計畫數
110年	7	8	24
111年	6	6	16
增減	-1	-2	-8

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	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 實際值	111年 目標值	112年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編111年 預算(元)	行動計畫 預估112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	問卷調查5分位 單位：分數	-	4.70	4.68	4.82	4.74	4.75	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 公私協力 合作	志工專 業知能 及服務 態度	AC2.1 志工服務成效	公式：累計服務人次 單位：人	4,677 人	4,933 人	5,363 人	4,335 人	4,880 人	4,890 人	行政課	AC2.1.1 辦理本所運用志願服務推動計 畫(1-12月) AC2.1.1.1 宣導志願服務業務(1-12月) AC2.1.1.2 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 強化地籍 管理	測量人 員之專 業能力 及案件 時效控 管	AP1.1 全市土地複丈申 請案件平均辦理 日數 局級 KPI AP1.1	公式：土地複丈申請案 件總辦理日數/總案件數 單位：天數	-	-	7.67	7.53	7.50	7.44	測量課	AP1.1.1 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
AP2 強化資訊 服務	加強民 眾使用 電子支 付工具 取代現 金支付	AP2.1 騰本類、 登記類非現金支 付比率 局級 KPI AP2.1	公式：(各所騰本類加登 記類規費非現金支付金 額)/(各所騰本類加登記 類規費收入總金額) 單位：%	-	-	62.97%	70.80%	75%	76%	登記課 地籍資料 課	AP2.1.1 推動非現金支付騰本類規費服 務 AP2.1.2 推動多元支付管道 AP2.1.3 辦理鼓勵使用非現金支付活動 AP2.1.4 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	登記課 地籍資料 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	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 實際值	111年 目標值	112年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編111年 預算(元)	行動計畫 預估112年 概算(元)	行動計畫 主責科室
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：%	100%	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)	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	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：%	100%	100%	96.5%	96.6%	96.6%	96.6%	資訊課	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	資訊課