

110年臺北市大安地政事務所策略地圖

製表日期：110年3月2日

<p>【使命】 提供友善服務，確保產權安全</p>		<p>【願景】 便捷地所，優質服務</p>	<p>【核心價值】 正直誠信、團隊合作 創新卓越、開放共享</p>
<p>策略主題</p>	<p>智慧創新地政服務 A</p>		
<p>策略目標</p>	<p>顧客 C</p>	<p>AC1增進顧客滿意</p>	
	<p>內部流程 P</p>	<p>AP1強化地籍管理 AP2強化資訊服務 AP3提供便捷服務</p>	
	<p>學習成長 L</p>	<p>AL1員工培訓發展</p>	
	<p>財務 F</p>	<p>AF1提高預算執行效能</p>	

機關全稱 平衡計分卡 (110年)

	策略目標數	KPI數	行動計畫數
109年	6	7	15
110年	6	7	15
增減	0	0	0

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 目標值	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110年 預算(元)	行動計畫 預估111年 概算(元)	行動計畫 主責科室
顧客構面														
AC1 增進顧客 滿意	為民服務 品質、注 重顧客 意見回饋	AC1.1 民眾滿意度	問卷調查5分位 單位：分數	未辦理	未辦理	未辦理	4.0	4.1	4.2	研考	AC1.1.1 提升服務品質執行計畫 AC1.1.2 外部顧客滿意度問卷調查 AC1.1.3 滿意度調查檢討報告	行政管理 業務費項 下支應	行政管理 業務費項 下支應	研考
內部流程														
API 強化地籍 管理	提高界標 取得便利 性	AP1.1 落實界標埋設以 正經界，杜紛爭	公式：權利人現場埋設界 標支數/申請土地鑑 界及分割筆數 單位：支數/筆	2.76	2.76	2.94	2.85	2.86	2.87	測量課	AP1.1.1 臺北市各地政事務所工作 考核要點 AP1.1.2 宣導並統計埋設土地界標	地籍登記 測量及管 理費項下 支應	地籍登記 測量及管 理費項下 支應	測量課
	測量人員 之專業能 力及案件 時效控管	AP1.2 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	9.20	7.00	6.55	6.50	6.40	6.30	測量課	AP1.2.1 土地複丈申請案件辦理日 數統計	地籍登記 測量及管 理費項下 支應	地籍登記 測量及管 理費項下 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：[(騰本類規費收入 非現金支付金額/騰 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)]/2 單位：%	未辦理	未辦理	63.09%	68%	70%	72%	行政課	AP2.1.1 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	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 測量課 地籍資料課 行政課
AP3 提供便捷 服務	志工專業 知能及服 務態度	AP3.1 志工年度服務人 次	公式：志工年度服務人次 單位：人次	8,418	8,745	8,223	8,462	8,477	8,478	行政課	AP3.1.1 推動志願服務工作及考核 實施計畫 AP3.1.2 宣導並招募志工 AP3.1.3 統計志工年度服務人次	行政管理 業務費項 下支應	行政管理 業務費項 下支應	行政課

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 目標值	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110年 預算(元)	行動計畫 預估111年 概算(元)	行動計畫 主責科室
學習成長														
AL1 員工培訓 發展	精進人員 專業職能	AL1.1 員工訓練20小時 以上比率	公式：編制內公務人員與 業務相關之訓練20 小時以上完訓人數/ 編制內公務人員人 數 單位：%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	人事機構	AL1.1.1 提升服務品質教育訓練計畫 AL1.1.2 特殊項目：防偽冒教育訓練、永久保存案件辨別教育訓練 AL1.1.3 薦送同仁參加各機構辦理之專業職能訓練 AL1.1.4 鼓勵同仁數位學習	行政管理 業務費項 下支應	行政管理 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	公式：當年度資本支出執 行數(實際支付數 (實付數+預付數)+ 節餘款)/資本支出 可支用預算或可用 預算數*100% 單位：%	無	無	100%	95%	95%	95%	測量課 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	測量課 資訊課