

臺北市大安地政事務所 109 年策略地圖

<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 AC2 提供便捷服務 AC3 公私協力合作</p>	
	<p>內部 流程 P</p>	<p>AP1 強化地籍管理</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>	

臺北市大安地政事務所平衡計分卡 (109 年度)

製表日期:109 年 3 月 17 日

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	公式：(非常滿意數+滿意數)/有效問卷數 單位：%	99.13%	99.14%	98.61%	98.96%	98.97%	98.98%	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
AC2 提供便捷服務	加強民眾使用電子支付工具取代現金支付	AC2.1 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	未辦理	60%	65%	70%	行政課	AC2.1.1 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
AC3 公私協力合作	志工專業知能及服務態度	AC3.1 志工年度服務人次	公式：志工年度服務人次 單位：人次	7,283	8,418	8,745	8,149	8,249	8,349	行政課	AC3.1.1 推動志願服務工作及考核實施計畫 AC3.1.2 宣導並招募志工 AC3.1.3 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
內部流程														
API 強化地籍管理	提高界標取得 便利性	API.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	無	2.76	2.76	2.76	2.77	2.78	測量課	API.1.1 臺北市各地政事務所工作考核 要點 API.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	API.2 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	8.00	9.20	7.00	6.95	6.90	6.85	測量課	API.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

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
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	無	90%	90.5%	91%	測量課 行政課 資訊課 人事機構	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 行政課 資訊課 人事機構