

臺北市政府 秘書處策略地圖

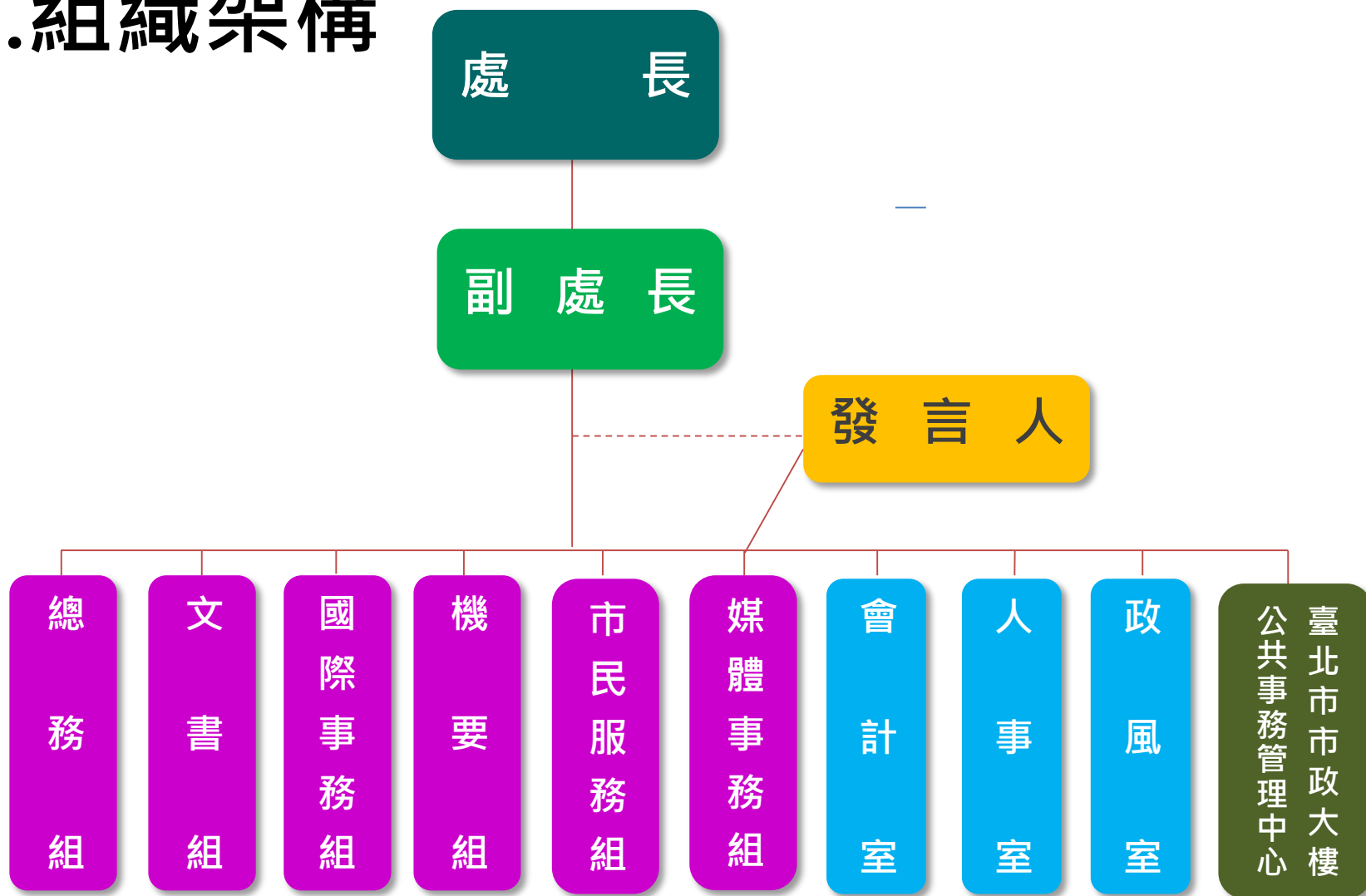
Taipei City Government
Secretariat Strategic Roadmap



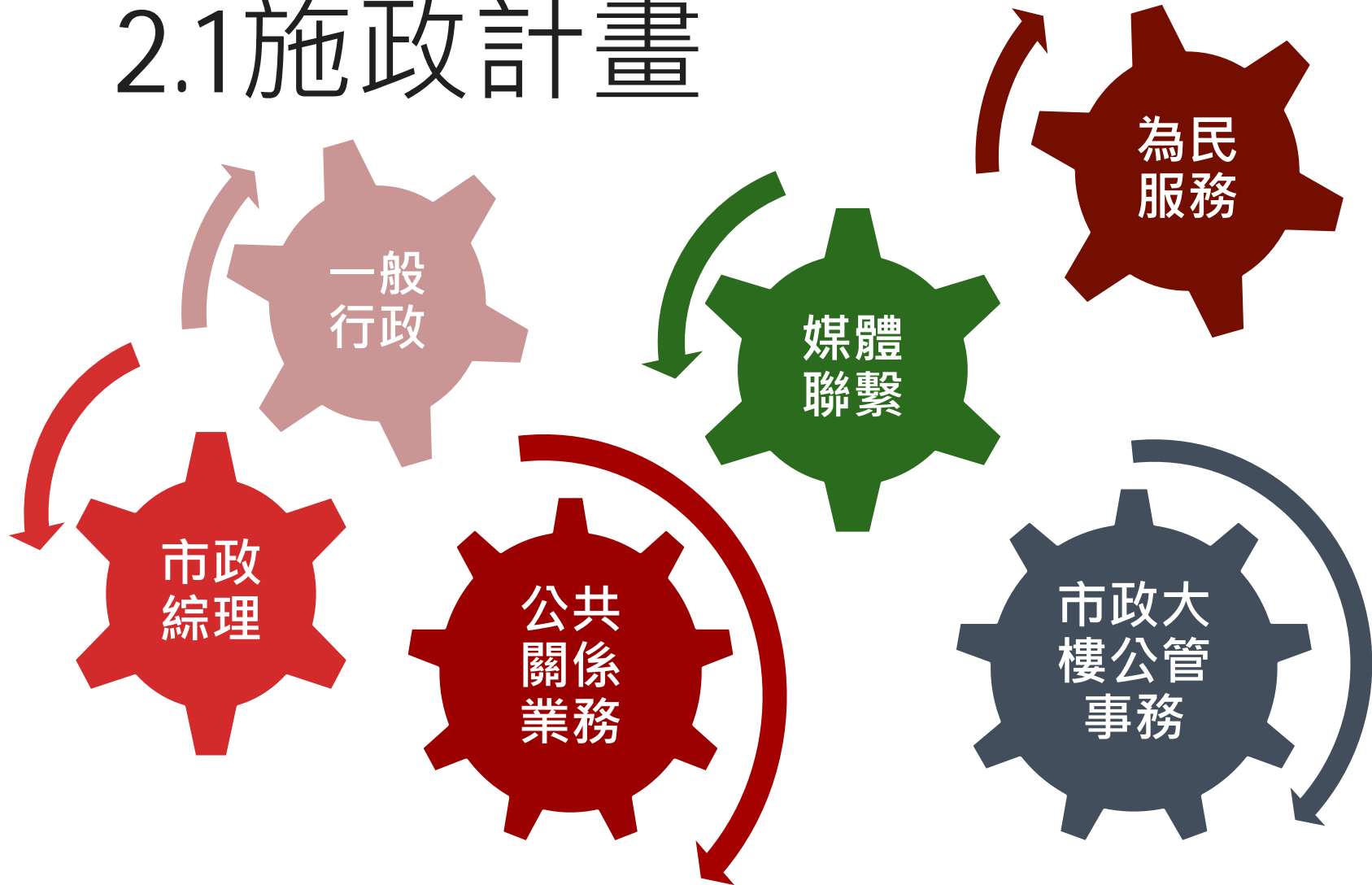
大綱



1.組織架構



2.1施政計畫



2.2施政重點

- ✓ 辦理公務車輛及職務宿舍管理
- ✓ 完善文檔作業規範，強化文書電子化作業
- ✓ 推動國際及兩岸城市交流，活化本府國際人才資源
- ✓ 推動會議電子化，提高議事效能；強化府會溝通協調及聯繫
- ✓ 持續推動為民服務業務，提供專業諮詢服務
- ✓ 發布新聞向外界說明市長重要施政理念及政策方向
- ✓ 提升市政大樓辦公環境多元機能，融入走動式與數據化分析管理

3. 策略地圖

- 3.1 臺北市政府策略地圖
- 3.2 臺北市政府秘書處策略地圖



3.1 108 年臺北市府策略地圖

【使命】 為市民服務，替城市創新			【願景】 成為宜居永續城市			【核心價值】 正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享		
策略主題	營造永續環境 A	健全都市發展 B	發展多元文化 C	優化產業勞動 D	強化社會支持 E	打造優質教育 F	精進健康安全 G	精實良善治理 H
策略目標	TC1 提升滿意的住民、TC2 增加快樂的員工、TC3 發展協力的企業、TC4 促成和諧的府際關係							
	顧客 C AC1 提升環境品質 AC2 建構低碳城市 AC3 減少資源耗用	BC1 推動宜居城市 BC2 建構智慧生活 BC3 加速都市更新 BC4 提升綠色運輸使用	CC1 鼓勵參與多元藝文活動 CC2 成為亞洲必遊城市 CC3 提升休閒旅遊風氣 CC4 推廣國際運動賽事	DC1 促進充分就業 DC2 穩健產業發展 DC3 完善創業服務及投資環境	EC1 強化弱勢關懷 EC2 提升福利服務滿意度 EC3 強化新移民社會支持	FC1 減輕幼兒園家長之學費負擔 FC2 提升畢業生素質 FC3 提升終身學習品質 FC4 提高規律運動人口	GC1 促進市民健康 GC2 營造安全環境	HC1 提高公民參與度 HC2 提升市民對政府信任度 HC3 強化市民對政策認知度 HC4 提升行政透明度
	內部 流程 P AP1 加強公害防治 AP2 建構綠色基礎建設 AP3 建構友善生態 AP4 強化治山防洪 AP5 打造海線城市	BP1 打造智慧政府 BP2 營造優質環境 BP3 創造臺北新象 BP4 優化綠色運輸 BP5 完善供水品質 BP6 打造安全舒適的基礎建設	CP1 友善宗教文化 CP2 提升創造力 CP3 保存文化資產 CP4 塑造臺北國際品牌 CP5 推動智慧觀光城市 CP6 強化競技運動實力	DP1 健全商貿環境 DP2 打造創新搖籃 DP3 發展重點產業 DP4 友善勞動環境 DP5 建構職場安全體系	EP1 打造友善生養城市 EP2 推動長青樂齡環境 EP3 深化社福力 EP4 提供適量公共住宅 EP5 完善無障礙交通環境 EP6 強化家暴及性侵害防治	FP1 提供優質平價近便的學前教育 FP2 升級優化中小學教育 FP3 推展創新教學 FP4 提升多元文化及國際學習環境 FP5 推動全民運動 FP6 建構安全友善的永續校園 FP7 推廣終身教育	GP1 精進疫病防治 GP2 防治毒品危害 GP3 強化食品及衛生安全 GP4 優化醫療救護 GP5 完善長照安寧 GP6 強化社會與交通安全機制 GP7 強化防災及應變機制 GP8 強化交通安全機制	HP1 擴大開放資料 HP2 確保依法行政 HP3 推動全面數位化 HP4 提升財政自主
	學習 成長 L AL1 培育優秀人力	BL1 培育優秀人力	CL1 培育優秀人力 CL2 提升創新學習效能	DL1 培育優秀人力	EL1 培育優秀人力	FL1 培育優秀人力 FL2 提升主管政策溝通及危機管理素養 FL3 提升主管人員創新學習能力	GL1 培育優秀人力 GL2 型塑高貴文化	HL1 強化公民參與訓練 HL2 強化專案管理技能 HL3 精實管理訓練
分組 成員	財務 F AF1 嚴實編列年度預算 AF2 提高預算執行效能	BF1 嚴實編列年度預算 BF2 提高預算執行效能	CF1 致力開闢財源 CF2 提高預算執行效能	DF1 嚴實編列年度預算 DF2 提高預算執行效能	EF1 嚴實編列年度預算 EF2 提高預算執行效能	FF1 嚴實編列年度預算 FF2 提高預算執行效能	GF1 嚴實編列年度預算 GF2 提高預算執行效能	HF1 致力開闢財源 HF2 促進資源有效運用 HF3 嚴實編列年度預算
	環保局(主政) 裝管處、工務局、養護處、新設局、救災局、自來水處、交通局	都發局(主政) 工務局、交通局、捷運局、捷運公司、地政局、實業局、新設局、自來水處、環衛局、裝管處、養護處、公設處	文化局(主政) 經貿局、民政處、體育局、民間會、民間會、總務公司	產業局(主政) 經貿局	社會局(主政) 新設局、衛生局、民間會、民政處、交通局、公設處	教育局(主政) 經貿局、民政處、公設處、民間會、民間會	衛生局(主政) 醫務處、消防局、警察機關、兵役局、社會局、環境局、交通局、財政局、教育局、公設處	研考會(主政) 秘書處、財政局、主計處、人事處、政風處、法制處、公設處、實業局、民政處、民間會

3.2 秘書處策略地圖

願景

- 市政最優服務平台

本處承府級政策暨
處級協調聯繫
締造市政服務平臺

使命

- 提高行政效能
- 加速民情反應
- 拓展城市交流
- 優化辦公環境

核心價值

- 正直誠信
- 團隊合作
- 創新卓越
- 開放共享
- 專業當責

3.2 108年臺北市政府秘書處策略地圖

【使命】 提高行政效能 加速民情反應 拓展城市交流 優化辦公環境		【願景】 市政最優服務平臺	【核心價值】 正直誠信 團隊合作 創新卓越 開放共享 專業當責
處級 策略主題		A 打造市政最優服務平臺	
策 略 目 標	顧客 構面 C	AC1 提高員工職舍配住效率 AC2 建構優質便捷辦公場域 AC3 強化府會溝通協調 AC4 加強本府市政行銷	
	內部 流程 P	AP1 深化國際及兩岸城市交流 AP2 落實文書電子化作業 AP3 迅速回應集體陳情事件	
	學習 成長 L	AL1 強化服務職能訓練 AL2 辦理新聞聯繫人員專業訓練	
	財務 構面 F	AF1 提高預算執行效能	

3.2 秘書處策略地圖 - 施政策略主題

A 打造市政最優服務平臺

4.平衡計分卡

步驟一

- 訂定KPI(關鍵績效指標)及KPI計算公式

步驟二

- 訂定108年目標值、109年目標值及110年目標值

步驟三

- 訂定行動方案落實執行

AC 顧客構面^(1/2)

策略目標	KPI (關鍵績效 指標)	KPI計算公式 及計量單位	107年 實際 值	108年 目標 值	109年 目標 值	110年 目標 值	行動方案
AC1 提高員工宿舍配住效率	AC1.1縮短職舍配住日數	每件完成配住日數 ≤ 10 日 單位：日	10.4	10	9	8.5	AC1.1.1職舍配住效率提升計畫 (函文通知候配人員，訂期辦理公證配住，以提高宿舍配住效率)
AC2 建構優質便捷辦公場域	AC2.1設備修繕服務滿意度	設備修繕服務滿意度總和/ 設備修繕件數 $\times 100\% \geq 90\%$ 單位：%	90.5	91	91.5	92	AC2.1.1市政大樓設備修繕服務滿意度調查分析

AC 顧客構面 (2/2)

策略目標	KPI (關鍵績效 指標)	KPI計算公式 及計量單位	107年 實際 值	108年 目標 值	109年 目標 值	110年 目標 值	行動方案
AC3 強化府 會溝通協調	AC3.1 市府 各局處首長 年度拜訪議 員比率	拜訪議員 ≥ 42 次 局處數/局處總 數*100% 單位：%	42.2	50	55	60	AC3.1.1臺北市府會聯絡作 業手冊
AC4 加強本 府市政行銷	AC4.1 市長臉 書有關市政 露出總觸及 數	總觸及數/年 ≥ 2.3 億次 單位：億次	2.3	2.35	2.4	2.45	AC4.1.1市長臉書宣傳計畫

AP 內部流程_(1/2)

策略目標	KPI (關鍵績效 指標)	KPI計算公式 及計量單位	107年 實際 值	108年 目標 值	109年 目標 值	110年 目標 值	行動方案
AP1 深化國際及兩岸城市交流	AP1.1與姊妹市等國際及兩岸友好城市首長或其代表互訪次數	姊妹市等友好城市互訪次數/年≥10次 單位：次	13	13	13	13	AP1.1.1規劃城市交流及首長互訪方案
	AP1.2參加國際會議或重要城市交流活動次數	參加國際會議或重要城市交流活動次數/年≥20次 單位：次	25	25	26	26	AP1.2.1參加本市所屬國際組織之國際會議或受官方正式邀請之重要城市交流活動

AP內部流程 (2/2)

策略目標	KPI (關鍵績效 指標)	KPI計算公式 及計量單位	107年 實際 值	108年 目標 值	109年 目標 值	110年 目標 值	行動方案
AP2 落實文 書電子化作 業	AP2.1 紙本 來文採線上 簽核比率	紙本來文轉線 上簽核數/紙本 來文收文總數 x100% 單位：%	30.72	36	41	46	AP2.1.1臺北市府108年度電 子公文節能減紙實施計畫
AP3 迅速回 應集體陳情 事件	AP3.1業務主 管機關處理 至完成解散 時間	處理案件總時 數/次數≤2小時 單位：小時	2	1.9	1.9	1.8	AP3.1.1臺北市府處理民眾集 體陳情請願注意事項

AL 學習成長

策略目標	KPI (關鍵績效 指標)	KPI計算公式 及計量單位	107年 實際 值	108年 目標 值	109年 目標 值	110年 目標 值	行動方案
AL1 強化服 務職能訓練	AL1.1便民服 務研習出席 人次比率	實際出席人數/ 應出席人數 *100%≥80% 單位：%	95.5	95.5	95.5	95.5	AL1.1.1年度志願服務工作計畫
AL2 辦理新 聞聯繫人員 專業訓練	AL2.1新聞聯 繫人員實務 專題訓練參 與率	實際出席人數/ 應出席人數 *100%≥90% 單位：%	100	99	99	99	AL2.1.1新聞聯絡人員年度訓練 計畫

AF 財務構面

策略目標	KPI (關鍵績效 指標)	KPI計算公式 及計量單位	107年 實際 值	108年 目標 值	109年 目標 值	110年 目標 值	行動方案
AF1 提高預算執行效能	AF1.1預算執行率	預算執行率/年 ≥90% 單位：%	94.74	94.74	94.74	94.74	AF1.1.1依年度預算辦理

Thank You

