

國立臺灣大學行政品質評鑑相關作業規範

一、委員會組成：

本會置委員十九至二十一人，由主任秘書、教務長、學生事務長、總務長、研發長、人事主任、各學院推薦一位具行政經驗之副教授以上教師及校長指派職員代表三人組成，並由主任秘書擔任召集人。除主任秘書、教務長、學生事務長、總務長、研發長、人事主任外，其餘委員任期二年，得連任一次，每年改聘二分之一。

本會得另聘相關專業人員參與評鑑實地訪查作業，任期一年。

二、受評單位範圍：

- (一)全校性行政單位。包括秘書室、教務處、總務處、學務處、研究發展處、國際事務處、財務管理處、主計室、人事室、計算機及資訊網路中心、圖書館、環境保護暨職業安全衛生中心、出版中心、稽核室等單位。
- (二)醫學院研分處、資訊組分別列入研究發展處、計算機及資訊網路中心下之單位進行行政品質評鑑。

三、作業時程：

- (一)「行政品質評鑑表」由本委員會訂之，另訂「顧客滿意度調查問卷」供範本各受評單位參考使用。
- (二)評鑑作業以一級單位為主體，各受評單位填寫本校「行政品質評鑑表」，於受評鑑當年度 11 月底完成「自我評鑑」部分，評鑑表暨附件資料以一級單位整體表現，另以約 2 週期間，進行「顧客滿意度」網路問卷調查，完成後並作結果統計分析，併評鑑表等書面資料送秘書室，若單位有其他服務滿意度問卷分析亦可繳交。
- (三)受評單位應於當年度 9 月第 1 次委員會議時，提交歷次評鑑結果及執行情形送委員會參考。
- (四)本委員會委員得分組至各受評單位現場訪視，並請受評單位作說明，於評鑑當年度 12 月完成「校方評鑑」部分。
- (五)本委員會將評鑑結果送交受評單位作為改進參考。
- (六)受評單位應就評鑑建議改進措施於次年度 5 月底提出具體改進措施，送交委員會。
- (七)對於建議改進事項每 3 個月辦理追蹤 1 次，受評單位詳填辦理情形及回覆說明(註記建議是否列為結案)，於 2、5、8、11 月中旬將「執行情形報告表」送交秘書室。

(八)受評單位於每學年度評鑑結束後於次年度5月底，依據受評結果及各單位短中期施政目標與重點工作，提出下次受評之關鍵績效指標管制表。藉此檢視受評單位之短中期規劃與執行成效，以及受評單位所定之關鍵績效指標 KPI 是否符合學校發展方向以及校方施政重點。

(九)欲接受國際認證之受評單位得於當年度申請免受評鑑。

四、評鑑委員評鑑事項與原則：

(一)評鑑係對受評單位的整體考評，非僅限於「實地訪查」的訪評，平時亦得隨時進行考評。評鑑不評優劣，提出建議改進意見，供受評單位參考改進。

(二)受評單位填送之自評表各項內容為評鑑參考資料，評鑑委員得據以提出相關意見。

(三)各項評鑑意見應定位於「行政品質」評鑑範圍，涉及全校性之相關問題可移請權責單位參考辦理。

(四)「實地訪查」係分組進行訪評，每組訪查1個受評單位，評鑑委員依意願選擇參加。

(五)「實地訪查」綜合座談，與受評單位作充分溝通說明或請提供補充資料。由小組討論獲共識後提出，全體委員會完成評鑑結果(評鑑結果正式行文受評單位，並辦理追蹤)。

(六)於評鑑後，得由委員就當年度接受評鑑單位，推薦表現優良之1或2級(含)以下單位，辦理同仁「標竿學習」。

(七)受評單位每3個月填具「執行情形報告表」，供委員瞭解其改善情形，有關評鑑結果建議改進事項，如已獲受評單位之重視，作為內部業務考量，或交由相關委員會討論追蹤，並回覆說明相關改進作法，確已達成行政品質評鑑之目的，則由本委員會列為結案。

(八)請受評單位擬定訪評流程，因受評單位之規模有大有小，為使評鑑訪查時間可彈性安排為1-2天(或更多，如有需要)。所擬訪評流程請該組評鑑委員認可後施行。

請秘書室提供訪評流程版本供受評單位參考。

(九)由本委員會各小組於實地訪查後，提出具體事實推薦標竿單位，並提出敘獎建議名額送考績委員會參考。

五、其他：

(一)得視需要邀請相關專業之校外人士擔任評鑑校外委員。

(二)為環保考量，評鑑表之附件資料以不超過20頁為原則，以黑白印刷，不做精美封面，並以訂書機裝訂。

- (三)有關行政服務滿意度調查係受評單位內部自評準據之一，應作為單位自發持續性的業務檢討改進之用。評鑑委員訪談被服務對象，名單可請承辦單位提供。
- (四)邀請受評單位於委員會簡報，簡報資料 PowerPoint 檔及單位位置圖置於秘書室專區供委員參考，實地訪查當日先作重點簡報，過程中以互動為主。
- (五)將受評單位平面圖置於秘書室專區供委員參考。
- (六)請受評單位於實地訪查前 1 週前即準備相關書面資料置於單位內供委員到場參考。
- (七)受評單位對於建議改進事項應於 1 年內完成改善，有特殊情形者提出說明，如有必要，委員會得請受評單位列席說明。
- (八)請受評單位填寫參與評鑑的感想意見，彙整後供委員參考。
- (九)受評單位自評表供委員於「實地訪查」評鑑時之參考依據，委員得不逐項填寫意見，惟於綜合座談各小組必須對受評單位提出整體建議。
- (十)對於擔任行政主管之委員，如當學年度該單位受評，可視實際需求彈性調整參與之實地訪查小組及時程。
- (十一)除現行訪查內容外，得增加與主管、行政人員及服務對象(教師、學生等)訪談之安排。評鑑委員與主管、行政人員之訪談可安排於實地訪查之最後，屆時再由委員決定是否需進行。
有關服務對象(教師、學生等)之訪談，其人選由秘書室統一辦理。