

修正版

國立臺灣大學行政品質評鑑表  
108 年度

受評單位： 人事室

單位承辦人簽章： \_\_\_\_\_ 日期： 年 月 日  
聯絡電話：3366-5939  
電子信箱：changminglin@ntu.edu.tw

單位主管簽章： \_\_\_\_\_ 日期： 年 月 日

本表格可於秘書室網頁(<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p2-evaluation.asp>)下載使用

(108.10.修訂)

## 壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

## 貳、業務簡介

## 參、共同評鑑項目

(填寫說明：學習性組織自我診斷及策進精神，所寫內容請以問題之發掘與改進為方向，並注重資源妥適配置及有效運用。)

一、業務流程管理與精實化

二、單位內外橫向業務協調管理

三、顧客滿意度調查及問題改進措施

四、單位人力資源規劃管理及知識分享的做法

## 肆、關鍵績效指標 KPI

## 伍、本校中程校務發展計畫執行效益考評

備註：本評鑑表總頁數以 25 頁為限(不包含附件)。

# 壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
(請參閱附件 5)	
評鑑委員意見	

## 貳、業務簡介

### (一) 單位業務簡介

(單位請以使用者角度簡述或條列主要服務對象及業務內容等...)

一、本室主要服務對象：本校教職員工。

二、本室依法辦理人事管理事項，下設 6 組，主要服務內容依各組別說明如下：

#### (一) 任免組：

- 1、組織編制、校長遴選
- 2、教研人員聘任、送審、升等、敘薪、借調、兼職、兼課等業務
- 3、教師評審委員會幕僚業務

#### (二) 考訓組：

- 1、考核獎懲、差勤管理、赴大陸地區申請
- 2、教授休假研究、教師出國講學研究進修
- 3、績優職員選拔、師鐸獎及模範公務人員推薦、資深優良教師獎勵
- 4、教師節茶會、外籍教師聘僱許可、教師逐次召集、性騷擾防治

#### (三) 退撫保險組：

- 1、退休、資遣、撫卹
- 2、教師延長服務、退休人員照護
- 3、待遇、彈性薪資、兼職酬勞、鐘點費
- 4、公保、健保、退撫基金、生活津貼
- 5、人事資料管理、教職員證、服務證明、離職證明

#### (四) 綜合業務組：

- 1、勞健保、勞工退休金相關業務
- 2、技工友相關人事業務
- 3、學生兼任助理及獎助生權益專案
- 4、勞資會議、與工會協商會議

#### (五) 行政人力組：

- 1、公務人員甄審、任免遷調、銓審、職員員額控管
- 2、約用人員招募、進用、升遷、薪資(含年終工作獎金)、退離
- 3、附設機構組織編制、人員任免
- 4、各單位身心障礙人員、原住民進用情形控管
- 5、室收文登記桌及綜合業務

#### (六) 醫學院人事組：

- 1、辦理醫學院各項人事業務
- 2、辦理公衛學院各項人事業務

## 參、共同評鑑項目

### 一、業務流程管理與精實化

指標	<p>(一) 業務流程管理 (明訂各種業務作業流程 SOP，須符合法規、說寫做一致並公開於網站；統一服務流程及標準化品質；單位網站資訊及分類以使用者為中心並即時更新；業務分工明確有全面代理制度；智慧財產權及個人資料保護法等落實情形...)</p>
單位問題發掘	<p>一、本室管理全校編制內教職員工及列管之編制外人員之個人資料，相關人事系統之使用管理特別重要；又校內各單位常請本室提供各類人員之個人資料或是統計資料，個資是否能提供及提供後如何確保資料能用於公務且做妥善的運用，常有安全疑慮。</p> <p>二、本校人事業務量大，常有多個承辦同仁辦理相同業務，服務流程如有不一致，恐影響服務品質且有延誤時效之虞。</p> <p>三、院系所時常反映需人孔急，卻因用人流程延緩進用。</p>
單位改進策略	<p>一、為加強人事資料之管理，本室採取下列保護措施與管理作法：</p> <p>(一) 建立授權管理制度：人員使用人事資訊系統皆有帳號密碼管理，並依負責業務設定不同權限。</p> <p>(二) 完備人事系統安全機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、使用應用系統前需經過管理單位授權，設定系統存取帳號及密碼，使用者使用系統時需通過帳號密碼認證。</li> <li>2、應用系統及資料庫主機皆安裝防火牆，控管可存取的主機的電腦及網路 port.防止非正常管道存取資料庫；</li> <li>3、加強檢視系統日誌是否有異狀。資料庫並進行定期與不定期備份。</li> </ol> <p>(三) 強化資料管理及保護：紙本履歷有專人負責資料保存、傳輸與使用，若有使用、列印、轉交（含校內或與其他機關交換）等情形，皆在實體文件封袋上彌封，並做成紀錄，有監督機制，資料調閱提供需依規定申請。</p> <p>二、為統一服務流程及標準化品質，本室除建立多項標準作業流程，置於網頁公告周知外，並依相關法規修正及業務實際需要隨時滾動檢討，此外，在受理勞健保業務時更推動單一窗口，以「一處受理，全程服務」精神提供服務，減少服務對象奔波勞動之苦。以本校勞健保加（退）保及勞退金提（停）繳業務為例，說明如下：</p> <p>(一) 配置專人擔任統一業務窗口：本項業務配置經理 1 人，統籌相關作業流程及資料分享和建置模式，並負責與相關業務單位之溝通及協調（如教務處、學務處及研發處等），有效提高行政效率</p> <p>(二) 推動櫃台化單一受理作業模式：同仁申辦勞健保加（退）保及勞退金提（停）繳業務，櫃台人員均可受理，資料建置完成後並主動協助傳送至相關單位。</p> <p>三、為使各單位行政人力運用達到最佳化，簡化約用工作人員業務流程：</p> <p>(一) 為提升行政效率，檢討修正本校約用工作人員（含職代）進用（續僱）、申請特殊加給、專案薪資、年資提敘薪級、留職停薪、兼職兼課會核、資遣案等業務之核判層級，由校長改為主任秘書核定；另將約用工作人員復職、離職、退休案等業務之核判層級，由校長改為一級主管核定，並配合法規表單修改，置於本室首頁常用表單專區供下載使用。</p> <p>(二) 通盤檢討約用人員進用流程，修正約用工作人員管理要點部分進用流程規定，放寬遞補幹事級以下之約用人員職缺，如係以單位自籌收入或控留編制內員額（含職員、助教）者，經用人單位召開相關會議確認需求，且二級單位之身障人數足額進用者，得簡化進用流程，免經審核員額，逕行辦理公開甄選作業，期以提供用人單位快速補足人力、業務得以銜接。</p>

標 指	<p>(二) 業務精實化 (定期檢討簡化作業程序確實提升效益；委員會數量精簡作法與成果；業務創新精進等...)</p>
單位問題發掘	<p>一、人事業務內容常涉及相關法規規定且申辦程序常須會辦其他單位，又校內各單位承辦同仁常有異動，致辦理時常有缺漏需再行補件或是漏會相關單位情形產生，徒增申請人不便且增加相關單位協調時程。</p> <p>二、各項人事業務資料量龐大，紙本資料儲藏不易，儲存空間已近飽和，且調案量頻繁，如何有效提升資料電子化並方便同仁調閱資料。</p> <p>三、本室公文案件量大且原多有送陳校長決行者，耗費較多公文處理時間。</p> <p>四、部分案件之行政流程繁複，除循行政程序簽核外，尚有需提行政會議討論、提行政會議或教評會報告之情形，應可檢討修正簡化。</p> <p>五、文山會海業務檢討。</p>
單位改進策略	<p>一、為縮短作業流程，提高行政效率，本室積極運用自動化設備及檢討相關規定，推動人事業務工作簡化：</p> <p>(一) 提供勞(健)保、公(健)保及二代健保保費證明線上自行列印使用機制 本校往年每年平均寄送 9,000 份證明，提供各被保險人使用，檢討簡化後，提供被保險人線上自行列印保費證明功能，成效良好。</p> <p>(二) 簡化兼任教師聘任作業 增訂兼任教師(含兼任專業技術人員)提聘名冊，檢討後，系所如擬繼續聘任兼任教師，及曾任本校編制內專任教師退休未逾 3 年，或曾獲聘為本校兼任教師因故暫離校未逾 3 年，擬再聘為同等級兼任教師，得免辦理著作送審者，且無須再檢附個人簡歷、身分證(護照)、學經歷相關證明文件及著作影本。兼任專業技術人員符合上開情形者，亦同。</p> <p>(三) 申請作業表單化 原由個人或單位以簽陳方式辦理之案件，檢討後，改以填寫表格方式申辦，提升作業效率。例如：約用工作人員變更特休未休畢工資經費來源、國民旅遊卡超過請領期限補請領強制休假補助費、勞健保加(退)保及勞退金提(停)繳等案件。</p> <p>(四) 新增勞保及勞退網路二合一的上傳功能，簡化現有人工作業方式。</p> <p>二、為優化人事資料管理作業模式，推動無紙化作業及人事資料電子化管理：</p> <p>(一) 推動無紙化作業</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、將每月勞(健)保帳單附件之保費名冊改以電子檔方式傳送主計室，除不再印製大量帳單明細，並可提升行政效能及主計室查核效率。</li> <li>2、申請在職及服務證明書以及天然災害停止上班登記，由紙本作業改為於差勤系統線上申請。</li> <li>3、本校通訊錄自 108 年起不再印製紙本，惟考量到少部分同仁仍有翻閱紙本使用之習慣，爰開放列印功能，供有需要的同仁下載使用，且為避免資料外流，僅提供公務聯絡之必要資訊(單位名稱、姓名、公務電話及電子郵件)之 PDF 檔，並加註警語告知同仁切勿任意修改轉傳。</li> <li>4、本室辦理之教師評審委員會、職員甄審委員會、職員考績委員會及約用工作人員考核委員會、勞資會議等多項會議，議程及會議資料改以無紙化方式進行，落實當前政府節能減碳政策，並節省資料印製作業。</li> </ol> <p>(二) 人事資料電子化管理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、本校編制內教職員及本室列管之編制外人員眾多，人事資料異動頻繁(如教師升等、職員考核升遷等)，為提升異動資料傳閱速度並同時兼顧資料的正確性及方便查閱，推動紙本資料改以電子公文方式轉知相關業務承辦同仁及人事資料管理人員，更新人事系統資料庫後，並以電子檔方式存檔，減少資料存放空間，有效提升效率。</li> <li>2、教師待遇動態及技工友動態改以電子郵件方式通知相關業務單位，除減少使用紙張並有效提升效率。</li> </ol>

	<p>三、檢討修正分層負責明細表：  為落實分層負責，簡化行政程序，提高行政效率，自 108 年 1 月起檢討原有分層負責明細表，將原有項目明確化、整併或刪除，具體成果如下：</p> <p>(一) 108 年 2 月 27 日簽奉核可，原核定層級為校長之案件計有 66 件，經檢討授權由副校長、主任秘書、教務長、研發長或本室主任核定。</p> <p>(二) 108 年 4 月 27 日簽奉核可，「師鐸獎選拔」等 3 項原由校長核定之項目改由副校長核定，並明列於分層負責明細表。</p> <p>(三) 108 年 5 月 4 日簽奉核可，非校級委員會委員聘任案由校長核定改為副校長核定。</p> <p>四、修正人事規章，簡化行政流程：  本室除配合各主管機關相關法令修正本校人事規章外，更積極審視各項人事規章所定行政流程有無可簡化之處，適時予以檢討修正，以提高行政效率。105 至 108 年間計進行 12 次修正（詳如附件 1），舉例如下：</p> <p>(一) 修正本校教授延長服務案件處理原則及作業程序，教授初次及第二次申請延長服務得不經過校教師評審委員會投票表決，簡化審議程序。</p> <p>(二) 修正本校教授、副教授休假研究實施要點，刪除教師申請、變更及取消休假研究應提行政會議及校教師評審委員會討論，以及教師休假研究報告提行政會議報告之程序。</p> <p>(三) 修正職員在職進修要點第 8 點規定，職員自行申請部分辦公時間進修學位循行政程序核定，無須提經甄審委員會審議通過。</p> <p>五、推動會議簡化：</p> <p>(一) 為推動業務委託民間辦理，本校依該實施要點規定組成專案小組，置委員 11 人審核相關案件，每年約辦理 3 次實體會議，經檢討後，已改以電子化會議方式進行，以節省委員時間。</p> <p>(二) 依勞資會議實施辦法第 18 條規定，勞資會議至少每 3 個月舉辦 1 次，惟於提案截止日若無提案，則改以電子化會議方式辦理。</p>
評鑑委員意見	

## 二、單位內外橫向業務協調管理

指 標	(一) 跨單位業務處理作業流程訂立 (單一窗口作業；訂有跨單位作業流程並定期檢視公開於網站；跨單位作業系統以使用者為設計介面等...)															
題 單 發 掘 問	人事業務常需相關單位配合辦理，如何有效協調以建立有效的單一窗口作業模式？															
單 位 改 進 策 略	<p>一、跨單位業務處理</p> <p>(一) 教職員到、離職時，本室均主動告知相關處室單位或適時提醒，以維護權益：</p> <p>1、新進人員報到：</p> <p>(1) 建置教職員網路報到系統，整合新進教職員應辦事項，請新進教師報到前，先至該系統輸入個人基本資料，並於線上申請各項業務（如宿舍、計中帳號…等），平均可縮短於 1 小時完成，由本室擔任單一窗口受理報到，各業務單位得直接依據系統所提供的資料受理申辦事項，資料免重複填寫，新進人員免往返奔波，單一窗口簡化內部行政作業流程，提升行政效率，新進人員均予以高度肯定。</p> <p>(2) 為利新進教師儘早申請教師職務宿舍，爰於校教師評審委員會通過聘任後，除致聘書函中載明申請窗口及網頁外，並將新聘教師聯絡方式 email 通知教職員住宿服務組承辦同仁。</p> <p>2、退離人員之提示：</p> <p>(1) 出納組：茲以外籍客座人員係提撥離職儲金，為免渠等離職時漏未請領，造成個人權益損失，爰於同意離職書函提醒客座人員於離職前辦理結清離職儲金，嗣於聘任書函中亦再次載明提醒文字，以維其權益。</p> <p>(2) 研發處：為免教研人員因離職未辦理研究計畫結案事宜，爰配合於同意離職書函加註離職人員如為計畫主持人或共同主持人，需洽本校研究發展處研究計畫服務組辦理相關事項。</p> <p>(3) 保管組：為利辦理退離人員財產點交事宜，爰於核發同意離職書函時副知保管組，以利保管組稽催當事人完成財產移交手續。</p> <p>(二) 為應人員離退或身分變更致有二代健保補充保費退費需求，整合跨處室之作業程序，迅速辦理退費。</p> <table border="1" data-bbox="255 1406 1433 1704"> <thead> <tr> <th>辦理單位</th> <th>作業項目</th> <th>平均處理時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>各報帳單位</td> <td>至 E 化報帳系統申請補充保費退費</td> <td>1 日</td> </tr> <tr> <td>人事室</td> <td>核對退費報帳資料，並將報帳單位申報之退費案件，登錄至二代健保系統中</td> <td>1 日</td> </tr> <tr> <td>主計室</td> <td>審核報帳資料，並將雇主補充保費退費轉帳至計畫項下</td> <td>2 日</td> </tr> <tr> <td>出納組</td> <td>將個人補充保費退費撥款至個人帳戶</td> <td>3 日</td> </tr> </tbody> </table> <p>二、協助建立留停復職及聘期屆滿離職人員之動態管控機制</p> <p>(一) 各單位留停復職及聘期屆滿離職人員案，由計資中心每月寄送屆期名單報表，本室承辦人主動於屆期前月發函提醒當事人及校內相關承辦單位辦理後續事宜。</p> <p>(二) 承辦案件如有疑義，即時與當事人或單位聯繫溝通。對於申辦或詢問案件掌握 3 日內辦理完畢為原則，如須費時協調或查明，均與單位或承辦人聯繫說明，並儘速完成。</p> <p>(三) 隨時與主計室、總務處出納組、研發處審核小組及計資中心等相關單位聯繫，透過橫向溝通協調，確保當事人權益。</p>	辦理單位	作業項目	平均處理時間	各報帳單位	至 E 化報帳系統申請補充保費退費	1 日	人事室	核對退費報帳資料，並將報帳單位申報之退費案件，登錄至二代健保系統中	1 日	主計室	審核報帳資料，並將雇主補充保費退費轉帳至計畫項下	2 日	出納組	將個人補充保費退費撥款至個人帳戶	3 日
辦理單位	作業項目	平均處理時間														
各報帳單位	至 E 化報帳系統申請補充保費退費	1 日														
人事室	核對退費報帳資料，並將報帳單位申報之退費案件，登錄至二代健保系統中	1 日														
主計室	審核報帳資料，並將雇主補充保費退費轉帳至計畫項下	2 日														
出納組	將個人補充保費退費撥款至個人帳戶	3 日														



	<p>三、推動人事業務 e 化</p> <p>(一) 為加強內稽內控機制，與計資中心、研發處等單位共同研議，建置「單位自聘全職人員管理系統」及「短期人員經費管理系統」e 化系統，訂定「單位自聘全職專任人員薪級表」，單位自聘全職專任人員由本室協助進行線上經費審核，單位自聘部分工時人員依其經費代碼，分別由本室、研發處、學務處、教務處及國際處等單位協助進行線上經費審核，並隨時回饋使用之疑義，請計資中心協助排除障礙或修改邏輯，避免發生經費支領重疊或衝突之情事，以利薪資管理。</p> <p>(二) 上開 2 個經費檢核系統，由計資中心每日寄送單位申請審核及撤回之通知信件提醒，同時須隨時回應單位承辦人詢問電話，並持續檢視修正系統使用之正確及便利性，視需要進行跨單位溝通與協調。</p>
標 指	<p>(二) 橫向溝通及整合業務管理 ( 橫向業務單位內外合作；促進溝通及協調改進之機制；主動開發整合業務...)</p>
單 位 問 題 發 掘	<p>一、人事業務常涉及相關單位橫向的溝通及業務的整合，要如何有效促進各相關單位合作以推動業務？</p> <p>二、隨著本校編制外人員日益眾多，勞資協商議題越來越受到校內同仁的關心，如何有效促進溝通及協調？</p>
單 位 改 進 策 略	<p>一、本室為幕僚單位，常需跨處室橫向溝通及整合業務，實際採行改善措施茲舉例說明如下：</p> <p>(一) 學生兼任助理學習與勞動權益保障專案：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、本校學生兼任助理制度涉跨處室業務，包括：研發處—計畫兼任研究助理、教務處—教學助理、學務處—研究生獎勵金勞僱型學生兼任助理、本室—勞健保及身障人力。為建立校內協調溝通及意見整合平台，成立專案小組，由秘書室、研發處、教務處、學務處、主計室、出納組、計資中心及本室等單位共同組成，主任秘書擔任召集人，本室擔任幕僚單位。</li> <li>2、專案小組作為跨單位溝通協調之平台，迄今已召開 21 次會議，本室除協助專案會議召開之行政作業外，並需評估新制度之衝擊影響，研擬校內各單位分工及因應配套。近 4 年重要工作成果如：(1) 修正本校「學生兼任助理學習與勞動權益保障處理要點」；(2) 研商本校「獎助生權益保障處理要點」；(3) 議決本校獎助生自 107 學年度起支領經費免納所得稅案；(4) 審議教育部補助教學助理納保經費作業配套；(5) 訂定各類兼任助理身分認定申訴表單；(6) 確立受僱者工作時數未符標準，本校不強制為渠加保健保之原則；(7) 討論本校「短期人員經費管理系統」部分功能修正案。</li> </ol> <p>(二) 本校契約進用人員眾多，異動甚為頻繁，強化各聘僱系統資料與勞健保加(退)保及勞退金提(停)繳作業之分享及整合：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、建置各單位聘僱資料庫人員資料帶入勞(健)保系統被保險人資料功能，避免重複人工建檔，以維持聘、保資料的一致性，並有效提升行政效率。</li> <li>2、整合勞健保加保及勞退金提繳之申請表單，與教務處教學助理及學務處研究生獎勵金之聘僱申請表結合，是類人員之聘僱申請表即可據以辦理勞健保加保及勞退金提繳作業。</li> <li>3、新增兼任多個職務之保費經費分攤功能，並增加經費代碼維護介面，以提高保費及用人經費核銷之正確性。</li> </ol>

(三) 約用工作人員薪資及年終獎金核發作業：

- 1、薪資核發作業除須正確外，必須掌握時效性，由於本校員工眾多且異動頻繁，每筆皆需正確細心建置及維護，且核發作業須經人事、出納及主計等單位審核，過程繁複需高度耐煩。
- 2、為加強落實內部控管機制，每月辦理薪資核發作業時，以本室與出納資料透過 e 化資訊作業將當月與前 1 個月資料進行比對勾稽及差異分析，減少錯誤率、縮短人工審核時間，同時可避免人工作業之流弊。
- 3、每月薪資及每年年終獎金作業均能如期如質完成。

(四) 召開跨單位工作協調會，共同討論研議：本校 108 年首次合併辦理教師節頒獎典禮暨感恩餐會，因屬跨多處室之大型活動，為利溝通協調，爰於活動籌備期間召開 2 次籌備會議，邀集各相關處室共同討論、確認活動流程、應辦重要事項及需協調事項。

二、建立有效的勞資協商方式：

(一) 本室擔任勞資會議之幕僚單位，為克盡勞資雙方協調合作之精神，以加強勞雇關係，並保障勞工權益，就會議中無法達成共識之議題，建議勞資雙方採行下列方式進行協調，成效良好，說明如下：

- 1、組成工作小組：勞資雙方推薦相關代表數人(原則為各 3 人)組成工作小組研商，研商結果再提會討論。
- 2、新制度試行方式：新制度試行一段期間(原則上為 1 年)，業務單位在試行期間，持續蒐集相關意見，試行期間結束後再提會討論是否續行或是修正。

(二) 協助釐清勞動爭議，維護雙方權益

- 1、本校用人單位如擬資遣不適任約用人員，主動且完整告知單位應遵循之相關法令規範，核算單位應發給之資遣費用，並辦理資遣通報，以協助同仁再就業。
- 2、曾多次協助單位處理約用人員之勞資爭議案，嫻熟引用法規案例協商與溝通，圓滿解決兩造爭端。

評鑑委員意見

### 三、顧客滿意度調查及問題改進措施

指標	<p>(一) 單位自我檢視顧客滿意度          (各單位針對過去四年來，如何即時或定期就重大活動、例行核心業務等進行滿意度調查問卷；另從校務建言、電話禮儀等情形，收集顧客負評或問題(管道不限)。並請考量顧客滿意資訊搜集，項目代表性及抽樣完整性是否具參考性?)</p>															
單位問題發掘	<p>提供專業而優質的人事服務，使師長同仁滿意一直是我們努力的目標，本室隨著法規制度變革，所提供的服務是否跟上時代的腳步，是否符合台大師長同仁的需求，是否定期自我檢視?</p>															
單位改進策略	<p>本室自我檢視顧客滿意度的管道如下：</p> <p>一、人事業務檢核機制</p> <p>(一) 教育部每年定期辦理人事業務績效考核，分為重點考核項目及自訂工作項目，藉此自我檢視人事業務推動執行情形，並檢討改進，以提升行政品質。</p> <p>(二) 參加教育部辦理之「中央政府推動建立員工學習制度獎勵」競賽，105 至 108 年度均獲優等獎。</p> <p>二、定期辦理顧客滿意度調查</p> <p>1、本室定期辦理顧客滿意度調查，104 年、108 年各辦理過一次。本年度係由本室統一寄發全校教職員工生，於 108/9/6 至 108/9/25，以網路方式實施滿意度調查，共回收 428 份，針對空間環境、專業素質、服務態度、業務效率及業務電腦化等五個面向進行意見蒐集，衡量尺度分為很滿意(5 分)、滿意(4 分)、尚可(3 分)、不滿意(2 分)、很不滿意(1 分)五級，本次調查結果，各項目滿意度為空間環境 4.15 分、專業素質 4.26 分、服務態度 4.23 分、業務效率 4.22 分、業務電腦化 4.16 分，平均分數為 4.21 分。</p> <p>2、進一步與 104 年度調查結果相較(空間環境 4.05 分、專業素質 4.11 分、服務態度 4.05 分、業務效率 4.04 分、業務電腦化 4.03 分，平均分數為 4.06 分)，顧客滿意度略有提升，不過，質性方面的建議，例如網頁、表單資訊等的建議，仍是需要加強的項目(詳如附件 2)。</p> <p>三、為落實「溫馨服務、美好臺大」的服務文化，主管人員隨時提醒注意同仁服務態度及電話禮貌，105 至 108 年度本室電話禮貌測試分數在全校平均數之上。</p> <table border="1" data-bbox="236 1541 1449 1787"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>105</th> <th>106</th> <th>107</th> <th>108</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本室電話禮貌測試分數</td> <td>80.92</td> <td>86.75</td> <td>86.17</td> <td>89.33</td> </tr> <tr> <td>全校電話禮貌測試分數平均數</td> <td>75.26</td> <td>84.11</td> <td>84.33</td> <td>85.62</td> </tr> </tbody> </table> <p>四、個別業務執行的調查</p> <p>(一) 各項訓練活動均備有滿意度調查問卷，供同仁研習後填答，調查結果作為辦理年度訓練進修開課計畫及檢討改善訓練品質的重要依據。</p> <p>(二) 本校與 1111 人力銀行及 104 人力銀行簽訂徵才服務合約，每年度於契約屆期前，亦進行辦理滿意度調查，作為是否續約及後續改善之參據。</p>	年度	105	106	107	108	本室電話禮貌測試分數	80.92	86.75	86.17	89.33	全校電話禮貌測試分數平均數	75.26	84.11	84.33	85.62
年度	105	106	107	108												
本室電話禮貌測試分數	80.92	86.75	86.17	89.33												
全校電話禮貌測試分數平均數	75.26	84.11	84.33	85.62												

指標	<p>(二) 改進的具體做法及時程  (前述各項調查完成後，就結果進行統計分析，比較過去的調查結果，對不理想的項目及負評，提出具體的改進做法及時程。)</p>
單位問題發掘	<p>定期顧客滿意度調查結果，獲得分數項目較低的項目為空間環境 4.15 分、業務電腦化 4.16 分，可能的原因為何?是否有規劃改進的方向?</p>
單位改進策略	<p>一、在空間環境部分，校總區本室各組分散在行政大樓二樓、三樓及集萃樓，為提供同仁更優質辦公環境，並方便各單位同仁洽公，由校方提供卓聯大樓 5 樓部分空間，做為新的辦公區域，自 108 年 5 月起由主任、專門委員及各組組長組成工作小組，多次就各組業務性質、作業流程及洽公動線等進行配置規劃。未來搬遷至卓聯大樓後，各組將可集中辦公，以及擁有舒適整齊的辦公環境。</p> <p>二、在業務電腦化部分，本次業已召開網頁檢討小組會議討論建議，依服務對象之主要需求重新設計網站架構，建置「最新消息」、「求職徵才」、「組織職掌(含作業流程)」、「常用表單」、「各類專區」、「查詢事項」及「相關網站」等，並持續優化人事業務相關資訊系統。</p>
評鑑委員意見	

#### 四、單位人力資源規劃管理及知識分享的做法

指標	<p>(一) 單位人力資源規劃管理 (單位同仁職能之成長；單位支援同仁職涯發展之輔導做法；適當且有效之人員績效評估機制等...)</p>
單位問題發掘	<p>近年因校務發展需求，教師及約用工作人員人數增加，並新增教師員額活化、學生兼任助理適用勞基法、勞動權益、強化勞資對話等業務，本室業務量隨之成長，除已積極推動人事業務電腦化，以減緩增加人力之需求外，每位同仁的工作負擔均略有增加。尤其近 2 年本室主任 1 名、專門委員 1 名、組長 1 名、秘書 1 名、專員 2 名及組員 2 名陸續遷調他機關或退離，面臨經驗傳承之考驗，在人員遞補前的空檔，所遺業務必須由現職人員加班分擔。又本室雖已建立標準作業流程，使新進人員能於最短時間內進入狀況，新進人員仍須組長及資深同仁的帶領及指導方能漸漸熟悉業務，人力運用確實緊繃。</p>
單位改進策略	<p>一、人力調整：因應教師聘任及兼職相關業務增加和勞健保及勞退休金業務日益繁重，爰於 107 年底將任免組組員職缺 1 人改置為專員（與醫學院人事組互換）、108 年 8 月增置約用工作人員 1 人，及同年 3 月將綜合業組勞健保及勞退休金業務主辦人員由副理升任為經理。 二、實工作輪調：為擴大同仁專業工作領域，促發同仁分享經驗之熱忱，以提昇並傳承本室專業能力，108 年 10 月 5 日起，任免組、退撫保險組及綜合業務組等 3 組組長及 2 位專員，進行跨組職務調整。</p>
指標	<p>(二) 單位知識分享機制 (單位專業知識之整合管理與培訓；同仁樂於分享自身業務經驗，延續單位專業能力的提升與傳承，促進單位成長...)</p>
單位問題發掘	<p>國立大學人事業務含括教育人員、公務人員及適用勞基法人員，人員類別眾多，並得自訂部分人事規章，複雜程度高，尤須加強各方面之業務交流及經驗分享。</p>

<p>單位改進策略</p>	<p>為加強本室各方面之業務交流及經驗分享，具體作法如下：</p> <p>一、積極參與教育部人事處規劃之工作圈。以 108 年為例，擔任「各級學校校長人事管理專法研析工作圈」圈長，另擔任「強化公務人員終身學習及專書閱讀工作圈」、「教育人員退撫法制改革及資訊整合工作圈」及「教育人事法規鬆綁工作圈」等 3 工作圈成員學校；各工作圈皆定期召開會議並報送成果予教育部(詳如附件 3)。</p> <p>二、積極參與教育部人事處組成之專案工作小組，協助研擬推動教育人事業務：吳組長佩君參與退撫工作小組各次會議，協助函釋檢討，並製作「已退公立學校教職員退休所得重行審定通知書重點說明」。</p> <p>三、與國立成功大學、九州大學(108 年)及浙江大學(107 年)等國內外及大陸地區大學進行業務交流，提升人事專業能力(附件 4)。</p> <p>四、108 年 5 月 6 日黃前主任韻如於教育人事政策、法制及實務議題視訊會議(第 4 場)分享「教師解聘停聘不續聘案例」；同年 7 月 26 日林昌明組長於上開視訊會議(第 8 場)分享「勞動條件檢查案例分享—差勤管理」，同年 11 月 7 日王慧茹組長於上開視訊會議(第 10 場)分享「國立大專校院教師敘薪法制與實務」，將業務經驗與各國立大專校院人事業務承辦人員分享。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

肆、關鍵績效指標 (KPI) 單位：人事室

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	執行狀況
財務面	加強勞健保保費及勞工退休金之經費控管，以達收支平衡 【4組】	1. 每月進行保費及勞退金資料比對及分析 1 次	1. 將勞健保局保費及勞退金資料與本校勞健保暨勞退提繳管理系統進行比對，並製作差異分析表。 2. 將本校出納組撥款資料與勞健保暨勞退提繳管理系統進行比對，並製作差異分析。	於每月月底前完成比對並製作差異分析表，對差異之處，即時查明確認並完成退補作業
		2. 每月進行欠繳保費催繳作業至少 2 次	每月彙整並列管欠繳保費名冊，以書面、電話或電子郵件等方式積極催繳。	1. 每月彙整欠繳保費名冊，並進行書面催繳。 2. 另以電話或其他管道通知繳納，並紀錄欠繳保費原因及聯繫情形，俾利持續追蹤。
服務對象面	鼓勵多元學習，提升人力素質 【2組】	年度訓練課程滿意度平均達 80% 以上	1. 1 月底前訂定年度行政人員訓練計畫。 2. 依訓練計畫規劃課程，並進行滿意度調查。	1. 每年訂定年度教育訓練計畫前，均針對員工學習需求進行調查，落實溝通機制，並於每年 1 月底前訂定年度行政人員教育訓練計畫及預開班期一覽表，並匡列年度訓練經費，據以辦理場地租借及講師聘請等課程安排事宜。 2. 本校員工訓練進修相關規定，如職員在職進修要點、職員選修本校課程注意事項、本校提昇行政人員英語能力實施方案等，均主動以校函或網站公告等方式週知，鼓勵員工積極參與。 3. 部分訓練活動結束後，對參加者進行滿意度問卷調

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	執行狀況
				<p>查，包含課程、講師、學習效果及建議事項等項目。問卷分析結果列為規劃次一年度訓練之參考。</p> <p><b>105 至 107 年校內訓練課程平均滿意度分別達 92.6%、94%及 92%。</b></p> <p>4. 本校參加教育部辦理之「中央政府推動建立員工學習制度獎勵」評比，近 4 年度(105 至 108 年度)均獲優等獎。</p>
	<p>確保並維護被保險人權益</p> <p><b>【4 組】</b></p>	<p>到(離)職當日加(退)保率達 90%以上</p>	<p>加強與相關單位(如：各用人單位、研究發展處、學生事務處、教務處及文書組)之橫向聯繫，避免因公文流程延誤時效，並主動辦理勞健保加(退)保相關事項。</p>	<p>1. 即時辦理：辦理各單位新進(離職)人員之會簽案，並於當日完成加(退)保建檔作業。</p> <p>2. 主動通知：每月自動產製次月契約到期人員清單，逐案以書面、E-mail 或電話通知被保險人應辦理續保或退保手續，以維護自身權益。</p> <p>3. 逕予退保：契約到期當日，應辦理而未辦理續保或退保手續人員，除事前主動以書面、E-mail 或電話通知被保險人，到期當日仍未完成手續者，則先行辦理退保以避免產生延遲退保情形，再主動以書面通知所屬單位轉知當事人知照，以維護當事人權益。</p>
	<p>提升人事室網頁滿意度</p> <p><b>【3 組】</b></p>	<p>業務電腦化滿意度達 4 分以上(以 5 級分計)</p>	<p>以使用者的觀點，建置友善網頁介面，提升瀏覽利用網頁的滿意度。</p>	<p>1. 召開網頁檢討小組會議討論建議，依需求如「最新消息」、「求職徵才」、「組織職掌(含作業流程)」、「常用表單」、「各類專區」、「查詢事項」</p>



構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	執行狀況
				及「相關網站」等重新設計網站架構，新版網站已於11月20日上線。 2. 各年度人事室顧客滿意度調查，業務電腦化滿意度保持4.0分以上。
法規及內部流程面	網頁及時更新，提升服務效能 【3組】	配合法規修訂、人員及業務異動情形，於1週內更新網頁資料的達成率達90%。	1. 人員、業務異動，法規修訂即時更新。 2. 網頁維護同仁接獲更新申請單後，應於1週內完成更新。	1. 如遇法規修訂，於發文時除副知秘書室修訂法規彙編外，並轉知3組網頁維護同仁，更新人事室網頁法規及相關聯結資料。3組網頁維護同仁於接獲通知後，應於1週內完成網頁更新。 2. 108年度網頁更新106筆資料，有99筆在 <u>1週內更新</u> ，比率達 <b>93.3%</b> 。
	改善 e 化系統服務效率 【各組】	優化及開發相關人事作業系統，每年依進度達成率90%以上。 【3組-主辦；各組-協辦】	與計資中心合作優化及開發作業資訊系統(如：「通訊錄系統」、「人事管理系統」改版及技工友退撫子表)	1. 依業務需求檢討配合改善相關系統。 2. 與計資中心合作控管時程。 3. 提列 e 化系統需求及時程列入本校 e 化小組。
學習與成長面	型塑學習型組織，提升人事專業能力 【各組】	每年參與人事業務交流活動至少3次	1. 配合教育部人事處規劃及時程，積極參與年度工作圈活動 2. 與他校人事業務交流參訪	本室 <b>每年參與人事業務交流活動均在3次以上</b> (附件4): 1. 每年積極參與教育部人事處規劃之工作圈。以108年為例，擔任「各級學校校長人事管理專法研析工作圈」圈長，另擔任「強化公務人員終身學習及專書閱讀工作圈」、「教育人員退撫法制改革及資訊整合工作圈」及「教育人事法規鬆綁工作圈」等3工作圈成員學校；各工作圈皆定期召開會議並報送成果予教育

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	執行狀況
				<p>部。</p> <p>2. 除參與工作圈活動外，並與國立成功大學、九州大學(108年)及浙江大學(107年)等國內外及大陸地區大學進行人事業務交流，提升人事專業能力。</p> <p>3. 本室參與「教育人事政策、法制及實務議題視訊會議」，與各國立大專校院人事人員進行經驗分享，108年共3場次。</p>

#### 伍、本校中程校務發展計畫執行效益考評