

國立臺灣大學 100 年度行政品質評鑑「實地訪查」結果

第 3 組小組委員評鑑意見

受評單位	評鑑意見
秘書室	<p>評鑑意見:</p> <p>一、E 化作業</p> <ol style="list-style-type: none">1.秘書室和計資中心共同推動的 e 化作業，對本校行政品質提昇關係重大。對 e 化作業的推動與檢討，希望能提供更多說明，俾使委員瞭解。和各系運作相關的系統，斟酌讓系所主管知道，並主動提供連結服務。如各系所的導生資料查詢，即是成功範例。2.e 化之推動，不宜只重視業務電腦化，更宜重視流程改善與服務之提昇，除開會與需求提出外，宜有較專業之規劃團隊。建議秘書室能強化研考業務，對跨單位業務 e 化整合及流程改造能多加著墨。 <p>二、校友服務</p> <ol style="list-style-type: none">1.校友聯絡室所收集的校友資料已累積超過十萬筆，成效可觀。建議能將資料與系所共享，有效支援各系系友會運作，使校友與系友事務得以相輔相成。2.校友服務為新興事務，且校友表現與滿意度是未來高教評鑑的重要項目。秘書室近年在校友事務已有良好基礎，未來如何進一步強化，宜列為工作重點。3.配合資訊網路的社群功能，校友服務與經營可多元化。目前所建立的 facebook 立意甚佳，然加入人數只有 4 千位左右，可再加強。 <p>三、追蹤考核</p> <ol style="list-style-type: none">1.e 化業務及校務建言系統之成效，請再補充說明。校務建言系統的考核，除統計建言數量多寡外，宜整理重要內容及處理成效。2.針對所承接各院及行政單位的公文品質，請加以檢討分析。對於公文品質有提昇空間的單位，適度予以提醒或提供協助，以提昇公文品質。

- 3.秘書室滿意度呈現滿意至非常滿意。針對師生滿意度調查問卷中未達滿意項目內容，宜具體說明處理過程與結果。
- 4.教職同仁對於秘書室的業務與功能仍有不清楚之處，可以再多對外宣傳與說明。
- 5.自我評鑑所列的 8 大 KPI 指標，涵蓋廣泛。請確保指標的明確性，評核項目能量化表現。

四、組織與人事

- 1.面對臺大將邁向世界頂尖的前 50 所大學，建議秘書室規劃自我學習與成長的機制，定期進修並評核，提昇同仁處理事務與應變的能力。現有的讀書會作法值得肯定。
- 2.秘書室業務繁多，部分業務和其他單位有所重疊，如：國科會補助業務和研發會相關；申訴評議委員會業務與人事室相關。考量事權統一及其他大學的組織與分工，部分工作職掌可考慮整併。
- 3.可考量參與服務品質之認證(如 ITIL)或作業流程標準化認證(如 ISO 9001)。

優點：

秘書室綜理全校性的行政支援、協調督導與公共事務，事務繁重。雖僅有 16 名人員，但組織及分工明確，每一名同仁皆負責特定任務，工作分配明確，且組織內部的氣氛良好，同事之間相互支援，整體工作執行情形良好。

建議改進事項：

- 一、本校許多系所的網頁是以勞務委託尋求專業人員建置。建議 e 化小組規劃本校共通的網頁模板 (Template)-內容架構及美工設計，以提供各院系所使用，一則精簡各單位網頁建置及維護成本，一則凸顯臺大風格。
- 二、校友服務為新興事務，且校友表現與滿意度是未來高教評鑑的重要項目。秘書室近年在校友事務已有良好基礎，未來宜強化行銷觀念，以增進校友凝聚與認同。

