

國立臺南藝術大學整合服務效能躍升實施計畫

壹、 依據

依據教育部 99 年 10 月 7 日台秘企字第 0990172184 號函頒「教育部整合服務效能躍升執行計畫」，訂定「國立臺南藝術大學整合服務效能躍升實施計畫」（以下簡稱本計畫）。

貳、 目標

本計畫之推動，係為確保提升本校行政部門服務水準、促進整體服務效能精進再擴大，並拓展各行政單位創新與整合服務，以全面提升本校之行政效能。

主要目標如下：

- 一、整合對外服務，促進資訊公開透明化，提升卓越服務品質。
- 二、強化內部管理，建立重要業務作業程序，有效提升行政效能。

參、 期程

自本執行計畫核定之日起至民國 100 年 12 月 31 日止。

肆、 工作項目

一、對外服務面向

（一）服務整備：加強申辦資訊公開透明、表單簡化及標準化

1、加強申辦資訊公開透明：

本校各行政單位主管之申辦事項所需檢附證件、作業流程、作業期限、相關規定等所需資訊，完整明確公開於政府入口網及本校網站「校園公開資訊」網站及各業務單位網站，以利民眾查詢。預定於 100 年 6 月底前完成本校各單位主管所有申辦事項之資訊公開（主協辦單位：各業務單位）。

2、表單簡化及標準化：

本校各業務單位開放師生及民眾檔案應用，相關申請表格均可於各業務單位之「表單下載」專區下載。(主協辦單位：各業務單位)。

(二) 服務提供：推動單一窗口作業，落實主動服務

1、落實主動服務：

檢視本校現行師生與民眾相關申辦業務（如各項招生資訊、考試報名、申訴案件等），提供民眾後續 email 或電話親自通知收件等後續服務，本項工作預定於 100 年 12 月底完成（主協辦單位：各業務單位）。

2、加強推動單一窗口：

(1) 加強推動網路單一窗口：各業務單位均提供網路意見信箱服務窗口，加速網路服務流程，並提升網路服務品質，本項工作將持續辦理（主協辦單位：各業務單位）。

(2) 加強推動電話單一窗口：提供電話單一服務窗口，增進電話服務品質，並提升電話服務禮貌，本項工作將持續辦理（主協辦單位：各業務單位）。

(3) 加強推動服務台單一窗口：提供服務台單一服務窗口，擴大服務台服務項目，並提升服務台服務品質，本項工作將持續辦理（主協辦單位：各業務單位）。

3、多元管道同步服務：檢視本校各項師生與民眾相關申辦業務，結合民間多元服務通路，擴大多元服務內容，本項工作預定於 100 年 12 月底完成（主協辦單位：各業務單位）。

(三) 服務評核：建立服務評價機制

1、申辦案件方面：本校建置服務評價管道與機制，針對師生與民眾處理申辦案件之速度、態度、專業度、解決問題程度等面向進行滿意度調

查。(主辦單位：各業務單位)。

2、陳情案件方面：召開師生、教職員、家長等相關座談會，定期彙整滿意度問卷調查結果，依據師生與民眾服務評價結果進行改善。(主辦單位：各業務單位)。

二、內部管理面向

(一)機關內部：推動機關行政流程簡化及配合教育部推動公文全程電子化(主辦單位：資訊處；協辦單位：各業務單位)。

(二)機關與機關間：本校配合行政院研究發展考核委員會之規劃推動相關作業(主辦單位：秘書室；協辦單位：各業務單位)。

(三)機關與人民間：本校配合行政院經濟建設委員會及教育部之規劃，推動相關作業(主辦單位：秘書室；協辦單位：各業務單位)。

伍、推動機制

- 一、為推動本計畫，依限完成工作項目與達成目標，本校規劃成立「提升行政效能工作小組」，由校長擔任召集人，主任秘書擔任執行秘書，本校教務處、學務處、總務處、圖書館、資訊處、人事室、會計室、藝術展演處、國際交流中心等，共9個一級行政單位主管為工作小組成員。
- 二、工作小組負責本計畫之規劃推動、督考各單位推動及執行成效。
- 三、本計畫工作項目之主辦單位負責各工作細部規劃及追蹤其辦理情形。

陸、管制措施

- 一、本計畫由本校秘書室進行列管作業，工作項目之績效指標如附件「推動工作項目一覽表」。
- 二、本校執行計畫各項推動工作，由各業務單位每季2、5、8、11月5

日前定期提報作業績效報告，以瞭解具體執行情形及成效並追蹤檢討改進，並準時報部備查。

- 三、 執行本方案著有績效人員，得從優獎勵；執行不力或績效不彰者，得依情節檢討懲處。

柒、 其他

- 一、 持續廣納各方建言、辦理「傾聽人民聲音」活動。
- 二、 機關在本實施計畫推動過程中，如因考慮組織改造，得於新組織籌備小組成立運作後，視需要調整本執行計畫內容及相關措施實施期程。
- 三、 本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。
- 四、 本計畫簽陳 校長核定後實施，報教育部備查，修正時亦同。

附表 推動工作項目一覽表

項次	工作項目	細項名稱	實施期程	績效指標	衡量標準	目標值			備註
						99 年	100 年	100 年	
						12 月	6 月底	12 月底	
1 - 1	1. 加強申辦資訊公開透明	1. 校園徵才資訊 2. 採購透明專區 3. 財務資訊公開 4. 校園資訊 5. 榮譽榜 以上以上等校園相關資訊，需完整明確公開於本校「校園公開資訊」及公開於政府入口網 www.gov.tw	99.09-100.06	申辦資訊於本校「校園公開資訊」網頁之公開內容新穎性及公開於政府入口網 www.gov.tw 之時效性	1. 各資訊更新之時效性 2. 徵才及採購件數之公告比率	--	100%	--	
	2. 表單簡化及標準化	1. 申辦表單可於「表單下載」區下載 2. 建置線上申請系統	99.09-100.12	完成表單簡化及標準化比率	1. 各單位表格開放下載之比率 2. 各單位開放線上申請系統之比率	--	50%	100%	
1 - 2	1. 落實主動服務	檢視師生與民眾相關申辦業務，提供民眾後續相關服務資訊	99.09-100.12	新增或擴充主動服務內容	計畫期程內累計擴充服務項目數	1 項	4 項	7 項	

	2. 加強推動單一窗口	提供電話或網路單一服務窗口，增進服務品質	99.09-100.12	擴充電話或網路單一窗口服務內容	計畫期程內累計擴充服務項目數	--	2 項	3 項	
	3. 推廣多元管道同步服務	檢視本校師生與民眾各項相關業務申辦服務管道，結合民間多元服務通路，擴大多元服務內容	99.09-100.12	新增或擴充多元管道同步服務內容	計畫期程內累計擴充服務項目數	--	2 項	3 項	
1 - 3	建立服務評價機制	推動首長信箱陳情案件建立服務評量機制	99.09-100.12	首長信箱陳情案件建立服務評價機制	實際建置首長信箱服務評價機制數/預定建置服務評價機制數*100%	--	100%	--	
	建立服務評價機制	推動師生、教職員、家長座談會，建立服務評價機制	99.09-100.12	依據民眾服務評價結果檢討改善業務（含流程）項目	計畫期程內累計改善項目數	--	2 項	6 項	
2 - 1	1. 行政流程簡化及推動公文全程電子化	依據「教育部檢核各項重要業務作業及時程共同原則」推動本部行政流程簡化	99.09-100.12	行政流程簡化項目	計畫期程內累計簡化項目數	1 項	--	2 項	

	2. 整體公文處理效率提升	依據「教育部電子公文節能減紙方案」推動本部暨附屬機關公文全程電子化	99.09-100.12	提升公文處理時效	(本月平均處理天數-基準月平均處理天數)/基準月平均處理天數 註：以 98 年 7-12 月之一般公文之時效統計資料為基準月	--	--	20%	
--	---------------	-----------------------------------	--------------	----------	---	----	----	-----	--

註：所提工作項目如係前已實施在案者，應於備註欄中註明最近二年度（或最近基期）之實績，以供對照執行本方案前後效能提升幅度或進步情形。