

# 國立臺灣大學 104 年度行政品質評鑑「實地訪查」

## 第 3 組小組委員意見

受評單位	評鑑意見
人事室	<p><b>特色及優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人事業務事關臺大教職員個人重大權益事項，服務工作無止境，好還要更好。在人事室黃主任及全體人事同仁共同努力下，能配合校務發展需求，擬訂策略地圖，積極推動各項人事業務。</li> <li>2. 人事業務增加，但人力未能相對增加，人員流動率高，業務傳承相對困難，該室在此情況下，以各項革新面對並使業務順利運作，實屬難能可貴。</li> <li>3. 妥適因應臺大工會成立後之各項溝通事項。</li> <li>4. 在「策略規劃與流程管理」方面，已訂定「年度人事業務辦理時程一覽表」及建立 73 項人事業務作業流程與工作簡化、內部控制，並提供多元申辦管道，確有利於「顧客」之瞭解與申辦。</li> <li>5. 配合校方政策，於人事室組織人力上，亦能因應社科院遷回校總區，調整其人事業務回歸校總區人事室各組辦理，裁撤社科人事組並調整人力；同時配合非典人力業務成長及學生兼任助理之大量勞動業務增加需求，新設行政人力組，及納保政策後，勞健保業務遽增，新增承辦勞健保人力，以資因應，宜予肯定。</li> <li>6. 在「e 化措施」方面，人事室同仁需服務之教職員工及退休人員，人數眾多，為提升服務效能，並減輕工作壓力（量），目前均已實施業務上網公告、SOP、表格提供及办理流程，與提升人員電腦操作能力，e 化業務系統亦能依使用者需求開發新的服務查詢功能。</li> <li>7. 人事室連續 3 年榮獲教育部「推動員工帶薪學習制度」特優獎及台北市衛生局多項獎勵及認證，實屬難得。</li> <li>8. 充分營造友善環境，對於各組不同職掌同仁均有中英文雙語標示。</li> </ol>
	<p><b>建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在「策略規劃與流程管理」方面，可再加強宣導（尤其利用資訊化作業），以淺顯易懂之文字、表格或流程呈現，以利教職員工瞭解，並定期檢討修正，以期周延。</li> <li>2. 近 2 年人事異動高達 18 人次，佔全室人數 2/5，致人力緊繃，流動過速，不利工作環境，難免影響服務品質。宜優化工作環境，並思考建構線上學習系統，讓新進人員可快速學習上手相關業務。</li> <li>3. 有鑑於溝通方式由早期面對面、電話、email，近期則移轉到社群溝通（如 Face book、Line..），人事室可透過學校 Facebook 官網，作為訊息分享、Q&amp;A，相信效果更即時，更增互動性。</li> </ol>

受評單位	評鑑意見
	<p>4. 哺乳室的建置立意良善，惟應各校區（包括水源等偏遠校區），均至少設有一間，而非只見於有人事業務單位所在地。請建議各院館設立哺乳室。</p> <p>5. 各組辦公室大致整潔舒適，人事室資料管理並無保存年限，資料經年累積，未來將面對紙本資料儲存之難題，應及早規劃，將紙本資料轉為數位資料儲存。</p> <p>6. 建議由「顧客端」角度出發  (1)重新設計人事室網頁首頁，由使用者需要、想要知悉，及經常詢問等角度設計頁面內容。  (2)考量相關訊息的公布與傳達方式，在資訊運用規劃及管理項目，多項系統開發e化，惟均為單一獨立系統，建議相關系統可以相互連結，以利校內人員容易掌握訊息的「重點」。  (3)人事室的各種文件處理上，其資訊系統可以多方諮詢使用者意見，修改成資料輸入簡易的介面，並佐以合適之 Help 功能。</p> <p>7.組織的策略規劃與 SWOT 分析，人事室訂有策略地圖 6 項策略，惟 SWOT 分析不夠明確與深入，未依使命目標與 SWOT 分析結果訂定年度重點績效指標。</p>