

104 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表 (人事室) (105 年 5 月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
<p>一、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。</p> <p>(已結案)</p>	<p>一、針對各項申辦業務，人事室網頁均提供最新訊息、法令規章、常用表單及作業流程。此外，視業務需要，辦理說明會或研習加強宣導。如：每年度至少辦理 2 場次之勞健保及勞退金業務說明會，除提供實際操作，並安排意見交流，即時回應提問，會後並彙整與會人員意見，作為業務檢討改進之參考依據。</p> <p>二、為提升服務品質，已要求各承辦業務不定期檢討，相關表單或流程如有修正，亦朝精簡、淺顯易懂之方式呈現。</p>	√	
<p>二、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。</p> <p>(已結案)</p>	<p>為避免人員更迭影響業務推動，已採取下列相關措施，以協助新進同仁儘速熟悉業務：</p> <p>一、實務經驗傳承：由組長及資深同仁帶領新進同仁實務操作，並提供紙本或電子檔範例供參。</p> <p>二、積極推動人事作業流程 SOP：各項業務均建立 SOP 作業流程，以利新進同仁迅速瞭解業務運作。</p> <p>三、加強實體及線上訓練：除優先薦送新進同仁參加承辦業務之實體訓練課程外，並請新進同仁多加運用各業務主管機關建置之線上學習課程(如：e 等公務員、文官 e 學苑、地方行政研習 e 學中心、及臺北 e 大等)，進行多元學習。</p>	√	
<p>三、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 Facebook、Line..），人事室可透過學校 Facebook 官網，作為訊息分享、Q&A，相信</p>	<p>一、人事室的服務對象為教職員工，業務性質多屬個人重要權利義務事項（如：任用、升遷、考績、獎懲、待遇、退休、保險等事項），均須先確認個人資料(如：姓名、身分證字號等)後，方能提供正確資訊及辦理程序，故溝通方式係採面對面、電話或 email 等非公開式的方式，可避免產生誤解，</p>	√	

104 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表 (人事室) (105 年 5 月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
<p>效果更即時，更增互動性。</p> <p>(已結案)</p>	<p>並有效維護個資及確保當事人權益。</p> <p>二、此外，人事室網頁已建置完整之法令規章、作業流程及 Q&A，對各項重要人事訊息均即時公告於網頁首頁，並同步登載於本校校園公佈欄，以方便同仁及各單位隨時參閱。</p> <p>三、經考量上述溝通管道已能有效達到即時回應及互動溝通之目的，故暫不考慮建置 Facebook 官網。</p>		
<p>四、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>(已結案)</p>	<p>一、經查本校哺乳室除設於行政大樓 1 樓(東南角樓梯間下方)由人事室維護管理外，社科院大樓 2 樓有 1 間由社科院管理，綜合體育館 1 樓由體育室管理(晚間可借用)。另據悉圖書館，擬規劃於館內設置哺乳室，以提供讀者哺乳需求。</p> <p>二、有關建議於各院館設立哺乳室，因涉校園空間之規劃設置，經簽請總務處協處，據總務處回復，因各館舍空間係由各院系所管理，因此，建議由各院系所自行評估是否設立。</p> <p>三、因事涉各院系所，擬提行政會議報告，建議各館舍自行評估是否設置哺乳室。</p>	√	
<p>五、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>(已結案)</p>	<p>人事室已持續將人事資料回溯建檔，以健全資料庫檔案。人事資料各該系統依權責設定帳號權限，相關單位調閱人事資料須依規定申請並紀錄。由於人事資料須永久保存不能銷毀，於回溯建檔相當一段時間後(約 2 至 3 年)，將規劃建置數位儲存系統，以保護脆弱的紙本資料。</p>	√	

104 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表 (人事室) (105 年 5 月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
<p>六、建議由「顧客端」角度出發</p> <p>(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。</p> <p>(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」。</p> <p>(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>(已結案)</p>	<p>一、人事室業就人事室網站架構、專區、法令、表單、各項作業系統等，以分眾的角度重新檢討，初步規劃網站改版的架構，將進行訪價及評估簽請委由專業廠商架設，改版後將提供更便利、更友善的介面給使用者。</p> <p>二、對於各項訊息之公布及傳達，已加強相關資訊系統之相互連結。如：重要人事訊息於公告本校校園公布欄之同時，亦會同步登於人事室網頁。</p> <p>三、人事資訊系統之各項申辦作業，於修正系統時，對於同仁反映意見均予列入，未來亦將加強輸入介面簡易化，並視需要提供 Help 功能。</p>	√	
<p>七、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> <p>(已結案)</p>	<p>人事室除重新檢討策略地圖及 SWOT 分析，針對未來重點業務訂定下一次受評之關鍵績效指標外，並已將提升組織策略規劃及分析之能力列為加強訓練之重點，將適時安排同仁參與相關訓練。</p>	√	

下次受評之關鍵績效指標 (KPI)

單位：人事室

執行單位	構面	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
人事室	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. 記錄欠繳保費原因及聯繫情形，並持續以電話或其他管道通知繳納。
	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. 規劃課程、洽排講師及場地。 2. 訓後進行滿意度調查。 3. 依滿意度及校內需求訂定次一年度訓練計畫。
		確保並維護被保險人權益 【4組】	到(離)職當日加(退)保率達90%以上	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。	1. 即時辦理：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。 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

執行單位	構面	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
					<p>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 【3組】</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，依分眾需求重新設計網站架構。</p> <p>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。</p>
	<p>法規及內部 流程面</p>	<p>網頁及時更新，提升服務效能 【3組】</p>	<p>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%。</p>	<p>1. 人員、業務異動，法規修訂即時更新。</p> <p>2. 網頁維護同仁接獲更新申請單後，應於 1 週內完成更新。</p>	<p>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。</p> <p>2. 各年度網頁更新比率達 90.0% 以上。</p>

執行單位	構面	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
		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」之教師兼任主管續聘檢討作業、差勤系統、「線上離職系統」、「駐警隊養老年金管理系統」、身障人力控管相關系統)	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合教育部人事處規劃及時程，積極參與年度十圈十美工作圈活動 2. 與他校人事業務交流參訪 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主(協)辦工作圈活動，成果送教育部或主辦學校。 2. 依需要，辦理人事業務交流或標竿學習活動。