

國立臺灣大學 103 年度行政品質評鑑「實地訪查」

第 3 組小組委員意見(主計室)

103.12.15

受評單位	評鑑意見	受評單位說明
主計室	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.推動 E 化報帳系統，整合相關界面，以利各單位帳務處理相關人員隨時查詢單據流向及處理進度，對提高報帳效率、正確性，卓有成效。</li> <li>2.建立單一窗口作業方式，改造內部流程，獲得同仁肯定，值得鼓勵。</li> <li>3.主計室同仁獲得相關證照比例高達 81%，實屬難得。</li> <li>4.勇於創新、調整組織架構，藉以強化同仁學習成長，值得肯定。</li> <li>5.99 年與 103 年之滿意度調查，顧客滿意程度提高，主計室之努力應予肯定。</li> <li>6.勇於創新且團隊向心力強，值得推薦主計室為標竿單位。</li> </ol>	
	<p>二、追蹤事項</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.雖然單一窗口制度獲得肯定，惟應留意整合期之適應問題，並於實施一年後，檢視執行成效及利弊得失，以求更加精進。建議可透過滿意度調查發現問題，了解校內同仁對此新作法之看法，以評估其成效。</li> <li>2.滿意度調查結果顯示，學生填答率為 75%，反應實際報帳者多為兼任，流動率高，經驗無法累積，應考慮是否由主計單位檢討改善方式。建議主計室或可與各院、系協商，評估由教研人員分擔經費，在院、系合聘計畫報帳及管理人員之可行性，除減輕教師、系所報帳負擔外，並可提升報帳之效率。另，報帳流程中，退件率高達 12.20%(校總區)，未達績效指標，請進一步分析，研擬可行之改善方案，以降低退件率。</li> <li>3.宜透過適當方式，讓全校師生實際了解本校財務之嚴峻程度，俾因應邁頂後財務緊縮之壓力，共同開源節流。</li> </ol>	

受 評 單 位	評 鑑 意 見	受 評 單 位 說 明
	三、其他建議	
	1.有關主計室各組及承辦人員行政作業概況及執行品質，建議可透過主計室內稽小組定期進行品質查核加以了解，查核紀錄可作為未來行政品質檢討之參考。	
	2.102 年本校決算經資門支出規模高達 199 億元，且經費核銷涉及內部審核處理準則等眾多法規，為避免主計室同仁審核歧異，宜建立一致之審核標準，以利各單位遵循。或可透過內部人員溝通、討論方式，讓審查標準逐步一致，以提升服務滿意度。	
	3.宜簡化作業之表格，並於網頁彙整說明，俾廣為周知。	
	4.報帳之教育訓練請繼續推廣，並可提供宣導及教育訓練教材(如光碟、電子書)，協助新進同仁學習。	
	5.本校校舍及校園環境成本不斷上升(公共區域及基礎設施)，宜適度調增年度經常費用，以維持校園品質及行政效能。	
	6.憑證可朝「數位化」方式發展，以加強其安全性及調閱之便利性，可節省調閱人力並紓解空間。	
	7.於滿意度調查問卷中，可增加受訪者所屬學院之欄位，以了解各學院是否有滿意度上之差異。	