

# 103 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：主計室(104 年 10 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>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。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 本室已於 104 年 9 月 8 日至 9 月 13 日針對單一窗口制度之成效進行全校性滿意度調查並在問卷中增加受訪者所屬學院之欄位。</p> <p>2. 依滿意度調查結果,平均分數為 4.08,其中專業素質得分 4.11 分最高、服務態度 4.08 分及業務效率 4.05 分。</p> <p>3. 依受訪者所屬學院滿意度調查結果,各學院平均分數為 4.08 分,其中以中心得分最高,平均分數為 4.67 分,專業素質 4.74 分、服務態度 4.73 分及業務效率 4.53 分。</p>	V	
<p>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,以降低退件率。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本室針對降低退件率已研擬下列具體方案並且加以實施:</p> <p>1. 針對一般性非法律因素、可立即更正的退件,如核章未完全、匯款資料有誤、帳務超支及其他補充說明,本室於 7 月起主動積極通知報帳人員到組處理,截至 9 月已減少退件約 1179 件,報帳人員到組處理的同時,承辦人員也向其宣導報帳時應注意的事項,以期提升報帳效率並降低退件率。</p> <p>2. 本年度已於 8 月 13 日舉辦講習會,將常見的錯誤態樣持續透過講習加強訓練及宣導,另外也將報帳相關規定放置於網頁,讓新進報帳人員能夠迅速了解報帳流程,降低退件率。</p>	V	
<p>3. 宜提供全校性財務資訊,讓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。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本室已於網頁「財務報表」專區提供各類全校性報表,並於本校首頁之「校務資訊公開專區」提供財務資訊分析予全校教職員生參考。另本室於 103 年 7 月起定期公告邁頂上半年支經費執行情況,期使本校</p>	V	

## 103 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：主計室(104 年 10 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)
	師生了解學校財務狀況。		
4.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。 (已結案)	為推動及執行行政院健全內部控制方案並落實各機關自我監督機制,本室依照秘書室所訂時程於101年進行本室業務職掌之風險辨識及分析,選定高風險項目制訂內部控制制度作業程序說明表、作業流程圖及作業層級自行評估表等相關文件。本室皆依照秘書室制訂時程,每年定期進行各項自行評估作業並備有相關查核紀錄,以了解是否符合相關作業程序並確保作業品質。未來於行政品質評鑑時,將就過去查核紀錄中顯示不足之處再次檢視,以確保所列缺失皆已改進。	V	
5.102 年本校決算經費門支出規模高達 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。 (已結案)	本室向按相關法規辦理審核,然因法規未能囊括各類實務狀況,自104年3月起,本室每月定期召開案例研討交流內部會議就各類法規未明訂或具模糊地帶者進行討論,期使本室處理方式趨於一致。	V	
6.宜簡化作業之表格,並於網頁彙整說明,俾廣為周知。 (已結案)	作業表格係按校內分層制度所設計,將就流程與填答方式以更清楚簡要之方式說明表達,以便報帳人員填寫。另本室已設計部分節省作業流程之表格(如:校內經費往來申請單),未來將就現行作業程序,賡續檢討各類表格,以簡省各單位行政成本。	V	
7.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。 (已結案)	本室網站設有各類經費報帳及作業流程專區,並於帳務系統首頁擺放支出標準及審核作業手冊,另於經費核銷說明會後,本室即將授課講義置於網站一定期間,供報帳人員參考。	V	

## 103 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：主計室(104 年 10 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)
8.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。 (已結案)	近年教育部年度預算經常門經費補助款均維持 42 億元,未有任何增加,且該補助款額度尚不足以支應本校人事費支出;另以目前學雜費收入及自籌收入成長有限下,實難增加分配年度經常費用。本室已於每年籌編預算時積極向教育部爭取增加補助款,未來亦將持續朝此方向努力。	V	
9.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。 (已結案)	因目前法令尚未放寬數位化憑證得取代紙本,爰數位化憑證目前並無法紓解本室憑證儲存空間的壓力,且現階段數位、紙本憑證雙軌並行之成本大於調閱成本,本室將對現有紙本憑證加強管理,並以網路監視器及定期派員巡邏之方式確保憑證之安全性。如未來法令放寬且經費許可,將朝此方向努力。	V	
10.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。 (已結案)	自 104 年度起,滿意度問卷調查中之滿意度調查問卷將增列所屬學院欄位,以進一步分析各院滿意度差異。	V	

下次受評之關鍵績效指標(KPI)報告

單位：主計室

構面	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
財務構面	降低退件率	退件率	過電話、面晤等各種管道積極宣導及溝通報帳注意事項，以減少退件。	平均每日退件數佔每日收件數比率低於 12%。
	縮短經費支付時限	經費支付時限	確保一般性支出憑證黏存單送達主計室經審核後立即開立傳票，經覆核後送至出納組。	一般性支出憑證黏存單送達主計室審核後 2 個工作天內開立傳票，經覆核後送至出納組。
	帳務表報編製之時效性及正確性	1.表報皆於期限內提送 2.降低錯誤發生	1.應提供表報皆於期限內提送。 2.提送表報與明細相互勾稽，降低錯誤發生。	應提供表報皆正確無誤並於期限內提送。
內部作業流程構面	提高平均每日批核公文比率	公文處理效率	一般性公文於三日內完成，特急件則隨到隨辦。	各組平均每日批核公文佔每日收文數比例達到 50%。
	行政簡化完成度	提高 E 化查詢使用率	加強宣導與解說使用帳務 E 化查詢系統，以了解帳務處理進度及經費使用情形	持續推動 E 化作業，E 化工作完成期數佔預計完成項目比例 100%。
	帳務清結	懸帳催結作業	定期清理各單位借支款項及保證金，逾期過久案件書面催辦，避免懸帳。	定期清理各單位借支款項及保證金，逾期過久案件採書面催辦，以避免懸帳未結之情形，每年清理懸帳達成率 90%。
服務對象(顧客)構面	提供專業意見	即時提供完整的報帳諮詢	對於電話、面晤查詢事項，提供即時、詳盡之答覆；主計室網頁留言板版主回答，隨時更新。	對於主計室網頁留言板一般性問題，於 2 個工作日內答覆，電話詢問立即答覆。
	教育宣導	教育宣導頻率	每學年舉辦座談會至少一次。	每年實際舉辦座談會次數佔預計每年舉辦次數 100%。
學習與成長構面	提升專業與知能	學習時數達成率	1.公務人員依規定最低學習時數為 40 小時，其中數位學習時數不得低於 5 小時。 2.約用人員依規定最低學習時數為 31 小時以上。	平均每人實際學習時數佔預計學習時數比例 90%。
	取得專業證照	專業證照取得率	加強財務、內稽及採購法規之專業知能，取得會計師及政府採購法採購專案人員等相關專業證照	擁有相關專業合格證照人數占本室全體同仁人數比例 75%。