

國立臺灣大學行政品質評鑑表

100 年度

受評單位：人事室

單位承辦人簽章：

人事室考訓組
組長賴寶琇

日期：100 年 11 月 18 日

聯絡電話：65939

電子信箱：judylai@ntu.edu.tw

單位主管簽章：

人事室
主任廖麗玲

日期： 年 月 日

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

貳、共同評鑑項目(以平衡計分卡 BSC 概念分為績效、流程、顧客、專業職能與學習成長四大構面)

一、績效面

(一)投入成本與執行效益分析

二、流程面

(一)公務環境

(二)流程管理

(三)業務電腦化

(四)公文品質與時效

(五)工作簡化及業務創新

(六)保護智慧財產權執行情形

(七)持續改善與品質保證機制

(八)危機預防與管理

三、顧客面

(一)顧客滿意度調查

(二)公共關係與形象塑造

四、專業職能與學習成長面

(一)專業能力與服務態度

(二)訓練與進修

參、單位自訂評鑑項目

肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評(含單位功能與總體目標、五年發展計畫目標、執行效益考評(目標達成度之分項自評));本項秘書室、會計室、人事室填列年度重點工作及執行情形(含未來展望)

伍、關鍵績效指標(KPI)

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

<p>建議 改進 事項</p>	<p>執行情形(單位自我評鑑)</p>
	<p>本室前次評鑑列管項目皆已解除列管</p>
<p>評鑑 委員 意見</p>	

貳、共同評鑑項目

一、績效面

<p>指標</p>	<p>(一) 投入成本與執行效益分析 (單位提供的行政服務，其所投入的人力成本與各種資源，是否符合實際產出之效益(對臺大有用的)或對社會貢獻程度)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 本室組織及人力現況： 本室辦理全校教職員工任免、考訓、退撫保險及其他各項人事業務，分設任免組、考訓組、退撫保險組、綜合業務組、醫學院人事組及社會科學院人事組。至100年11月15日止現有編制內職員24人、約用工作人員16人(含2名職務代理人)、工讀生5人，合計45人，各組主要職掌及現有人力如附件。(詳如附件1)</p> <p>2. 本室人力評估行動方案： 本室原僅分5組辦事，因應業務成長及配合承接原總務處事務組承辦之技工工友、勞健保、勞退金等業務，規劃設立綜合業務組，為期新成立之組別與既有組織及人員分工，編派等得以適度調配，爰於97年7月簽奉校長同意辦理本室人力評估，聘請本校工商管理系戚樹誠教授為諮詢顧問，辦理2次宣導說明會與同仁當面溝通後，進行工時調查及專業核心能力評鑑、之後多次的室務會議及專案會議，進行工作職掌表比對、個人工時調查表複核、各組現有人力基本資料及工作負擔分析表之檢視、人力評估綜合檢視成果之溝通等相關研討，於97年12月中完成總結報告，自98年1月1日起各組依新的業務分工及人員配置執行職務，並推動職務輪調。故本室提供的人事服務及投入的人力成本，已經過評估，符合實際產出之效益。</p> <p>3. 本室人力運用及業務推動情形： 近年因校務發展需求，教師及約用工作人員人數增加，並新增彈性薪資、適用勞基法、退休所得合理化方案等業務，本室業務量隨之成長，除已積極推動人事業務電腦化，以減緩增加人力之需求外，每位同仁的工作負擔均略有增加。尤其今年本室同仁退休及離職共10人，占全室人力1/4，在人員遞補前的空檔，所遺業務由現職人員加班分擔，又本室雖已建立標準作業流程，使新進人員能於最短時間內進入狀況，惟新進人員仍須組長及資深同仁的帶領及指導方能漸漸熟悉業務，人力運用確實緊繃。目前本室醫學院人事組尚有專員1名未補實，考訓組及退撫保險組各有1名組員缺暫進用職務代理人，正辦理遞補或考試分發作業中。另本室社科院人事組，在社科院遷回校總區後(約2年後)，相關人事業務亦將移回校總區，屆時該組2名人力(不含院缺)將再視本室業務情況統籌調配。 人事工作屬幕僚業務，本室的策略地圖：擬訂彈性薪資-延攬留住人才、員額流通-人力資源運用、績效管理-契約用人機制、行政精進-提升行政品質、教育訓練-強化團隊素質、福利照護-落實人性關懷等6項，均係配合校務發展需要而訂定推動，以協助提升本校競爭力。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

單位自我評鑑內容請提供 貴單位所主掌之業務與校務評鑑(C204 學校行政人力配置之運用、C210 學校校務基金之運作與校務整體發展規劃之關係、(C411 學校善盡公民責任) 相關之彙整說明。

二、流程面

(一)公務環境

指標	<p>(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 辦公區域整潔明亮： 校總區辦公室區塊，於行政大樓二樓 211 室至 214 室及三樓 306 室，分別為一組、二組、四組及主任辦公室，另三組位於三樓 306 室，各辦公場所照明明亮，業務相關檔案、書籍等整齊擺放，提供同仁舒適辦公環境及洽公便利之動線。 雙語環境： 各辦公室門口均貼有雙語之服務人員座位表、電話分機號碼及業務示意圖，各承辦人座位前方亦標示雙語姓名、職稱，本室網頁亦配合完成外籍同仁權益相關資訊及作業流程雙語化，增設「外籍客座人員權益專區」、「教職員權益專區」及相關表單、重要法規雙語化，供查詢使用。 美化環境： 室內擺設精美小畫作及植物盆栽綠化環境，紓解平時工作壓力，另擺設有桌椅、報紙等供洽公人員等候或討論之用，以客為尊。 逃生通道暢通： 出入口之標示清楚醒目，出入口及室內走道未堆置障礙物，逃生通道暢通無阻。
指標	<p>(二)標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 業務及其承辦人員之標誌指引清楚： 辦公室門口貼有雙語之服務人員座位表及服務項目，室內各承辦人座位前方亦標示雙語姓名、職稱及服務項目，使洽公人士可清楚、方便查詢承辦人員，人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜。 各項服務說明簡介： 各承辦人員姓名、工作職掌、代理人、聯絡電話等服務內容，在本室網頁組織職掌均作詳細介紹，以便於使用者快速獲取完整資訊。 人員位置、設施配置規劃及動線安排適宜，均有利於業務效率之提升： 人員位置以業務性質區劃，以便於討論及相互代理；設施配置規劃均以提升工作效率為考量，影印機、傳真機、掃瞄機及印表機等設備亦放置專用空間，方便使用，適當購置業務所需機器設備，如承辦人員電腦設備均適時汰舊升級、製作高抗磁識別證之製卡機等，均有利服務品質之提升；並注意工作動線之規劃，教職員工生進出洽公動線便利無障礙，且能與服務人員面對面洽談。
評鑑委員意見	

(二) 流程管理

指標	(一) 作業效率 (製作作業流程並宣導；多元申辦管道；電話、面晤、書面及網站查詢處理速度…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 彙整「100年人事業務辦理時程一覽表」 將100年人事業務辦理時程分為「隨時辦理業務」、「每月辦理業務」2大類掛於網頁，並連結既有人事作業流程，使各單位能預為安排作業。 2. 建立78項人事業務作業流程，內容包括承辦人員姓名電話、申請適用對象、申辦時間、依據法令、應備表件、注意事項、作業流程等，掛於本室首頁「作業流程」專區。(詳如附件2) 3. 人事資料系統與相關業務整合，已上線使用子女教育補助費系統，同仁直接上網申請，除可隨時上網查詢辦理情形，同一子女第2次申請子女教育補助費時，僅需修改資料而不必重複填寫。 4. 對於電話、面晤、書面及網站查詢事項，均能即時詳盡答覆，如線上申辦在職證明，承辦人登打證明、組長代決即可發給，縮短作業流程，提供多元申辦管道。
指標	(二) 業務分工 (業務分工明確；有代理制度；團隊精神之培養機制…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 本室除校總區4個組，另有社科院人事組及醫學院人事組，本室網頁首頁列有各組業務職掌及職務代理表，業務分工明確，有代理制度。 2. 於本室室務會議、組長會議及主任與各組同仁座談中，讓同仁知道處理案件效率、代理制度、服務態度、電話禮貌、主動積極之工作要求，並能不斷改進。 3. 本室訂有團隊公約置於網頁，透過平時溝通、組聚活動、參加運動會團體競賽及每年2次全室同仁聚會等活動，有助凝聚本室同仁的向心力，團隊精神之培養。
評鑑委員意見	(此處為評鑑委員意見填寫區)

單位自我評鑑內容請提供 貴單位所主掌之業務與校務評鑑(C203 學校行政組織與相關委員會情形)、(C206 學校檢核並提升行政品質服務之作法)相關之彙整說明。

(三)業務電腦化

指標	(一) e化實施情形 (業務上網公告、表格提供及辦理項目；人員電腦操作能力；網管人員及制度…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 人事室各項業務均透過校園公告系統，同時連結至人事室網頁首頁最新消息公告。 2. 實施以自然人憑證為主要認證與簽章媒介，進入教職員資訊服務網 (myNTU)，應用到勤差假申請線上簽核作業及電子表單簽核作業，簡化申請流程又環保減省紙張，實施績效良好。 3. 人事室網頁首頁「常用表單」專區，分組分事由，提供申辦表單下載使用。(詳如附件3) 4. 同仁均具備電腦操作能力，一般業務資訊化能力佳。 5. 派有專人負責網管，協助人事資料統計分析及網頁維護。
指標	(二)網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 本室網頁內容豐富完整，利用本室網頁「最新消息」專區，隨時提供各項新訂或修正人事法規，並建立法規連結，及時更新「法令規章」專區相關法規，方便各單位同仁瞭解、查詢及下載，並於首頁顯示最近更新時間，及光臨本室網頁人數。 2. 本室網頁提供「組織職掌」及「聯絡我們」專區，列有全室同仁業務職掌、電話及 e-mail 信箱，可隨時聯絡我們提供相關人事服務或線上申辦事項。又本室設有單位電子信箱 persadm@ntu.edu.tw，由各組組長收件並負責答覆。 3. 網頁建置人事業務相關資訊系統，Q&A 和各類操作手冊，都有詳盡解說，提供同仁順利操作使用，如申請在職/服務證明書、子女教育補助費、國民旅遊卡消費補助及國內外差假申請等。(詳如附件3)
評鑑委員意見	

單位自我評鑑內容請提供 貴單位所主掌之業務與校務評鑑(C205 校務行政電腦化之資訊安全與校園網路安全之管理與作業)相關之彙整說明

(四)公文品質與時效

指標	<p>(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 依文書組標準格式辦理公文，公文內容力求言簡意賅，淺顯明確。 本室簽辦公文均依文書組製作各式公文範本及空白函稿標準格式，且主旨目的明確，文字陳述用詞簡潔精確，力求清楚表達所需溝通之事項並兼顧效率、適法性及妥當性。2. 本室舉辦多次公文寫作講座研習會，以期同仁學習正確的公文寫作格式及精確的公文用語，由於本室業務適用之人事法規繁雜且與同仁權益有密切關連，對於業務內容、流程及相關法令規章各承辦人員均自我要求充分瞭解，期能針對不同需求提供完善正確服務，遇有複雜的案情，先行討論，以減少案情重覆說明或誤解情形，確保公文品質。3. 要求組長以上人員負起督導責任並確實複核公文，對於新進人員請組長特別給予指導。
指標	<p>(二)公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制；公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 公文處理數量：依本校秘書室公文稽催成果管制統計表(100年1月至9月)，本室公文處理數量新收文 7409 件、創稿 2756 件，計 10165 件(不含會簽、會稿案件及各類申請表單)，占全校公文的 15.52 %。2. 公文處理時效：本室公文發文平均日數與全校的平均日數差距不多。因本室公文量大，且業務多與各單位相關，會簽時程較長，不易掌握時效，目前以影本分會方式會簽，稍有改善，可再檢討改進，以期提升處理時效。3. 公文控管機制：<ol style="list-style-type: none">(1) 公文時效管制以每一成員之自我管理為主，最速件以專人持會，隨到隨辦，隨辦隨歸，對未擬預設期限之一般會簽、會稿案件，均以速件管制，並儘速於期限內辦結，文書處理過程中有關人員，均會於文面適當位置簽章，並註明時間，以明責任，如發現有積壓情事，立即提醒承辦人改進並要求組長確實督導。(2) 設有專人負責公文流程之管控，公文登錄皆由專人確實執行登記，並配合本校公文追蹤系統，管制登記案件之處理流程及結果，確實稽催管控。4. 因應節能減碳、公文無紙化趨勢，提升同仁新公文管理資訊系統操作能力，100年8月特商請文書組蒞臨本室辦理新公文管理資訊系統講習訓練，以利公文處理效率提昇。
評鑑委員意見	

(五)工作簡化及業務創新

<p>指標</p>	<p>(一)工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 每年編印各項行政業務簡介及注意事項，並製成光碟，分送各新任主管參考使用。 2. 每月定期 e 化小組會議，團隊參與建構人事系統整合專案，並依甘特圖時程進行： (1) 徵才提聘、編制管理、鐘點費、工作費、投票、公保、教職員網路報到、差勤管理、公益金、英檢補助、職員進修補助、子女教育補助等系統已上線。其中差勤系統之差假報表增設「扣交通費報表」及「主管請假超過 10 日報表」，減少人工查核時間，提供出納組執行業務。 (2) 修改人事管理系統 A. 技工工友考核作業驗收測試，修改部分程式及新增兩份報表 B. 資深優良教師資料匯入並刪除重複資料 C. 新增專案計畫人員薪資作業功能 D. 考績子表新增從 P2K 轉入 2.0 的功能(每月自動轉一次，包括獎懲和訓練資料) E. 教師聘任子表，為了專任轉兼任或兼轉專或單位調動等情況，在不改本職資料情形下，正確列印聘書 F. 修改約用人員新進契約書等。G. 人事管理、補助費及健保系統修改測試中。 (3) 持續開發 2.1 版人事資訊管理相關系統，整合現行各類申請補助系統，以期簡化流程、資料整合及資料共享。 3. 擴充勞健保及勞退金每月到期清冊通知單功能，配合每月到期清冊列印並由系統自動產生通知單，以利通知各單位所屬人員辦理勞健保續保，並簡化行政流程。 4. 建立國內外出差旅費線上申請應注意事項，提高各單位報銷差旅費之正確性及適法性，簡化紙本作業流程。 5. 簡化約用人員強制休假補助作業流程，設計「約用人員強制休假補助經費審查表」以簡化簽核作業流程；修正領取總統三節慰問金支票作業流程，直接撥入領受人帳戶。 6. 改善補繳退撫基金費用之作業方式，改由學校先行開立應負擔 65% 金額之支票，免除新進同仁代墊之負擔。</p>
<p>指標</p>	<p>(二)業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 簡化新進職員報到時之「差勤規定應注意事項」說明作業流程：建置差勤規定、「自然人憑證」新式憑證元件下載流程及線上簽到退方式等相關「影音檔」，於 100 年 8 月 1 日試辦以「影音檔」取代人工說明差勤規定方式，大幅節省新進人員報到時間與人力，方便同仁隨時上網參考。 2. 公健保及勞健保保費繳納證明書改採黏貼式郵簡製發，避免傳送過程發生個資外洩，100 年繳納公健保證明核發 3,000 份，勞健保證明核發 6,954 份，合計 9,954 份，另主動商借出納組摺紙機，節省公帑約 18 萬元。 3. 本室原以業務類別彙整同仁權益，今年改以事由彙整同仁權益，更方便同仁瞭解，例如當懷孕及嬰兒出生時有產前假、陪產假、娩假、流產假、生育補助、眷屬參加健保、育嬰留職停薪、育嬰津貼等。並納入停扣交通費、留職停薪國科會計畫即停止執行等其他單位業務規定。(詳如附件 4) 4. 臺灣少子化問題日益嚴重，已提升為國家安全層級，本室 100 年承接教育部推動業務改進工作圈「十圖十美」計畫-「愛戀臺灣，月老傳情」北區工作圈，積極規劃推動未婚聯誼活動，共 15 個機關學校參與，計辦理 3 梯次聯誼活動，202 人參加，促成 8 對情侶，初具成效。(詳如附件 5)</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

(六)保護智慧財產權執行情形

<p>指標</p>	<p>(一)教育推廣 (辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權觀念彙入各類手冊，廣為宣導；是否規劃相關課程…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 99年薦送同仁2人次至國家教育研究院參加「智慧財產研習班」研習、100年7月12日邀請益思科技法律事務所王文君研究員，講授「線上音樂與影片之著作權問題」，探討影音使用的智慧財產之法律問題，以培養同仁法治素養。 2. 未來將持續規劃智財權觀念相關課程，廣為宣導。</p>
<p>指標</p>	<p>(二)影印及網路管理 (是否於適當且明顯處張貼尊重智財權、不得非法影印、下載軟體等文字；是否定期檢視公用電腦設備有無安裝非法軟體；訂定相關使用管理、獎懲辦法…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 於本室影印室明顯處張貼「敬請尊重智慧財產權」及「不得非法影印」警語，提醒同仁守法。 2. 本室之電腦設備所使用軟體皆為合法授權禁用非法盜版軟體，並派員參加計算機暨資訊網路中心辦理之網路安全之教育訓練，加強同仁安全使用軟體概念，以保障自身及本室資訊之安全，故截至目前並無任何違法事件發生。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

(七)持續改善與品質保證機制

指標	<p>持續改善與品質保證機制：單位能依據業務特性，設置品質保證機制，並確實執行及持續改善。</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 加強人事管理機制</p> <p>(1) 利用人事資料庫資料製作本校教職員證，節省建檔時間且資料正確，結合悠遊卡及門禁功能，同仁持卡進出辦公處所、圖書館及計資中心，達成e化一卡通之目的。</p> <p>(2) 本校線上投票系統寄信功能適時通知人員投票及催票，同仁直接利用網路線上投票，正確統計開票有效率，節省人力物力，惟仍有部分選舉尚未完成線上投票作業，持續改善中。</p> <p>(3) 網頁建置人事業務相關資訊系統操作說明，包括教職員國內外差假申請系統、婚、喪、生育、子女教育補助申請系統等8個常用人事業務資訊系統。並編製Q&A方便同仁運用，減少同仁奔波於途，提昇滿意度。</p> <p>2. 人事業務檢核機制</p> <p>(1) 人事業務績效考核：教育部每年定期辦理人事業務績效考核，分為重點考核項目及自訂工作項目，藉此自我檢視人事業務推動執行情形，並檢討改進，以利品質提升。另依教育部人事處平時考核計列原則，覈實紀錄優劣事績，留供考績時參考，以維持工作品質。</p> <p>(2) 標竿學習：每年主任及組長1人參加教育部人事主管會報，藉此盛會經驗分享；每年選派同仁參加本校行政品質評鑑獲選優良單位標竿學習活動及參訪校外人事機構，以取人之長。</p> <p>(3) 辦理滿意度調查：本室每年均辦理顧客滿意度調查，收集意見供改進參考。各項訓練活動均備有滿意度調查問卷，供同仁研習後填答，調查結果作為辦理年度訓練進修開課計畫及檢討改善訓練品質的重要依據。另104人力銀行徵才合約屆期前，亦辦理滿意度調查，作為是否續約之參據。(詳如附件6)</p> <p>3. 加強人事服務</p> <p>(1) 宣導各項新訂或修正人事法規，透過相關會議、教育訓練、文書組上網公告、本室網頁公告並建立法規連結，使同仁瞭解法規意旨或修正差異性，得以瞭解及維護自身權益。</p> <p>(2) 各項人事作業均以顧客導向為規劃方向，如公務人員退休法近年迭有重大變革，事涉個人權益，同仁均高度關切，本室除將相關訊息置於網頁外，亦辦理公務人員退休法說明會，並快速熟悉相關法令規章隨時為同仁解答疑問，適時宣導告知新訂或修正之退休權益，並提供試算服務作為同仁退休規劃參考，100年計試算服務214人次，展現人事專業能力。</p> <p>(3) 主動通知勞健保及勞退金續保及薪調業務：每月自動產製次月契約到期人員清單，逐案書面及電話通知被保險人應辦理續保或退保，以維護當事人權益。自99年開始，主動於每年2、5、8及11月等月份5日前，以前3個月平均薪資辦理技工友勞健保投保級距調整及勞退金提繳事宜，以維護技工友勞健保及勞退金權益並適時反映渠等人員實際薪資水準。</p>
評鑑委員意見	

單位自我評鑑內容請提供 貴單位所主掌之業務與校務評鑑 C503 學校持續改善之品質保證機制 相關之彙整說明。

(八)危機預防與管理

<p>指標</p>	<p>危機預防與管理能力：單位能有效處理危機突發事件，並能作好事先預防，擬妥危機計畫；能找出停損點，避免危機擴大，迅速解決危機，化危機為轉機。</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 強化危機意識，作好事先預防： 本室於室務會議時加強宣導下列事項並請同仁確切執行。</p> <p>(1) 落實內部複核機制：組長平時要積極指導協助承辦人員，於工作上做正確之判斷。於複核公文要確實，並要求同仁依法行政，於簽辦案件時應檢附相關法規及證明文件，俾供複核時參閱，減少謬誤。急要公文應請承辦人員親自持送。</p> <p>(2) 提高人員品德及專業素養：組長應善盡督導所屬人員操守之責，主動關懷同仁員工生活及公務上行為並隨時解決問題；如發現異常情事，即時反應以防範弊端發生之風險。</p> <p>(3) 妥慎保管及使用職名章：嚴格要求本室所有同仁職名章應妥慎保管使用，下班或臨時離開辦公室時，應將職名章收藏於辦公室抽屜或公文櫃內並即加鎖。</p> <p>(4) 加強資訊系統安全機制：要求同仁於電腦設定開機密碼並以密碼設定螢幕保護裝置，避免他人冒用電腦或竄改資料；利用人事資訊系統產製表報，並自動統計，防止有心人塗改；持續人事系統整合 e 化作業，提供平台，減少人力重覆登建資料並減少登錄錯誤，加強使用介面整合，發揮橫向聯繫複核功能。例如修正人事 2.0 系統及研發新人事系統 2.1 版。</p> <p>(5) 適時檢討調整業務職掌，並執行職務輪調。</p> <p>2. 及時危機處理，避免危機擴大： 茲以本室退休人員詐領公款案例說明如下：</p> <p>(1) 發現弊案立即主動將所發現事證移送教育部政風處轉法務部偵辦，配合司法單位調查，提供所需資料，並適時通報相關主管機關。</p> <p>(2) 提供正確資訊給校長及本校發言人，以單一窗口適時對外發布，澄清相關疑慮，避免二度危機。</p> <p>(3) 立即清查相關損失，委請律師協助求償，以保全本校損失之債權。</p> <p>(4) 本室業務相關人員定期會商，從教訓中學習，解決危機，並防堵類此情事再發生。</p> <p>(5) 建請本校成立專案小組，召集業務相關人員，檢討改進相關行政作業程序，加強單位之間的複核機制。</p> <p>(6) 檢視法制面，訂定本校職名章使用管理要點及職員輪調要點等，加強內控機制。</p> <p>(7) 檢討相關人員行政疏失及追究責任；另彙集相關資料向相關主管機關提出檢討專案報告。</p> <p>(8) 參與建置全校性薪資平台，加速行政業務全面電腦網路化，強化勾稽，透過異動比對、交叉稽核、差異分析等，減少弊端。</p> <p>(9) 加強廉政倫理、防詐騙等法治概念宣導，辦理資訊安全、文書處理、內部控制等相關訓練，期使同仁均能提高警覺，具備守法守分之觀念，確實執行公務。</p> <p>(10) 安撫同仁工作情緒，加速復原以維持生產力，並注意同仁的心理重建（如：形象修補與士氣提振）。（詳如附件 7）</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

三、顧客面

(一) 顧客滿意度調查

100年9月1日至15日運用本校滿意度調查系統寄發全校教職員工進行本室顧客滿意度調查，問卷題目包括空間環境、專業素質、服務態度、業務效率、職務電腦化5部分，滿意度區分為：很滿意(5分)、滿意(4分)、尚可(3分)、不滿意(2分)、很不滿意(1分)5類，共回收265份。各項目平均分數均較往年進步(如下表)，本年度滿意度調查統計分析詳如附件。(詳如附件8)

問卷項目/平均分數	97年	98年	99年	100年
空間環境	3.58	3.84	3.83	4
專業素質	3.69	3.86	3.91	4.15
服務態度	3.51	3.65	3.79	4.1
業務效率	3.64	3.72	3.9	4.09
業務電腦化	3.46	3.56	3.7	3.93
總體滿意度	3.58	3.73	3.83	4.05

(二) 公共關係與形象塑造

<p>指標</p>	<p>公共關係與形象塑造：單位能對外有效溝通協調，外界對單位的公務形象口碑良好。</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 依據本室核心價值「活力、關懷、創新、專業、合作」及「臺大人一家人」的服務理念，以友善的網頁設計服務同仁。（詳如附件9）</p> <p>(1) 建立資訊專區 彙整相關法規、最新消息，並連結既有人事作業流程及相關網站，提供各項人事業務明確標準又簡便的申辦資訊查詢，以維護同仁權益。</p> <p>(2) 人事室網頁隨時更新機制 利用人事室網頁「最新消息」專區功能隨時提供各項新訂或修正人事法規，並於「法令規章」專區建立最新法規連結，作業流程專區則配合更新修正流程，方便各單位同仁瞭解、查詢及下載法規修正內容。</p> <p>2. 與他單位合作提供服務</p> <p>(1) 與體育室、學輔中心、計資中心、性別平等教育委員會等合作推動員工身心健康、校務e化作業、性騷擾防治等業務，提供同仁多元服務。</p> <p>(2) 建立與學校次級團體溝通管道及友好關係，協助成立並鼓勵同仁參加文康活動推行委員會、職工聯誼會及教育部公務人員協會等聯誼團體，並由教育部公務人員協會推薦本校職員考績會及甄審會委員各1人，增進溝通，有助業務推行。</p> <p>3. 本室滿意度調查加設推薦績優人員及事蹟 100年9月1日至15日運用本校滿意度調查系統寄發全校教職員工進行本室顧客滿意度調查，為瞭解同仁服務態度，加設「推薦該單位服務優良人員並說明推薦理由」及「對於該單位有何具體建議」等開放性問題填答，並將結果彙整給各組組長參考。調查結果多數同仁被推薦為專業、親切有禮貌、服務態度優良，僅1位同仁被建議改進服務態度。對於被誇獎同仁予以激勵並提報績優人選參考；被列為不友善同仁，予以面談並告誡，作為改進惕勵之用，以維人事人員形象。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

單位自我評鑑內容請提供 貴單位所主掌之業務與校務評鑑（C212 學校收集校務資訊做為自我改善並向利害關係人公布之作法、C410 學校檢核績效責任，型塑為高聲望教育機構之作法、C502 學校收集利害關係人意見之作法）相關之彙整說明。

四、專業職能與學習成長構面

(一)專業能力與服務態度

指標	<p>(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人事業務法規及釋例繁多，且與同仁權益有密切關連，人事同仁需有耐煩耐勞之人格特質，對於業務內容、流程及相關法令規章各承辦人員均自我要求充分瞭解，期能針對不同需求提供完善正確服務；對於攸關權益事務，亦主動聯絡並作好洽辦準備事項。 2. 本室業務常需會簽各相關單位，同仁對於業務需有平行溝通協調能力。承辦人對各相關業務單位之權責亦具備大致之熟悉度，對查詢非屬本室業務者，會盡力正確轉介至相關權責單位。(詳如附件 10) 3. 本室遴選新進人員時，均就其溝通協調能力、服務態度、資訊處理能力、語言能力及學習動力等綜合考量，今年本室 9 位新進同仁由組長及資深同仁協助帶領熟悉業務，並參加人事業務專業課程，希儘早提升專業知識與技能及相關業務熟悉度。 4. 本室同仁除積極參加人事法規進修或數位學習外，每年並接受教育部人事處所屬人事人員法規測驗，今年於 7 月 28 日完成測驗，本室組長以上除外，公務人員及約用工作人員全員參與，測驗成績平均為 90 分，藉由測驗幫助同仁自我檢視，熟悉業務內容、流程與相關法令規章，以利服務同仁並維護其權益。
指標	<p>(二)服務態度：面晤及電話服務 (擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心答覆問題；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本室同仁大都擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、平時於電話鈴響即迅速接聽或代為接聽，能注意電話禮貌，答詢用語溫和親切，詳盡解答疑惑，應答問題或紀錄留言，並請同仁回座時，儘速回電。 2. 本室設 persadm@ntu.edu.tw 及人事主任信箱 personnel@ntu.edu.tw 信箱及秘書室轉發有關人事業務部分之校務建言，對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及迅速回覆，業務檢討並做改進。 3. 本室遇有同仁親自跑文或臨櫃申請各項福利照護人事業務，均能優先快速完成，或一次告知補件，提供優質服務。
評鑑委員意見	

(二)訓練與進修

指標	<p>(一)專業訓練：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 主管人員 (1) 職務輪調：為增進職務歷練、有效培育人才，今年3月及10月本室組長辦理職務輪調，各組組長努力在最短時間深入新業務，學習業務新知，業務交接情形良好。 (2) 主管研習：今年本室廖主任參加公務人力發展中心辦理之高階人事主管研習班、謝專門委員參加高階公務人員領導訓練研習營，6名組長參加科長級人事人員研習班（北部大學人事室組長專班），瞭解當前重大政策與人事法制，及透過案例探討強化專業知識及技能。</p> <p>2. 新進人員 今年7月28日7名同仁參加「新進人事人員需要知道的事」課程，由廖主任主講。另4名高考分發同仁參加文官學院辦理之實務訓練課程。</p> <p>3. 全體人事人員（詳如附件11） 除參加校內公文管理、資訊處理、KPI、內部控制等訓練課程外，100年迄今共選送人事人員80人次，分別參加公務人力發展中心、教育部行政人員訓練班、主計處電子處理資料中心及教育部函派人事人員核心能力專班、人事專業法規專班及專業訓練活動等，共52門訓練課程，到課率100%。如有職務出缺，先徵詢同仁輪調意願，100年計有5位職務調整。</p> <p>4. 標竿學習 近年來，選派同仁參訪國內、外高等教育學府，如成功大學、清華大學、交通大學、陽明大學、墨爾本大學和澳洲國立大學等，觀摩人力資源管理業務，透過經驗分享，擴展視野以提升專業知能。另每年選派同仁參與本校行政品質評鑑優良單位之標竿學習及心得分享活動，藉由實地學習，提升本室行政品質。</p>
指標	<p>(二)專業進修 (願意花時間進修專業相關學位或學程，並能以所學回饋自身業務，提升專業能力，並獲得專業成長)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 100年度人事發展徵文比賽，共薦送「國立大學實施教師彈性薪資方案之研究」及「淺談大學教師之評鑑及聘任制度」2篇同仁作品。</p> <p>2. 追求國際化，職員均需具英語能力，加強英語溝通能力培訓，本室職員40人，100年計6人參與英語課程研習，現有23人已取得英語能力證明，具英語能力者57.5%。</p> <p>3. 為期熟悉勞工法規做好勞工服務，承辦同仁積極參加台北市政府勞工局及勞工保險局辦理之教育訓練，並利用公餘，參加勞工局勞動事務學院辦理之專業課程班，取得專業證照，能以所學回饋自身業務。</p>
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

<p>項目及指標</p>	<p>一、健全人事規章制度 (一) 持續檢討增修訂本校人事法規 (二) 配合校務發展新設或更動單位及增置員額</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： (一) 持續檢討增修訂本校人事法規 1. 為解決教師紛爭避免影響教學研究，修正本校組織規程第 44 條增列系(科)所務諮議委員會之規定及第 47 條增列教師違反聘約或相關法令規定之處分規定。 2. 為健全教評會運作，修正本校「教師評審委員會設置辦法」、「各學院教師評審委員會設置準則」及「各系(科)所學位學程教師評審委員會設置準則」；並刪除組織規程第 49 條教評會解聘、停聘決議人數總額三分之二規定，改於教師評審委員會設置辦法中規範。 3. 配合校務發展需要，99 學年迄今新訂之法規，計有本校「職名章使用管理要點」、「現職暨新聘績優教研人員給與作業要點」、「延攬及留住特殊優秀人才彈性薪資暨獎勵補助支應原則」、「系(科)、所務諮議委員會設置辦法」、「職員職務輪調要點」等。 4. 此外，配合校務發展需要，99 學年迄今修正之法規，計有本校「行政單位組織運作要點」、「講座設置辦法」、「教師評審委員會推選委員推選辦法」、「教師申訴評議委員會組織及評議要點」、「職員陞任(遷調)評分標準表」、「校務基金進用教學人員及研究人員實施要點」、「兼任教師聘任要點」、「職員遴用及陞遷辦法」、「工友工作規則」、「約用工作人員工作規則」、「提昇行政人員英語能力實施方案」、「績優職員選拔獎勵要點」、「特聘教授設置暨特聘加給給與實施要點」、「職員在職進修要點」、「職員差勤管理實施要點」、「教授休假研究實施要點」、「獎勵職工積極參與校務獎勵實施要點」、「教師出國講學研究進修要點」等。 (二) 配合校務發展新設或更動單位及增置員額 1. 99 學年本校新增設學術單位有基因體與系統生物學學位學程、轉譯醫學博士學位學程、臺大-復旦 EMBA 專班、醫學院附設癌醫中心醫院；整併系所部分有微生物與生物化學研究所併入生化科技學系，流行病學研究所與預防醫學研究所整併為流行病學與預防醫學研究所，衛生政策與管理研究所與醫療機構管理研究所整併為健康政策與管理研究所；組織調整部分有研發處原技術移轉組與產學合作組整併為「產學合作中心」、醫學院共同教育室更名為共同教育及教師培育中心；學務處僑生輔導組更名為僑生及陸生輔導組，工學院工業知識科技研究中心轉型並更名為船舶技術研究中心，均及時修正本校組織規程附表及行政單位組織運作要點，並配合修正教師及職員員額編制表報部。 2. 100 學年本校新增設腦與心智科學研究所碩士班、華語教學碩士學位學程、植物醫學碩士學位學程、分子暨比較病理生物學研究所碩士班、園藝學系更名為園藝暨景觀學系、文學院視聽館更名為外語教學暨資源中心。技術研究中心、科學研究中心各增設編制副主任等亦及時修正本校組織規程附表，以利運作。 3. 教育部 100 年 7 月 22 日臺人(一)字第 1000126475A 號函核定本校 99 年 8 月 1 日生效之教師暨職員員額編制表，100 年 8 月 10 日臺高字第 1000125311 號函核定組織規程第 21、22 及 35 條修正案，並自核定日生效。教師暨職員員額編制表將配合實際需要再修正報部。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

項目及指標	<p>二、教師或研究人員聘任作業</p> <p>(一) 編製 Q&A 及彙整「各類教師聘任審議暨作業流程表」</p> <p>(二) 配合校務發展需要，修正聘任規定</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教師或研究人員聘任類別繁多，且適用各種不同進用依據，為使各單位易於辦理人員之進用作業，整合相關法規及作業流程，制定合理可行之各類教師及研究人員、助教、國科會補助延攬客座科技人員、專業技術人員、編制外教學人員、研究人員及工作人員與卓越計畫教學、研究人員提聘申請表單，明確規定應繳送證件資料及流程等，將各類人員聘用法規、程序、審查標準等彙整「各類教師聘任審議暨作業流程表」置於本室網頁，供各單位隨時查詢。(詳如附件 12) 2. 於本室網頁建置問答專欄，除提供用人單位查詢外，並可節省諮詢時間，提昇行政效率。 3. 依規定 8 (2) 月起聘者需於 6 (12) 月完成各院級教評會審查作業報校辦理，且需於學期開始前完成 3 級教評會審議作業。而部分單位偶有因情形特殊，未及依時限辦理或時效緊急情形，同仁均秉持熱誠服務精神，協助單位或親自持會跑文或甚至先行預審，俟案件到本室即可減少審核時間以爭取時效，俾案件能順利納入會議討論。100 年新聘專任教師 73 人、延攬國外優秀人才回國 81 人 (專任教師：16 人；兼任教師：65 人)。 4. 修正本校校務基金進用教學人員及研究人員實施要點，分為特聘講座、教學人員及研究人員，並訂定非屬特殊原因聘用年齡以不超過 70 歲為原則。 5. 修訂聘書內容及格式 (詳如附件 13) <ol style="list-style-type: none"> (1) 為明定教師權利義務，99 學年度修訂聘書規範內容，將應配合教學單位課程科目安排及授課語言要求、接受評估、配合辦理招生評鑑等義務、教師評估依本校教師評估準則及學院評估辦法辦理、違反送審教師資格規定或學術成果舞弊者依本校教師違反送審教師資格規定及學術成果舞弊案件處理要點規定辦理、其他違反聘約規定者審酌事實依本校教評會相關規定審議後依程序辦理等納入聘約，修正專任教師英文版聘書及研究人員、專業技術人員中英文聘書，於 99 學年度續(新)聘書製發時，即行使用。 (2) 100 學年度續修訂聘書格式 <ol style="list-style-type: none"> A. 調整本校專任教師等各類英文聘書格式 為避免外籍教師(無本國籍者)於國內申辦各項事務使用不便，英文聘書格式修正為 <u>Re: Appointment letter for «英文姓名» (中文姓名)</u>，以便於使用。 B. 中、英文聘書增加有關留職停薪人員註記 為配合業務需求，增加本校專任教師等中文、英文聘書有關留職停薪人員之統一註記(留職停薪性質包括借調義務(未)返校授課、進修研究講學、侍親、育嬰等)。(如附件) 6. 修正本校專、兼任教師資格審定代表著作、參考著作年限為 5 年、7 年內及相關事項規定，並配合修正本校專(兼)任教師(研究人員)提聘單等共 9 種。 7. 客座教授、特聘教授聘期屆滿前，主動通知各系所檢討是否續聘或協助教師辦理離職手續。
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>三、協助校教師評審委員會會務</p> <p>(一) 本校教師評審委員會組成</p> <p>(二) 會務成果</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>(一) 本校教師評審委員會組成</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據大學法第 20 條、本校組織規程第 49 條及本校教師評審委員會設置辦法組成。 2. 校教師評審委員會委員 35 人，當然委員由副校長一人(並為召集人)、教務長及各學院院長擔任之。推選委員由各學院推選專任教授各二人擔任，但學院內系(科)、所總數未超過三個者推選委員及候補委員各為一人，院系所合一者無推選委員。(各學院之當然委員與推選委員，不得由同一學系(科)所教授擔任之。任一性別委員人數經各學院推選後未達總額三分之一比例時，依組織規程學院順序輪流再推選未達比例之性別之委員。) 3. 於學年度開始時預定召開 9 次會議時間，如年度中遇有緊急議案，則加開臨時會議(1 學年約召開 9-10 次會議)。審議教師(研究人員)新聘資格、等級、聘期及薪級；教師(研究人員)升等、改聘；教師(研究人員)續聘、不續聘、停聘及解聘；名譽教授致聘；教授、副教授延長服務及教師出國講學、研究、進修；其他依法令應由本會審議之事項。案件審議方式：委員三分之二以上之出席始得開會，出席委員過半數之同意始得決議。但解聘、停聘、不續聘之決議應經全體委員總額過半數同意。 4. 本室協助委員發聘事宜、製作議程、召開會議，提供相關法規供委員審議參考等幕僚事宜。 5. 製作相關作業流程如聘任審議暨作業流程表、教師升等作業規定等聘任與升等作業細節，供系所遵行，並做好事前審查工作，以維護教師權益，亦避免有申訴情事發生並適時檢討聘任、升等相關法規。 <p>(二) 會務成果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自 97 學年度迄今，共召開 29 次教評會(97 學年度召開 9 次、98 學年度召開 10 次、99 學年度召開 9 次、100 學年度召開 1 次，下一個會議將於 11 月 26 日召開)，歷次校教師評審委員會均建立完整會議紀錄，紀錄並以簡要版置於人事室網頁供查閱(http://www.personnel.ntu.edu.tw/~persadm/manu.htm)。(詳如附件 14) 2. 依 98 年 10 月 17 日 98 學年度第 1 學期第 1 次校務會議討論決議，函請各學院推派代表組成本校各級教評會設置規定檢討委員會，由許博文教授擔任召集人，本室為幕僚單位，自 98 年 12 月 18 日召開第 1 次會議至 100 年 1 月 14 日召開第 8 次會議止，完成修正「本校教師評審委員會設置辦法」、「本校各學院教師評審委員會設置準則」及「本校各系(科)所學位學程教師評審委員會設置準則」，案經提 100 年 1 月 21 日 99 學年度第 4 次教評會、100 年 2 月 22 日第 2658 次行政會議及 100 年 3 月 19 日 99 學年度第 2 學期第 1 次校務會議修正通過，解決長期教師聘任程序問題、教師紛爭或特殊事故導致系或院級教師評審委員會無法運作時，得由校逕行決議，以利校務順利推動。另本校教師評審委員會審閱升等資料辦法、推選委員推選辦法亦配合修正。 3. 100 年 9 月 24 日教評會臨時動議，升等教師資料請改為電子資料，置於伺服器內提供委員網址、帳號或掃描成光碟，供委員審閱，節省用紙，以符環保潮流。經決議請人事室斟酌配合辦理，但仍要有紙本議程及升等案件摘要；新聘教師案件資料亦得比照辦理，以節省紙張影印。本室後續將配合研擬相關審查資料呈現方式，以資因應。
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>四、教師敘薪、升等作業</p> <p>(一) 教師敘薪及待遇依規定辦理</p> <p>(二) 仔細檢核教師升等資料，俾利會議審議</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>(一) 教師敘薪及待遇依規定辦理</p> <p>1. 教師薪級之核敘攸關教師權益，均依教育部頒教師職務等級表及講師以上教師採計曾任國內外私人機構年資提敘薪級原則及相關函示辦理。承辦同仁皆以積極熱誠服務態度且基於維護教師權益審慎審核，遇有特殊無法認定者，或提校教評會討論或專案簽核或函報請釋。</p> <p>2. 100年7月依行政院核定之軍工教員工待遇調整案，調整教師本薪（年功薪）、學術研究費及主管職務加給，溯自100年7月1日生效。100年8月初有教師電話反應調薪未達3%，本室即主動瞭解情況，於8月8日行文建議調增公立大專校院教育人員學術研究費數額至3%，9月15日教育部書函轉行政院人事行政局函復略以，為免造成政府財政過大負擔或擴大高低專業加給之差距，循88年度以來3次待遇調整案之前例，按「公務人員專業加給表（一）」所列相當職等增加之相同數額調增，而非採同幅度調增。另行政院已核定「延攬及留住大專校院特殊優秀人才實施彈性薪資方案」、「學校校務基金5項自籌收入及學雜費收入經費，得用於支應編制內教師法定給與以外其他給與（如學術獎助金、績效獎金等）」及「取消兼職費限制」等彈性措施，對教育人員薪資已作特別考量。</p> <p>(二) 仔細檢核教師升等資料，俾利會議審議</p> <p>1. 本校教師升等作業，每年統一辦理1次，彙整本校辦理100學年度教師升等作業相關規定並製作升等作業注意事項說明簡報，置於本室首頁-作業流程供教師及系所、學院參考。（詳如附件15）</p> <p>2. 辦理過程：</p> <p>(1) 每年3月初依2月底現職人數計算出各學院各等級教師可升等名額，並提經行政會議討論通過後，將名額分配及相關辦理原則函知各學院、系、所辦理學年度升等事宜，並請於每年7月15日前將經學院通過升等教師資料送人事室彙辦。</p> <p>(2) 製作教師或研究人員升等檢核表，明列升等案件之形式要件，減少退補件時間，及避免誤會衝突發生。各學院將申請學院教評會通過升等資料送人事室，先由協助承辦學院同仁進行形式資格審查及相關資料補正處理。</p> <p>(3) 8月中旬後進行彙整，統計升等教師人數、教師升等初核意見彙整表等，並於8月底9月初簽提行政會議，校教評會討論。行政會議後即交校教評會承辦人處理後續提會事宜（摘要彙整、資料影印、升等資料陳覽，議程資料送發、召開升等會議審查）。</p> <p>3. 為符合各學院個別需求，於100年1月5日函修正本校教師新聘、升等著作審查意見表14種，之後電機資訊學院增列該院用英文升等著作審查意見表2種，文學院增列該院使用之著作審查意見表6種。</p> <p>4. 校教評會審議升等案後，為免升等教師焦急等待，當天會後立即以email通知教師審議結果。另承辦人辦理致發升等後聘函、人事系統資料更新及教師資格報送教育部申請教師證書作業。教師證書經教育部核復後，轉交升等教師，升等案申請資料整理歸檔。（詳如附件15）</p> <p>5. 97學年升等92人、98學年升等95人、99學年升等115人、100學年升等128人。</p>
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>五、教師借調、兼職、兼課作業</p> <p>(一) 本校「專任教師借調處理要點」、「專任教師校外兼課處理要點」規範。</p> <p>(二) 主動告知教師相關權利義務，依規定程序辦理，並注意時效。</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依教育部頒「公立各級學校專任教師兼職處理原則」及本校「專任教師借調處理要點」、「專任教師校外兼課處理要點」辦理。 2. 政府機關、公立學校或其他機構團體常需借調本校教師前往任職，而借調作業時間往往非常急迫，承辦同仁均確實依相關規定辦理教師借調程序，並事先詳細告知借調教師相關之權利義務及可能影響之權益，並優先處理教師借調案件，並於借調期滿前確實通知返校歸建俾免損及權益。 3. 於本室網頁 Q&A 有「教師借調」常用問題，除提供用人單位查詢外並可節省諮詢時間，提昇行政效率。自 99 年 8 月迄今，辦理借調情形有新(續)借調 65 人、期滿歸建 22 人，並登錄於本校人事資訊系統列管。 4. 依本校專任教師校外兼課處理要點及聘約規定，非經本校書面同意不得在外兼課或兼職，為協助教師完成兼職、兼課報核作業，避免違反聘約規定，除加強宣導外，並將法規結合流程，製作本校專任教師(研究人員)兼任非政府機關職務簽辦表、本校專任教師(研究人員)兼任政府機關職務簽辦表、本校專任教師(研究人員)校外兼課許可申請表，方便教師使用。 5. 為因應國家科技發展，落實產學合作，並兼顧教學研究工作，本校專任教師依「非兼任行政主管職務之專任教師任職或兼職營利事業機構或團體準則」、「專任教師(含兼行政主管職務教師)代表學校官股至營利事業機構或團體兼職辦法」及「專任教師任職或兼職營利事業機構或團體準則收取學術贊助金及分配辦法」，辦理兼職申請者，須符合學校基本授課時數之規定，並經所屬系所務會議通過，及所屬學院評鑑合於標準始得辦理。兼職 6 個月以上者，須由學校與營利事業機構或團體訂定合作契約，並約定收取學術贊助金條款。專任教師(含兼行政主管職務教師)代表學校官股至營利事業機構或團體兼職，需先經本校審議小組審議通過，並簽請校長核定後，方得兼職。自 99 年 8 月迄今，校外兼職案件 2013 件，目前持續校外兼職 1050 件，校外兼課案件 209 件，目前持續校外兼課 102 件，並登錄人事資訊系統列管。
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>六、員額流通人力資源運用</p> <p>(一) 推動助教退離不補政策</p> <p>(二) 管理調配職員員額</p> <p>(三) 執行約用人員績效管理機制</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>(一) 推動助教退離不補政策</p> <p>1. 為改善教學人力結構，挹注教學研究人力，分析用人成本及利弊得失，研擬助教出缺不補執行方案，自 99 年 12 月 2 日起助教出缺（辭職），該職缺聘任教師，或控留員額改進用約用人員。截至目前新制助教尚有 177 名。</p> <p>2. 100 學年度助教續聘檢討，應有具體理由，提系所相關會議通過後，送人事室彙整簽請校長核示，藉由嚴格考核檢討及出缺不補機制，將名額逐步調整為教師名額，以充實教學研究人力，協助教學部分由教學助理負責，行政部分則改進用約用人員。已有 59 名新制助教離職控留改進用約用人員。</p> <p>(二) 管理調配職員員額</p> <p>1. 本校於 98 年修正員額編制表時，為符合「各機關職稱及官等職等員額配置準則」委任官等員額占 25% 規定，需調降薦任官等之組員 65 名及技士 27 名，出缺改用委任官等職稱或改進用約用人員或至全校達到減列數，才能再進用薦任官等之是類職稱人員。</p> <p>2. 為避免單位長時間無法進用是類職稱人員影響業務推展，除用各種管道向教育部、考試院提出修法建議，並研擬按比例調降職缺、改進用約用人員、釋出 13 個專員以上職缺辦理內陞、清查可調借單位及職缺數訂定解凍後遞補原則提行政會議通過，共向 11 個單位借用 16 個職缺等配套措施，終於 99 年 11 月，得以提前解除控管。</p> <p>3. 99 年建議修正「各機關職稱及官等職等員額配置準則」附表 3 官等員額配置比率一覽表，獲考試院採納，國立大學委任官等員額由 25% 調降為 15%，正研擬各單位配置調整方案，俟行政會議通過，修正職員員額編制表報部。</p> <p>(三) 協助進修推廣部進修學士班停招後人員移撥安置</p> <p>本校進修學士班自 96 學年起停止招生至本 (100) 7 月 31 日止，仍有百餘名學生未完成學業，惟因業務萎縮，經意見充分溝通後，自 100 年 8 月 1 日起所遺業務移交教務處、學務處、總務處、人事室、會計室，原派兼人事及會計業務人員免兼。編制內組長 2 人，調整為教務處、總務處同職務列等秘書職務；約用人員 5 人，依業務需要及個人意願，調整 1 人至教務處，2 人至推廣教務組，另 2 人終止契約並依規定發給資遣費。技工、工友 3 人，依渠等意願媒合調整至教務處、學務處、總務處。</p> <p>(四) 執行約用人員績效管理機制</p> <p>1. 本校持續執行邁頂計畫及支援教學與行政單位，各單位遞補或新聘人員，需附「行政人力評估調查表」，經審核小組審議通過後方得進用。截至目前計進用約用工作人員 678 人（不含約聘僱職務代理人及海研 1 號人員）。</p> <p>2. 依職務序列表規範副理以上職務名額，辦理升遷作業。100 年核定佐理員 5 人晉升幹事；幹事 12 人晉升副理，以鼓舞工作士氣。</p> <p>3. 副理以上職務每年應提出年度關鍵績效指標 (KPI)，領有特殊加給及副理以上職務年底應提出具體業務績效報告，經本校審核小組審議通過後，作為是類人員晉薪及調整職務加給、特殊加給之依據。99 年年終有經理 1 人考核未通過，於 100 年 6 月辭職。(詳如附件 16)</p>
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>七、建立彈性薪資制度，延攬留住卓越人才</p> <p>(一) 積極辦理教研人員彈性薪資制度</p> <p>(二) 規劃實施約用工作人員的績效薪資制度</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>(一) 積極辦理教研人員彈性薪資制度</p> <p>1. 本室辦理教研人員非法定加給之彈性薪資，以提昇本校學術績效達國家競爭水準，延攬及留住頂尖優秀教研人員。</p> <p>(1) 本校適用彈性薪資對象含臺大講座、特聘教授與績優加給教研人員，經費來源以申請國科會補助為主，並定期辦理評估。</p> <p>(2) 100年因應實務需要，重新檢視修正支給規定，包括本校「延攬及留住特殊優秀人才彈性薪資暨獎勵補助支應原則」、「講座設置辦法」、「特聘教授設置暨特聘加給給與實施要點」、「現職暨新聘績優教研人員給與作業要點」等。</p> <p>(3) 100學年度共344人支領彈性薪資，國科會核准補助309人。</p> <p>2. 吸引世界頂尖人才，激發新的學術發展</p> <p>(1) 至100年9月底止已延攬50名特聘研究講座。</p> <p>(2) 100學年度頒予26名講座教授、242名特聘教授及推選101名績優教研人員。</p> <p>(3) 100年新聘專任教師73人，其中16人為延攬國外優秀人才回國。</p> <p>3. 此外，本校尚訂有「新聘教師及研究人員額外加給給與作業要點」、「編制內教師及研究人員本薪(年功薪)、加給以外之給與及編制外人員人事費支應原則」、「發展國際一流大學及頂尖研究中心計畫用人經費支給原則」、「教師及研究人員兼任功能性主管職務工作費給與要點」等規定，據以推動執行。(詳如附件17)</p> <p>(二) 規劃實施約用工作人員的績效薪資制度</p> <p>為吸引優秀人才，因應業務特殊性及反應市場機制，規劃更具彈性的薪級制度。約用工作人員薪資結構包含一般薪級表、特殊加給、職務加給及額外薪資，得依業務性質核發特殊加給或專案薪資。(詳如附件17)</p> <p>1. 參考市場薪資水準：99年1月完成本校「約用人員特殊加給及專案薪資比對外部市場薪資水準分析報告」，供審核小組審議參考。</p> <p>2. 引進專業經理人：為提升行政效能及營運績效，特引進專業經理人制度，以激盪形塑企業效率。目前學務處學生職涯中心、教務處教學發展中心、總務處經營管理組、財務管理處、進修推廣部、管理學院、永齡生醫工程中心、臺灣歐洲聯盟中心及醫學院等單位進用專業經理人。</p> <p>3. 核發特殊加給：為因應業務特殊及反應市場機制，約用工作人員得依業務性質核發特殊加給或專案薪資，目前計具營繕、資訊、國際事務、智財專利、心理輔導、環安衛生及經營管理等領域專長者領有特殊加給。領有特殊加給或專案薪資者總計113名。</p>
評鑑委員意見	

<p>項目及指標</p>	<p>八、建立性別友善工作環境</p> <p>(一) 列入員工訓練活動加強宣導</p> <p>(二) 配合修正法規規範任一性別比例</p> <p>(三) 在公開場所揭示</p> <p>(四) 徵才網頁專區加註提示語</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>(一) 列入員工訓練活動加強宣導</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與學務處合辦 4 場演講，林麗珊「談情說愛話性別」、孫中興「愛情讓你問」、江建仁「天生一對還是烏龍一場?! 從自我認識談兩性相處」、吳宜臻「性別與法律：從婚姻與家庭談起」等，增加閱聽教育。 2. 薦送人員參加教育部、公務人力發展中心及國家教育研究院等機關辦理性別主流化相關課程共 5 人次。 3. 於 100 年 9 月 5 日至 6 日舉行新進主管座談會，公開宣導性騷擾防治、性別平權及性別主流化相關政策，提供相關資訊及光碟。 4. 於 100 年 8 月 31 日至 9 月 2 日舉行新進教師研習營，發放相關資料公開宣導，提供新進教師參考。 5. 將相關活動訊息，錄製成學習資料，置於本室訓練專區課程，授予終身學習時數提供新進人員數位學習，達到促進性別平權、推動性別主流化等相關政策宣導目的。 6. 將性平相關條文納入約用人員僱用契約書，積極推動性別平等。 <p>(二) 配合修正法規規範任一性別比例</p> <p>本校性騷擾防治（性別歧視申訴）委員會、校教師評審委員會、教師申訴評議委員會、職員申訴評議委員會等委員會，均明定任一性別比例委員達 1/3 規定。因大學法及國立大學校長遴選委員會組織及運作辦法已修正增訂委員性別比例規定，爰本校校長遴選委員會組織及運作要點刻正配合修正委員性別比例。</p> <p>(三) 在公開場所揭示</p> <p>於本室網頁建置「性騷擾防治專區」：內容包括申訴處理流程表件、申訴專線（電話、傳真機及電子信箱等）、相關法規、相關網站連結及建立友善工作環境工作圈成果報告書等。</p> <p>(四) 徵才網頁專區加註提示語</p> <p>進入本校徵才網頁，視窗有「應注意事項雇主對求職人或所僱用員工，不得以種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以歧視。（就業服務法第五條）」、「依行政院人事行政局書函以，辦理職缺徵（遴）選面試時，應尊重個人私領域，不宜詢問參加面試者與業務無關問題（如婚姻或生育狀況等）。」等提示語提醒用人單位。（詳如附件 18）</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

項目及指標	九、身心障礙人員及原住民人員進用措施 (一) 超額進用身心障礙人員 (二) 足額進用原住民人員
單位自我評鑑	特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： (一) 超額進用身心障礙人員 (詳如附件 19) 1. 為照顧弱勢族群，善盡學校之社會責任，落實 98 年 7 月 11 日實施身心障礙者權益保護法第 38 條規定，本室爰自 97 年 7 月起分 3 階段 (2%、2.5%、3%) 逐步提高進用身障人員比例以符規定，並於 98 年 4 月 21 日再提出身心障礙人員進用執行方案，鼓勵各單位配合進用，經行政會議通過後實施。具體措施包括未足額單位依分配名額進用身心障礙人員、協調學務處資源教室學生安置計畫配合進用身障人員、提供用人經費鼓勵足額進用單位超額進用身障人員、加倍罰款、控管進用新進職員及約用人員等。實施 3 年來，進用身障人員成效良好。 2. 因本校參加公、勞保人數，大約在 7000 人左右，人員流動性大，有時因新進人數大量增加，應進用身障人數需增加 20-30 人，必須有安全基礎儲備量，前述依分配名額進用身心障礙人員、罰款、控管進用新進職員及約用人員等提升進用身障人員等措施，仍有繼續執行之必要，並提供身心障礙人員進用管道，以供各單位進用時參考。 3. 提供身心障礙者職務輔導、職場適應、輔具改善等協助，幫助身心障礙人員。 4. 每月定期檢討各單位進用情形，並加強宣導，本(100)年各月份進用身心障礙人員均超額。 (二) 足額進用原住民人員 1. 依原住民族工作權保障法第 4 條略以，公立學校僱用約僱人員、駐衛警察、技工、駕駛、工友、清潔工、收費管理員及其他不須具公務人員任用資格之非技術性工級職務者，每滿一百人應有原住民一人，但列為出缺不補 (如駐衛警、技工、工友) 是類人員不列入總額計算。本校依法應進用約僱等 5 類原住民 2 人，目前進用原住民 14 人 (含約僱等 5 類 3 人)。 2. 為避免進用約僱職務代理人墊高需僱用原住民人數，本 100 年簽准依公務人員留職停薪辦法或各機關職務代理應行注意事項約僱之職務代理人，除仍在聘僱期間者繼續至期滿外，一律以定期契約進用約用工作人員為職務代理人，以利控管進用原住民之比率。 3. 惟近日行政院原住民族委員會來函要求依政府採購法第 98 條「依政府採購法得標之廠商，於國內員工總人數逾一百人者，應於履約期間僱用原住民，其人數不得低於總人數百分之一」規定繳納代金案。與原住民族工作權保障法第 4 條「僱用五類人員，每滿一百人應有原住民一人」系爭，本案已依之前訴願結果「原處分撤銷」先予申復，俟後續發展再研擬因應方案。
評鑑委員意見	

項目及指標	十、推動組織學習 (一) 訂定年度訓練計畫推動訓練進修 (二) 鼓勵職員多樣性的終身學習 (三) 建置訓練活動互動平台
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>(一) 年度訓練計畫推動訓練進修：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為推動員工教育訓練，提高績效與服務品質，每年訂定年度教育訓練計畫，規劃政策作業宣導、工作職能強化等九大系列，共百餘場多元化訓練課程，並引進「體驗式學習」，讓同仁經歷不同的學習考驗及挑戰。(詳如附件 20) 2. 執行成果 <ol style="list-style-type: none"> (1) 辦理「主管管理核心班」采風戶外探索體驗式訓練 2 場次及內控與風險管理課程，強化主管核心能力及促進單位之交流，加強主管風險管理之觀念。 (2) 協助總務處文書組推廣新公文資訊系統講習、實機操作計 40 場，包括發函公告訓練時程、受理同仁報名及核發學習時數等，另將課程影音 po 上網並授予數位學習時數，方便同仁學習。 (3) 辦理人文體驗研習活動-名豐有機豆漿參訪及坪林低碳參訪計 2 場次，124 人次參加。 (4) 辦理技工友教育訓練 4 場次-「公務禮儀與形象管理」、「職場與法律」、「對抗全球暖化」課程及「大自然之舞尋訪宜蘭」參訪活動，共 555 人次參加。 (5) 99、100 學年度新任主管座談會，於 99 年 9 月 10 日、13 日及 100 年 9 月 5 日、6 日各兩個半天舉行，分別有 30 人及 33 人參加。 (6) 99 學年度依教育訓練計畫舉辦訓練課程共 134 場，6272 人次參加；100 年已辦理相關活動計 137 場次，共 7,395 人次參加。 (7) 99、100 學年度與本校語文中心合作開設職員英語班： <ol style="list-style-type: none"> A. 英語進修班：計開 10 期，73 人申請進修。 B. 專業英語進修班：計開 6 期，106 人申請進修。 C. 週末英語班：計開 8 期，32 人申請進修。 <p>(二) 鼓勵職員多樣性的終身學習 (詳如附件 21)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵各單位國內、國外標竿學習，核給終身學習時數，以協助校務發展，邁向頂尖大學。 2. 本室將終身學習入口網相關學習網站連結，方便同仁上網自行學習。並薦送人員參加校外相關訓練、研習及宣導活動，100 年計 72 門課程，共 176 人次參加。 3. 鼓勵同仁自我成長，100 年度計 7 人利用公餘在職進修、3 人部分辦公在職進修及 2 人選修本校課程。 4. 100 年與體育室合辦運動健康計畫第 1 期課程，計有「瑜珈」、「氣功」、「高爾夫球」、「皮拉提斯」及「壁球」等班別供同仁選擇，共 144 人次參加。第 2 期課程「瑜珈」、「氣功」、「網球」及「壁球」等班別，已於 10 月續辦，共 106 人次參加。 5. 至 100 年 9 月底止，本校平均學習時數為 41.8 小時、平均數位學習時數為 8.6 小時、與業務相關平均學習時數為 41.8 小時，平均數位學習時數較去年度成長 3 % 以上。 <p>(三) 建置訓練活動互動平台</p> <p>推廣使用全校活動報名系統，使用率達 95%，建置互動性「人事室訓練專區」部落格、「提升語文專區」部落格，即時回饋供改善參據或資源分享。</p>
評鑑委員意見	

項目及指標	十一、推動勞工事務、勞健保及勞退金業務 (一) 勞健保及技工工友業務移撥 (二) 召開相關會議，加強勞雇關係 (三) 精進勞、健保及勞退金業務
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>(一) 勞健保及技工工友業務移撥： 勞委會公告指定公部門各業進用之臨時人員自 97 年 1 月 1 日起適用勞動基準法，爰已適用勞動基準法之技工工友及勞健保業務於 98 年由總務處移撥本室辦理，本室增設綜合業務組主政。</p> <p>(二) 召開相關會議，加強勞雇關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 勞資會議：本室為承辦單位，勞方代表由技工工友、約用人員及研究助理各推選 5 位（合計 15 位），資方代表由校長指派 15 位熟稔業務之行政主管共同組成，勞資雙方各選出主席 1 人，每次均採雙主席主持會議，100 年每季召開會議 1 次（如無提案以電子化會議辦理）。 2. 其餘勞工退休準備金監督委員會、技工工友人事評審委員會、技工工友申訴委員會及服務績優技工工友評審委員會等，均有勞方代表，依規定審理技工、工友之相關權益事項。 <p>(三) 精進勞、健保及勞退金業務（詳如附件 22）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校契約進用人員人數眾多且異動頻繁，每半年發函重申相關規定及應注意事項。 2. 為確保參加勞健保人員權益，設計「勞健保加保及勞工退休金自願提繳申請案退（補）件通知單」及「勞、健保加（退）保應注意事項」，以書面方式逐案通知被保險人應補正項目及相關申請案應注意事項。 3. 主動提醒次月契約到期人員，應依合約期限辦理續保或退保手續；契約到期當日，應辦理而未辦理續保或退保手續人員，主動先行辦理退保以避免產生延遲退保情形，並以書面通知所屬單位轉知當事人知照，以維護當事人權益。 4. 提供常見業務流程圖及範本，方便申請人完成相關手續；主動提供涉及本校其他業務單位流程圖，方便申請人完成相關手續。 5. 持續加強勞健保及勞退金業務內控機制 <ol style="list-style-type: none"> (1) 增進勞健保及勞退金每月支票分析系統功能 配合臺大報帳系統，將原以人工分析處理出納組代收支票方式，改為系統分析並製作每月支票分析表，以供會計室查核留存，另擴充已申報保費支票資料直接更新本校勞健保及勞退金提繳管理系統資料功能，提高資料的正確性並縮短作業時間。 (2) 擴充勞健保及勞退金每月到期清冊通知單功能 配合每月到期清冊列印並由系統自動產生通知單，以利通知各單位所屬人員辦理勞健保續保，並簡化行政流程。 (3) 加強勞健保局與本校勞健保費及勞退金每月提繳明細之差異 E 化分析功能，如有保費需退補、加（退、續）保及投保級距調整等更正情形，皆逐案即時通知配合補正。 6. 現有勞健保系統之保費及勞退金提繳資料連結至本校薪資報帳系統，供本校同仁每月薪資報帳時擷取正確保費資料，以利該薪資申報快速且正確，增進行政效能。
評鑑委員意見	

項目及指標	十二、運用資訊科技，提升人事服務 (一) 業務與系統的整合 (二) 重視人事資訊安全
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>(一) 業務與系統的整合：本室開發整合之系統甚多，茲舉例說明如下。(詳如附件 23)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供現有勞健保系統資料供其他平台連結 <ol style="list-style-type: none"> (1) 連結本校人事 2.0 版資料庫：提供被保險人加退保資料連結至本校人事 2.0 版資料庫，除可減少資料重複輸入時間並可達到資源共享目的。 (2) 連結本校薪資報帳系統：提供現有勞健保系統之保費及勞退金提繳資料連結至本校薪資報帳系統，供本校同仁每月薪資報帳時擷取正確保費資料，免除報帳同仁自行計算保費之負擔，且避免因保費計算錯誤而致該薪資申報遭退件的情形產生，以增進行政效能。 2. 生活津貼申請系統：整合結婚、生育、喪葬、子女教育生活津貼的申請事項，建置「婚喪生育子女教育補助費申請系統」，申請人於線上申請，承辦人統一蒐集、審查申請案後並匯整資料給出納組撥款，申請人可直接於系統查閱審查過程，減少申請人來往奔波。100 年迄今線上申請使用人次計有子女教育補助 1804 人次、婚喪生育 141 人次，本校同仁已全面改用系統申請生活津貼。 3. 教職員網路報到系統：整合新進教職員應辦事項，開發「教職員網路報到系統」，新進人員報到前先輸入個人基本資料，並於線上申請各項業務(如宿舍、交通費、計中帳號…等)，由本室擔任單一窗口受理報到，完成後，各業務單位直接依據系統所提供的資料受理申辦事項，簡化內部行政作業，減少個人資料重複填寫困擾，並改善新進人員往返奔波於各單位申辦業務的情形。100 年迄今計有 81 位新進人員使用網路報到，新進人員均予以高度肯定。 4. 新差勤管理系統：每年本室完成核准之申請單約計 83554 筆(未含忘刷、未核准、未送達人事之資料)，新系統上線後，除需附件或以紙本簽到退外，均不再以紙本列印，每年約可省下 10 萬張的紙張，增加行政效率、省卻公文往返時間及人力。並將計畫人員及技工工友納入使用，使校內差勤管理更具全面性。可定期產製相關差勤報表，如出缺勤異常、加班費統計、休假紀錄等，主管可於系統內查詢所屬人員的出缺勤及加班狀況，更有效率管理單位內部的差勤。 5. 在職/服務證明申請系統：同仁因申請銀行業務、出國研習或申請各種學術計畫，常需在職證明或服務證明，故建置「在職/服務證明申請系統」，同仁於線上申請，除減少紙張使用，達到環保目標，並可以節省公文往返時間，提高行政效能。 <p>(二) 重視人事資訊安全：本室針對個人人事資料安全採取下列保護措施及管理作法。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 授權管理制度：人事人員使用人事資訊系統皆有帳號密碼管理，並依負責業務設定不同權限。 2. 加強資料管理及保護：紙本履歷有專人負責資料保存、傳輸與使用，若有使用、列印、轉交(含校內或與其他機關交換)等情形，皆在實體文件封袋上彌封，並做成記錄，有監督機制。 3. 其餘相關事項，均依《各機關人事資料管理規則》及《電腦處理個人資料保護法》辦理。 4. 年度公健保及勞健保保費繳納證明書改採黏貼式郵簡製發，避免傳送過程發生個資外洩。辦理研習或知性活動，保護參加學員之個資，廢棄公文紙類以碎紙機銷毀，避免內容外流。
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>十三、福利照護之員工協助方案</p> <p>(一) 增進教職員工福利，落實人性關懷</p> <p>(二) 建置具體可行之員工心理健康協助機制</p> <p>(三) 退休照護</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>(一) 增進教職員工福利，落實人性關懷</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 員工醫藥互助：會員自繳會費可享在本校保健中心門診就醫及健保特約醫院之住院補助。100年度會員計 3456 人(含眷屬)，共 179 人申請 1,345,764 元補助。 2. 教職員工文康活動推行委員會：主任委員由校長選任教授擔任，本室主任為當然委員，二組組長為副總幹事，該會分為運動健身、文藝休閒及聯誼 3 類計 33 個分會，得視經費情形補助各分會活動。每學年評比各分會活動成果，前 3 名頒發獎牌獎勵，並作為下年度經費補助之參考。 3. 公益金：本室主任為「教職員工公益金管理委員會」主任委員，教職員工及本室列管之約用人員，因公受傷、疾病住院或亡故等可獲補助，100 年計 19 人申請 83,000 元。 4. 健康檢查服務：協調本校醫學院附設醫院簡化健檢流程，以補助上限 2,100 元優惠，提供價值 3,500 元之統一套餐，教職員每 2 年得申請補助費用 1 次。主動安排同仁健檢日期，減少醫療資源浪費情形，100 年健檢補助名額為 600 人，迄今計 249 人申請健康檢查。教師兼任行政主管、名譽教授、編制內年滿 60 歲以上教師健康檢查，每人每次以 3,500 元為限。 5. 設置哺(集)乳室：為提供婦女同仁良好的哺育環境，本室規劃設置管理哺(集)乳室，內部設施完備，深獲同仁好評，並獲臺北市政府衛生局 99 年、100 年優良哺集乳室認證。(詳如附件 24) <p>(二) 建置具體可行之員工心理健康協助機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定本校實施員工心理健康計畫，並據以規劃相關具體作法，協助員工心理諮商服務。 2. 建立諮商輔導轉介機制，諮商輔導轉介工作由本校學生心理輔導中心及特約機構「財團法人張老師基金會」負責辦理。員工每人每年得有 6 次免費諮商服務，每位申請人員每年得補助 12000 元。100 年共 24 人次申請諮商服務。 3. 於本室首頁連結「公務福利 e 化平台」之員工協助方案專區供同仁使用。 <p>(三) 退休照護</p> <p>公務人員退休法近年迭有重大變革，除將相關訊息置於本室網頁外，亦隨時為同仁解答相關疑問，適時宣導告知新訂或修正之退休權益。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助清查及試算本校已退休公教人員受退休所得合理化方案影響情形，並向退休人員說明：本校除先就教育部提供之相關資料全面就本校有影響之退休教育人員 745 人統一試算外，並將相關訊息於 100 年 2 月 23 日以校人字第 1000006245 號函知所屬退休同仁，並隨時為退休同仁解答相關疑問，適時宣導告知新訂或修正之退休權益。 2. 本校均確實於教育部及銓敘部規定查驗期程時間內，補登支給退撫給與資料俾利主管機關統一行文查驗，並由專人於期限內上「公務人員退休撫卹查驗系統」，進行查詢，以確保發放作業之正確。 3. 本校現有退休教職員 1627 人(含駐衛警、教官)、退休技工工友 244 人、遺族 90 人，合計 1961 人，三節均以校長名義致發退休人員及遺族慰問函，並於節前發給三節慰問金。對於德高望重之教師，每年三節之前均請各學院推薦申請總統慰問金，100 年春節有 3 位、端午節有 4 位、中秋節有 3 位退休教師獲教育部核定總統慰問金，照護對象並確實記錄列冊管理。
評鑑委員意見	

肆、單位年度重點工作及執行情形(含未來展望)

依據本室核心價值「活力、關懷、創新、專業、合作」及「臺大人一家人」的理念，發展出本室的策略地圖：彈性薪資-延攬留住人才；員額流通-人力資源運用；績效管理-契約用人機制；行政精進-提升行政品質；教育訓練-強化團隊素質；福利照護-落實人性關懷等6項，據以推動人事業務，茲將本室年度重點工作及執行情形(含未來展望)分述如下：

一、修正校長遴選委員會組織及運作要點

100年9月1日教育部令修正國立大學校長遴選委員會組織及運作辦法第2條，增列遴委會任一性別委員應占委員總數三分之一以上之規定，配合修正本校校長遴選委員會組織及運作要點，提行政會議、校務會議討論。

二、研擬學校人力銀行-跨學院員額流通方案

依本校100年10月22日校務發展策略共識會議校長總結：「全校有一流動的教師員額pool，撥出一定比例(如1-2%)，作為人力銀行，過去僅針對小部分系所，未來則可擴及全校。」研擬跨學院員額流通方案。

三、研擬競爭性升等名額供升等名額不足之學院申請

為本校教師升等需要，研提競爭性升等名額申請方案，各學院若預期有教師升等名額不足使用時，得申請全校性可運用名額，若奉核定，則可供當學年度推薦升等教師使用，方案將依程序提校教評會、行政會議討論。

四、廣續推動彈性薪資，延攬留住人才

為提升學術水準及延攬國內、外學術成就卓著之學者來校服務，將廣續配合校務發展需要，研擬修訂更有彈性相關人事規章制度。

五、修正職員員額編制表

銓敘部修正「各機關職稱及官職等員額配置準則」附表3，國立大學委任官等員額由25%調降為15%，試算本校各單位職員官職等配置調整方案，俟提行政會議通過後，修正本校職員員額編制表報部。

六、推動提升職員同仁英語能力措施

依本校100年10月22日校務發展策略共識會議校長總結：「語言能力日益重要，因此未來新進人員之英文程度及其英文能力對未來的升等、獎勵等配套措施，請人事室考量。」將持續辦理提升職員英語能力教育訓練，研修相關人事管理規定。

七、適用勞基法之問題及因應

為因應勞動基準法第84-2條規定，避免日後勞資爭議，蒐集相關資料研究對適用勞動基準法前已任職本校臨時人員之年資，如何訂定或協商退休及資遣給與問題。

八、持續推動人事業務e化

本室刻正進行新人事系統2.1版的開發工作，已完成徵才提聘系統、報到系統、編制管理系統、公健保系統等，因目前人事業務中的各項補助費申請系統尚未整合，

為未來與出納做資訊連結，將整合現有健檢補助、公益金、英檢補助、職員進修補助費等各種補助系統，以方便同仁使用並提高行政效率。另規劃技工工友考核業務資訊化，以往紙本作業改於線上執行技工工友的考核業務，線上作業後，基本資料不必重覆輸入，並能藉由差勤、獎懲、往年考核成績等資料的分享，製作考核清冊供各單位主管審核技工工友年終成績。

伍、關鍵績效指標 (KPI)

策略目標	評核指標	具體方案 (請詳細說明)	年度內執行情況 (請詳細說明)
<p>一、足額進用身心障礙人員 (詳如附件 25)</p>	<p>每月是否足額進用身心障礙人員</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 98 年 4 月配合身心障礙者權益保障法第 38 條修正，訂定本校進用身心障礙人員執行方案，維護身心障礙者權益，鼓勵各單位配合進用。 2. 每月針對身心障礙人數不足單位實施扣款及暫緩新進人員進用控管。 3. 鼓勵單位多進用身障人員，並配合學務處學生安置計畫進用工讀生。 4. 提供身心障礙人員進用管道，以供各單位進用新進人員時參考。 5. 提供身心障礙者職務輔導、職場適應等協助，幫助身心障礙人員。 6. 每月定期檢討各單位進用情形，並加強宣導。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月針對身心障礙人數不足單位檢討如下： <ol style="list-style-type: none"> (1) 對未足額進用身心障礙人員單位實施扣款，以一級單位為計算單位，扣款金額方式為：未達應進用該單位員工總人數 3% 之單位，以基本工資扣款；連續 2 個月不足額單位以不足額人數乘上 1.5 倍基本工資扣款；連續 3 個月以上不足額單位，以不足額人數乘上 2 倍基本工資扣款。 (2) 未足額進用身障人數之單位 (計算至二級單位)，暫緩職員及約用人員進用，直到補足差額。 2. 98 年 4 月 21 日第 2571 次行政會議通過本校進用身心障礙人員執行方案，配合學務處資源教室學習安置計畫專款支應身障工讀生，99 年 7 月 1 日起至同年 12 月 31 日止原簽准支應 5 名身障工讀生，惟於 7 月 30 日因身心障礙人員已足額進用導致專款收入大幅降低，不足以支應用人經費，故暫停專款補助進用計畫。 3. 提供各單位以下管道進用身心障礙人員：台北市政府勞工局、財團法人育成社會福利基金會、中華民國腦性麻痺協會、本校學生心理輔導中心等。 4. 提供身心障礙者職務輔導、職場適應等協助：具身心障礙身分之畢業校友及在校學生，由本校學務處資源教室協助職務輔導；社輔機構推薦之身心障礙者，由社輔機構派專人督導、輔導職場適應等相關事宜。

5. 辦理成果：

(1)本校自 98 年 7 月起，迄今每月皆超額進用身心障礙人員，迄 100 年 8 月起額進用 43.5 位，並已連續 2 年達到教育部所屬機關學校規定「進用身心障礙人員作要點」之敘獎標準。

(2)自 98 年 1 月至 100 年 7 月，針對身心障礙人數不足單位實施扣款，扣款總額為 8,941,573 元，有效控管身心障礙人數不足額進用單位，鼓勵進用身心障礙人員。

(3)98 年 1 月至 99 年 12 月，鼓勵足額進用單位增加進用身障人員，以專款支應用人費用共計 6,055,246 元，有效提高身心障礙人員進用人數。

策略目標	評核指標	具體方案 (請詳細說明)	年度內執行情況 (請詳細說明)
<p>二、落實職工勤惰管理，維持良好辦公紀律，以利業務順利運作。 (詳如附件 26)</p>	<p>1. 實施以自然人憑證刷到退及線上簽核作業</p>	<p>1-1 出勤應以自然人憑證依實際到勤、退勤時間親自辦理線上簽到、簽退各一次。</p> <p>1-2 未攜帶自然人憑證者，上班及下班均應分別依漏未簽到退規定辦理。</p>	<p>1-1-1 自 98 年 9 月 14 日起，差假申請以自然人憑證刷到退、線上作業及簽核作業正式上線，簡化申請流程。</p> <p>1-1-2 E 化差勤系統提高行政效率、省卻公文往返時間及人力並達環保減省紙張之效益 (以 97 年度估算送至人事室完成核准之紙本申請單約計 83554 筆)。</p> <p>1-2-1 於本校職員獎懲要點、職員差勤管理要點及約用工作人員管理要點、工作規則等法規中，訂定防弊相關規範。</p> <p>1-2-2 明定「漏未簽到退每人每年最多可申請 12 次，超過者應予懲處」之規定。</p> <p>1-2-3 明定「代替他人或委託他人代為簽到、簽退，分別議處；並依規定扣薪。」</p>
	<p>2. 每月差勤異常通知低於 10%</p>	<p>2-1 彙製本校差勤常見問題說明，置於本室網頁提供同仁參考。</p> <p>2-2 出勤狀況由各單位主管進行考核。</p>	<p>2-1-1 建置差勤規定、「自然人憑證」新式憑證元件下載流程及線上簽到退方式等相關「影音檔」，供新進職員參考。</p> <p>2-1-2 上下班、請假、或加班等相關差勤問題說明，置於本室網頁提供同仁參考。</p> <p>2-2-1 如因急病或緊急事故，應先口頭報告主管長官，或委請同事或親友代辦或補辦請假手續，以免出現異常</p>

		<p>2-3 人事單位不定期至各單位辦理查勤，詳實紀錄單位到勤率及出缺勤狀況，並陳閱首長知悉。</p>	<p>通知。</p> <p>2-2-2 平均每週 5 次篩選前一週差勤異常之資料，並於系統內產製差勤異常之相關報表並同時以 Email 自動通知當事人回復說明或辦理補證(如請假證明、紙本簽到退等)。</p> <p>2-3-1 平均每月 1 次實地抽查各單位出勤狀況。</p> <p>2-3-2 無故未到班或無正當理由擅離職守，或假期已滿仍未銷假者，經通知當事人 2 次以上仍未辦理相關申請，提供單位主管該月差勤異常報表，以作為平時考核之依據。</p> <p>2-3-3 每年年終提供事、病假及遲到、早退、曠職出勤紀錄予單位主管進行考核，並列入年終考績(核)之依據。</p>
--	--	---	--

策略目標	評核指標	具體方案(請詳細說明)	年度內執行情況(請詳細說明)
三、網頁及時更新提升服務效能 (詳如附件27)	1. 於100年年底前建置完成網頁更新之標準作業流程	1-1 成立人事室網頁資訊檢討小組，建置人事室網頁更新標準作業流程及定期集會檢討網頁更新情形。 1-2 建置網頁更新之標準作業流程 1-3 設計網頁更新申請表單	1-1-1 於100年10月成立人事室網頁資訊檢討小組，由專門委員及各組組長擔任，幕僚作業由3組負責。 1-1-2 各組指派一位同仁擔任聯絡窗口，負責提醒各組相關業務承辦人員，定期檢視所管業務網頁相關資料。 1-1-3 各組已於100年10月18日提出聯絡窗口名單如附表1。 1-2-1 於100年10月底前提出標準作業流程草案。 1-2-2 已於100年11月10日召開第一次檢討小組會議審議修訂「網頁資料更新申請作業流程」。 1-3-1 於100年10月底前提出網頁更新申請表草案。 1-3-2 已於100年11月10日召開第一次檢討小組會議決議網頁資料更新申請作業即以電郵方式通知本室第三組辦理。 1-3-3 本室第三組已於100年11月11日提供電郵通知範本給各組組長轉知所屬同仁知照配合辦理。
	2. 配合法規修訂及人員與業務異動情形，一週內更新完成網頁資料的達成率達90%	2-1 如遇法規修訂，於完成法定程序發文時除副本通知秘書室修訂法規彙編外並同時副知3組網頁維護同仁，更新人事室網頁法規及相關連結資料。	2-1-1 本室第三組網頁維護同仁於接獲電郵通知法規更新時，應於一週內完成網頁更新。

		<p>2-2 各組如因人員與業務異動，應依規定以電郵提出網頁更新申請(同時副知組長)送3組辦理網頁更新。</p> <p>2-3 網頁維護同仁接獲網頁更新申請單後，應於一週內完成更新。</p> <p>2-4 各組連絡窗口，負責提醒各組相關業務承辦人員，每個月定期檢視所管業務網頁相關資料，如有應更新而未更新者，應即通知網頁維護同仁馬上更新。</p>	<p>2-2-1 本室第三組網頁維護同仁接獲電郵通知後，應於一週內完成更新，並以電郵通知原申請人確認。</p> <p>2-2-2 原申請人確認後，應以電郵回復3組確認結果。</p> <p>2-3-1 經統計100年1月至9月網頁資料更新次數如附表2。</p> <p>2-4-1 網頁資訊檢討小組每2個月定期集會檢討網頁更新情形。</p> <p>2-4-2 已於100年11月10日召開第1次檢討會議討論建置網頁更新標準作業流程及更新申請方式，至103年網頁更新檢討會議次數暨成效簡要說明如附表3。</p> <p>2-4-3 量化分析今年度依限在一週內完成網頁更新之達成率為90%，預計達成率逐年提升，在103年應達100%，如附表4。</p>
	<p>3. 以使用者觀點建置友善網頁介面，逐年提升瀏覽利用網頁的滿意度</p>	<p>3-1 建置網頁瀏覽滿意度問卷調查表。</p> <p>3-2 網頁資訊檢討小組每2個月定期開會，除提出各組網頁檢視更新資料外，各組亦可交叉互相檢視。</p> <p>3-3 各組以使用者觀點提出建議，朝友善網頁介面方向</p>	<p>3-1-1 預計100年12月底前提出網頁瀏覽滿意度問卷調查表草案。</p> <p>3-1-2 預計101年1月底前召開檢討小組會議審議網頁瀏覽滿意度問卷調查表草案。</p> <p>3-2-1 藉由定期召開檢討小組會議，提出友善網頁修正方向具體建議，供修正網頁參考。</p> <p>3-3-1 各組以使用者觀點提出具體建議，朝友善網頁介面方向修正</p> <p>3-3-2</p>

		<p>修正，期逐年提升各單位同仁瀏覽利用網頁的滿意度</p>	<p>預計 101 年 8 月底前完成校內同仁瀏覽利用本室網頁的滿意度調查，滿意度達 85%。預計滿意度逐年提升，在 103 年應達 95%，如附表 5。</p>
--	--	--------------------------------	---

策略目標	評核指標	具體方案 (請詳細說明)	年度內執行情況 (請詳細說明)
四、提高勞健保業務正確性及時效性 (詳如附件 28)	1. 提高參加勞健保(含勞退金)人員到職日加保率至 90%	1-1 加強宣導勞健保相關規定 (1) 每半年皆定期發函，重申相關規定及應注意事項。 (2) 主動以書面提醒同仁勞健保相關注意事項並提供相關表單。	1-1-1 本校契約進用人員眾多且異動頻繁，每月平均異動 950 人次，為保障其勞健保及勞退金等權益，每半年均定期發函宣導，100 年業以 100 年 6 月 3 日校人字第 1000022921 號函轉各單位加強宣導。 1-1-2 自 100 年 1 月 1 日起，勞健保加保案如資料不齊而須補(退)件，皆逐案提供通知單，提醒應補繳表單及注意事項。100 年計發出 2,011 件(至 100 年 9 月止)。 綜上，透過定期宣導及平時逐案通知，有助於維護同仁權益，並提高到職日之加保率。
		1-2 加強研發處、文書單位橫向聯繫，提高到職當日加保率 (1) 請研究計畫用人管理單位-研發處將勞健保加保程序列入研究計畫人員聘僱流程，加強流程控管，並方便新進同仁下載填寫。 (2) 加強與文書單位業務聯繫，以確保新進同仁完成加保手續。	1-2-1 研究計畫用人管理單位-研發處原於研究計畫人員聘僱書面流程未加會人事室，致勞健保業務偶有疏漏或未能及時辦理，為加強流程控管，人事室自 99 年 8 月起主動請研發處將勞健保加保程序列入聘僱流程，並於網路上連結相關表單，便利新進同仁下載填寫，並避免發生疏漏情形。 1-2-2 研究計畫人員於用人管理單位完成聘僱審核後，須至人事室辦理勞健保加保，方能至文書組完成契約用印。為確保新進同仁於到職當日完成加保作業，自 99 年 8 月起，人事室主動請文書組加強檢視用印案件，如未會辦人事室，即通知人事室查對。 綜上，人事室主動檢討流

<p>2. 降低參加勞健保(含勞退金)逕予退保率為15%</p>	<p>2-1 主動通知次月契約到期人員辦理續保，以維護同仁權益。</p>	<p>2-1-1 每月自動產製次月契約到期人員清單，逐案書面通知被保險人於聘約到期日前完成續保手續，以維護同仁權益，100年計發出1,265件(至100年9月底止)。</p>
	<p>2-2 創新設計「勞健保續保聲明書」表單，有助於降低逕予退保率</p>	<p>2-2-1 由於學校受委託執行計畫核准時程不一，考量部分同仁有因故未能於聘期屆滿前如期完成聘僱程序並辦理勞健保續保之情形，為保障同仁權益，自99年起，人事室設計「勞健保續保聲明書」，提供因計畫不及辦理聘僱程序之同仁於續保使用，有利降低逕予退保率。</p>
	<p>2-3 將勞健保退保程序列入研究計畫人員離職流程，並主動洽催補辦</p>	<p>2-3-1 自100年2月16日起，研究計畫人員離職採線上申請模式，勞健保退保程序列入離退流程，除提供退保單供同仁下載，並有注意事項之警語。此外，人事室每日皆逐案審核，如有申請離職而未辦退保者，均主動聯繫當事人儘速補辦，有效降低逕予退保率。 綜上，人事室秉顧客導向精神及主動服務態度，透過上述改進措施，100年續保案件為1,282件(至100年9月底止)，逕予退保案件為198件，與去(99)年同時期相較，逕予退保率由17.9%降為15.4%。</p>
<p>3. 每季技工友勞健保投保級距調整作業時間縮短為</p>	<p>3-1 新增勞健保投保級距調整大批匯入功</p>	<p>3-1-1 每年2、5、8及11月等月份之5日前，以技工友前3</p>

	4 個工作日	能，有效縮短人工作業時間	個月平均薪資主動辦理勞健保投保級距調整及勞退休金提繳等事宜，原須逐筆更新，每次約需 10 個工作日，為減少人工作業時間，爰研議新增資訊程式，自 100 年 6 月起新增大批匯入功能，除可避免人工輸入產生之錯誤，並縮短工作時間至少 4 個工作日。
--	--------	--------------	--

