

# 國立臺灣藝術大學

## 一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	<p><b>重大績效：</b> 已建置包括教務、學務、人事、會計及出納等之整合性校務自動化系統；另在學生方面也設單一窗口提供註冊、選課、休、退學、畢業離校等優質便民服務；簡化申辦案件流程並將表件減量，績效卓著。</p> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建請依照評分項目加強充實內容敘寫，說明簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後之比較數據及回應。</li> <li>2. 各項成效建請儘量突顯「特色」及「具體量化成果」，並加強呈現年度績效之成長率，並加強輔以圖表說明，以補強文字敘述。</li> <li>3. 建議針對各項評核指標之內涵應清楚瞭解，且參獎書各項內容應切合評核指標所要之內容。</li> <li>4. 建請加強敘寫減少申辦案件核章數之績效說明。</li> </ol>
機關形象	1. 服務場所便利性 2. 服務行為友善性與專業性 3. 服務行銷有效性	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對校園綠化、清潔維護甚為重視，並廣設無障礙電梯、廁所、坡道、止滑設施對行動不便者甚為貼心，校園並且營造富有藝文氣息的洽公環境，成效良好。</li> <li>2. 應外交部與僑委會之邀，組派演藝團體赴國外公演，除能將我國藝術介紹給外國外，亦能提供學生有成果發表機會，益處良多。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請書建請依據評分要求，補充業務「Q&amp;A」15題供測試參考。</li> <li>2. 建議針對洽公環境滿意度及服務禮儀滿意度民調的調查方法、樣本數及調查結果之說明加強敘寫，並說明針對調查結果，據以規劃哪些改善措施。</li> <li>3. 有關電話禮貌測試內容未見，並請提出測試結果及改善措施。</li> <li>4. 公共服務空間簡潔且藝術化，惟相關標示多為臨時性紙張黏貼(如博物館前開閉館時間表)。</li> <li>5. 建請加強敘寫服務職員或志工之服務訓練、認證、及考核，宜建立更明確的流程、計畫、認證、及考核，並依此提供相關統計數據。</li> <li>6. 產學育成協助伊甸基金會創業，有具體特色成果，文物保存亦具特色，建請可與教學單位連結，俾顯成效。</li> </ol>
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<p><b>重大績效：</b> 設有民眾意見處理機制，能迅速正確回應，且辦理「校長有約」活動，並在學校首頁設立意見諮詢，來解決處理案件並主動回應。</p> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建請針對機關服務滿意度詳敘調查方法(方法具有可信度)、調查結果分析及調查結果用以改善哪些服務流程、行政措施。</li> <li>2. 有關民眾意見處理的有效性，應說明對於各種現場、非現場意見的處理機制、運作實況(含時效)、以及有無系統性分析這些意見提出整體改善措施，並針對提出意見者進行意見處理內容、時效等的滿意度民調。</li> </ol>

## 二、資訊流通服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
資訊提供及檢索服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資訊公開適切與內容有效性</li> <li>2. 資訊檢索完整性與便捷性</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 該校對公開法令、政策、服務資訊甚為重視，設有網頁與廣播電臺廣為宣傳，內容甚為正確，另網站亦符合無障礙規範且取得無障礙標章。</li> <li>2. 資訊網路之整體規畫非常完整 且主動提供各種相關資訊，特別是許多成品或作品以雲端架構形成服務平臺，績效卓著。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本項建請依照評分項目加強充實內容敘寫。</li> <li>2. 建請查核有關無障礙標章顯示驗證錯誤情形。</li> </ol>
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 線上服務量能擴展性</li> <li>2. 電子參與多樣性</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <p>無。</p> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建請針對各項電子表單統計表加強解釋及說明。</li> <li>2. 建請補充藝術欣賞期刊的 APP 下載人次，以作為績效證明。</li> <li>3. 有關電子參與多樣性的表達方式，建請參考評獎辦法之規定來呈現。</li> </ol>

## 三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
創新服務情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有價值的創意服務</li> <li>2. 創新服務標竿學習效益</li> <li>3. 組織內部創新機制及運作情形</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成立「大觀藝術教育園區」，結合周邊華僑中學、大觀國中、國小等學校，發揮藝術能量，甚有創意，績效卓著。</li> <li>2. 成立首座綜合性大學博物館，推廣藝術教育學習，並創設國內首座文化創意產學園區，推動藝文產業創新育成績效卓著。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依評核指標分列加強呈現績效，且提出佐證： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 有價值的創意服務。</li> <li>(2) 創新服務標竿學習效益。</li> </ol> </li> <li>2. 建請依照評分項目加強充實組織內部創新機制及運作情形內容敘寫。</li> <li>3. 建議以跨機關整合服務的角度切入，重新整理有關海外文化藝術交流的創新服務；建議以行動化服務的角度切入，整理對內服務的創新措施，如：內部（學生、教職員）、外部（一般民眾、藝文專業團體及政府）等角度切入表達各項服務流程及設施。</li> </ol>