

# 國立臺南大學

## 一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	<b>重大績效：</b> 1. 開發各項網路申辦服務，包含教務諮詢系統、新書推薦系統、學生獎懲查詢系統、採購管理作業系統等。 2. 設計可多次之公文封、會議室使用登記電腦化、簡化申辦書表文件、推動公文全面線上簽核，書表減量成效良好。 3. 除一般常見功能數位化之外，課外活動、新書推薦及學生學習護照認證等亦有不錯成效。 4. 榮獲檔案管理作業成效優等，在公文品質的成效具有良好品質，並於電腦化及校園網路安全管理，獲得惡意電子郵件社交工程演練績優大學。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建請整合多項服務單一窗口，讓使用者可從單一窗口獲得多種或整合的服務，如評估業務屬性不適合提供單一窗口服務，請敘明原因。 2. 相關服務案件數據（含其他各項）之統計期間及比較區間不一，若能換化為日均、或月均、或年均，則可較易於辨知。 3. 參獎申請書建請增列表目錄及圖目錄。 4. 以內部顧客而言，學生為主要對象，建請加強網頁學費獎學金相關資訊。
機關形象	1. 服務場所便捷性 2. 服務行為友善性與專業性 3. 服務行銷有效性	<b>重大績效：</b> 1. 設置「意見交流區」讓全校教職員生及校外人士即時反應意見，縮短意見反應時間及成本，提供即時回復意見服務。 2. 行政服務之校務基金、創新育成、環境管理、檔案管理等榮譽連連，值得肯定。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建請補充洽公環境滿意度、洽公禮儀滿意度、電話禮貌測試結果及相關改善作為。 2. 電話禮貌測試方式可採與友校互評，降低服務盲點。 3. 建請調查各項服務環境、措施、動線等項目改進後之滿意度，以確實符合民眾需求，降低服務盲點。 4. 建請加強校外及社區參與行銷之管道，以達服務宣傳之有效性。 5. 服務行為友善性之相關測試及表現之數據，建議以連續性、比較性表達，以增確實性。 6. 建請強化留學、海外短期研習、國際志工等國際交流資訊，提升學生服務品質。 7. 服務行銷較偏重校內，可再更加強校外社區、中小學等服務親合度及友善性，強化行銷。 8. 哺乳室建請提供洗手乳、衛生紙及飲水機等備品以維持正常運作。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<b>重大績效：</b> 學校藝術生活化，廣納社區民眾參與，可以廣泛取得民眾意見，展現服務價值及滿意度等。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 該校位於市中心，建請加強在與民處理學校活動上，以彰顯為民服務之效。 2. 該校以師培為特色，除表現其國際化，應著重於在地服務，尤其是中南部弱勢家庭協助，建請列為該校重點。 3. 建請依據評分項目，提供各項滿意度調查結果，並依據缺失研議改善措施。

## 二、資訊流通服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	<b>重大績效：</b> 1. 依據行政院研考會相關規定提供分類檢索服務，涵蓋公告、法規、電子表單、活動訊息、校園焦點等網頁資訊。 2. 法令、政策、服務資訊等尚稱充實正確；校園網路應用系統資源簡介提供機關組織及詳細資訊，有利提供妥適服務。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建請加強呈現各項服務成果，如檢索服務便捷度、師生使用線上服務案件數成長率、電子表單簡化績效等。 2. 首長信箱及便民服務信箱等可檢討予以突顯，讓民眾更容易反映及檢索意見。 3. 有專責人員檢視網頁連結有效性，並定期舉辦月評鑑，以檢測網站連結及資料的正確與有效性，惟請注意英文網頁連結有效性。 4. 建請針對校園無線上網部分應注意訊號強弱，尤其是學生駐足的地方。
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	<b>重大績效：</b> 1. 100 年度設置之校務線上服務系統依分類檢索規劃 4 類對象分別規劃內容，計有「教師系統入口」、「職員系統入口」、「學生系統入口」、「校外人士系統入口」等；意見交流並有專人回復問題。 2. 建置網路電話平臺，提供教職員生府城校區、榮譽教學中心及學生宿舍間，分機以網路電話方式互通，節省市話費用。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建議此項目之各項績效可再強化，敘明線上服務量案件成長率、電子表單的名稱、內容、簡化前後成長率等年度績效，並請依評分說明提供電子表單名稱、內容以及網址供查核。 2. 建請加強推動線上服務及線上申辦，提高使用率，並強化統計分析數據及成長率。

## 三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
提供創新(意)服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 3. 服務措施執行方法效能性 4. 組織內部創新機制	<b>重大績效：</b> 除校際合作、產官學研、創新育成中心及數位典藏外，還舉辦南大藝術季、離島課輔/志工、視障教學、冬夏令營、劇場及古蹟解說人員之培訓等，以加強學生素質。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依 4 項評核指標分列加強呈現績效，且提出佐證： (1) 有價值的創意服務。 (2) 服務措施延續性及標竿學習效益。 (3) 服務措施執行方法效能性。 (4) 組織內部創新機制(可單獨敘寫)。 2. 建請整合包裝各創新項目為 3-5 項，過多項目易分散各項創新內容，以彰顯創新成效，並能建立各項創新項目之 SOP 機制。 3. 民俗體育、書法專業教育、藝術季等可作為其他機關標竿學習推動效益；同時可以擴大及於社區及鄰近學校，提升創新加值服務價值。