

國立虎尾科技大學

一、優質便民標準服務

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>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置自動化成績列印機，便利學生申請成績列印，值得肯定。 2. 推動「公文線上簽核系統」，加速公文及檔案資訊化管理，有效提升行政效率與服務品質。 <p>待改進或建議事項：</p> <p>建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後（與 98 年）之比較數據及回應；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。</p>
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>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推廣公益或社區活動成效良好，弱勢學生服務時數達 27,906 小時。 2. 建置完善無障礙設施，落實關懷身障人士需求；全面發起維護公廁整潔運動，促使加強公廁之督導管理與維護環境衛生，並榮獲特優級榮譽。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 建議加強服務禮儀訓練，參訪各類型機關學校、企業等進行標竿學習，並呈現後續回饋績效。 3. 建議建置學校設備設施損壞即時之網路報修機制，應可更加節省紙張。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<p>重大績效：</p> <p>辦理各項民眾溝通座談會，如：房東座談會、租屋博覽會、校外賃居學生輔導訪視、教職員工座談會、學生座談會等。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議加強對於外部服務對象具體可供評量之服務滿意指標，如產學合作、公益社區活動等。 2. 建請強化意見反映互動機制，增加雙向溝通管道，及時發現、即時回覆問題，並請加強呈現年度績效。 3. 建請加強補充滿意度調查結果之後續檢討改善機制及措施。

二、資訊流通服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
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	重大績效： 資訊檢索分類完整，依身分別區分新生、在校生、教職員工及校友，並於使用者入口網頁分列相關諮詢連結。 待改進或建議事項： 1. 請於首頁設置「主動公開資訊」項目，並完整提供「政府資訊公開法」第7條所訂應主動公開之各項政府資訊。 2. 民眾使用線上服務案件數成長率、電子表單簡化績效等成果建請加強說明。
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	重大績效： 整合弱勢助學申請、查詢系統與學籍資料結合為單一平台，並線上提供社團活動場地借用查詢與申請功能。 待改進或建議事項： 1. 建請針對教師、課程安排、設施使用滿意度調查考慮以線上方式填報，另對於畢業校友、家長意見之蒐集，可考慮以電子參與方式處理。 2. 建請設置網站維護管理機制（含標準作業程序、資料定期更新規定等），並據以執行，可考量運用軟體檢測連結之正確度。

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
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	重大績效： 推動雲林縣中小企業創新研發輔導計畫，擴大服務雲林在地中小企業，充分利用產學資源。 待改進或建議事項： 1. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依3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：即此項服務是全國唯一或雖非唯一但績效是全國第一或實施前後產生極大落差效益。 (2) 服務措施延續性及標竿學習效益：即此項服務非個案型，是延續性的服務，整體性規劃實施，並可供其他機關效法。 (3) 服務措施執行方法效能性：即開發此項服務雖需增加機關經費，但民眾受益程度與所需成本相當，或雖不符成本但係為政府機關理應當提供之服務。 2. 本年度所提其他創新項目屬經常性相關業務，較難看見創意績效，並請充實書面資料之描述。