

國立成功大學

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. 透過單一窗口服務及電子化服務，充分利用線上作業來簡化多項申辦流程，減少等候時間、縮短案件處理時間，達到良好的服務績效；98年對「服務流程滿意度」為89.01%，較97年成長6.98%。 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>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後（與97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。 2. 業已針對校內多項業務實施單一窗口服務，若再整合，更能符合單一窗口的精神，建議宜先能再明確定義內部顧客（教、職、員、生）與外部顧客（家長、校友、畢業生企業主、社區民眾等），根據顧客的需求，分眾提出單一窗口；簡化表單方面，除撫慰金申辦外，其餘需下載填寫，應再加強。 3. 雖已將9大項業務資訊上網顯示，但對其餘案件承辦資訊公開及主動告知的程度並未論及，尚有擴張的空間。
機關形象	1. 服務場所 2. 服務行為 3. 服務行銷	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受訪者對洽公服務禮儀滿意度達92%，實屬不易；「洽公環境滿意程度」降低，業已加強檢討改進，恆維優良之服務品質。 2. 為進一步提升節能減碳、資源處理再利用之效能，成立「節能小組」，進行「節約能源效益規劃調查」專案，成效佳。 3. 施政宣導的方式多樣性及實施頻率表現良好，例如各項宣導會、座談會、博覽會、說明會、媒體等。 <p>待改進事項：</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. 受訪者對整體洽公環境滿意度調查為77.1%，比97年下滑，宜有改善方案說明。另各項調查應顯示受訪者的身份別與數量，以區分校內師生同仁與校外校友民眾。 4. 電話禮貌測試舉辦非常積極，測試結果平均成績為82.2，尚有改善空間，宜研擬改善方案。 5. 志工資料檔建立完整，建議能成為長期收集，與之連結，成為廣告行銷的資料庫。
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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各項服務滿意度調查辦理完善，並提供滿意度趨勢分析及因應改善措施及其執行績效。 2. 為增加校長、一級主管、學生、家長相互交流之機會，故舉辦多場不同性質之座談會，如：「校長與學生座談」、「校長與教師座談」等。透過面對面之對談方式，鼓勵與會者踴躍提出建言，提供校方作為檢討改進之參考。

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
		<p>3. 高階主管至海外各國辦理家長座談，對外籍生的關懷與各項服務績效十分優良。</p> <p>待改進事項：</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. 缺乏整體性機關服務滿意度調查結果，宜補增之。另依書面報告調查結果顯示，有多項滿意度<70%，宜提出改善方案說明。 4. 已建置非常多項意見處理機制，能有效處理意見反應，雖有意見次數統計比較，但缺少處理時效及處理滿意度調查結果，宜補增之。 5. 教師專業發展、職員職能發展、學生住宿管理與學習輔導、與校友的企業主之關係等都可以再精進敘之；另成大學生一直是企業最愛之相關資料，建議可加強呈現。

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊公開適切性 2. 資訊內容有效性 3. 資訊檢索完整性與便捷性 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為有效管理及維護網頁資訊，特訂定「國立成功大學網頁定期更新作業要點」，使各單位網頁資訊定時更新，提供最新資訊及正確連結。 2. 網頁依在校學生、未來學生、畢業校友、教職員工及學生家長五大類，建立「分眾網頁」，方便民眾依照身分別進行相關之資料檢索，機關網站內容充實及便於瀏覽程度佳。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「資訊公開專區」公告項目與「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊項目不符，請補正。 2. 建請加強敘明對外部顧客所提供之資訊服務。 3. 機關網站內容資訊更新速度及正確程度高，但宜在網站中增加顯示最新更新日期及累積與及時的瀏覽人次數。
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機關網站提供線上服務項目眾多且實用；服務項目符合需求，電子表單合宜，以致網站的累積瀏覽量高。 2. 建立「新生基本資料登錄系統」，學生只要線上檢查有無需要補充或更正處，約5分鐘內即可完成，縮短時間99.9%。 3. 建置「學生證件申請作業系統」，提升申請學生證之時效，縮短時間99.9%。 4. 機關網站與民眾互動機制及回應的效率佳，如網路投票、民意調查、bbs、留言板等。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 建請定期更新「校園地理資訊系統」，並加強敘明使用人數、使用者反應意見等，以突顯成效。

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效益 3. 服務措施執行方法效能性	<p>重大績效： 推動「南部傳統產業科技關懷計畫-高教體系推動南部傳統產業認養示範研究計畫」，促進尋求協助之廠商升級、轉型，再提供社會更完善之服務，服務效能無窮。</p> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上述服務除提出成果說明外，宜再說明相關辦理之流程與民眾(廠商)滿意度調查、持續檢討改善之成效。 2. 以經濟部特定計畫的分項計畫作為創新服務，無法突顯學校的突破性與首創性之精神，宜重新思考，另提創意服務，例如以成大博物館作為創新服務，敘述如何藉博物館的發展來帶動成大校園的近民性，以及強化與民眾、校友與企業間的互動性。此外也可以在書面報告中加強描述博物館與藝術中心，以帶入人文化的溫馨來中和校務行政的冷硬。 3. 本項配分 100 分是所有評分項目中最高的一項，創新服務是強調對未來的改善與其他事項描述已改善事務的概念全然不同，可預見在不久的將來，所有有意願參賽的單位在其他評分項目經互相觀摩學習後，表現必然都非常好，差異不大，這時本項將是決戰的關鍵，務請加倍重視之。 4. 人文藝術品展示及博物館為提供民眾休閒育樂之場所，若能加強博物館之廣宣，且提供民眾線上服務，將是便民之一大服務。