

98 學年度

慈濟大學行政單位自我評鑑計畫

一、目的

依據「慈濟大學自我評鑑實施辦法」擬定「98 學年度慈濟大學行政單位自我評鑑計畫」，以達成下列目的：

1. 注重自我檢視及自我改善。
2. 重視行政服務品質。
3. 提高校務發展計畫達成率。
4. 強調召開內部共識會議。
5. 獎勵優質行政單位。

二、獎勵資格

符合下列條件者，依據「慈濟大學自我評鑑辦法」第十條規定給予獎勵，

1. 依規定提交單位「提升行政品質共識會議紀錄」或「自我評鑑報告」。
2. 行政服務品質調查平均滿意度達 3.5 分以上。
3. 單位校務發展計畫達成率達 90% 以上。

三、受評單位

本校「教務處、學務處、總務處、研發處、人文處、秘書室、會計室、人事室、電算中心、國際事務中心、圖書館」等 11 個行政單位受評。

四、辦理程序

時程	事項
99/6/30	受評單位完成「行政服務品質調查」(問卷如附件一)。
99/7/23	受評單位： 1. 回覆「98 學年校務發展計畫管考表」(格式如附件二)。 2. 受評單位提交「提升行政品質共識會議」紀錄(格式如附件三)；再評鑑者提交「自我評鑑報告」(格式如附件四)。
99/7/30	「自我評鑑指導委員會」審議。
99/8/6	依審議結果辦理獎勵作業。

五、獎勵方式

1. 獎勵方式：依據「慈濟大學自我評鑑辦法」第十條規定：「由自我評鑑指導委員會依具體情況議定之」
2. 經費來源：研發處「辦理慈濟大學行政評鑑-自我評鑑作業」預算。

附件一、慈濟大學行政服務品質調查問卷

您好

本問卷採不記名方式，個人資料不公開，請放心填答。

一、以下問題，分數高低順序分別為 5>4>3>2>1。

1. 服務單位的空間整潔明亮。
2. 服務單位的業務說明標示清楚。
3. 服務單位的人員標示指引清楚。
4. 服務人員的儀表整潔適當。
5. 服務人員的態度親切、有禮。
6. 服務人員有積極主動的服務熱忱。
7. 服務單位能考量您的權益與感受。
8. 服務單位的作業迅速有效率。
9. 服務單位在網路上提供完整即時的服務。
10. 當超出服務範圍時，服務人員能協助您聯繫相關單位。

二、您要留言給單位的内容是：

問卷結束，感謝您的填答，再次致上誠摯的謝意。

附件二、98 學年校務發展計畫管考表

一、工作項目達成說明

1. 達成指標 98 學年已達成者請於「達成」欄以○號表示。
2. 未達成者，請說明未達成原因及改善方法。
3. 已達成者，請針對達成事項進行說明，以利審查。

序號	項目名稱	重點說明	達成指標	達成學年度			達成	說明
				97	98	99		

二、98 學年度達成率

1. 98 學年達成指標共_____項，已達成指標_____項。
2. 98 學年度計畫達成率為_____%。

附件三、98 學年度「提升行政品質共識會議」會議紀錄格式

研究發展處98 學年度「提升行政品質共識會議」會議紀錄

會議日期：

會議時間：

會議地點：

出席人員：請附簽到單

討論事項：

一、「行政服務品質自我檢視」結果之檢討與改善。

1. 自我檢視項目

自我檢視項目	符合
1. 單位業務訂有明確的年度目標。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
2. 各項業務資料建檔且整理完整。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
3. 單位各項會議依規定運作並有完備會議紀錄。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
4. 3 年內單位人員穩定性佳。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
5. 人員教育訓練時數充足。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
6. 單位業務資訊充分上網公告。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
7. 業務資料與文件能充分提供網路下載。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
8. 單位網頁有專人管理且維護良好。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
9. 單位網頁能即時更新。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
10. 單位設有意見信箱並有專人回覆。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>

2. 自我檢視說明

(1) 單位業務年度目標

(2) 3 年內人員異動

(3) 98 學年成員教育訓練時數 (個人及單位平均時數)

3. 自我改善決議

二、「行政服務品質調查」結果之檢討與改善。

1. 量化結果分析

項目	平均
1. 服務單位的空間整潔明亮。	
2. 服務單位的業務說明標示清楚。	
3. 服務單位的人員標示指引清楚。	
4. 服務人員的儀表整潔適當。	
5. 服務人員的態度親切、有禮。	
6. 服務人員有積極主動的服務熱忱。	

7. 服務單位能考量您的權益與感受。	
8. 服務單位的作業迅速有效率。	
9. 服務單位在網路上提供完整即時的服務。	
10. 當超出服務範圍時，服務人員能協助您聯繫相關單位。	
平均分數	

2. 質性意見分析

3. 自我改善決議

三、「校務滿意度高頻率問題處理」結果之檢討與改善。

1. 校務滿意度高頻率問題

意見內容	具體改善
1.	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
2.	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
3.	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>

2. 其他重要意見

意見內容	具體改善
1.	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
2.	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
3.	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>

3. 自我改善決議

四、97 學年「行政評鑑自我改善計畫」成效檢討。

1. 自我改善計畫執行說明

2. 自我改善決議

臨時動議：

散會時間：

附件四、98 學年度行政單位「自我評鑑報告」格式

行政單位自我評鑑報告

* 受評單位：_____

* 訪評得分

評鑑指標	得分
1-1 整體辦公環境 (10)	
1-2 人員與指標系統 (10)	
2-1 業務執掌與工作劃分 (10)	
2-2 業務規劃與時程掌控 (10)	
3-1 人員學經歷與穩定度 (10)	
3-2 人員教育訓練課程與時數 (10)	
4-1 業務 e 化及公開程度 (10)	
4-2 網站更新及即時回饋 (10)	
5-1 單位年度表現 (20)	
總分	

評鑑委員：_____

評鑑委員：_____

評鑑委員：_____

評鑑委員：_____

日期： 年 月 日

- 1.委員針對受評單位之優點或缺失請於「委員意見」欄位進行說明。
- 2.委員提供之改善建議或作法請於「改善建議」欄位進行說明。

項目一、公務環境

訪評委員：

1-1 整體辦公環境（10分）

指標內涵		委員評分
辦公區域整潔明亮、雙語環境、環境美化舒適、辦公設備符合業務需要、辦公室動線安排適當。		
委員意見		
改善建議		

1-2 人員與指標系統（10分）

指標內涵		委員評分
各項服務說明標示清楚、服務人員標誌清楚、服務人員上班時間佩戴識別證、服務人員態度積極有禮。		
委員意見		
改善建議		

項目二、行政管理

訪評委員：

2-1 業務執掌與工作劃分 (10 分)

指標內涵		委員評分
單位內部工作劃分明確、單位與同仁之職掌及業務清楚、同仁工作量分配合理、職掌與職務權責相符、各項業務檔案整理完備		
委員意見		
改善建議		

2-2 業務規劃與時程掌控 (10 分)

指標內涵		委員評分
單位年度業務執行有明確的規劃、業務規劃之時程明確且能按照時程完成、具時效性業務能即時處理、單位會議紀錄完備並進行會議追蹤		
委員意見		
改善建議		

項目三、人員素質

訪評委員：

3-1 人員學經歷與穩定度 (10 分)

指標內涵		委員評分
人員學經歷得以勝任單位業務、服務單位 3 年內人員穩定性佳、人員異動交接良好未影響業務穩定進行		
委員意見		
改善建議		

3-2 人員教育訓練課程與時數 (10)

指標內涵		委員評分
單位支持人員教育訓練之進行、單位安排妥適之教育訓練課程、人員教育訓練時數充足有助業務執行		
委員意見		
改善建議		

項目四、資訊處理

訪評委員：

4-1 業務 e 化及公開程度 (10 分)

指標內涵	委員評分
業務 e 化情形良好、業務上網公告良好、大部分業務資料與文件能在網站下載辦理	
委員意見	
改善建議	

4-2 網站更新及即時回饋 (10 分)

指標內涵	委員評分
有網頁管理人員且網頁維護良好、網頁資訊豐富且完整、單位網頁能即時更新、單位設有電子服務信箱並有專人負責答覆	
委員意見	
改善建議	

項目五、年度表現

訪評委員：

5-1 單位年度表現 (20)

指標內涵	委員評分
單位於本年度有特別表現有助提升學校形象、單位業務於本年度取得特別成果。	
委員意見	
改善建議	