

# 國立體育大學 104 年度行政單位自我評鑑作業實施計畫

104年3月24日本校104年度行政評鑑協調會議通過

## 壹、行政評鑑作業說明

一、目的：為瞭解整體校務辦學情形及提高行政單位服務品質與行政效率，藉由自我檢視及實地評鑑協助自我改進，並發展特色、強化優點，特辦理本校行政單位自我評鑑作業。

二、依據：依「國立體育大學自我評鑑實施辦法」之規定，行政單位每三年應定期實施自我評鑑一次，其評鑑週期得配合教育部所辦理之統合視導或高等教育評鑑中心基金會所辦理之校務評鑑年度調整變更之。

三、受評單位：全校各行政單位（含：教務處、學務處、總務處、研發處、體育處、圖書館、體育博物館、資訊中心、推廣教育中心、秘書室、人事室、主計室及運動傷害防護中心等）。

（一）各單位之組織編制及主要服務對象分述如下：

編號	單位名稱	組織編制	主要服務對象
1	教務處	註冊組、教學業務及發展中心	教師、學生
2	學生事務處	生活輔導及健康促進組、課外活動指導組、諮商輔導及校友服務中心	教師、學生、行政人員、應屆畢業學生、教師、校友
3	總務處	文書組、事務組、出納組、營繕組、園區經營管理組、	教師、行政人員、學生、校外人士(廠商、民眾)
4	研究發展處	學術研究發展組、產學合作暨創新育成中心、國際事務中心	教師、學生、行政人員、校外人士(企業)
5	體育處	運動設施管理組、體育行政暨發展中心	教師、學生、行政人員、校外人士(民眾)、企業(場館)
6	圖書館	讀者服務組、技術服務組	教師、學生、行政人員
7	體育博物館	典藏展覽組、奧林匹克中心	教師、學生、行政人員
8	資訊中心	資訊服務組、網路系統組	教師、學生、行政人員

9	推廣教育中心	活動組、推廣組、行政組	學生、校外人士(企業、推廣教育學習者)、教師
10	秘書室		教師、學生、行政人員、校外人士(民眾意見、捐款)
11	人事室		教師、行政人員(研究助理、臨時人員)、退休人員
12	主計室	第一組、	教師、行政人員
13	運動傷害防護中心		教師、行政人員、學生
14		以下空白	
15			

**(二) 各受評單位建議分組方式及評鑑委員延聘人數建議如下：**

- 各受評單位依其業務職掌及特性，同意區分三組辦理自評作業，組別如下：
 

A組：教務處、研發處、圖書館、體育博物館（4單位，建議遴聘評鑑委員5人並請由各委員互推1人為召集人）。

B組：學務處、體育處、資訊中心、推廣教育中心、運動傷害防護中心（5單位，建議遴聘評鑑委員5人並請由各委員互推1人為召集人）。

C組：總務處、秘書室、人事室、主計室（4單位，建議遴聘評鑑委員5人並請由各委員互推1人為召集人）。
- 上列各分組所列單位，以各組排列於第1序號之單位為該組之主政單位。
- 上列各分組之評鑑日程，應於校訂評鑑訪視期間內，由協調單位洽組內其他各相關單位協議後併校外評鑑委員遴聘建議名單（每組建議延聘之評鑑委員人數詳如上列），簽請校長核定後辦理之。
- 每組評鑑日程以1日為原則，詳請參閱後附日程表，各組得視實際需求酌予調整，惟如有特殊情形需變更訪視事項或縮減訪視時程者，得簽請校長核可後調整之。
- 為增加場地使用效益及有效沿續應用已布置之場地，各組應於校訂

評鑑期間（訪評週）內自行擇定其中1日辦理自評之訪視作業，擇定後請洽秘書室登記之，以免撞期。

#### 四、實施內容(作業流程圖如附件一)：

##### (一) 行政單位評鑑規劃

- 1.依據「國立體育大學自我評鑑實施辦法」擬定行政單位評鑑時程規劃表，於行政會議中提出，並確認受評單位。
- 2.蒐集及草擬自評指標、自我評鑑報告書格式，及明定評鑑流程，提行政會議中審議。

##### (二) 受評單位進行自評

- 1.確認自評指標後，通知各受評單位接受評鑑，並將相關評鑑資料置於學校網站，以利各行政單位下載填寫。
- 2.受評單位所屬之二級單位（組、中心）應先依自評指標辦理，嗣後由一級行政單位（處、室、館、中心）彙整二級單位所提供之自評資料進行自評。
- 3.一級行政單位完成自評後，將自評資料及相關附件裝訂成冊（不含陳列資料），於收件截止日前寄送若干份交各評鑑委員審閱（除分送委員份數以外，另含：單位自存1份、送秘書室備查1份、送資料陳列室一心苑1份，以上均含電子檔）。
- 4.4月23日（星期四）中午12時為書面資料收件截止日，各受評單位應將書面報告書併同電子檔由各組主政單位備妥郵封後統一彙交文書組寄送各評鑑委員審閱。
- 5.未依規定期限交寄者，酌予扣減評鑑分數，每逾截止日1日者，扣減評鑑總分3分，例假日除外）。

##### (三) 外部評鑑委員進行評鑑（行政服務品質評鑑流程）

- 1.由秘書室提出本校評鑑指導委員會委員名單（建議由本校2位副校長及由校長遴選之資深教師兼任之），簽請校長核准，並於校長核准後由人事室寄發聘函（本項保留）。
- 2.由受評主政單位提出外部評鑑委員建議名單後簽請校長核准，並於

校長核准後由人事室寄發聘函予外部受聘評鑑委員。

- 3.請受評單位將自評資料，寄送外部評鑑委員進行書面審閱。
- 4.受訪單位於所屬空間陳列資料，書面資料力求整齊明確，並將陳列處及陳列項目資料檔案列表供委員參考。
- 4.外部評鑑委員於評鑑項目之開放議題區可提出評鑑意見、建議事項及評鑑結果。
- 5.評鑑結果及委員建議事項可作為各單位改進校務，提升整體行政效率及服務品質之參考。

(四) 內部評鑑委員進行評鑑 (例行行政評鑑流程—本年度暫不實施)

- 1.秘書室研議提出本校內部評鑑委員名單，簽請校長核准。於校長核准後由人事室寄發聘函予受評鑑委員。
- 2.將受評單位之自評資料分送內部評鑑委員進行書面審閱。
- 3.受訪單位於所屬空間陳列資料，書面資料力求整齊明確，並將陳列處及陳列項目資料檔案列表供委員參考。
- 4.內部評鑑委員依評鑑項目提供建議事項及評鑑結果。
- 5.評鑑結果及委員建議事項可作為各單位改進校務，提升整體行政效率及服務品質之參考。

(五) 行政單位評鑑檢討

- 1.受評單位接受實地評鑑後，召開行政檢討會，進行評鑑總檢討。
- 2.受評單位將自評報告書、評鑑委員建議事項、自我改善計畫及追蹤機制，連同評鑑結果送校自評指導委員會備查。

(六) 其他

- 1.本校各行政單位於同一年度內之同一時段內排定單位順序方式實施，並應於同時段內 (以同一週內為原則) 完成一次評鑑。
- 2.各年度行政單位評鑑 (含行政服務品質評鑑及例行評鑑等) 啟動時間為每年3月，並應於同年6月底完成評鑑流程。
- 3.如行政單位於受評年度遇有其他重要業務評核事項，無法如期於規劃時段受評時，應主動簽陳校長核定更換評鑑時段，但不得申請辦

理免評。

**貳、評鑑項目**：本年度評鑑項目、評分標準及績效範圍建議如下：

一、評鑑項目

(一)100 學年度大學校院校務評鑑：建議事項改進情形（因 100 學年度大學校院校務評鑑待改善事項業已完成改善作業並獲通過在案，本項日本學年度單位自評作業時暫不列入）。

(二)共同評鑑項目（行政服務品質評鑑項目），包括：1. 公務環境、2. 專業人力與服務態度、3. 行政流程管理、4. 工作簡化與業務創新、5. 業務電腦化、6. 公文品質與時效等執行成果。

(三)單位自訂評鑑項目：單位重要業務項目、教育部統合視導評鑑項目、內部控制、內部稽核及單位年度重點工作項目執行績效。

上述(一)~(三)項評鑑項目，請受評單位依評鑑表格式填報，受評單位可至評鑑專區網頁下載。

**二、績效範圍之資料期間如下（參酌本校 105 年度接受教育部統合視導之資料期間，本次評鑑之實際資料呈現期間建議如下）：**

（本次行政單位評鑑資料時間，依據教育部校務基本資料庫表冊定義，以 102、103 學年度為主，各單位陳述執行績效之資料期間，其不同統計期間者之呈現方式如下）：

1. 學年度制：含：102、103 學年度，指自 102 年 8 月 1 日起至 104 年 1 月 31 日止（本次行政單位評鑑資料截止時間）。
2. 年度制：含：102、103 年度，指 102 年 1 月 1 日起至 103 年 12 月 31 日止（本次行政單位評鑑資料截止時間）。
3. 學期制：含：102 學年第 1、2 學期及 103 學年第 1 學期，指 102 年 8 月 1 日起至 104 年 1 月 31 日止（本次行政單位評鑑資料截止時間）。
4. 例外事項：部分評鑑事項未及於各前揭評鑑期程內實施者，例：人員服務態度、公務電話禮節……等事項，暫以評鑑日程前後各 1 個月內之評鑑事實為依據，並由秘書室簽請校長核定辦理時程及業務負責人員辦理之（本項暫予保留）。

評鑑項目/指標及計分標準（建議以百分計分法制）

(一)100 學年度大學校院校務評鑑（建議本項保留）：

(二)共同評鑑項目（行政服務品質評鑑項目），包括：1. 公務環境、2. 專業人力與服務態度、3. 行政流程管理、4. 工作簡化與業務創新、5. 業務電腦化、6. 公文品質與時效等執行成果。

例 1：評分與開放意見欄合併（經本次協調會議決議採用本格式，惟本表之自評意見欄暫保留評鑑方式，各單位資料彙整時請刪除）（報告書格式採橫式橫書，評核權重已另行調整，請以參考範例資料為憑）

評核 權重	評鑑 項目	評鑑指標	自評意見	自評 分數	委員 評分	委員建議
一、 公務 環境 /5%	公務 環境 /5%	1-1 服務單位的空間整潔明亮。 1-2 服務單位的業務說明標示 清楚。 1-3 服務單位的人員標示指引 清楚。	資料審核 實地訪視			
二、 專業 能力 與服 務態 度 /21%	組織 人力 /7%	2-1 有書面的處室中心組織架 構圖(含人力配置)。 2-2 每個組織單元都有明確與 詳細的職責說明。 2-3 組織架構與職責說明，涵蓋 該處室中心之所有職責。 2-4 委員會有書面的文件說明 主要功能、委員產生方式及 運作機制。 2-5 有書面文件說明分層負責 權限及職務代理辦法。 2-6 定期檢視工作量合理性，並 做必要之調整。 2-7 書面文件之紀錄反映實際 運作情況。	資料審核 實地訪視			
	人員 發展	3-1 每位人員都有明確的績效 考核指標與目標(含服務品	資料審核 實地訪視			

	/7%	<p>質及個人成長等方面)。</p> <p>3-2 每位人員至少每半年對個人績效提供書面自評一次。</p> <p>3-3 各級主管每年依據個人自評結果及年度目標達成情形評定個人績效級別。</p> <p>3-4 依據相關規定及個人績效考核結果，進行下一年度人員的訓練與專業發展規劃。</p>				
	服務品質 /7%	<p>4-1 服務人員的儀表整潔適當。</p> <p>4-2 服務人員的態度親切、有禮。</p> <p>4-3 服務人員有積極主動的服務熱忱。</p> <p>4-4 服務對象滿意度調查(含系所相關單位、教師、職員、學生等，本項由一級單位依問卷統計結果填寫)。</p>	調查結果			
三、 行政 流程 管理 12%	行政 流程 管理 /7%	<p>5-1 有書面的標準作業程序(包括相關之表單與範例)。</p> <p>5-2 即時更新標準作業程序。</p> <p>5-3 人員可以很容易查詢相關標準作業程序。</p> <p>5-4 人員均依標準作業程序辦理相關業務。</p>	資料審核 實地訪視			
	持續 改善 /5%	<p>6-1 針對處室中心的運作、效能與服務滿意度(本項以彈性採計為原則)有持續改善的機制(包括有專人負責、定期討論等)。</p> <p>6-2 持續改善機制有效運行。</p> <p>6-3 持續改善機制獲致一定改善成果。</p>	資料審核 實地訪視			
四、 工作 工作	工作 簡化	7-1 專業能力(對本身業務內容、流程與相關法令規章熟	資料審核 電話禮貌測			

<p>簡化 與業 務創 新 10%</p>	<p>與業 務創 新 /10%</p>	<p>悉度、單位內外相關業務熟 悉度及轉介能力、溝通協調 能力等)。 7-2 業務創新(主動適時核對相 關法規、業務檢討改善)。 7-3 人員儀容態度(服務態度、 應對進退、服裝儀容等)。 7-4 電話與網路禮貌(如接聽電 話速度、態度與內容、網路 用語等)。 7-5 服務、推廣及宣傳(如對外 部顧客服務機制、業務宣達 方式、公共關係)。</p>	<p>試 實地訪視</p>			
<p>五、 業務 電腦 化 /8%</p>	<p>業務 電腦 化 /8%</p>	<p>8-1 申請表單電子化。 8-2 電子化申請表單置於網頁 供下載使用。 8-3 會議通知、會議資料、會議 紀錄電子化執行情形。 8-4 服務單位在網路上提供完 整即時的服務。 8-5 單位業務資訊充分上網公 告。 8-6 單位網頁有專人管理且維 護良好。 8-7 單位網頁能即時更新。 8-8 各項業務資料已建檔且整 理完整。 8-9 單位設有意見信箱並有專 人回覆(本項彈性方式陳述 及採計)。</p>	<p>資料審核 上網查閱 實地訪視</p>			
<p>六、 公文 品質 與時 效</p>	<p>公文 品質 /7%</p>	<p>9-1 已建置處室中心及組的年 度工作計畫。 9-2 處室中心年度工作計畫依 據校務年度計畫展開，並包 括明確績效指標、年度目標</p>	<p>資料審核 實地訪視</p>			

/14%		<p>與檢核點。</p> <p>9-3 處室中心年度工作計畫分解到各組的年度工作計畫，並包括明確績效指標、年度目標與檢核點。</p> <p>9-4 依據處室中心及組的年度工作計畫執行相關工作。</p> <p>9-5 在各檢核點查核工作執行情況。</p> <p>9-6 依據查核結果，調整相關計畫或資源。</p> <p>9-7 人員對各級年度工作計畫及相關的指標與目標都很清楚。</p> <p>9-8 處室中心各項會議依規定運作並有完備會議紀錄。</p>			
	<p>行政效能與績效成果</p> <p>/7%</p>	<p>10-1 行政配合(含單位、職工對教學、研究、服務及校務活動支援配合情形)。</p> <p>10-2 經費運用(含近2年校編預算、其他經費概況、分配、執行情形、開源節流計畫等)。</p> <p>10-3 電腦化及網路化情形(含公文處理、建檔、管理及網路資料之更新等)。</p> <p>10-4 行政簡化措施(含業務標準作業流程、表單製作)。</p> <p>10-5 工作效率評估(公文彙辦時效、稽催紀錄、申請證件時效、突發事件緊急應變措施)。</p> <p>10-6 過去2學年之工作績效(含舉辦或協助重要會議及執行校務發展有具體成果</p>	<p>資料審核</p> <p>實地訪視</p> <p>電腦實務操作</p>		

		等)。				
共同評鑑項目 評分累計 60%	以上：1. 公務環境、2. 專業人力與服務態度、3. 行政流程管理、4. 工作簡化與業務創新、5. 業務電腦化、6. 公文品質與時效等 6 項評核權重加總評核。	共同評鑑項目 評分累計 60%				
單位自訂評鑑項目 評分累計 40%	下列各單位自訂評鑑項目評分累計。	單位自訂評鑑項目 評分累計 40%				
評核標準及 評核總計 100%	評核總分比例 1. 以上：1. 公務環境、2. 專業人力與服務態度、3. 行政流程管理、4. 工作簡化與業務創新、5. 業務電腦化、6. 公文品質與時效等 6 項評核權重加總評分累計 60%。 2. 各單位自訂評鑑項目評分累計 40%。	評核總分 (共同項目+ 自訂項目累 計)				
	評核等第對照表 ◆ 優：評核分數≥80%者。 ◆ 良：評核分數≥70%者。 ◆ 可：評核分數≥60%者。 ◆ 待改善：評核分數<60%者。	評核等第 (共同項目+ 自訂項目累 計總分之對 照)				

註：一、各項目評鑑指標詳如上列評鑑表，請受評單位依評鑑表格式填報，受評單位可至秘書室網頁下載。

(三)共同評鑑項目：(本表為共同評鑑項目之唯一開放意見評核表，以供委員核閱之用，但評核分數仍請直接列入上表中)。

5. 業務電腦化

評鑑委員簽名：

指標內涵	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、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、
------	---

單位業務表單	電子化	(僅列出表單名稱)
	書面化	(請列出表單名稱及無法以電子化處理之理由)
單位業務簡述	(請簡單條列出各單位與本指標之相關措施，惟上表「條列式評鑑指標」已列之項目請勿重複敘述)	
單位簡要自評意見	執行率： <input type="checkbox"/> 5、 <input type="checkbox"/> 4、 <input type="checkbox"/> 3、 <input type="checkbox"/> 2、 <input type="checkbox"/> 1 自評：	
委員意見	執行率： <input type="checkbox"/> 5、 <input type="checkbox"/> 4、 <input type="checkbox"/> 3、 <input type="checkbox"/> 2、 <input type="checkbox"/> 1	
改善建議		

(三)單位自訂評鑑項目：(應包含近2年度校務發展中長期計畫之執行成果及其他具體績效) (以秘書室為例) 單位重要業務項目、教育部統合視導評鑑項目、內部控制、內部稽核及單位年度重點工作項目執行績效。(下列各表評鑑項目由各單位自訂，並自訂評分比例，惟總分以40%為上限，表單空格可依實際需求自行增刪，惟「委員意見」及「建議事項」之欄位最少空留14號字2個行高，且評鑑報告總頁數應以20-40頁為限)。

1. 落實組織評鑑制度

評鑑委員簽名：

指標內涵	行政單位自我評鑑作業、大學校院校務評鑑作業、大學校院校務統合視導作業。
------	-------------------------------------

單位業務簡述	(請簡單條列出各單位與本指標之相關措施，惟上表「條列式評鑑指標」已列之項目請勿重複敘述) 1. 研議及辦理本校行政單位自我評鑑作業。 2. 規劃及辦理本校接受高等教育評鑑中心基金會所辦理之大學院校務評鑑作業。 3. 規劃及辦理本校接受教育部及高等教育評鑑中心基金會辦理之大學院校務統合視導作業。	
單位簡要自評意見	執行率： <input type="checkbox"/> 5、 <input type="checkbox"/> 4、 <input type="checkbox"/> 3、 <input type="checkbox"/> 2、 <input type="checkbox"/> 1 自評：	單位自訂 評分比例 /8%
委員意見	執行率： <input type="checkbox"/> 5、 <input type="checkbox"/> 4、 <input type="checkbox"/> 3、 <input type="checkbox"/> 2、 <input type="checkbox"/> 1	評鑑委員 評分
改善建議		

## 2. 持續改善與品質保證機制

指標內涵	全校各級自我評鑑作業及其後續應改善事項之追蹤管考、全校內部控制作業、全校內部稽核作業、有關校長交辦之各項追蹤管考事項。	
單位業務簡述/單位自訂評分比例/8%	1. 健全全校各級自我評鑑作業及其後續應改善事項之追蹤管考。 2. 召集全校各單位共同建制全校內部控制作業手冊，並轉知各單位參辦。 3. 召集全校各單位共同建制全校內部稽核作業計畫，並落實稽核制度之推行。 4. 落實其他有關校長交辦之各項追蹤管考事項。	
單位簡要自評意見	執行率： <input type="checkbox"/> 5、 <input type="checkbox"/> 4、 <input type="checkbox"/> 3、 <input type="checkbox"/> 2、 <input type="checkbox"/> 1 自評：	自評分數
委員意見	執行率： <input type="checkbox"/> 5、 <input type="checkbox"/> 4、 <input type="checkbox"/> 3、 <input type="checkbox"/> 2、 <input type="checkbox"/> 1	委員評分
改善建議		

## 3. 公共關係與形象塑造

指標內涵	有關校務建言事項、有關「校園重要活動」事項、有關校長治校理念之推動事項、有關校園重要活動之新聞事項、有關學校網頁事項、其他有關學校刊物編纂事項。	
單位業務簡述/單位自訂評分比例/8%	1. 有關校務建言之處理、回應、追蹤、改善機制。 2. 有關「校園重要活動」之建檔、列管及追蹤，以展現學校校務推動成果。 3. 校長治校理念之推動與落實：含兼辦校長座談、院長聯席會、 4. 校園重要活動之新聞發布、媒體聯繫、成果報告等，提升學校形象。 5. 學校網頁 6. 校務執行成果彙編成電子報、校刊、桌曆等分送來賓、教職員工、校友、學生、及社會人士等。	
單位簡要自評意見	執行率： <input type="checkbox"/> 5、 <input type="checkbox"/> 4、 <input type="checkbox"/> 3、 <input type="checkbox"/> 2、 <input type="checkbox"/> 1 自評：	自評分數
委員意見	執行率： <input type="checkbox"/> 5、 <input type="checkbox"/> 4、 <input type="checkbox"/> 3、 <input type="checkbox"/> 2、 <input type="checkbox"/> 1	評鑑委員評分
改善建議		

#### 4. 校級會議辦理事項

指標內涵	有關行政會議、校務會議、學校行事曆。	
單位業務簡述/單位自訂評分比例/8%	1. 行政會議、聯繫、召開及會議資料、會議紀錄彙整、簽核作業。 2. 校務會議、聯繫、召開及會議資料、會議紀錄彙整、簽核作業。 3. 學校行事曆。 4. 。	
單位簡要自評意見	執行率： <input type="checkbox"/> 5、 <input type="checkbox"/> 4、 <input type="checkbox"/> 3、 <input type="checkbox"/> 2、 <input type="checkbox"/> 1 自評：	自評分數
委員意見	執行率： <input type="checkbox"/> 5、 <input type="checkbox"/> 4、 <input type="checkbox"/> 3、 <input type="checkbox"/> 2、 <input type="checkbox"/> 1	委員評分

改善建議		
------	--	--

## 5. 性別平等教育

指標內涵	有關行政會議、校務會議、學校行事曆。	
單位業務簡述/單位自訂評分比例/8%	1. 行政會議、聯繫、召開及會議資料、會議紀錄彙整、簽核作業。 2. 校務會議、聯繫、召開及會議資料、會議紀錄彙整、簽核作業。 3. 學校行事曆。 4. 。	
單位簡要自評意見	執行率： <input type="checkbox"/> 5、 <input type="checkbox"/> 4、 <input type="checkbox"/> 3、 <input type="checkbox"/> 2、 <input type="checkbox"/> 1 自評：	自評分數
委員意見	執行率： <input type="checkbox"/> 5、 <input type="checkbox"/> 4、 <input type="checkbox"/> 3、 <input type="checkbox"/> 2、 <input type="checkbox"/> 1	評鑑委員 評分
改善建議		

填表說明：

1. 單位自訂評鑑項目之訂定：本項目未分組之各單位應自訂 3-5 項為原則，格式如上，單位每分一組或中心者得酌增加 1-2 項，但不得與共同評鑑項目重複。
2. 各單位自訂評鑑項目之評分比例，以每一項目至多 10%為原則，項目多於 3 項者，得自行調配評鑑項目之配分，但自定項目之評分總分仍以 30%為上限。

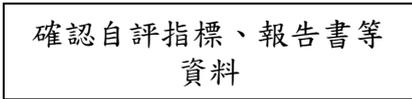
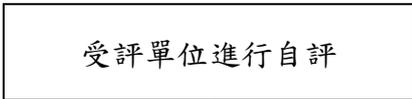
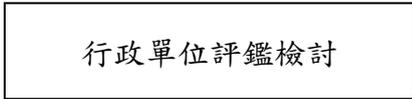
## 參、行政單位評鑑程序（行政單位評鑑作業流程圖及自我評鑑時程規劃表詳如附件一）：

### 一、行政單位評鑑作業流程說明：

- （一）評鑑委員會於進行評鑑學年度開始前成立，確認評鑑計畫、評鑑指標、評鑑項目配分、評鑑時程等，通知各行政單位受評。
- （二）各單位所屬之組、中心進行自評，將自評報告書送交所隸屬之一級單位備查。

- (三) 評鑑委員會對各單位之服務對象，實施服務滿意度調查（本項以彈性採計為原則），並將結果送各該單位參考。
- (四) 各單位依據所屬組、中心之自評報告書及服務滿意度調查（本項以彈性採計為原則）結果進行自評，並將自評報告書送學校備查。
- (五) 評鑑委員會審查各單位自評報告書並進行實地評鑑，必要時得組成小組對特定單位再次評鑑。
- (六) 評鑑委員會完成評鑑報告書。
- (七) 公布評鑑報告書並送各單位參考改進。

附件一：行政單位評鑑作業流程圖

權責單位	作業流程	相關表單
秘書室、行政會議		行政單位評鑑時程規劃表
秘書室、自評指導委員會（行政會議）、受評單位主管		自評指標、自評報告書
受評單位		單位自評資料
受評單位、外部評鑑委員		評鑑報告書
受評單位		評鑑委員建議事項追蹤
受評單位、行政會議（自評指導委員會）		評鑑報告書、評鑑結果、評鑑委員建議事項追蹤
秘書室、受評單位		評鑑執行成果報告

## 二、行政評鑑作業時程表

預定時程	工作項目	權責單位
104年3月	召開行政單位評鑑委員會議第1次會議，確認評鑑項目內容、評鑑指標及配分比例、評鑑時程及實施方式等事宜。	評鑑委員會 秘書室
104年3月	記錄委員會所決議之評鑑事項及修正評鑑表格，送所有委員確認，開會討論(含評鑑表、時間表及問卷)。	秘書室 各行政單位
104年3月	召開行政單位評鑑工作小組會議第1次會議，說明評鑑項目內容、評鑑指標及配分比例、評鑑時程及實施方式等事宜。	評鑑工作小組 秘書室
104年3月	寄發校內外委員聘書。 簽核評鑑委員評鑑費。	人事室 秘書室
104年3~4月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 函知受評行政單位委員會決議之評鑑事項。</li> <li>2. 受評單位自我檢討，填寫評鑑表格。</li> <li>3. 受評單位之二級單位於於4月9日(星期四)前完成自評，並將評鑑資料(以電子檔)送一級單位彙整。</li> <li>4. 受評單位之一級單位於於4月16日(星期四)前完成自評，並將評鑑資料(以電子檔)送一級單位彙整。</li> <li>5. 一級行政單位完成自評後，將自評資料及相關附件裝訂成冊(不含陳列資料)，於4月23日(星期四)前送若干份交各評鑑委員審閱(除分送委員份數以外，另含：單位自存1份、送秘書室備查1份、送資料陳列室一心苑1份，以上均含電子檔)。</li> </ol>	評鑑委員會 秘書室 各受評行政單位

	<p>6. <u>附評鑑委員回郵信封：含「待答問題空白表」交各組主政單位備妥資料（準備回郵信封及意見表）。</u></p> <p>7. 評鑑委員將評鑑意見及評分表送各主政單位彙整，提送委員會討論（待答問題寄回，資料本待訪視日攜來學校）。</p> <p>8. 聯繫各評鑑委員可實地訪視日期，並通知各相關受評單位（由單位或各組主政單位建議之評鑑委員，由原建議單位聯繫之）。</p>	
<p>104年4月~5月中旬</p>	<p>1. 辦理各受評單位實地訪視事宜。</p> <p>2. 委由專家學者進行行政單位滿意度調查（本項以彈性採計為原則）。</p> <p>3. 召開委員會/協調會/工作小組會議確認實地訪視等細節。</p> <p>4. 委由專家學者進行行政單位滿意度調查（本項以彈性採計為原則）。</p> <p>5. 評鑑委員撰寫評鑑報告。</p> <p>6. 召開委員會會議確認評鑑報告。</p> <p>7. 滿意度問卷調查結果分析送委員會參考（本項以彈性採計為原則）。</p> <p>8. 評鑑委員將評鑑意見及評分表送各主政單位彙整，提送委員會討論（待答問題寄回，資料本待訪視日攜來學校，評鑑意見及建議事項待實地訪視結束當日提交秘書室點收）。</p> <p>9. 秘書室將委員會確認之評鑑結果、獎勵方式及改進建議陳請校長核定後通知受評單位。</p> <p>10. 評鑑結果送秘書室提送考績會參考。</p>	<p>辦理滿意度問卷調查</p> <p>評鑑委員會秘書室</p>

5~6 月	受評單位彙整各委員意見後作成評鑑報告書。	各行政單位 秘書室
6~7 月	受評單位應就評鑑改進建議提出具體改進措施，送交委員會。 評鑑委員之改進建議納入列管。 委員會召集人視需要再度召開會議。	各行政單位 秘書室

### 三、行政評鑑作業時程圖

流程/時間 /權責單位	執行事項	時程									
		103年			104年						
		10	11	12	1	2	3	4	5	6	7
1、研提及公布評鑑計畫/104年1月底前/ 秘書室、各內控工作小組人員	1. 評鑑單位 2. 項目 3. 方式 4. 時程										
2、公布評鑑計畫/104年1月底前/秘書室	1. 評鑑單位 2. 項目 3. 方式 4. 時程										
2-1 召開評鑑工作小組會議，說明評鑑計畫及程序/104年3月底前/秘書室	1. 評鑑單位 2. 項目 3. 方式 4. 時程										
3、行政單位之二級單位進行自我評鑑/104年4月9日前/	1. 服務品質調查 2. 進行自我評鑑										

秘書室、各受評單位										
3-1、一級行政單位進行自我評鑑及單位資料彙整/104年4月16日前/秘書室、各受評單位	1. 服務品質調查 2. 進行自我評鑑									
4、行政單位提交自我評鑑報告書/104年4月23日前/秘書室、各受評單位	1. 提交評鑑報告 2. 秘書室彙整 3. 寄送評鑑委員審閱									
5、行政評鑑實地訪評程序安排/104年5月4日(星期一)前/秘書室、總務處	1. 參觀—實地訪評路線規劃 2. 資料—資料審閱後之委員意見「待答問題」彙整 3. 晤談—人員晤談抽定編排、晤談地點安排									
5-1、行政評鑑實地訪評程序安排說明及協調會/104年5月6日(星期三)(實地訪評前1週)/秘書室、工作小組、總務處	1. 參觀—實地訪評路線規劃 2. 資料—資料審閱 3. 晤談—人員晤談									

<p>6、行政單位自我評鑑 場地布置及資料陳 列//104年5月8日 (星期五)(實地 訪評前1日)/秘書 室/秘書室、各行政 單位</p>	<p>1. 自我評鑑場地布 置及資料陳列 2. 電腦架設4台(含 網路)</p>										
<p>7、行政評鑑實地訪評 //104年5月11-15 日(星期一~五)前 /秘書室、各受評單 位</p>	<p>1. 參觀—實地訪評 2. 資料—資料審閱 3. 晤談—人員晤談 4. 評鑑資料檢視— 各委員評鑑資料 檢視/由秘書室 檢視評核欄位及 資料是否完成。</p>										
<p>8、行政評鑑實地訪評 資料交各組彙整 //104年5月20日 (星期五)前/秘書 室</p>	<p>1. 資料—資料審閱 /秘書室 2. 委員建議事項由 受評單位彙整</p>										
<p>8-1、提交行政評鑑實 地訪評彙整資料及 報告書//104年5月 22日(星期五)前/ 各受評單位</p>	<p>1. 資料—資料審閱 /秘書室 2. 委員建議事項由 受評單位彙整</p>										
<p>9、單位成效獎勵/104 年8月底前/秘書室</p>	<p>1. 評核結果 2. 委員建議事項納</p>										

	入列管 3. 受評單位研提改善措施										
--	----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

#### 四、行政評鑑作業實施方式說明：

- (一) 受評單位自我評鑑，填報評鑑報告書，於 104 年 4 月 23 日（星期四）前將評鑑報告書（相關附件僅送電子檔）裝訂成冊，將書面資料併同電子檔由各組主政單位統一交文書組寄送各評鑑委員審閱。
- (二) 4 月 23 日（星期四）中午 12 時為書面資料收件截止日，各受評單位應將書面報告書併同電子檔由各組主政單位備妥郵封後統一彙交文書組寄送各評鑑委員審閱（未依規定期限交寄者，酌予扣減評鑑分數每日 3 分，例假日除外）。
- (三) 4 月底～5 月中前辦理實地訪視，訪視內容及時間安排如下：
1. 實地訪視日前一週
 

為給予委員充分時間檢視資料，受評單位應自實地訪查日前一週於所屬一級單位之會議室（或集中於心苑會議室）等空間開始陳列資料，書面資料力求整齊明確，切勿耗費太多資源製作，並將陳列處及陳列項目資料檔案（請參考評鑑項目，並依業務內容、權責及職掌等建檔）列表，請將書面表單及電子檔送秘書室備參，各單位應準備「簽到簿」於各受評日（歡迎簡報及綜合座談時）供委員簽到。
  2. 實地訪視當日
 

上午：

受評單位一、二級主管依排定時間至本校行政大樓 5 樓 504 會議室（暫訂地點）接受所有委員詢問有關評鑑表等書面資料相關問題。

與承辦人員晤談、檢視資料等，請總務處協助安排數個（5 個）晤談空間，晤談委員分別與各單位一、二級主管及承辦人員晤談。

下午：

所有委員分組，分別至受評單位實地訪視、參觀環境、檢視資料、實地測試專業技能……等，請總務處協助安排數個晤談空間，晤談委員 2 或 3 人一組，與各單位承辦人員晤談。

(四)實地訪視日期敲定後請通知秘書室登錄並通知各受評單位。

1. 依自評計畫，晤談人員以每單位 3-4 人為原則，編制較大之單位得酌增之。各單位晤談人員含：單位一級主管、二級主管 1-2 人、業務人員 1-2 人。茲分述如下：

A 組：教務處 5 人、研發處 4 人、圖書館 4 人、體育博物館 2 人、

B 組：學務處 5 人、體育處 5 人、推廣教育中心 5 人、資訊中心 4 人、運動傷害防護中心 1 人、

C 組：總務處 6 人（暫定組長 2 人，組員 3 人，合計 6 人）、秘書室 3 人、人事室 3 人、主計室 3 人。

2. 各受晤談人員如有請假者，請由備選人員遞補之，已無遞補人員之單位則免（各單位人員經抽定如下各表）。

(五)各單位晤談人員除各該單位主管為當然人選外，二級主管及業務人員均由秘書室代為抽籤擇定之，未置二級主管之單位以秘書或專員為優先遞補之對象。

(六)請各單位自行指派服務人員 1 人協助引導事宜，實地訪視前應由秘書室召集各單位引導人員舉辦行前說明會協調之，晤談人員資料表請各組分別依參考格式填造後於訪視當日交評鑑委員參酌之。

(七)每一晤談人員以晤談 20 分鐘為原則，晤談時間由各引導人員協助調控之，其調控方式比照 100 年校務評鑑之晤談作業程序辦理。

附件四：實地訪視日程表(暫訂於一週內依分組進行訪視，經研議確定為評鑑訪視週之週一至週五辦理為原則，商定訪視日期之各組請洽秘書室登記之)：

預定時間	內 容	備註
08:30~08:50	委員報到	1. 請總務處預留委員停車位 2. 委員如須接送者，請各組自行協調或洽總務協助派車。

08:50~09:00	歡迎委員蒞校	1 樓及 515 會議室歡迎字幕 請各受評行政單位一級主管至行政大樓一樓警衛室迎接訪評委員
09:00~9:10	評鑑委員協調座談會	1. 受評單位人員於會議室外備勤。 2. 行政大樓 5 樓 515 會議室或心苑會議室。
09:10~9:30	相互介紹 歡迎委員簡報	<u>(本欄位尚待調整後確認)</u> 1. 行政大樓 5 樓 515 會議室。 2. 由校長或各組推派主管 1 人主持。 3. 請由各受評單位主管分別進行簡報，每單位以 4 分鐘為限。 4. 各組內各單位之簡報順序，由組內自行協調之。 5. 委員桌牌由各組協調製作，並於簡報前陳列完畢。 其他： 1.綠美化 2.校旗 6 面 3.旗座 6 個
09:30~09:50	晤談時間	1. 各受評單位一、二級主管接受委員詢問有關評鑑報告等書面資料相關問題
09:50~10:10		2. 請總務處負責布置晤談室備用。
10:10~10:30		3. 請秘書室依各組晤談人數，排定實地訪視流程及晤談空間。
10:30~10:50		4. 依排訂順序分別錯開受評單位之晤談時間。
10:50~11:00		5. 請各單位自行指派服務人員 1 人協助引導事宜。
10:50~11:00	彈性使用時間	

11:00~12:00	資料檢閱與討論	<p><u>(本欄位尚待調整後確認)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資料檢閱室內含至少 3 台可上網之電腦、獨立印表機與投影設備</li> <li>2. 電腦、投影機與獨立印表機由資訊中心協助完成。</li> <li>3. 資料檢閱與討論時段，各受評單位人員均應備勤，並針對委員詢問作答及接受實地測試專業技能……。</li> </ol> <p>其他布置 (請總務處協助布置):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 長條桌 3 張 (新增)</li> <li>2. 摺疊椅子 6 張 (新增)</li> <li>3. <u>指示牌 5 個 (新增)</u> (請洽系所借用)</li> <li>4. 會議桌 1 張 (現有)</li> <li>5. 椅子 8 張 (現有)</li> <li>6. 電腦桌 1 張 (新增)</li> <li>7. 服務台 1 座 (置電腦) (現有)</li> <li>8. 桌上型電腦 3 台 (可上網) (新增)</li> <li>9. 筆記型電腦 1 台 (可上網) (新增—暫備)</li> <li>10. 列表機 1 台 (新增)</li> <li>11. 投影設備 1 組 (以上均由資訊中心提供並檢視) (新增)</li> <li>12. 插座配線、延長線 (營繕組處理) (新增)</li> </ol>
12:00~13:30	午餐 & 休息	6 樓心苑會議室
13:30~14:30	實地訪評	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 委員分別前往受評單位實地訪評</li> <li>2. 實地訪評接送委員所需交通車請洽總務處安排。</li> </ol>
14:30~15:30	全體委員與受訪單位一、二級主管綜合座談	行政大樓 5 樓 515 會議室 請各行政單位 1、2 級主管全員出席

15:30~16:50	綜合座談	1. 行政大樓 5 樓 515 會議室 2. 全體委員請各受評單位 1、2 級主管暫時離席
16:50~17:00	評鑑委員協調會議(含評鑑總結討論、評鑑資料最後檢查及確定)	1. 行政大樓 6 樓心苑會議室(各評鑑委員晚餐便當請於 16:30 前送達)。 2. 評鑑資料檢視—評鑑委員離校前，各委員評鑑資料交由秘書室檢視評核欄位及資料是否完成。
17:00	訪視結束，委員離校	行政大樓 1 樓警勤台 請各受評單位主管歡送
17:00 以後	場地復原	1. 訪評結束，委員離校後受評單位可撤回陳列資料，隔日受評單位可於次日上午 08:30 前完成布置。 2. 電腦及網路請於各單位全部結束訪評後撤離。

附記：1. 各組如時間略有彈性時，可提前完成訪視，但節縮時間以不超過 1 小時為限。

2. A、C 組因受評單位僅 4 單位，爰此，晤談順序各場地均僅排 3 人受訪。

3. 各組晚餐之餐點，均請於當日下午 15:40 時前送達。

#### 肆、單位評鑑結果及獎懲說明

一、依據：「國立體育大學行政單位評鑑作業要點」規定：評鑑優良單位，得予公開表揚或給與適當獎勵。本校並得依評鑑與改進結果，做為調整資源分配、人力調整及各單位所屬職員考績考列甲等比例之參考。

二、目的：以實質具體之獎懲措施，公開鼓勵優良單位並為組織內部標竿學習對象，持續維持良好績效與服務創新，對行政成效不彰需改善之單位達到警醒作用，藉以提振單位服務效能，促進整體組織之發展。

三、行政單位自我評鑑成績評分標準如下(以下列評分標準及比例評定之)：

項目別	評分說明	評分比例	自評分數	
1. 共同評鑑項目評分累計 60%	以上：1. 公務環境、2. 專業人力與服務態度、3. 行政流程管理、4. 工作簡化與業務創新、5. 業務電腦化、6. 公文品質與時效等 6 項評核權重加總評分累計，占 60%。	共同評鑑項目評分累計 60%		
2. 單位自訂評鑑項目評分累計 40%	各單位自訂評鑑項目評分累計，占 40%。	單位自訂評鑑項目評分累計 40%		
評核標準及評核總計 100%	<p>評核總分</p> <p>以上：1. 公務環境、2. 專業人力與服務態度、3. 行政流程管理、4. 工作簡化與業務創新、5. 業務電腦化、6. 公文品質與時效等 6 項評核權重加總評分累計 60%。</p> <p>各單位自訂評鑑項目評分累計 40%。</p>	評核總分（共同項目 + 自訂項目累計）		
	<p>評核等第</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 優：評核分數 ≥ 80% 者。</li> <li>◆ 良：評核分數 ≥ 70% 者。</li> <li>◆ 可：評核分數 ≥ 60% 者。</li> <li>◆ 待改善：評核分數 &lt; 60% 者。</li> </ul>	評核等第（共同項目 + 自訂項目累計總分之對照）		

#### 四、評鑑獎勵條件：（本獎勵方式及額度業已經行政會議審議通過在案）

##### （一）各組前二名敘獎額度如下：

1. 第一名：單位主管記功 1 次、承辦同仁以該單位人數 10 分之 6 計算核給嘉獎次數，四捨五入，嘉獎次數少於 3 者以 3 次論。
2. 第二名：單位主管嘉獎二次、承辦同仁以該單位人數 10 分之 5 計算核給嘉獎次數，四捨五入，嘉獎次數少於 2 者以 2 次論。

（二）承辦同仁嘉獎核給人數及獎度由該單位主管在前項額度範圍內決定，惟不得高於該單位主管之獎度。

（三）主管由教師兼任者，不以敘獎方式辦理，改列入教師評鑑服務及輔導

**其他項目加分：**

1. 第一名：一級主管加 4 分、二級主管加 3 分。
2. 第二名：一級主管加 3 分、二級主管加 2 分。

**五、評鑑成效待改善單位之改善措施**

- (一) 評鑑成績後三名者，列入考績考列甲等比例之參考。
- (二) 評鑑結果不佳之單位，應以書面通知改善，並於六個月內實施複評。
- (三) 各單位評鑑結果列為人員、業務調整或考核參據。

**六、附件：**

- (一) 行政單位評鑑自我改善成效報告書。
- (二) 行政滿意度調查結果分析改善說明書（本項以彈性採計為原則）。
- (三) 行政單位評鑑獎勵評分表。

## **伍、經費需求**

**經費項目及預估：**

委員評鑑費 6000 元\*5 人\*3 組=90000 元

委員交通費 1000 元\*5 人\*3 組=15000 元（核實報支）

便當費 100 元\*25 人（含委員 5 人、受評單位主管 5-7 人及業務人員 2-3 人+支援單位服務人員 6 人+秘書室支援人員 5 人+資訊中心服務人員 2 人）\*3 組\*1(午)餐=9000 元

餐點費 100 元\*20 人（含委員 5 人、受評單位主管 5-7 人及業務人員 2-3 人+秘書室支援人員 5 人）\*3 組\*1（晚）餐=6000 元

**合計：12 萬元**

**（建議：上列有關本評鑑所需經費由校長年度統籌款業務費項下支應）**

**其他：**

資料裝訂（由秘書室提供膠裝封套）、

郵費及其他等=1000 元\*3 組=3000 元（本項目由各單位年度業務費自行勻支）

## 行政單位自我評鑑報告書內容

(秘書室將另行編製參考樣本分送各單位參考)

### 壹：單位現況描述

含：人員組織編制及工作職掌

### 貳：評鑑項目

#### 一、前次評鑑及服務滿意度調查結果之追蹤辦理情形：

前次評鑑之定義：

- 100年校務評鑑

- 各單位於受評年度前所接受之各項專案評鑑

(因100學年度大學校院校務評鑑待改善事項業已完成改善作業並獲通過在案，本項日本學年度單位自評作業時暫不列入)

#### 二、發展規劃及重點工作項目執行績效：(指標內容)

1. 單位特色及工作理念

2. 依據學校發展願景及總體目標，所規劃中程發展計畫之情形

3. 依據學校發展願景及總體目標，訂定單位年度工作計畫及相關追蹤、管考配套措施

4. 其他(各單位可視需要另提列)

#### 三、共同評鑑項目(指標內容)

1. 公務環境、

2. 專業人力與服務態度、

3. 行政流程管理、

4. 工作簡化與業務創新、

5. 業務電腦化、

6. 公文品質與時效

#### 四、自訂評鑑項

1. 各單位依據業務屬性，自訂自我評鑑指標
2. 指標內容需明確且符合單位設立之規劃與發展
3. 以秘書室初步規劃方向為例

項目	(一)落實組織評鑑制度	備註
指標 內容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推動行政單位自我評鑑</li> <li>2. 規劃內部控制機制</li> <li>3. 規劃內部控制機制</li> <li>4.</li> </ol>	
項目	持續改善與品質保證機制	備註
指標 內容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 健全全校各級自我評鑑作業及其後續應改善事項之追蹤管考。</li> <li>2. 召集全校各單位共同建制全校內部控制作業手冊，並轉知各單位參辦。</li> <li>3. 召集全校各單位共同建制全校內部稽核作業計畫，並落實稽核制度之推行。</li> <li>4. 落實其他有關校長交辦之各項追蹤管考事項。</li> </ol>	
項目	公共關係與形象塑造	備註
指標 內容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有關校務建言之處理、回應、追蹤、改善機制</li> <li>2. 落實各項追蹤管考機制</li> <li>3. 校長治校理念之推動與落實</li> </ol>	

其他範例：

1. 智慧財產權宣導與執行成效。
- 2.

#### 五、服務滿意度調查及分析（各單位自辦之服務滿意度調查）

（本項目以彈性採計為原則）

1. 由各受評單位自辦

2. 受評單位可參考計畫書所附之問卷調查範本，依據單位業務屬性酌修
3. 受評單位需於受評年度之12月前完成問卷調查及問卷結果之統計分析
4. 問卷結果之各建議事項需由各單位逐年列管改善進度

參：問題與困難

(待解決問題)

肆：改善策略

伍：希望學校支援之項目

(依需求度列舉 1~3 項)

陸：評鑑資料附件一覽表

## 撰寫格式說明

- 一、評鑑資料涵蓋期間，自評鑑當年往前推算**3個學期**之年度資料。(資料涵蓋其間為102年8月1日至104年1月31日)。
- 二、自我評鑑報告書格式可自**本校網頁**網站下載或洽秘書室辦理。
- 三、撰寫方式：
  1. 大標題文字格式18級、中標題文字格式16級、內文格式14級，行距為「固定行高25pt」；表格內文格式14級標楷體，行距為「固定行高20pt」。
  2. 標號順序說明：壹→一、→(一)→1.→(1)→A.→a.。
  3. 評鑑報告書頁數：請以A4橫式橫書雙面列印「上翻—裝訂線在上、封面在上」方式裝訂，並以20-40頁為原則（以校務評鑑資料頁面上限128頁為推估）。佐證資料請於實地訪評前1日直接陳列於指定地點供委員審閱。
  4. 填寫有關數據資料時，請儘量使用圖表輔助說明，以利閱讀。

國立體育大學 104 年度行政單位評鑑作業待答問題表

單位名稱：\_\_\_\_\_處/室/中心

評鑑委員：\_\_\_\_\_

序號	待答問題
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

註：1. 本表不敷使用時，請自行增加行列。

2. 謹附上回郵信封乙只，敬請將本表填寫後於訪評日前先寄回「國立體育大學秘書室」（各單位之待答表均以同一信封合併交寄）收，俾便受評單位事先準備回應資料。
3. 所送受評單位「自我評鑑報告書」請於蒞校訪評當日攜回本校，並請於訪評日結束離校前填完各評鑑分數及意見後交本校秘書室張主任秘書收回，俾便彙辦後續追蹤改善事項。

## 晤談人員資料表