

高雄市立空中大學 101 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：高雄市政府提升服務品質實施計畫。

貳、計畫目標：

一、活力服務：塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，贏得民眾的尊重與信任。

二、數位服務：確保民眾知的權利與資訊使用權，促使各項施政資訊透明化，並提供友善、無障礙網路服務，促進網路溝通。

三、創意服務：整合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象：本校圖書館、秘書處、輔導處、教務處、學習指導中心及電算中心等業務直接、高頻率面對民眾提供服務之單位。

肆、計畫內容：

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
一、提升服務品質，深化服務績效	(一) 訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	100 年 3 月完成訂定執行計畫，101 年度 3 月並依據行政院「整合服務效能躍升 101 年續階方案」修正，公佈於機關網站及服務場所，落實提升為民服務品質工作。	秘書處

實施要項	執行重點	執行方法	承單 辦位
	<p>(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及更新服務設施。</p> <p>(三) 具體規劃學生服務工作範圍。</p>	<p>1. 服務場所</p> <p>(1) 100年4月份重新規劃及整頓教學大樓教學環境美化工程及設置高雄捷運、高雄公園進出校園動線引導標示。</p> <p>(2) 100年5月利用圖書館未使用空間，規劃建置書城及音樂餐廳，服務社區民眾。</p> <p>(3) 規劃高雄國際會館BOT案，快速提升校園和教學的設備，強化小港及臨海工業區的會展及教育訓練服務，推動南台灣及小港地區公民社會發展。</p> <p>(4) 改善機關內外環境，規劃具有特色並符民眾需求之設施，並於校門口建置「小港旅遊資訊服務中心(i-center)」主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。</p> <p>2. 服務設施</p> <p>(1) 規劃完善停車空間。</p> <p>(2) 於校園建置公共傢俱，提供洽公民眾優質休憩空間。</p> <p>(3) 開放校園空間供社區民眾運動休憩。</p> <p>(4) 本校圖書館基於資源分享精神，開放市民使用。</p> <p>透過網站公告及書面張貼主動協助學生申請社團活動、獎學金補助、操行成績證明及諮詢輔導等，皆提供親切導引與服務，並提供相關業務諮詢服務。</p>	<p>秘書處</p> <p>秘書處</p> <p>秘書處</p> <p>秘書處</p> <p>秘書處</p> <p>輔導處</p>

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
二、 便捷行政程序，確保流程透明	簡化申請流程手續	有關申請作業流程以簡化為原則，訂立標準作業規範，並將作業流程步驟、辦理時限、及申請書表等，建置於網站上，以提供線上或郵寄等多元服務。	各單位
三、 尊重學生需求，建立顧客關係	<p>(一) 重視學生及民眾意見反應。</p> <p>(二) 辦理學生問卷調查</p>	<p>1. 建立學生抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低學生抱怨頻率。</p> <p>2. 廣開學生建言管道，例如線上服務諮詢、諮詢服務專線、輔導服務信箱等，重視學生興革建議及陳情案件，審慎、迅速地處理問題。</p> <p>3. 建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，積極檢討改進服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</p> <p>1. 透過學生需求調查規劃服務政策或措施。辦理幹部研習會、或畢聯會及學生座談會等，透過雙向溝通方式了解學生需求。</p> <p>2. 定期辦理學生意見調查，分析調查結果，提供改進服務之參考。</p>	各單位 輔導處
四、 豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>(一) 本校網站主動規劃公開機關基本資料等資訊。</p> <p>(二) 本校網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索應規劃提供檢索方</p>	<p>本校網站公開基本資料、校務發展、服務措施及財務報表等重要資訊，提供之資訊內容正確連結，並即時更新</p> <p>本校網站或網頁建置資訊檢索或搜尋，提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。</p>	各單位 電算中心

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
	<p>式。</p> <p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>(四) 賡續檢討推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>本校網站建置多元化電子參與管道，如：學術單位提供交流討論區、行政單位提供諮詢信箱、圖書館提供留言板等，以提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>賡續檢討推動網站（線上）申辦業務及服務項目，如：教務處註冊組提供線上新生報名系統、輔導處提供線上活動報名等，提高線上申辦使用率，增加民眾之便利性。</p>	<p>電算中心</p> <p>電算中心</p>
<p>五、 創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(一) 以學生需求為導向之服務</p> <p>(二) 建立健康學習與推動整合服務之精神</p> <p>(三) 整合市政服務、落實「交通新幹線·學習新動線」校務發展理念</p>	<p>針對學生提出之意見，規劃創新性、有創意之加值服務，例如 100 年度因應新住民及婦女學生需求辦理的「安心 100 伴讀計劃」活動。</p> <p>從學校服務資源整合及共享角度出發，規劃跨處室整合服務或業務體系垂直整合服務，例如志工人力之支援整合運用，並持續推動學生志工服務之精神。</p> <p>於高雄捷運美麗島站設置「城市學堂」，為市立空大擴張服務境界，也為市民、城市新住民、城市自由行學習者提供一個城市的、公益的、學習的資源服務中心。民眾可以透過空中大學規劃的各類學習課程，體現終身學習的樂趣；城市新住民可以透過學堂內的網路知識平台，與母國學習資源互通信息，保障新</p>	<p>輔導處</p> <p>各單位</p> <p>學習指導中心</p>

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
		住移民的學習權、滿足新住民的學習需求；遊客與城市自由行者亦可以透過位於學堂內，由市府觀光局委託營運之「旅客服務中心 i-center」獲得觀光資訊，進行深度城市之旅。	

伍、管制考核

(一) 平時查核：就各單位辦理提升服務品質情形，得實施不定期查證及考核。

(二) 年度查核：配合高雄市政府辦理年度服務品質獎評獎期程，自行規劃辦理所屬單位評審及獎懲。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。