高雄市立空中大學106年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：高雄市政府106年度提升服務實施計畫

貳、計畫目標：

1. 公平共享：提供便捷服務，確保效能與公平並重，贏得民眾的尊重與信任。
2. 數位服務：提供民眾知的權利與資訊使用權，並提供友善、無障礙網路服務，整合運用資源，促進網路溝通。
3. 開放透明：促使各項施政資訊透明化，與互信的合作環境，帶動創新加值服務。

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

肆、計畫內容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **執行要項** | **執行重點** | **執行單位** |
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | (一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。 | 105年4月完成修訂執行計畫，公佈於機關網站及服務場所，落實提升為民服務工作。 | 秘書處 |
| (二)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。 | 1.為服務新生，提供網路暨現場雙軌報名及選課服務。採網路報名者，於網路上傳新生報名資料後，本校先進行線上資格審核，並由專人電話進行新生註冊與選課輔導，同步以電子郵件回覆並提供註冊、選課資料說明文件，新生擇期再到校驗證。採現場報名者，由專人現場提供新生註冊與選課解說服務，並同時驗證，為新生提供單一窗口、客製化貼心服務。2.本校服務師生之相關處室均安排於行政大樓一樓，俾利洽公並減免電梯使用量，達成節能減碳目標。臨櫃服務洽公場所除有第一線公務同仁外，均配置有工讀生助理，或是行政役男、工友協助招呼、解說與指引，有效節省洽公時間。另受理學生報名選課之相關業務服務時，提供個人化之一對一服務。 | 各單位 |
|  |
| (三)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。 | 本校訂有「學生申請中、英文證件要點」暨中、英文證件申請單，提供學生網路下載表單、通訊申辦、現場申辦等貼心服務，本要點載明各證明文件名稱、費用、繳驗證件、申辦工作天數，以利學生快速、明確申辦。 | 教務處 |
| (四)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。 | 1.平日小面授夜間上課時間，本校提供跨處室整合服務，於一樓值勤室設置專人單一窗口受理夜間上課學生諮詢、輔導與立即處理服務。 | 各單位 |
| 2.106年度圖書館頂樓防漏整修工程改善整體校園環境需求，使本校師生享有安全及潔淨之學習環境。 |
| (五)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。 | 1.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。並已於本校之各行政單位及學術單位網站皆已增設置線上諮詢信箱，供學生及民眾可提出問題詢問，相關單位可立即回應及處理。 | 各單位 |
| 2.組織志工團，每學期辦理志工招募與培訓，主動熱心參與校內各項服務學習活動，包括協助借還書業務與說故事媽媽的圖書志工；協助學生解決網路學習問題的電腦志工；協助成人學生幼年子女托兒服務的幼兒伴讀志工；協助註冊選課等教務業務的行政志工；學生返校上課期間教學樓長設志工服務台等，以完備教學訓輔全面性服務網絡。 |
| 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | 1. 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。
 | 教務處設有專用網路電子郵件信箱ouk1111@ouk.edu.tw及ouk8066748@ouk.edu.tw，專供學生諮詢教務業務與寄發教務業務訊息使用之聯繫窗口；輔導處專用電子郵件信箱sa@ouk.edu.tw，專供學生事務輔導暨陳情、申訴之受理窗口。另為廣開學生建言管道，本校網站首頁公佈各業務承辦人及教師意見信箱，提供民眾、師生、校友意見反應及交流管道。 | 各單位 |
| 1. 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。
 | 定期施作「新生報名訊息來源調查問卷」、「教師教學評鑑問卷」、「畢業生學習成效問卷」，據以提供每學期招生策略規劃與學生學習成效檢視。 |  |
| 1. 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。
 | 定期施作「應屆畢業生學習歷程與生涯發展問卷」、「畢業生畢業後1年流向問卷」、「雇主滿意度問卷」，藉以了解各學系校友職場表現，做為日後學系教學及課程之規劃與改善，期使本校畢業生更符合業界/職場需求。 | 教務處 |
| 1. 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。
 | 透過辦理相關學生業務活動，如:「與校長有約」座談會、幹部研習營、生命教育座談會、職能講座等與學生雙向溝通機會，進一步了解學生需求。 | 各單位 |
| 三.便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | 1. 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。
 | 1.建立單一窗口，提供校外分班之學生註冊、選課等相關行政服務，減化校外分班學生行政作業流程。 | 各單位 |
| 2.本校便捷報名選課程序，並提供多元彈性服務。調整註冊、選課、繳費流程，在第一階段註冊、選課、繳費後，於第二階段再次啟動補辦理現場選課暨繳費作業，提供新生現場立即選課暨繳費服務，保障學生權益，受到學生的肯定，增加選課效益。 |
| 1. 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。
 | 1.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，並將常用之申請表單建置於本校網頁之書表下載，供學生及同仁隨時可下載列印使用。 | 各單位 |
| 2.除原有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繼續使用外，並新增「線上報名」功能，供本校各處室辦理活動、研討會、教育訓練等，皆可透過該功能供民眾或同仁線上申辦。 |
| 1. 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。
 | 1.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，例如由輔導處提供志工，於大面授時擔任電算中心之教學助理，協助學生收看網路教學及提供相關諮詢。 | 各單位 |
| 2.依照學員之需求，開設「公務人員轉任職系20學分班」課程，目前設有「轉任一般行政職系」、「轉任教育行政職系」、「轉任文化行政職系」等相關課程，滿足公務人員轉任職系之需求。 |
| 1. 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。
 | 辦理轉職系課程，培養公務人員多元知能及提供專長轉換訓練。 |  |
| 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | 1. 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。
 | 1.為紓緩學生多重角色衝突所衍生之壓力，本校聘請專業諮商心理師，於大面授日依學生預約時段，提供個別專業心理諮商。 | **各單位** |
| 2.實施「幼兒伴讀」活動計畫，提供本校單親家庭、新住民、低收入戶等弱勢成人學生，於每月一次大面授需要帶著子女返校上課時，由本校安排其子女在校免費參加由「志工團」規劃的各項才藝活動，達成親子共學效益。 |
| 1. 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。
 | 配合校外學生上課需求，成立校外專班，安排本校教師到其單位地區面授，並且針對專班規劃課程，充分落實以學生需求為導向之學習方式。 |
| 1. 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。
 | 根據身心障礙學生個別狀況及需求，提供輔具借用、課業輔導、同儕支持、心理諮商、校園生活適應等各項服務，以協助在學適應及成長、公平課業學習機會及無障礙生活環境。 |
| 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 1. 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。
 | 1.本校委外製作APP (智慧型手機用應用程式)，已於104年2月完成上架作業，讓行動裝置使用者與本校學生可以下載本校APP應用程式，可更方便且即時的了解本校之最新消息與活動、各單位聯絡資訊、招生資訊、開放課程、校園影音與交通指引等相關必要資訊，並方便本校學生隨時查詢校務系統相關資訊及使用QR code掃描功能。 |  |
| 2.將本校開放課程、招生專區、最新消息…等公開資料應上載於「高雄市政府開放資料平臺」(網址：[http://data.kcg.gov.tw/](http://data.kcg.gov.tw/%22%20%5Ct%20%22_blank)organization/oukedu)，方便各界運用。 |
| 3.針對教務、學務等各項業務流程及其流程圖，逐項檢討並建立標準作業規範，提昇行政服務效率。 | 各單位 |
| 1. 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。
 | 1.設置facebook粉絲專頁，可宣傳招生訊息，並分享研討會、活動之相關訊息，以提供民眾友善網路溝通環境。 | 電算中心 |
| 2.為輔導畢業生，提供現場及電話諮詢有關其畢業應修之學分配置規定，客制化服務，協助學生正確選課，以利學生順利取得畢業生資格。 | 教務處 |
| 1. 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。
 | 1.學生學籍資料完成全面電子化，新生入學時繳驗全數資料者，日後不必重覆檢具紙本個資文件，收節能減碳與簡化作業流程之效益。 | 教務處 |
| 2.設置iTaiwan光纖線路1條，可供民眾、本校學生至本校可使用iTaiwan免費上網服務。 | 電算中心 |
| 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 1. 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。
 | 1.為提昇服務品質，滿足學生需求，建立招生期間中午服務不打烊，提供民眾洽詢有關教務註冊、選課及繳費等相關事宜。此項中午無休之服務，讓學校便民服務可以整天不中斷，調整員工上班時間，便利民眾需求，減少學生抱怨。尊重因上班不便請假之民眾與學生，提供以學生及民眾為導向之最佳服務品質。 | 各單位 |
| 2.提供校友服務單一窗口，輔導成立本校「校友總會」與各學系「系友會」，聯絡校友與母校情誼，讓校友資源有效連結。 |
| 3.為瞭解師生對本校自我定位了解程度，並對學校提出良善建言，本校不定期透過五等量尺問卷調查，蒐集師生意見，促使校務發展更趨完善。 |
| 1. 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。
 | 1.於網站建置：「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」等功能，持續提供該功能供民眾可抒發意見。 | 各單位 |
| 2.於網站首頁已建置搜尋之功能，供民眾可迅速查詢資料。 |
| 3.網站設置有管理後台，供各行政單位及學術單位即時更新網站訊息，以提供正確之訊息供學生及民眾瀏覽。 |
| 1. 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。
 | 設置哺乳室供哺乳中的學生媽媽使用；提供身心障礙學生休息空間與無障礙校園環境，確保其校園活動安全安心；提供符合學生需求之運動休憩環境，於本校教學樓四樓規劃舒適且安全的休憩空間，增購運動器材供學生使用。 | 輔導處 |
| 1. 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。
 | 1.與勞工局合作，開設「勞工大學」學分班課程，提昇勞工朋友在職場上之職能及法律知識。 | 學習指導中心 |
| 2.滿足外縣市民眾終身學習之需求，於台東、雲林、彰化、南投、屏東開設分班，提供在地面授上課服務，並依當地學生之需要開設符合其所需之學系課程。 |

伍、考核與獎勵

1. 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。
2. 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。
3. 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。