

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：

- 一、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。
- 二、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。
- 三、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。	各單位

		<p>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。</p>	
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>教務處</p>
	<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>各單位</p>

	<p>(五)因應業務屬性、服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	各單位
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(一)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。</p>	<p>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。</p>	各單位

	<p>(二)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。</p>	<p>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。</p>	
	<p>(三)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。</p>	<p>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。</p>	<p>教務處</p>
	<p>(四)傾聽民眾意見,積極回應,有效協助民眾解決問題。</p>	<p>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。</p>	<p>各單位</p>
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度</p>	<p>(一)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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>各單位</p>

	<p>(二)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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>各單位</p>
	<p>(三)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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>各單位</p>

	(四)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	(一)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。 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。	各單位
	(二)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。	
	(三)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	(一)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/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
	(二)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
	(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作	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	教務處

	業, 聚焦核心業務, 推動服務創新。	簡化作業流程之效益。 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	(一) 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。	
	(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化, 擴大	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

本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	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。	
(三) 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
(四) 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

(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。