

高雄市立空中大學 102 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：

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。	101年7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、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. 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>2. 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>3. 100 年 5 月利用圖書館未使用空間，規劃建置書城，服務社區民眾。</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相關業務。</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
<p>二、 便捷行政程序，確保流程透明</p>	<p>簡化申請流程手續</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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，並將常用之申請表單建置於本中心網頁之書表下載，供同仁隨時可下載列印使用。 2. 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。 3. 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。 4. 針對教務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。 	<p>各單位</p>

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
<p>三、 尊重學生需求，建立顧客關係</p>	<p>(一) 重視學生及民眾意見反應。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 於教學大樓一樓公用電腦區建置電話機 1 支，可供學生使用公用電腦及透過網路列印之影印機時，使用時如有任何問題，可撥打電話通知電算中心立即維修。 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。並已於本校網站之行政單位及學術單位建置諮詢信箱，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。 3. 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。另為廣開學生建言管道，本校網站首頁公開提供「各單位意見信箱」，提供本校各學術與行政單位反應意見與交流情感管道。 4. 為有效輔導新生入學、提升新生學習成效，本校印製「新生學習指南」、「學生手冊」乙冊，內容包括各處室開學典禮業務報告、學校地圖、平面圖、常用電話一覽表、新生常見問答集 (Q&A)、校務法規等，增進新生對本校認同感與融入程度。 	<p>各單位</p>

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
	(二) 辦理學生問卷調查	1. 透過辦理相關學生業務活動，如：幹部研習營、生命教育座談會或畢聯會等提供學生需求調查，透過問卷結果及雙向溝通方式進一步了解學生需求。 2. 定期辦理學生意見調查，了解其調查結果並實施改進方向。 3. 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。	輔導處 教務處
四、 豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 本校網站主動規劃公開機關基本資料等資訊。 (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式。 (三) 規劃建置多元化電子參與管道，以供民眾友善網路溝通環境。	即時更新本中心網頁相關資訊，以提供正確之訊息供學生及民眾瀏覽。 於本校網站首頁已建置搜尋之功能，供民眾可迅速查詢資料。 於本校網站建置：「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。	電算中心 電算中心 電算中心

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
	(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。	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。	教務處
五、 創新服務方式,整合服務資源	(一) 以學生需求為導向之服務 (二) 建立健康學習與推動整合服務之精神 (三) 整合市政服務,主動協調整合性質相關聯服務工作,規	1. 提供符合學生需求之運動休憩環境,增購運動器材供學生使用,規劃舒適且安全的運動休憩空間。 2. 針對學生提出之意見,規劃創新性、有創意之加值服務。如:因應新住民及婦女學生需求辦理的-安心100伴讀計畫活動。 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。 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,	輔導處 各單位 學習指導中心

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
	劃設計有創意之加值服務。	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，保障新住民的學習權、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「城市學堂」內，由本府觀光局委託本校經營之「高雄美麗島站旅遊服務中心 i-center」獲得觀光資訊，進行深度城市之旅。	

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。