

高雄市立空中大學108年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：高雄市政府提升服務實施計畫

貳、計畫目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

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。	依據行政院「政府服務躍升方案」及本府實施計畫訂定機關執行計畫。 108年完成修訂執行計畫，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。	教務處

		2. 本校服務師生之相關行政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。	平日到校面授課程夜間上課時段，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。	教務處
		2. 108年度教學大樓二、三、四樓及行政大樓一、二、三樓廁所整修工程改善校園環境需求，使其達到安全、環保衛生、性別平等的目標。	秘書處
	(五)因應業務屬性及服務特性差異，關注創新趨勢，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，定期辦理志工招募與培訓，參與校內各項服務學習活動，「志工團」下設校園服務組、課後輔導組、圖書館組等三組。其中校園服務組/協助招生設攤、招生解說、遠距教學電腦操作解說、校園大型活動接待、引導等事宜。課後輔導組/協助本校幼兒伴讀服務，協助新住民、弱勢家庭學員子女暨有需求之成人學生攜帶子女返校上校時，方便其子女課業輔導或才藝學習。圖書館組/協助流通櫃台書籍借、還作業及書庫書籍整理、上架等。	輔導處
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	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；輔導郵件信箱 sa@ouk.edu.tw ，提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
	(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。	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、開設課程之參考與學生學習成效檢視。	教務處

	<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「畢業生學習成效自我評估問卷」、「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>輔導處</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:大面授時間實施「學生意見反應單」,蒐集學生建議事項,利用每學年學生幹部研習營、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,雙向溝通、交流想法。</p>	<p>輔導處</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,簡化校外分班學生行政作業流程。</p> <p>2. 本校為提供更便捷之報名選課程序及多元彈性服務。調整註冊、選課、繳費流程,在第一階段註冊、選課、繳費後,第二階段再次啟動加改選作業,辦理現場選課及持續開放網路選課暨繳費作業,提供新生現場選課暨網路選課服務,保障學生權益,受到學生的肯定,增加選課效益。</p>	<p>教務處. 學指中心</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。	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。	各單位
	(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。	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「志工團」校園服務組電腦志工,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」、「轉任技藝行政職系」、「轉任一般民政職系」等相關課程,滿足公務人員轉任職系之需求。	學指中心

		3. 本校圖書館兼具大學與社區圖書館雙重功能，已加入成為高市圖合作館，共享高市圖雲端書庫電子圖書；推動行動閱讀，每年定期採購電子圖書，以增加本館電子書館藏暨永久使用權。	圖書館
		4. 館際合作以書會友，持續與高雄地區各大學圖書館建立合作交流機會。	圖書館
	(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。	學指中心
		邀請國家文官學院高雄園區進駐本校，支援其行政作業需求，以加強服務本市及鄰近縣市公務員受訓作業，提高南部文官為民服務效能。	秘書處
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發生之壓力，本校聘請專業諮商心理師，於每月一次網路教學課程到校面授日依學生預約時段，提供個別專業心理諮商輔導。	輔導處
		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。	輔導處

		3. 為提供本校新住民學生適當關懷扶助與獎勵，激勵其努力向學，協助減輕家庭經濟負擔，本校提供新住民獎學金，並協助申請內政部新住民及其子女培力與獎助學金計畫。	輔導處
	(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。	學指中心
	(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。	於上班時間，本校人員提供諮詢服務，解決資訊能力較不足之學生有關 eeClass 數位學習平台之操作問題，以縮減數位落差，並方便學生網路學習。	電算中心
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。	電算中心
		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： https://data.kcg.gov.tw/organization/oukedu)，方便各界運用。	電算中心

		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、網路及電話諮詢有關其畢業應修之學分配置規定，客製化服務，協助學生正確選課，以協助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，以增進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	(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，建立招生期間及網路教學到校面授六日上課時間，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

		<p>2. 提供校友服務單一窗口，發行「校友卡」，與「校友總會」、「系友會」合作，聯絡校友與母校情誼，讓校友資源有效連結。</p> <p>3. 為瞭解師生對本校自我定位瞭解程度，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。</p>	
(二)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。	<p>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等功能，持續提供該功能供民眾可抒發意見。</p> <p>2. 於網站首頁已建置搜尋之功能，供民眾可迅速查詢資料。</p> <p>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。</p>	各單位	
(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。	<p>1. 引進教育部「輔具中心」、高市府社會局身心障礙福利中心等資源，協助本校身心障礙學生順利學習，提升學習成效。</p> <p>2. 引進高市府勞工局就業服務資源與南部各大學研究所，輔導本校學生與社區民眾就學與升學資訊。</p>	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	<p>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。</p>	學習指導中心	

	<p>度化及持續性。</p>	<p>2. 滿足外縣市民眾終身學習之需求，於中壢、彰化、雲林、南投、屏東、枋寮、台東、澎湖開設分班及在台南開設企業專班，提供在地面授上課服務；另在本市左營高中開設左中班及在本市警察局開設警察學士專班；以及協助國家運動訓練中心開設國訓班，並依當地學生之需要開設符合其所需之學系課程。</p>	<p>學習指導中心</p>
--	----------------	--	---------------

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政府服務獎評獎期程，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。