(109.06.修訂)

國立臺灣大學行政品質評鑑表

114 年度

受評單位：法務處

單位承辦人簽章：法務處 法務執行長 陳琬渝　日期：114年10月17日

聯絡電話：3366-5245

電子信箱：liliannechen@ntu.edu.tw

單位主管簽章：法務處 法務長 王皇玉　日期：114年10月20日

本表格可於秘書室網頁(http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p2-evaluation.asp)下載使用

目錄

壹、業務簡介

貳、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標**KPI)**

參、共同評鑑項目

一、財務面

二、服務對象面

三、法規及行政流程面

四、人力資源及學習成長面

肆、附錄

壹、業務簡介

(一) 單位業務簡介

(單位請以使用者角度簡述或條列主要服務對象及業務內容...)

為建立完善法制，支持校務發展，及提供師生專業法律服務，於民國 108 年 10 月成立校級功能性「法務處」，並於民國 111 年 5 月經 110 學年度第 2 學期第 2 次校務會議通過改制為編制內一級單位，為我國國立大學中首創設置法務單位之先例。

本處現任法務長為法律學院王皇玉院長，另設置執行長一名、法務律師四名及行政專員一名。

法務處的工作內容為與本校校務有關之所有法律業務，包含協助本校各單位撰擬或修訂校內法規、審閱本校業務有關契約及各類法律文件、提供本校各單位法律諮詢與法律服務、承辦或協助本校訴訟案件。具體業務種類包括教師人事(升等/評鑑、停聘、解聘、不續聘、資遣等)、性平案件、學術倫理案件、勞資糾紛、工程履約糾紛、政府採購、校產維護管理、商標權維護、專利技轉、著作權、各單位或學院業務所涉之其他法律問題。

根據法務處的業務統計，平均每個月會處理 130 至 150 件不等之法律案件，其中包含約 60 件訴訟案件(含訴願、申訴等)。本校校內單位均可透過公文、諮詢單等方式委託法務處處理與本校校務有關之法律案件，若為訴訟案件，法務處於受理後即會開始與業務單位聯繫取得案件相關資料，詳細研析後與業務單位開會討論，再開始撰擬書狀及開庭，於承辦案件時均會與業務單位保持聯繫、及時溝通，共同為本校爭取最大利益。

貳、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標KPI)

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況
1	財務面	控管本校法務經費成本	降低本校法律糾紛委外產生之律師費用	定期彙整法律案件進度表及工作時數，並彙整統計替本校節省之委外律師費用。	代理本校處理各類本校校務所涉及民事、刑事、行政訴訟、訴願案件及非訟案件，減少外部律師委任費用。	每週二及週五均會整理法務處法律案件進度表、訴訟案件進度表，載明所承辦之訴訟案件進度、各類法律服務之工作進度與花費時數，可控管本校經費成本、減少本校委託外部律師及法律顧問之費用。
			控管法務處人事及業務費用	定期控管法務處人事及業務費用於合理必要範圍	依法審核法務處人事業務請購項目及單據，減免不必要之開支。	本處並無獨立預算或自籌收入，故請購項目均遵守校內請購規定辦理，由總務處及主計室複審，將本處人事及業務費用控制於必要合理之範圍。
2	服務對象面	提供本校各行政與學術單位、教職員生更為專業及時之法律服務	提升本處法律諮詢服務之溝通效益	1. 優化法律諮詢服務之流程。 2. 加強與本校法律服務對象之溝通說明。 3. 提供法律諮詢過程中如發生問題及時反映予主管進行改善。	1. 每月彙整當年度法律諮詢案件並統計各單位使用時數與回饋，根據上述統計結果檢討如何改善法律服務。 2. 個案處理過程中依請求單位之需求滾動式調整本處提供法律服務之方式與時程，提升本處法律服務之溝通效益	本處於每次校務會議前均會統計提供各單位法律服務時數。依據統計結果與個案中各單位回饋隨時檢討法律服務流程與溝通成效，如有問題立即解決調整，有效提升與法律服務對象之溝通效益。
		協助本校各行政單位或院系所回覆主管機關或司法機關之來文或調查	維持本校行政作為之有效性及合法性，同時減少本校委請外部律師產生之費用	1. 針對本校各行政單位或院系所受主管機關或司法機關調查案件時，提供法律意見。 2. 配合調查案件需求，視個案情況陪同或列席相關會議。	如遇有主管機關或司法機關來文或調查個案，協助各單位回復或出席會議說明。	偕同本校相關單位人員出席各類會議陳述意見，以及協助本校針對主管機關或司法機關來函撰擬回覆函稿，於過程中隨時提供法律意見供相關單位參考。
3	法規及行政流程面	審閱本校各式契約及法律文件	提升本校對外簽署各式契約及法律文件之完整性及專業度	1. 提升契約完整度及專業度，並使其易於理解，減少爭盾。 2. 增加契約中對本校之有利條款，維護本校	1.協助校內各單位審閱契約及法律文件。 2.針對校內各單位之契約審閱需求案，定期檢討公版契約之執行度及完整性。	已針對特定類型之契約與業務單位討論制定公版契約(例如:總務處及學務處經管場地招商須知及招商契約)，以提升審約品質及效率。
		推行並落實法制作業手冊	提升校內各級單位增訂及修正校內法規標準的一致性	宣導並協助各單位落實本校法制作業手冊	協助校內各單位落實法制作業手冊:於提送校級會議審議前確實檢核填寫檢核表、送行政會議審議前協助校稿修正。	1.本處已於111年1至2月辦理三場法制作業教育訓練，同時錄製線上教學影片置於秘書室網站供校內同仁隨時觀看。 2.透過法制作業檢核表、公文會辦、諮詢單等方式協助各單位落實並熟悉法制作業手冊。
		維護本校商標權益相關業務並協助本校解決商標相關法律糾紛	接受本校總務處經營管理組商標相關法律諮詢，執行商標管理使用委員會之決議並提供法律專業服務。	1. 承辦、協助本校商標相關訴訟案件。 2. 為維護本校商標權益，並節省訴訟成本，於有訴訟糾紛可能時提出預防方案或以和解方式處理。	1. 建立本校接獲商標侵權檢舉事件之標準處理流程，提供公版警告函予經營管理組，並視侵權人回函及改善情形，協助經營管理組辦理協商或和解事宜。 2. 協助經營管理組執行商標管理使用委員會之決議及交辦事項。 3. 協助審查商標授權使用申請，維護本校商標權益及改善本校商標之使用。	1. 協助經營管理組審閱及修改致商標侵權廠商之警告函，並定期追蹤侵權廠商之改善進度。 2. 協助經營管理組執行「國立臺灣大學商標管理維權服務開口契約」專案，針對外部律師撰擬之第三人意見書、評定申請書、廢止申請書等法律文件提供審閱意見，並定期追蹤更新各項商標維權進度。 3. 112年4月8日與法務處同仁及經營管理組介紹本校商標業務及商標法概覽。

		協助本校預防並解決各類法律糾紛	接受本校各單位法律諮詢時提供法律專業服務	1. 承辦、協助本校各類訴訟案件。 2. 於有訴訟糾紛可能時提出預防方案或法律意見，避免產生糾紛。	配合校內各單位之需求擔任本校校務相關訴訟之代理人或辯護人，且隨時提供校內各單位法律諮詢服務，以預防或解決各類法律紛爭	本處隨時依公文會辦、法律諮詢單、長官交辦等來源協助本校各單位處理訴訟案件或提供法律意見，每年均與校內各單位間配合狀況良好，案件均於時效內妥善處理完畢。
		強化法律案件處理效率並提升品質	依法律案件複雜程度控管所需之處理天數	實填載處理日期及時間。 2. 內部檢討案件處理天數之合理性及適當性。 3. 將本校法律案件類型化，提升處理效能。	1. 定期檢討法律案件處理品質及處理效率。 2. 年底時彙整統計當年度處理之法律案件，分析案件類型及處理時數	1.每週二及週五均會整理本處法律案件進度表、訴訟案件進度表。倘若需要有較長處理時間之案件，均會馬上責成承辦律師了解並與業務單位溝通，期於時效內完成交辦工作。 2. 公文、訴訟案件則依法定期限或法院要求期限辦理。
4	人力資源及學習成長面	提升人員專業能力	參加校內外各類教育訓練	參加校內外各類教育訓練(包含線上)，提升法律及相關知識專業。	目標每年教育訓練時數20小時以上。	每年督促法務處律師務必接受校內校外教育訓練，增進專業知識與專業度，於年底時統計個別人員上課內容及時數

參、共同評鑑項目(五大構面)

一、財務面

子構面	開源 (單位自闢財源或開發潛在業務與顧客之作法)	節流 (單位規劃節省資源或人力充分運用之作法，結合內外部共享資源加以運用…)
單位問題發掘	因本處僅處理校內單位因公務所涉之法律案件，是否能向校內單位收取法律服務費用?	一、 本處並無自有經費，辦公用品與維持正常行政運作雜支開銷目前係向總務處請購，因本處處理大量校務訴訟，最大開銷為書狀、證物和書面資料列印，且陳報法院之書狀用紙無法使用較為薄透環保標章用紙。 二、 是否能有效減少本校處理法律糾紛(訴訟及非訟)所產生之律師費用?
單位改進策略	本處曾於民國 110 年試擬以低於市場行情價格向校內單位收取法律服務費(包括訴訟案件及非訟案件)之方案，但經與校內長官、其他單位溝通討論，綜合評估後發現執行上會有諸多問題及爭議，且其他行政機關或一般公司內法務單位並不會對其他單位收取服務費，故未實際推行收費制度。	一、 1. 以紙張電子化為優先原則，訴訟案件卷宗朝向電子化儲存減少紙張用量 2. 公文簽核以線上公文簽辦為原則(密件公文除外) 3. 合理使用、定期維護辦公用品及財產，避免不當使用導致耗損而須重新購入 二、 1. 提供全校教職員生法律諮詢，減少校內各單位聘請校外法律顧問之需求。 2. 代理本校處理各類本校校務所涉及民事、刑事、行政訴訟、訴願等案件及非訟案件，減少外部律師委任費用。於個案中如有和解可能，即為本校爭取最有利之和解方案。 3. 定期登記及統計本處承辦之各類法律服務之工作進度與花費時數，可計算為本校節省之外部律師及法律顧問費用。自法務處成立以來，每年都為本校節省鉅額外部律師費用。

評鑑委員意見		

二、服務對象面

子構面	提升服務品質 (以顧客為主體，進行提升行政服務品質與效能之各項作法，如單一窗口、單位系統以使用者友善為設計…)	了解顧客滿意度的做法 (單位除透過校務建言、電話禮儀測試，或於舉辦活動、專案及臨櫃服務後，以線上、紙本問卷或訪談等，收集顧客意見、抱怨及建議外，請再思考其他收集途徑和方式。
單位問題發掘	1. 校內人員反映不清楚如何借用本處會議室 2. 校內人員反映法務處網站未揭露個別人員分機號碼，導致聯繫上有困難，需先連絡總機才能得知個別人員分機	常有校外民眾或同學因個人理由或個人案件電洽本處尋求法律服務
單位改進策略	1.法務處網站已新增本處會議室借用之公告。 2.法務處網站已更新增加個別人員分機號碼，方便校內人員聯繫，進一步提升整體服務效率。	先由本處同仁向來電人說明本處僅能處理與本校公務相關之法律案件，本處律師僅能擔任本校之訴訟代理人或辯護人，無法協助處理個人案件。轉介有個人法律諮詢需求之民眾或教職員生至法院訴訟輔導科窗口、財團法人法律扶助基金會或本校法律學院之法律服務社。
評鑑委員意見		

三、法規及行政流程面

子構面	**法規說寫作一致** (符合業務相關法令規定，以及智慧財產權、個人資料保護法與資訊安全管理法，執行風險管理流程之內部控制等落實情形…)	**業務流程管理及精實化** (明訂標準化服務流程及品質維護機制；業務分工明確有全面代理制度；單位網站即時更新並以使用者為中心；委員會數量精簡作法與成果；業務創新精進…)	**單位內外橫向業務協調管理**(訂有跨單位作業流程與權責規範，以使用者為設計介面，定期檢視並公開於網站；促進溝通及協調改進之機制；主動開發整合業務…)
單位問題發掘	**1.借用法務處會議室是否有個資外洩風險?** **2.法律諮詢單填寫內容是否有外洩風險?**	**若本處承辦律師請假，業務單位是否無法順利找到律師尋求問題解決?**	**校內各單位眾多，法務處無明確分組劃分個別人員應負責處理協助行政單位或學院之窗口?**
單位改進策略	**1.會議室借用以電話登記方式，記載於法務處專用行事曆，且僅記載辦公室電話和承辦人姓氏，不會要求借用人登記其他個人資訊或會議內容。** **2.本處僅收諮詢單電子檔(無紙本)，諮詢單中僅要求填寫諮詢單位、承辦人及公務電話，且諮詢內容僅有法務處承辦人員與主管可查閱並負責保存，不會提供給其他非必要接觸之人員。**	**會要求本處同仁於休假前確實處理好手上業務，倘若有未完成且具時效性之案件會由執行長及代理人接續處理**	**因法務處人員精簡且專業人才聘用不易，以目前人力尚無法安排個別律師專職承辦特定行政單位或學院之案件，且如此分類恐有工作量分配不均之問題。** **本處工作分配係由單位主管收到案件需求後，依據律師特性和當時案件量適宜分配給個別律師，倘若有校內單位反映再進行調整，且個別律師廣泛接觸校內各項法律業務，亦有利於人員休假時代理他人職務之彈性安排。**

評鑑委員意見			

四、人力資源及學習成長面

子構面	人力資源 (單位現有人員權責及能力盤點，適當且有效之人員績效評估機制…)	學習成長 (人員教育訓練規劃如職能成長及職涯發展做法…)
單位問題發掘	目前法務處人員配置有法務長，另設置執行長一名、法務律師四名及行政專員一名。因專業人才聘用不易，且受限於辦公室規模，本處業務每年持續成長，造成同仁業務工作負擔日漸加重。	為使同仁專業知識能與時俱進、獲取新知，以利即時正確回應詢答及配合作校內法規或政策調整(例如教師法、採購營造工程類法規、勞動法規之修正)。
單位改進策略	1. 每年評估是否依表現給個別人員調薪，以利留任優秀人才 2. 如有人員增加之需求，將評估改裝辦公室增設空間以利增聘人才	督促同仁積極參加校內、校外律師公會、主管機關所舉辦之教育訓練和研討會
評鑑委員意見		

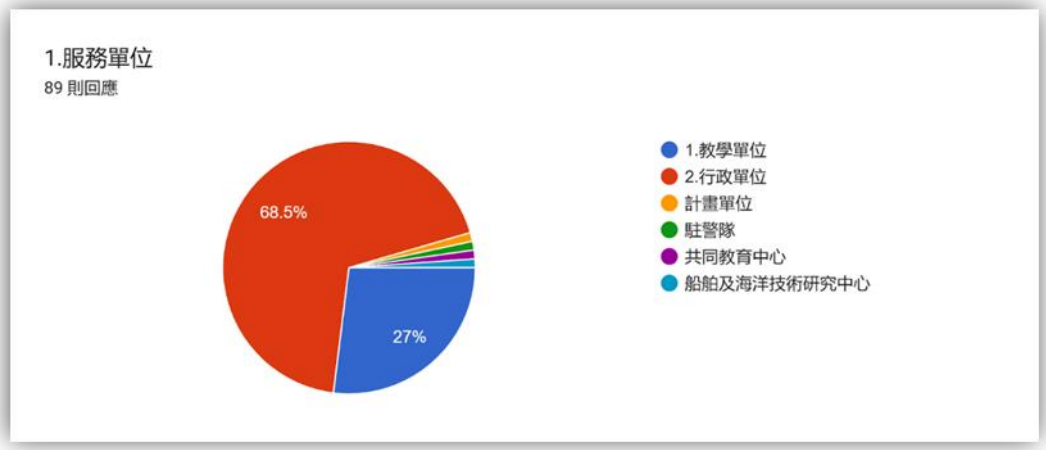
附件一

114 年度法務處滿意度調查概述

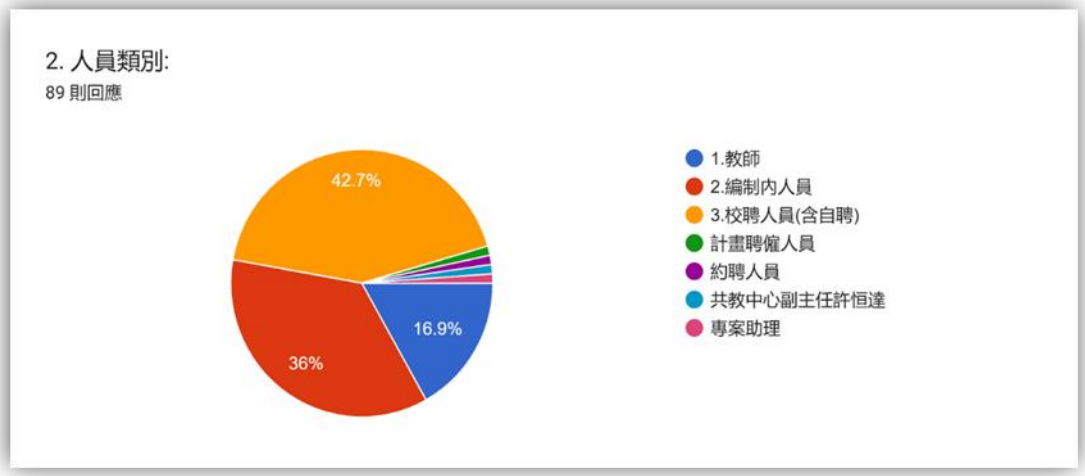
調查於 2025 年 7 月 1 日至 7 月 23 日以線上問卷方式進行，共計收回有效問卷 89 份。

問卷目的－了解服務對象對法務處整體服務的滿意程度，進而提供改善和優化建議

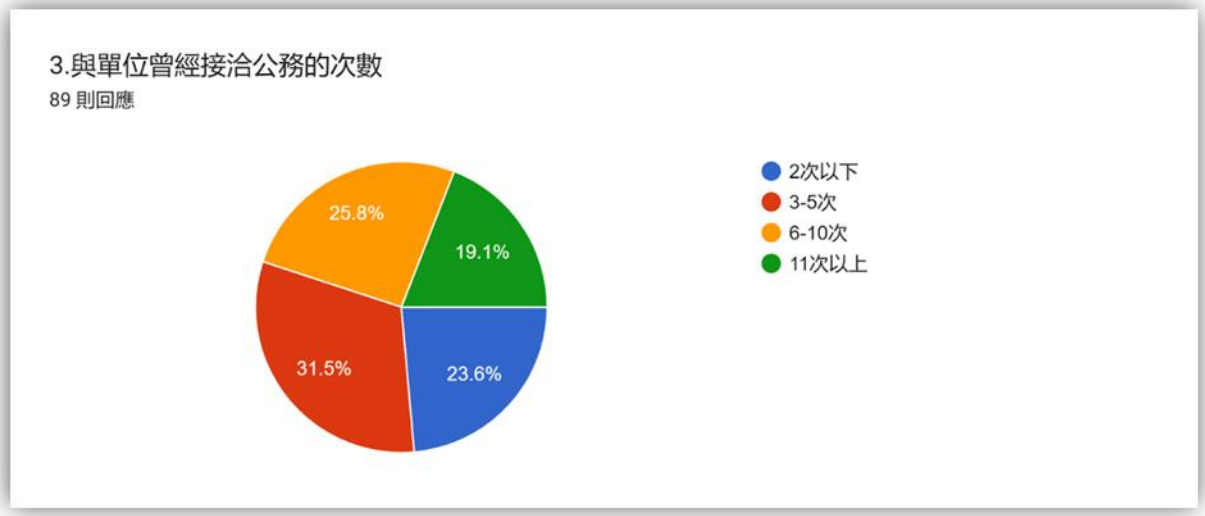
受訪者-主要來自行政單位（61 人，約 68%）及教學單位（24 人，約 27%），其餘為計畫單位或研究中心等；



人員類別以校聘人員和編制內人員為主。



大部分受訪者曾與法務處接洽多次，其中 31%曾 3－5 次、26%曾 6－10 次、19%超過 11 次，其餘 24%為 2 次以下接洽經驗。



整體滿意度趨勢

整體而言，受訪者對法務處各項服務的滿意度均偏高，所有項目的平均分約落在 4.4 至 4.7 之間（滿分 5 分），綜合平均約 4.54 分。

這表示絕大多數受訪者對法務處服務給予正面評價。具體而言，多數問卷項目「5 分」佔比較高，5 分的回覆率達 71%，4 分回覆率 12%（其他分數很少）。整體分數分布集中於 4–5 分區間，4 分與 5 分加總超過九成，反映出整體滿意度趨勢偏向滿分或接近滿分。

- 平均滿意度：**約 4.54 分，顯示平均滿意度相當高**。
- 評分分布：**多數回答集中於 4 分以上，以 5 分為多。大部分項目的 5 分佔比均超過 60%，顯示受訪者普遍給予高度肯定**。

各面向評價比較

將各項面向進一步比較可見：

- **空間環境配置：** 平均滿意度約 4.49 分，受訪者普遍滿意法務處的辦公空間和指示設計。具體題項如「人員位置指示牌清楚」與「辦公室動線安排」平均皆約 4.45–4.51 分，顯示大多數人對環境指引與配置感到滿意。
- **專業服務品質：** 平均約 4.56 分，評價相對最高的面向之一。細分題目皆高於 4.5 分，其中「能清楚解釋法務處業務相關訊息」平均 4.64 分最高，顯示受訪者對法務人員專業知識與說明能力給予高度肯定。整體專業服務品質滿意度也達 4.56 分。
- **服務態度：** 平均約 4.52 分。受訪者對法務處人員的服務熱忱與態度持正面看法，對「借用會議室提供良好舒適空間」更給出 4.67 分的高分，為所有題目中最高分，表示對設施的舒適度印象尤其良好。整體服務態度滿意度為 4.52 分。
- **行政流程效率：** 平均約 4.48 分，略低於其他面向。雖然仍接近 4.5 分，但「作業流程簡便性」為所有題目中平均最低（約 4.44 分），顯示行政程序的便捷性尚有進一步改善空間。「多種申辦管道」與「流程效率」得分均約 4.48–4.49 分，表明受訪者認為現有流程尚稱多元合理，但仍可優化。
- **網站資訊建置：** 平均約 4.51 分。網站提供的聯絡資訊和查詢功能獲得正面評價，「設計清楚易查詢」平均 4.63 分，滿意度較高；而「提供意見電子檔服務」與整體網站資訊滿意度均約 4.51 分，表示網頁資訊整體符合需求但仍有改進空間。

開放式回饋意見分析

在開放式意見欄中，收集受訪者寶貴意見有 22 位受訪者提供了建議與反饋。整體而言，多數意見正面肯定法務處服務，**受訪者普遍感謝法務處同仁專業能力強、服務親切且回應迅速**。

例如有意見表示「非常感謝法務處提供專業協助」、「回覆處理效率快，態度親切和善」、「能友善解釋契約書並讓我們能與合作單位完成簽約手續」、「法務處律師們給予業務上的法律指導與協助，提供業務處理上非常多寶貴的專業見解及意見」，顯示多為正面回饋意見。

同時，本處從滿意度調查分數與回饋意見中整理出二個主要改善方向：

一、 **增加人力資源充足度以利改善行政流程效率：** 多位受訪者建議**增補法務處人力與資源投入**，以提升處理案件的效率與靈活度（例如提到「案件很緊急，希望法務處人力可以更充足」、「提升同仁薪資以符市場價值」、「希望盡可能增加人力」等）。

規劃改善：因人力不足關係導致行政流程效率平均約 4.48 分，略低於其他面向，本處將會內部評估後再請示校內長官是否可增加法務處人力，以提供更即時有效率之服務。

二、 **其他：** 少部分回饋提到「不曉得誰可以使用該辦公室會議室資源」、「不知道人員分機聯繫上有困難，需先連絡總機才能得知個別人員分機」。

規劃改善：

1.法務處網站已新增會議室借用之公告。

2.法務處網站已更新增加網頁個別人員分機號碼，方便校內單位主動聯繫，進一步提升整體服務效率。