



112年度行政品質評鑑

受評單位：人事室

112年12月08日

簡報大綱



壹 前次評鑑結果建議
改進事項之執行情形

貳 業務簡介

參 共同評鑑項目

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

01

網頁設計以顧客為
導向/隨時變化/
增加手機版申辦/強
化跨系統整合

- 新版網頁已將重要資訊顯示在首頁，方便使用者快速連結申辦
- 網頁已轉變為自適應網頁，使用者可透過行動裝置瀏覽
- 差勤系統已改版可使用行動介面，可進行各項申請與簽核

02

單位自聘人員
聘任宜有彈性

- 單位自聘人員識別證格式已改為跟專任教職員一致，且統一由人事室製發
- 單位自聘人員薪資議定、聘任、均係由用人單位彈性處理

03

提供身心障礙
教職員整全的
服務

- ◆ 已訂有進用身心障礙人員執行方案，均按月請各單位落實執行
- ◆ 已於人事室網頁建置身心障礙者專區，提供職務再設計各項資訊
- ◆ 已彙整校內、外支持資源，提供需要之教職員參考運用

3

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

04

人事資料備份
思考安全性

- 紙本資料有進行回溯建檔至人事資料庫(存放於計中伺服器)
- 人事資料庫另於校總區行政大樓，和竹北分院機房皆設有備份機組

05

迎合學校國際
化趨勢下人事
資料因應作為

- 建置英文版網頁，明列承辦人、電話、業務項目等資訊
- 已將外籍教職員常用之法規及表單翻譯為英文版，提供使用
- 配合秘書室規劃完成校級法規及相關表單翻譯為英文版

06

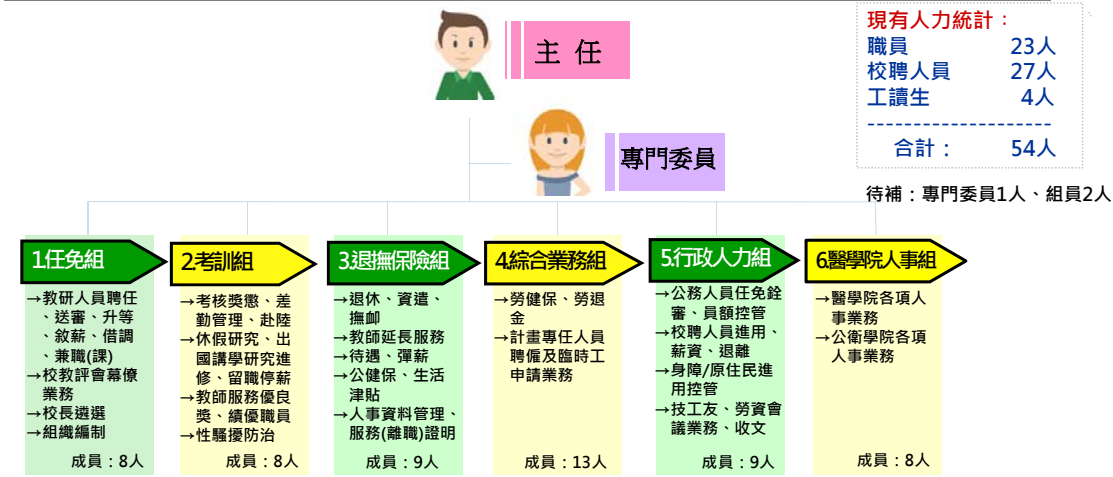
教職員在職期
間衍生專利與
技轉，於離職
時權利與義務

- 於同意教師辭職時，同時通知研發處等相關單位
- 於同意離職或退休函，加註離職人員如為計畫主持人或共同主持人，需洽研發處研究計畫服務組辦理結案相關事項。

4

貳、人事室業務簡介

組設與業務



貳、人事室業務簡介

使命與目標



開源與節流



- 增訂教師借調出任外國機關(構)職務者，準用分配辦法規定收取學術回饋金
- 增訂教師借調期間，如有營利事業的兼職，本校向營利事業收取回饋金之規定

- 勞健保保費、勞工退休金資料提高正確率、經費加強控管，以達收支平衡
- 差勤系統新增功能，提升無紙化比例
- 人事派免令電子化
- 建置「教師線上聘任系統」，節省繕具及審核檢討名冊人力及時間，並能簡化流程、資料整合及資源共享

提升服務品質



- **兼職兼課查詢系統** —— 提供教職員查詢個人兼職(課)報准情形，避免漏未申報情形
- **教師線上聘任系統** —— 由系統產出報表資料，節省繕具及審核檢討名冊人力及時間，並能簡化流程，提供資料整合及資源共享
- **規劃開發電子化聘書** —— 因應紙本聘書容易遺失且保存不易等問題，規劃開發採電子化方式核頒本校專任教師聘書
- **新進教師報到雙語化** —— 110學年度完成新進教師報到表件英譯作業、111學年建置英文版報到網站
- **提高職員英檢補助費用** —— 自112年起調職員高英檢(及其他外語檢定)測驗費為1,700元
- **專任計畫人員統一報薪** —— 自111年2月起逐步實施，有效避免資料不齊、程序有誤或薪資誤報、延遲申報等情形
- **加發技工友退離慰助金** —— 自110年5月起依中央各機關學校技工友員額管理作業要點規定，對於提前自願退離者加發慰助金
- **維護被保險人權益** —— 收件當日完成加(退)保作業，主動通知次月契約到期應續、退保人員，於計畫人員聘僱系統增加承辦人查詢保險資訊功能
- **簡化教師休假研究申請表** —— 簡化教授、副教授申請休假研究申請表填寫內容，減少填寫錯誤需退件補正之情形
- **簡化職員工簽到退程序** —— 自取消「自然人憑證簽到退」，改採「帳號簽到退」，避免系統無法判讀之情形
- **主動通知差勤異常** —— 每周定期查詢六、日出勤狀況，發現連續工作超過6天時，通知單位主管/計畫主持人確認及注意



112
行政品質評鑑

參、共同評鑑項目／二、服務對象面

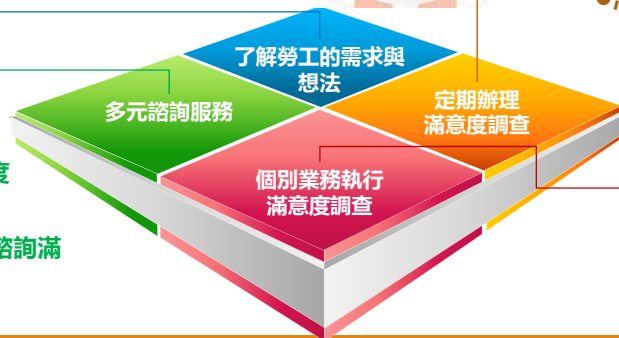
了解顧客滿意度的做法

- 勞資會議勞方提案議題
- 代轉台大工會電子報前，先知會業管單位如有不同意見時可先行與工會溝通
- 協助各單位釐清勞動爭議，並主動提供協助



- 期間：112/8/23 ~ 112/9/5
- 對象：全校教職員工生
- 回收：929份
- 滿意度：平均4.26(滿分5分)

- 110年教職員工全人關懷服務方案
- 110至112年滿意度平均4.98
- 112年免付費電話諮詢滿意度4.98



- 職員年度訓練課程滿意度調查
- 技工、工友在職訓練滿意度調查(平均4.64)(滿分5分)

9

112
行政品質評鑑

參、共同評鑑項目／二、服務對象面

自我檢視顧客滿意度

調查年度	104	108	112
空間環境	4.05	4.15	4.26
專業素質	4.11	4.26	4.29
服務態度	4.05	4.23	4.26
業務效率	4.04	4.22	4.28
業務電腦化	4.03	4.16	4.22
平均	4.06	4.21	4.26

空間環境

- ✓ 原分散在行政大樓二、三樓及集萃樓，洽公不便
- ✓ 109年11月搬遷至禮賢樓集中辦公



精進策略

業務電腦化

- 網頁資訊、文件定期檢查更新
- 網頁以服務對象需求為導向，如：介面符合使用者需求、網頁顏色配置適當、下載檔案之檔名能維持一致...等

10

112
行政品質評鑑

參、共同評鑑項目／二、服務對象面

臺大EAP教職員工全人關懷服務方案--多元諮詢服務

目 標	提供多元專業諮商服務，協助員工面對及解決工作、家庭、生活困擾，使其以健康的身心投入工作					
服務期間	110/2 迄今					
特約機構	財團法人華人心理治療研究發展基金會					
服務情形	初談諮詢關懷			心理健康資訊		
	服務項目	0800 專線	電子郵件	個別協談	健康講座	電子報
		星期一至五 10 時至 22 時，免付費專線電話/簡訊留言/語音留言，由具備心理師執照專業人員接聽，提供 25 分鐘初談與諮詢服務	提供專用信箱，收件後，由心理師依諮詢內容提供回復	每人每年最高可使用 6 小時免費諮詢服務，每次 50 分鐘，可選擇面對面/視訊/電話個別協談	辦理工作面，健康面相，健康主題講座	每月一份心理健康電子報
	110 年	79 人次	42 人次	200 人次	2 場	12 篇
	111 年	169 人次	44 人次	440 人次	4 場	12 篇
112 年 (至 10/31)		162 人次	41 人次	401 人次	2 場	10 篇

11

112
行政品質評鑑

參、共同評鑑項目／三、法規與行政流程面

法規說寫作一致

教研人員

- ✓ 本校本校組織規程
- ✓ 本校各級教評會設置辦法及設置準則
- ✓ 本校教師申評會組織及運作辦法
- ✓ 本校教師懲處要點
- ✓ 本校專任教師升等作業要點
- ✓ 本校校務基金進用教學人員及研究人員實施要點
- ✓ 本校教師服務優良獎決選施行細則
- ✓ 本校彈性薪資相關規定
- ✓ 本校校務基金自籌收入支應因公派員出國案件處理要點

公務人員

- ✓ 本校職員差勤管理實施要點
- ✓ 本校職員選用及陞遷辦法

計畫專任人員

- ✓ 國立臺灣大學博士後(級)研究人員薪級表
- ✓ 國立臺灣大學計畫專任研究助理支給參考表
- ✓ 國立臺灣大學博士後(級)研究人員薪酬額外加給表

校聘人員

- ✓ 本校校聘人員工作規則
- ✓ 本校校聘人員管理要點
- ✓ 本校校務基金約用工作人員審核小組設置及作業要點
- ✓ 本校校聘人員職務輪調要點
- ✓ 本校校聘人員給假一覽表
- ✓ 績優職員評審委員人數
- ✓ 校聘人員考核會委員人數
- ✓ 校聘人員聘審合一之審核小組

技工、工友

- ✓ 本校工友工作規則
- ✓ 本校績優技工、工友選拔獎勵要點
- ✓ 本校技工、工友人事評審委員會設置辦法
- ✓ 本校勞工退休準備金監督委員會組織章程

12

參、共同評鑑項目／三、法規與行政流程面

公務人員	<p>◆ 性別友善，維護育嬰留職停薪者陞遷權益</p> <p>111年修正本校職員陞任(遷調)評分標準表，新增最近5年曾育嬰留職停薪者，其育嬰留職停薪年度之學習時數，得依序以更前年度之學習時數代之採計(111年12月19日校人字第1110100154號書函公告)。</p>
校聘人員	<p>◆ 校聘人員審核小組業務移撥人事室辦理，聘審合一</p> <p>校聘人員審核小組業務原由研究發展處辦理庶務事項，自110年8月1日起移撥人事室辦理，對於校聘人員之進用、申請特殊加給、專案薪資、提敘、兼職兼課、升遷等案件，由人事室先行審查會辦意見後，循行政程序提送該小組審議。</p>
技工工友	<p>◆ 鼓勵技工工友退離，對於提前自願退離者加發慰助金</p> <p>本校自92年起因經費預算考量，未再辦理鼓勵技工工友退離措施，惟鑒於技工工友員額逐年縮減、人力日益老化，並落實技工工友員額精簡政策，於110年5月19日起，依中央各機關學校工友員額管理作業要點規定，同意加發慰助金(110年5月19日校人字第1100023744號函公告)。</p>

13

參、共同評鑑項目／三、法規與行政流程面

業務流程管理與精實化



14

業務流程管理與精實化

- ◆ 建立各項業務標準作業流程，隨時滾動修正
- ◆ 推動勞健保業務單一窗口，資料建置完成主動傳送相關單位，一處受理，全程服務

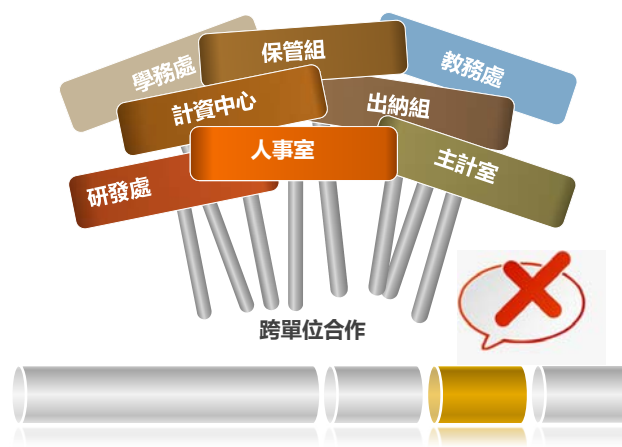


- 建立人事資訊系統使用權限，使用前須經授權，使用時須經認證
- 安裝防火牆
- 加強檢視系統日誌
- 資料庫定期/不定期備份
- 紙本資料由專人保管，調閱需申請

- 檢討修正進用、薪資等核判層級
- 修正管理要點規定，鬆綁行政組員級以下職缺進用流程

15

單位內外橫向業務協調管理



16

112
行政品質評鑑

參、共同評鑑項目 / 三、法規與行政流程面

單位內外橫向業務協調管理

新進人員報到

- 聘任案通過，除函文載明相關事項聯絡窗口外，將新聘教師email提供住宿服務組
- 建置教職員網路報到系統，報到前可至線上申請各項業務，報到時由人事室擔任單一窗口受理報到，資料免重複填寫。111年完成英文版系統建置。

退離人員提示

- ✓ 離職儲金結清(出納組)、研究計畫結案(研發處)、財產點交(保管組)

二代健保補充保費退費

- ◆ 至報帳系統申請(報帳單位)→核對並登錄二代健保系統(人事室)→審核並轉帳至計畫項下(主計室)→退款撥至個人帳戶(出納組)

留停復職及屆期離職人員
動態管控機制

- 期限屆滿前，計中提供名單報表，人事室主動發函提醒

本校出國旅費E化結報系統

- 配合主計室、計中研議建置系統本校「出國旅費E化結報系統」
- 「出國旅費E化結報系統」介接「差勤系統」請假資料，免除資料重新登打作業。
- 協助測試「出國旅費E化結報系統」，檢視「差勤系統」轉檔資料之正確性，及報告表差勤相關欄位之完整性可行性
- 自112年9月20日起本校「出國旅費E化結報系統」正式上線使用

17

112
行政品質評鑑

參、共同評鑑項目 / 三、法規與行政流程面

單位內外橫向業務協調管理

109年11月計畫專任人員業務移撥專案

- ✓ 涉跨處室業務移轉
- ✓ 計畫專任人員統一報薪專案小組，主秘為召集人，召開5次會議
- ✓ 專任助理薪級表座談會

各聘僱系統資料與勞健保、勞退金業務整合

- 整合教學助理、研究生獎勵金之聘僱申請表與勞健保投保及勞退金提繳申請表
- 單位聘僱資料庫資料帶入勞健保系統
- 111年研商兼任佔缺教師鐘點費報支流程改善方案

外單位間整合
勞資協商議題

建立有效勞資協商方式

- 勞資會議
- 無法達成共識時，可組成工作小組先行研商或以新制度試行方式辦理
- 用人單位資遣不適任校聘人員時，主動告知相關法律規範、核算應發資遣費，並辦理資遣通報，協助同仁再就業

重要活動前召開工作協調會

- ✓ 109、110、111年教師節頒獎典禮暨感恩餐會
- ✓ 112年廉政風險職務盤點

校聘人員薪資及年終獎金核發作業

- ◆ 以人事室及出納資料透過E化資訊作業將當月及前一個月資料進行比對勾稽

18

計畫專任人員業務移撥相關作為

調整人力配置

精準配置及補充業務所需人力

人事室內部人力調整

- 為使人事室人力均衡配置，綜合業務組與行政人力組進行人力及業務調整。並將計畫人員差勤業務由考訓組統籌管理。適時分散業務移撥的衝擊

綜合業務組內部人力調整

- 於業務移撥前，透過組內先進行業務調整，以利安排種子人員定期至研發處進行業務學習及實務操作

爭取新增人力

- 110年2月獲校長同意新增人力後，妥善運用規劃

19

計畫專任人員業務移撥相關作為

進行系統優化

優化聘僱及勞健保作業系統

計畫人員聘僱系統增
查詢勞健保資料功能

- 計畫人員聘僱系統增加查詢勞健保資料功能，承辦人可精確並有效率的查詢該筆資料的續保情形

- 勞健保系統增加查詢並核對計畫人員聘僱系統薪資功能，交叉檢核，降低資料錯誤率

勞健保系統增查對計畫
人員聘僱系統薪資功能

優化系統操作介面

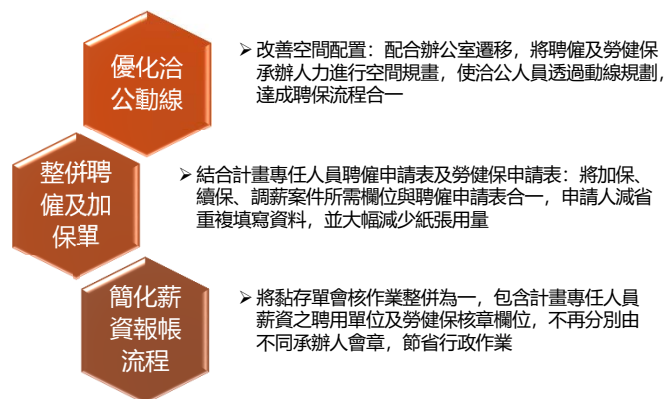
- 積極與工程師聯繫，改善計畫專任人員聘僱系統之操作介面。包含以身分證號查詢、新增常用之轉聘功能、勞健保帶入計畫人員資料、將薪酬加給與本薪分列等功能，亦為統一報薪專案奠定相關基礎

20

計畫專任人員業務移撥相關作為

整併聘僱及保險
作業流程

簡化聘僱及勞健保加保作業

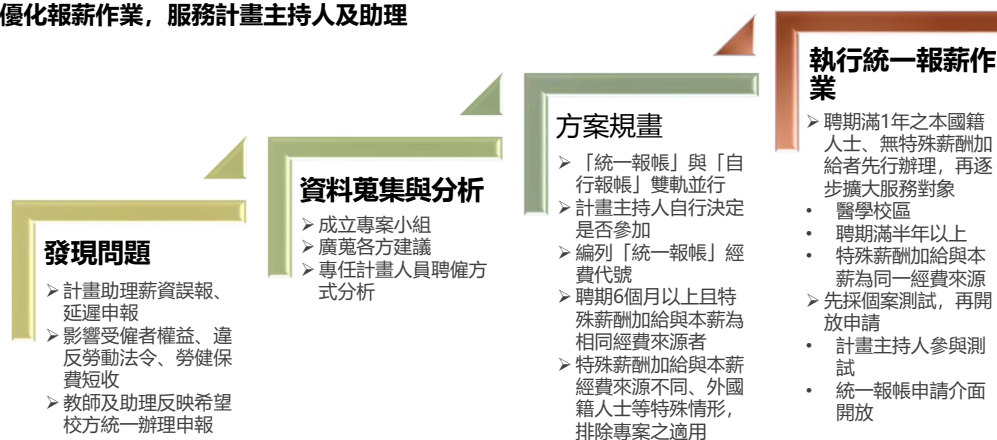


21

計畫專任人員業務移撥相關作為

計畫助理報薪作業

優化報薪作業，服務計畫主持人及助理



22

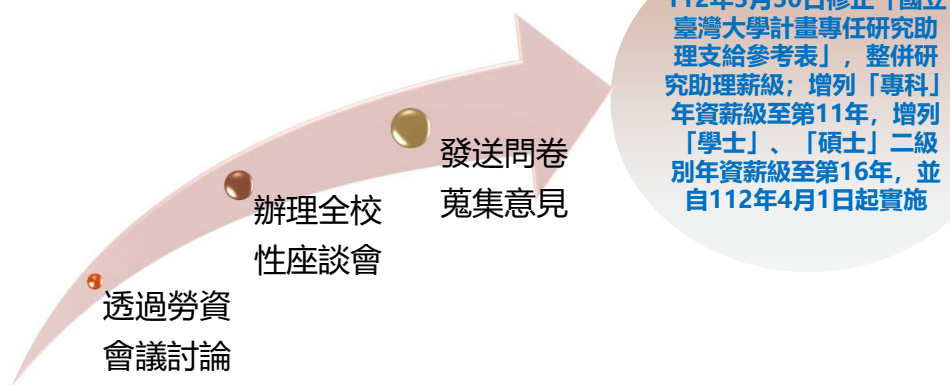
112
行政品質評鑑

參、共同評鑑項目 / 三、法規與行政流程面

計畫專任人員業務移撥相關作為

專任助理薪級表

修正專任助理薪級表，計畫用人更彈性



23

112
行政品質評鑑

參、共同評鑑項目 / 四、人力資源及學習成長

單位人力資源規劃管理及知識分享的做法



24

單位人力資源規劃管理及知識分享的做法

重點科技研究學院兼辦人事業務
國家重點領域產學合作及人才培育創新條例

- 合聘教師100人
- 專任教師2人
- 兼任教師2人
- 特聘講座2人
- 客座教授3人
- 行政人員5人

擬訂相關人事制度

- 組規編制、主管選任、教師新聘、借調
- 教職員待遇、約用人員聘任

人事服務單一窗口

- 甄補、考核、出勤、待遇、保險、離退
- 專責人員兼辦

舉辦同業各校研討

- 111.3.17舉辦「111年各校國家重點領域研究學院人事業務交流會議」
- 彙整各校意見報請教育部協助解決或釋疑

25

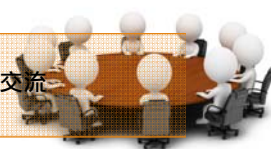
單位學習成長及知識分享的做法

參與
工作圈

- ◆ 109年教師敘薪法令檢討盤整工作圈(圈長)
- ◆ 109年教育人員退撫法制改革及資訊整合工作圈(圈長)
- ◆ 109年強化公務人員終身學習及專書閱讀工作圈
- ◆ 109年公立學校及附屬機構職務列表檢討工作圈
- ◆ 110年國立大學附設醫院職務結構、設置及員額管理機制研討工作圈
- ◆ 110年教育人員退撫業務諮詢服務工作圈
- ◆ 110、111年教育人員不適任案件處理諮詢服務工作圈
- ◆ 111年部屬機構學校聘任人員及教師聘任案件資格審查機制精進工作圈
- ◆ 111年精進員工協助方案之作為工作圈
- ◆ 112年人力資源管理資訊系統規劃推廣及輔導工作圈
- ◆ 112年部屬機關構學校勞動權益作業規範工作圈

校際間
交流

- ◆ 111年各校國家重點領域研究學院人事業務交流
- ◆ 112年校聘人員制度規章及重點科技研究學院後續辦理進程交流
- ◆ 112年教師資格外審線上作業系統建置及使用經驗交流



26

112
行政品質評鑑

參、共同評鑑項目／四、人力資源及學習成長

大專校院不適任教師處理法規與實務案例研習班



- 邀請教育部人事處主管科長蒞臨講授，解說不適任教師處理法規與學校實務運作常見錯誤。引領與會人員參與實務案例解析。
- 人事室4位同仁參加本活動，透過與其他學校業務承辦同仁經驗交流，有效增進同仁對相關法規之瞭解，提升同仁業務熟稔度及專業知能。

- 參加公私校數：42人
- 問卷回饋人數：40人
- 滿意及極滿意：100%



27

112
行政品質評鑑

參、共同評鑑項目／四、人力資源及學習成長

國立大學人事業務交流與經驗分享



111年各校國家重點領域研究學院人事業務交流會議



112年教師資格外審線上作業系統建置及使用經驗交流



112年校聘人員制度規章及重點科技研究學院後續辦理進程交流



28

**簡報結束
敬請指教**