

# 國立政治大學行政服務品質評鑑辦法

92年11月5日第586次行政會議審議通過  
94年11月2日第598次行政會議修正通過第  
4條、第5條、第6條、第8條條文  
98年10月7日第621次行政會議通過新增第9  
條及修正第10條條文  
98年11月19日第5屆第5次校務基金管理委  
員會通過修正第8條、第9條條文  
99年3月12日第5屆第6次校務基金管理委員  
會及99年3月25日第625次校務會議修正通  
過第1、8、9、10條條文

第一條 國立政治大學（以下簡稱本校）為提高各單位服務品質，增進行政效能，並有效支援校務整體運作與發展，依據本校「行政人員辦理5項自籌收入業務支領工作酬勞原則」第七點規定，特訂定本辦法。

第二條 本校應組成行政服務品質評鑑委員會〔以下簡稱評鑑委員會〕，辦理評鑑事宜。

評鑑委員會設置委員十五至十九人，由校長聘請本校具有教育或管理專長或曾任行政主管之教師組成，委員任期二年，得連任一次。召集人由委員互選之。

第三條 評鑑委員會職掌如下：

- 一、訂定當年度評鑑項目。
- 二、審核受評鑑單位各項報表。
- 三、必要時進行實地訪查。
- 四、評定評鑑成績。
- 五、審理受評鑑單位申復事宜。
- 六、其他評鑑事項。

第四條 受評鑑單位以本校一級行政單位為原則，接受評鑑人員包括本校編制內職員、助教、約聘僱人員、臨時人員及其他依法令或契約所進用之人員。

本校學術單位院、系、所配屬之行政人員得視需要準用本辦法辦理評鑑。

前二項評鑑工作每二年辦理乙次。

第五條 評鑑項目如下：

- 一、工作職掌。
- 二、工作與服務品質。
- 三、工作環境。
- 四、工作與服務效率。
- 五、年度目標訂定與進度管理。

- 六、經費管控。
- 七、人才培育與人員考核。
- 八、溝通、互動關係。
- 九、行政革新與創新。
- 十、組織文化。

前項評鑑項目得由評鑑委員會進行當年度評核時全部或選擇部分項目為之。

第六條 評鑑程序如下：

當年七月底各單位之行政人員應填妥「職掌業務說明表」及「服務調查表」，送請單位主管複評填妥「單位自評表」後，於八月底前再送評鑑委員會評審。

評鑑委員會依需求得赴受評鑑單位實施訪視，並得訪談行政工作同仁或查閱相關文件，但涉及個人隱私之文件，非經當事人同意，不得調閱。評鑑委員會應於當年十月底前完成評鑑。評鑑不良之單位，得於接到通知後十日內檢具相關事證向評鑑委員會提出申復，申復認為有理由者，評鑑委員會得逕行變更。

評鑑幕僚工作由人事室擔任。

第七條 評鑑結果之成績等第、分數，由評鑑委員會決定之。

前項評鑑成績，作為年終考績考列等第比例重要依據，由本校考績委員會審議之。

第八條 各評鑑單位之評鑑結果應公布周知。

評列優良之單位，應公開表揚並給與工作酬勞等適當獎勵；工作酬勞額度由評鑑委員會在每一優良單位不超過新台幣十萬元之額度內，依評鑑結果、單位規模等因素，研擬建議送請校長參酌裁定之。

評核不良之單位，應以書面通知改善，並於六個月內實施複評一次。

第九條 本辦法所需工作酬勞及經費支出，由校務基金五項自籌收入項下支應，並依教育部及本校相關經費動支及核銷程序辦理。

第十條 本辦法經行政會議及校務基金管理委員會通過後施行，修正時亦同。