

總務處文書組品質目標執行表

製表日期：105年12月30日

項次	品質政策	品質目標	計算公式	資料來源	現況值	前次目標值	目標值	執行方法	預定完成日期
1	專業 永續	提昇公文系列課程滿意度	上課學員滿意度調查，共分5層級，目標值為其中「非常滿意+滿意」兩項所占百分比。	依上課學員檔案調案人滿意度調查結果	91%	90%	90%	由全年各場次公文系列課程之上課學員滿意度調查評分表加以統計。	106/12
2	專業 效率	提昇公文線上簽核率	線上簽核率 = $(D/(C+D))$ 密件紙本=A 含實體附件紙本=B 紙本(C)=全部紙本-A-B 電子=D	公文系統	58%	55%	55%	1. 依計算公式逐月統計線上簽核率，並轉知各一級單位。(各一二級單位「單位登記桌」人員亦可自行列印統計資料) 2. 依單位需求各別輔導使用線上簽核。 3. 依各單位反應意見，持續要求廠商改善系統效能。	106/12
3	專業 效率	公文系統無預警當機改善	滿分100，依使用者(含文書組同仁)反映系統故障無法使用起算，至復原可用止，每30分鐘扣0.5分。未滿30分鐘以30分鐘計算。	公文系統	91	80分	80分	依「公文系統無預警當機改善統計」文件填報。	106/12
4	專業 效率	提昇公文分文判文準確率	依據總收文退文改分統計表，統計時間區分為上、下半年各一次計算結果：總收文數-(退改分文數量-主秘裁示後仍原單位主辦公文數)/半年總收文數量=改分百分比%>97%	依總收文退文改分統計表統計結果	98%	97%	97%	為使公文之判文業務品質更加提昇，分文準確率更加提昇，亦間接提昇公文時效性與辦文的效率，對於來文分送單位填列退文改分的紀錄予以統計，總分文數扣除退文總數(減去主秘核判後仍由原分文單位承辦數量)再計算與總收文數比率數需高於97%，每年分上、下半年統計管控之。	106/12

5	誠直 效率	提昇信件 業務服務 滿意度	統計接受信件服務顧 客滿意度調查分數予 以均算	依信件服務 顧客滿意度 調查結果	91分	90分	90分	按所接收信件遞送服務單位系所，依上下 半年2階段暨行政及學術等2大部份個別 予以滿意度問卷調查統計。	106/12
5	創新 永續	提昇檔案 應用活動 滿意度	統計參與檔案應用活 動滿意度調查評分平 均數	依參與活動 人員滿意度 調查結果	94分	90分	90分	由全年各場次檔案應用活動之參與人員滿 意度調查評分表加以統計。	106/12

製表：

總務處文書組
組員 吳志宏

單位主管：

總務處文書組
組長 葉明源

管理代表：

總務處
編審 王占春

總務長：

總務處
總務長 王根樹

表單編號：A600000-2-001A-05