

國立臺灣大學學生事務處生活輔導組『精實專案』診斷期報告

壹、核心價值：

以服務為本質，期望成為全校學生之『守護天使』(Guarding Angel)；在學生遇到困難時，是他們第一時間想到的後勤支援部隊。

貳、目標：

- 一、為學生提供服務與輔導，適時轉介相關專業單位，以提供學生一個安全與優質的學習成長空間。
- 二、充分發揮本組業務功能、精簡作業流程、突破作業瓶頸、改善工作環境、落實代理制度、提升服務品質與成效。

貳、作業期程：

- 一、96年6月份診斷期（自我評估與集會檢討併行）：

診斷結果：

- （一）本組各項執掌業務均已製作完整檔案（書面或電子檔）。
- （二）本組各項業務作業辦法（法規）均配合需要適時修訂。
- （三）檢討突破作業瓶頸
 1. 已刪除修退學作業本組報到程序。
 2. 已將獎學金公告、申請、審核、通知等作業e化。
 3. 正檢討學生就學貸款辦理窗口作業簡化事宜。
- （四）為使使用者快速明瞭各項業務作業流程，並使職務代理及業務交接更趨簡易，已檢討各項業務執掌需制訂作業流程圖表的項目。包括：獎學金申請作業、研究生助學金申請作業、工讀金申請作業、學雜費減免作業、學生請假辦法、學生申訴評議辦法、學生平安保險申請作業、學生就學貸款申請作業、學生緊急事故處理作業等。

- 二、96年7月份規劃期：完成各項業務標準化流程，及業務改進方案。

- 三、96年8月份執行期：將各項業務標準化流程建置在本組網頁，開始執行。

- 四、96年11月份成效檢討期：就與學生直接相關聯的服務項目，製作問卷，進行調查與評估，以做為執行成效與檢討改進的依據。