

國立清華大學「傾聽人民聲音」推動計畫

97 年 12 月 24 日教育部同意備查

壹、依據

國立清華大學(以下簡稱本校)依據教育部 97 年 9 月 5 日「傾聽人民聲音」推動方案四之(六)之 5，特訂定本推動計畫。

貳、目的

希望開拓多元民意(師生、家長、社會大眾…等)徵詢管道，建立暢通的溝通機制與平台，以強化行政服務與效能，並建立符合社會期待的發展願景，形塑優質的大學形象，除學術卓越外，亦能善盡大學的社會責任。

參、執行單位

本校所有教學及行政單位。

肆、推動原則

- 一、從心出發：避免流於形式或敷衍，體察輿情並尊重異見。
- 二、掌握時效：影響教職員生權益的重大行政作為或建設，應預留充分時間舉行說明會、公聽會或座談會等，以利充分蒐集民意。而對於人民陳情案件等，不僅須於第一時間優先處理，更應本於職責，給予妥適懇切回應及必要的協助。
- 三、多元管道：不論對象(教師、學生、職技人員、家長、教育團體、媒體、乃至一般社會大眾…等)，亦不論意見管道來源(正式會議、非正式活動、民意信箱陳情及電話反應等)所提之建言，均應予以重視並適當處理。
- 四、融入業務：為能充分落實並延伸計畫影響力，「傾聽人民聲音」計畫應與各項校務行政措施結合，並融入教育推展過程。
- 五、善用工具：善用電腦技術或共享平台，例如：網頁建置、電子信箱、BBS、首頁故事、清華簡訊、Newsletter 季刊、電子及平面媒體等

工具，使校務資訊及成果能快速廣布，並能有效蒐集回應及列管意見。

伍、推動方式

- 一、成立各類專案諮詢會議：針對重大專案，應成立諮詢委員會，聆聽專家、學者、校友、或相關團體的建議，以提升決策品質。例如：本校目前已成立「校務發展諮詢委員會」，針對清華中長程計畫及「邁向頂尖大學計畫」給予諮詢意見；並成立「校務發展規劃顧問委員會」，討論本校短中長程校務發展目標規劃、組織調整、院系所規劃、校園建築與景觀規劃等議題，提供具體建議。
- 二、舉辦研習及各類論壇：「傾聽人民聲音」是一種行政作為，也是一種行政態度，本校將結合各式研習、演講或訓練課程，建立同仁重視民意的態度，進而強化同仁對於民意掌握的能力。另外，亦鼓勵舉辦各類論壇，例如：高等教育論壇、二岸清華菁英校友高峰論壇、兩岸青年對談等，積極收集專家或輿論對於校務發展的建議。
- 三、舉辦說明會及座談會：舉凡新制度、新措施或重大開發案件，應舉辦說明會，讓利害關係人充分表示意見，並進行雙向意見交流。另外，為深入聽取不同對象聲音，亦應定期或不定期舉辦宿舍齋長會議、社團工作會報、新生家長座談會、校長與院系座談…等。
- 四、舉辦記者會及發布新聞稿：對於重大校務變革措施、行政制度調整、首長異動、頂尖學術成果發表或大型活動…等，均可透過舉辦記者會、發布新聞稿或專訪方式，促進各界對於本校的瞭解，進而適時提供意見。
- 五、廣設意見信箱：應在民眾出入頻繁之公共場所(尤其是服務性空間)，包括行政大樓、餐廳、學生活動中心、圖書館、體育館…等地設置意見箱，以利民眾投遞意見書。另亦應於各單位網頁上，開設意見反映專區，指定專人負責處理並回應。而對於 BBS 版上等非正式管道意見，亦應主動瞭解，並予以適當回應或處理。

- 六、陳情案件處理：凡對本校提出行政革新建議、舉發行政違失、或為維護行政權益等，所提出之陳情，不論是以書面、電話或 E-mail 等方式，均須優先處理。答覆民眾陳情案件時，應以具體、簡明方式，並得檢附相關佐證資料或相片。所受理陳情案件，應定期彙整、統計、分析，以作為行政檢討參據。
- 七、實施意見調查：為能廣泛了解校內成員對於教學及行政措施之普遍看法，可採用意見調查方式，例如：教學意見調查、行政滿意度調查、生涯意願調查…等。
- 八、其他：透過各類會議(校務會議、校發會、行政會議、處務會議…等)，暢通發聲管道。

陸、追蹤管制

- 一、本校一級單位每半年應填報「國立清華大學『傾聽人民聲音』推動計畫執行情形調表」(如附表)，上半年應於 7 月 10 前、下半年則應於 1 月 10 日前完成填表，並送交秘書室彙整備查。
- 二、本校秘書處將定期或不定期檢討執行成效，各業務單位如有處理不當或遲延等情事，應進一步了解原因，並適時提出改善建議，同時通知該單位主管。

柒、經費

本計畫運作所需經費，概由各業務單位經費勻支，不另單獨編列預算。

捌、預期效益

預期可透過多元徵詢管道，廣納建言，使各項決策更加周延，有助於校務發展，並提升校務行政品質與服務滿意度，進而提升學校優質形象及獲得社會肯定。

清華大學「傾聽人民聲音」推動計畫執行情形調查表

填表單位：

序 號	項 目 名 稱	日 期 / 地 點	參 加 人 數	辦 理 情 形 (或參採意見)

備註：

- 一、「項目名稱」欄位，請填列上(或下)半年度所舉辦符合「國立清華大學『傾聽人民聲音』推動計畫」之各項工作。(可參考該計畫第伍點所列之工作名稱，例如：諮詢會議、論壇、說明會、座談會、記者會…等。)
- 二、表格如不敷需求，請自行增加列數。

填表日期： 年 月 日