

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處

受考評單位：龍洞灣岬步道

為民服務不定期考核項目及評分表

101.06.15

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註		
優質便民服務 (600分)	服務流程 (280分)	服務流程便捷性(180分)	1.單一窗口服務全功能程度(60分)	160	業務屬性不需書證謄本者，第3項分數均攤於其他2項(各為90分)。		
			2.申辦案件流程簡化程度(60分)				
	3.申辦案件書表減量程度(60分)						
		服務流程透明度(100分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60分)	84			
			2.案件處理流程主動回應程度(40分)				
	機關形象 (170分)	服務場所便利性(50分)	1.洽公環境適切程度(25分)	2.服務設施合宜程度(25分)		42	未辦理「洽公環境」滿意度調查者，由評分員評定滿意度，惟應酌予減分。
		服務行為友善性與專業性(90分)	1.服務親和程度(40分)	84		1.未辦理「洽公服務禮儀」滿意度調查者，由評分員評定滿意度，惟應酌予減分。	
2.服務可勝任程度(50分)							
	服務行銷有效性(30分)	施政宣導有效程度(30分)	28				
顧客關係 (150分)	民眾滿意度(80分)	機關服務滿意度(80分)		72			
		民眾意見處理有效性(70分)	民眾意見回應與改善程度(70分)		62		
資訊流通服務 (250分)	資訊提供及 檢索服務	資訊公開適切性(40分)	公開法令、政策及服務資訊程度(40分)	36			

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
	(130分)	資訊內容有效性(50分)	資訊服務正確程度(50分)	46	
		資訊檢索完整性與便捷性(40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度(40分)	33	
	線上服務及電子參與(120分)	線上服務量能擴展性(80分)	線上服務提供及使用情形(80分)	70	
		電子參與多樣性(40分)	電子參與多元程度(40分)	35	
創新加值服務(150分)	創新(意)服務情形(150分)	有價值的創意服務(100分)		88	
		服務措施延續性及標竿學習效益(30分)		23	
		服務措施執行方法效能性(20分)		17	

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院研究發展考核委員會98年9月16日編印之「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 2.倘有因業務性質不適用之檢核項目，經「為民服務不定期考核小組」認定後，得不予評分，並將權數均攤於同一「評核項目」之其他檢核項目內。

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處

受考評單位：龍洞灣公園

為民服務不定期考核項目及評分表

101.06.15

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註		
優質便民服務 (600分)	服務流程 (280分)	服務流程便捷性(180分)	1.單一窗口服務全功能程度(60分)	161	業務屬性不需書證謄本者，第3項分數均攤於其他2項(各為90分)。		
			2.申辦案件流程簡化程度(60分)				
	3.申辦案件書表減量程度(60分)						
		服務流程透明度(100分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60分)	87			
			2.案件處理流程主動回應程度(40分)				
	機關形象 (170分)	服務場所便利性(50分)	1.洽公環境適切程度(25分)	2.服務設施合宜程度(25分)		44	未辦理「洽公環境」滿意度調查者，由評分員評定滿意度，惟應酌予減分。
			2.服務可勝任程度(50分)				
		服務行銷有效性(30分)	施政宣導有效程度(30分)	26			
顧客關係 (150分)	民眾滿意度(80分)	機關服務滿意度(80分)		74			
		民眾意見處理有效性(70分)	民眾意見回應與改善程度(70分)		65		
資訊流通服務 (250分)	資訊提供及 檢索服務	資訊公開適切性(40分)	公開法令、政策及服務資訊程度(40分)	35			

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
	(130分)	資訊內容有效性(50分)	資訊服務正確程度(50分)	45	
		資訊檢索完整性與便捷性(40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度(40分)	37	
	線上服務及電子參與(120分)	線上服務量能擴展性(80分)	線上服務提供及使用情形(80分)	69	
		電子參與多樣性(40分)	電子參與多元程度(40分)	35	
創新加值服務(150分)	創新(意)服務情形(150分)	有價值的創意服務(100分)		86	
		服務措施延續性及標竿學習效益(30分)		25	
		服務措施執行方法效能性(20分)		18	

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院研究發展考核委員會98年9月16日編印之「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 2.倘有因業務性質不適用之檢核項目，經「為民服務不定期考核小組」認定後，得不予評分，並將權數均攤於同一「評核項目」之其他檢核項目內。

附表 2

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處（101 年度 1 月至 6 月）
為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	考 核 項 目 成 績						總分	考核年月
		服務流程 (280 分)	機關形象 (170 分)	顧客關係 (150 分)	資訊提供及 檢索服務 (130 分)	線上服務及 電子參與 (120 分)	創新(意)服務 情形 (150 分)		
01	龍洞灣公園	246	153	139	117	104	126	885	101 年 6 月
02	龍洞灣岬步道	244	155	134	115	105	129	882	101 年 6 月

考核結果處理情形：（請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關（構）或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式）

附表 3

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處
101 年度 1 月至 6 月為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關(構)或 單位名稱	優點及建議改進事項摘要
01	龍洞灣公園	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員主動提供遊客多元生態導覽解說服務及各項潛水訓練。 2. 定時派員清洗泳區木棧道青苔，避免因溼滑產生危險。 3. 泳區安全維護工作落實，各項救生裝備充實。 4. 餐飲區整體景觀明淨，提供遊客優質賞景據點。 <p>缺點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 風浪旗略顯老舊退色。 2. 泳具出租販店地板溼滑，宜加設注意警告牌示並保持通風乾燥 3. 鐵門部分生鏽，且油漆剝落。
02	龍洞灣岬步道	<p>優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 步道、涼亭等景觀平台環境整潔。 2. 步道沿線及設施平台均設有警告牌示，提供遊客貼心叮嚀服務。 <p>缺點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 入口處無整體指引牌示，另解說牌示部分老舊且無 QR-CODA。 2. 停車場及觀景平台部分地磚鬆動。 3. 水溝部分落石未清除，另部份區域雜草略長。 4. 野狗過多，宜請環保單位協助捕捉。