

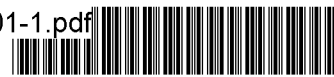
附表 2

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處

108 年度 7 至 12 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
		基礎流程 (200分)	服務遞送 (300分)	服務量能 (200分)	服務評價 (200分)	開放創新 (100分)		
01	東北角暨宜蘭海岸 國家風景區管理處	188分	279分	191分	191分	96分	945分	108年12月

考核結果處理情形：考核結果登載於機關網頁，並將考核意見優缺點送受考單位改進。



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
108 年 7 至 12 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
1	東 北 角 海 岸 區 國 家 風 景 區 管 理 處 本 部	基礎流程： 108 年單一窗口受理民眾申請案件多達共 2,529 件，達成率 100%
2		基礎流程： 108 年本處電話禮貌 1-9 月平均 92.82 分，與 107 年同期 92.88 分比較，整體平均降低 0.06 分(差距不明顯)
3		基礎流程： 改版「清靚海、親淨山」線上申請網站，並為鼓勵學校參加，特別提供線上服務時數證明申請，一推出即大受好評，108 年共計線上申請 174 件，書面申請 3 件，顯見民眾已習慣線上申請便利性。
4		服務遞送： 民眾申請查詢「建築型態審查」與「查詢是否位於國家風景區範圍」業務原來需時 7 天，108 年截至 9 月底受理 29 件，時間大幅縮短為 3 天。
5		服務遞送： 我們官網線上有 27 種摺頁，現場 17 種摺頁印有 QRcode 提供遊客即時下載，108 年下載 11,705 次，減少紙張浪費。
6		服務量能： 推動本處風景區連續 4 年獲百大綠色旅遊地(2016~2019 年)，於 108 年 10 月 10 日於克羅埃西亞頒獎，並輔導轄區頭城農場及地球人獲全球永續旅館認證。
7		服務評價： 108 年代表觀光局參加行政院永續獎參賽工作，獲得政府機關團體獎首獎，委員對本轄永續旅遊推動工作報以一致的肯定。
8		服務評價： 針對民眾首長信箱處理時效，各單位均積極正面回應，108 年度共處理 31 件首長信箱案件，皆無負面評價。
9		開放創新： 本處興建之「壯圍沙丘旅遊服務園區」去年獲得 SDA 年度建築空間及空間規劃大賞後，今年參加 2019 國家卓越建設獎，再獲最佳規劃設計類最高榮譽卓越獎；7/17 由交通部觀光局周永暉局長出席頒獎儀式，並嘉勉及肯定本處的努力成果，後續再接再厲，爭取全球卓越建設獎！

