**交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處為民服務不定期考核項目及評分表**

**考核日期：111年7至12月份**

| **構面****(配分)** | **評核項目** | **評核重點** | **評分** | **備註** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **基礎服務****(200分)** | 服務一致及正確 | 機關應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。評核重點如下：1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。
2. 服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。
3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。
4. 除上述3項外，機關可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。
 |  | 【申辦業務標準作業流程訂定情形】1. 建置各項業務「標準作業程序」(SOP)，已完成共66件SOP建置作業，包含「一般災害事件處理」、「重要節慶活動交通疏導標準作業程序」、「辦理未達公告金額十分之一(十萬元)以下採購」、「輿情反映處理」、「新聞稿發布作業」、「辦理公有土地撥用取得作業標準作業程序」、「辦理工程招標發包作業標準作業程序」、「辦理行銷活動標準作業程序」、「辦理據點經營業者座談會作業標準作業程序」、「辦理人員任免遷調作業標準作業程序」、「辦理經費報支審核作業標準作業程序」等，並適時檢討改進流程與作業方式。
2. 編訂常見業務問答集、員工須知彙編，以作為本處員工之業務基本常識，並公開於網站、置於服務櫃台，以維持服務措施處理一致性及確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性。
3. 民眾申請案件以標準作業程序辦理

一般人民陳情或申請案件以書面提出者，若屬案情複雜須專案處理者，由業務課室主動連繫告知陳情人相關處理情形，並以書面回復，並設置「首長信箱」依案情需要作處理或回復。【服務及時性】1. 人民陳情案件

本處人民陳情由專人收件後即予掛收文號並專案列管，完成後立即回覆民眾。111年下半年共受理27件人民陳情案並依限立即回覆。1. 本處辦理各項活動時均於「雲嘉南好好玩」FB粉絲專頁公告，本處人員均在48小時內快速答復民眾的疑問。

【服務人員專業度】1. 為加強提升本處員工服務之專業度，鼓勵編制內員工參加專業課程訓練

111年下半年共辦理「永續種子培訓課程」、「個資保護與管理」、「公務端使用上的資訊安全」、「資通安全防護實務+社交工程防範作為」、「文書教育訓練-公文與我」等課程。1. 遊客中心外語專職人員

遊客中心設有具備基本外語行政助理，並與台灣首府大學外語系教授合作外語服務，及訂定「外籍旅客語言協助服務SOP流程」，以提升外語服務可勝任度。1. 召募遴選志工人員後，安排接受基礎、特殊及進階訓練，其中基礎訓練6小時，特殊（專業）訓練12小時，並依實際服務需要規劃相關課程。
2. 111年下半年志工教育訓練於10月30日及11月2日辦理、景點導覽解說介紹教育訓練課程8小時。
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 服務友善 | 機關應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下：1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。
2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。
3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效（測試量表如附件6）。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。
4. 服務資訊透明度：
5. 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。
6. 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。
7. 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。
8. 除上述4項外，機關可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。
 |  | 【服務設施合宜程度】* 1. 遊客中心及本處辦公室一般性設施：
1. 服務櫃台（提供老花眼鏡、輪椅、乾式洗手液及口罩等）、高腳座椅、穆斯林祈禱室、親子哺乳室、飲水機(定期更換濾心及辦理大腸桿菌群採水檢測)、自行車打氣筒、手機充電等服務設施供民眾使用。更新老花眼鏡組及增加手機充電線，提供來訪的民眾貼心且便利的服務。
2. 優質公廁

口湖遊客中心公廁推動智能廁所，安裝廁紙感測模組，以利隨時檢測廁紙剩餘量，並串接通報，消耗品可及時補充，打造公廁數位化。北門、口湖及七股遊客中心皆設置免治馬桶及安裝多功能洗滌器。而部分公廁安裝適合兒童高度小便池、兒童坐墊及兒童洗手台或專用墊腳椅。1. 無障礙設施：斜坡道、電梯(每月保養一次)、身障專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等。
	1. 遊客中心設施：
2. 七股遊客中心
3. 設置展示書報櫃，提供各項政府出版品供民眾參閱。
4. 設置多組休憩桌椅於遊客中心周圍廊道，提供遊客短暫停佇休憩使用。
5. 口湖遊客中心
6. 為便利遊客至口湖遊客中心附近景點觀光旅遊，帶動地方觀光發展，並推廣生態旅遊及環保樂活旅，口湖遊客中心提供遊客免費借用自行車服務。
7. 因應遊客增多、提倡推廣自行車旅遊，於12月增購15輛自行車。
	1. 貼心完善無障礙設施
8. 為因應老年人口的持續增加，導入通用設計概念，服務行動不便及銀髮族之遊客，規劃完善之無障礙空間，包括：殘障專用車位、無障礙廁所**、**感應式電動門、無障礙坡道、輪椅、愛心服務鈴、代叫無障礙計程車、無障礙網站及遊程貼心服務等。
9. 為使行動不便者更便利，我們積極與客運公司與計程車業者協調，台灣好行路線每週六、日及國定假日採固定行駛班次，往返3班次(共6班次)，其中第1班車次固定為低底盤公車(無障礙車輛)，服務無障礙需求旅客，旅客如於其他班次有無障礙搭乘需求，亦可提前預約安排。
10. 設計無障礙(樂齡)旅遊專頁，及無障礙旅遊路線「北門無障礙幸福一日遊、雲嘉一日遊(無障礙旅遊)、台南七股、北門一日遊(無障礙旅遊)、雲嘉南旅遊線一日遊(無障礙旅遊)等」，提供無障礙遊程及無障礙景點介紹，作為樂齡族與行動不便者旅遊行程規劃參考，以提供行動不便者或銀髮族最貼心的服務。
	1. 台灣好行-61西濱快線

每週六、日及國定假日採固定行駛班次，往返3班次(共6班次)，其中第1班車次（含回程）固定為低底盤公車(無障礙車輛)，服務無障礙需求旅客，旅客如於其他班次有無障礙搭乘需求，亦可提前預約安排。另每周一至周五採團客預約制(DRTS)，需至少12人成行。停靠景點包含: 新營客運站、鹽水、布袋文創、布袋港管理處、高跟鞋教堂、南鯤鯓代天府、水晶教堂、井仔腳鹽田、將軍漁港、馬沙溝彩繪村、七股鹽山、台灣鹽博物館等站點，結合在地產業及交通規劃2款特色套票、一日乘車券及台灣好行88、99線交通轉乘聯票。「台灣好行-西濱快線」於另販售交通一日券、府城濱海兩日好行交通聯票、北門秘境小旅行一日遊套票、鐵馬漁村一日遊套票等多款票券上架；2款交通券主要販售地點為超商ibon機台、超商FamiPort機台、可樂旅遊、易遊網及台南好玩卡官網/2款旅遊套票主要販售地點為KKDAY售票平台。* 1. 「養嘉湖口-幸福公車」

 為推廣雲嘉地區觀光景點，提供嘉義、雲林沿海地區更便利完善的景點交通接駁服務，本處與嘉義縣政府合作，推出「養嘉湖口-幸福公車」，因應景點周邊道路較窄，皆行駛中型巴士(部分班次含無障礙座位)；路線假日及國定假日每日8班次營運；路線行經高鐵嘉義站、故宮南院、朴子轉運站、東石先天宮、東石漁人碼頭、鰲鼓濕地(向禾休閒漁場)、好蝦冏男社、口湖遊客中心、馬蹄蛤主題館、第一鰻波工坊、台灣鯛創意生態園區，共計13處站點，全面完善本處轄區景點交通運輸服務。【網站使用便利性】1. 本處旅遊網通過無障礙網頁開發規範2.1版AA等級認證通過，並配合MyEGov提供分類檢索，相關旅遊資訊及管理處發布訊息可由「我的Ｅ政府」網站中查詢獲得。
2. 設置線上預約功能，民眾可至旅遊網「多媒體預約」及「導覽解說預約」。
3. 本處之旅遊網採響應式網頁設計，以提升民眾點覽資訊時之便利性。
4. 於旅遊網首頁提供網站內外資訊檢索功能，依民眾需求分眾不同目標族群、語系別，提供實用旅遊資訊及最新活動訊息。
5. 設置「政府資訊公開」專區：依照政府資訊公開法第7條規定，應主動公開之資訊，均已建置完成。
6. 針對轄區鹽業歷史、自然生態、宗教人文、文學藝術及特產美食進行深度介紹，以突顯觀光主題資源意象。
7. 建置旅遊消費專區，舉凡美食、住宿及地方特產等分類登錄訊息，共同行銷，讓遊客迅速取得商店資訊。
8. 網頁增設旅遊指南協助遊客快速尋找適當資訊，結合Google map於「雲嘉南地區電子地圖」，大幅解決民眾規劃路線的難題，可從地圖上可進階交叉查詢到周邊景點、餐廳、住宿等資訊，同時標示其衛星座標位置，方便自行開車民眾輕易找到目的地。
9. 本處於旅遊網設有[影音刊物]專區，供民眾線上觀看本處出版之多媒體影片，並可瀏覽本處轄區各類照片。
10. 本處於旅遊網設有[即時影像]專區，供民眾線上觀看井仔腳瓦盤鹽田現場即時畫面，透過即時影像可欣賞井仔腳夕陽美況。
11. 轄區相關活動與本處各項活動訊息均刊登於本處網站、「雲嘉南，好好玩!!!」facebook粉絲團及透過網路介面提供遊客更優質的旅遊服務。

【服務行為的友善性】1. 辦理勤前教育訓練，每位到管理處服務同仁，於到職時，就會施以接聽電話之基本禮儀教導，例如電話鈴響三聲內應接聽電話、接話時應先報出單位名稱，並隨時提醒同仁注意應答禮節及用語。

【服務資訊透明度】1. 轄區內各遊憩據點與資源之食住行資訊、發展現況、相關機關重大訊息、天氣氣象或年節交通疏導措施等旅遊資訊，除製作有精美書面資料提供遊客取閱外，並不定期發布於本處網站中周知。
2. 於網站內公布包括企劃、工務、管理、推廣等常問業務Q&A，及遊客服務常見問答集，主動告知遊客處理方式及相關資訊。
3. 各項公告金額十分之一以上之採購案件及出租案資訊，張貼於本處佈告欄公告、刊登政府採購公報及公告於工程會電子採購網，公開供民眾查閱瞭解。
4. 依「推動行政資訊公開作業要點」，將相關資訊公佈於本處行政資訊網站周知。
5. 各項公開資訊、觀光法規、施政成果、出版品，均可親蒞查閱、來電洽詢、上網查詢，如屬業務公文案件，另可以書面申請調閱。
 |

| **構面****(配分)** | **評核項目** | **評核重點** | **評分** | **備註** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服務遞送****(300分)** | 服務便捷 | 瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下：1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。
2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗， 取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。
3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。
4. 其他服務作法。
 |  | 【建置單一窗口整合服務】1. 專人專業單一窗口的全功能服務台:
2. 本處辦公室1樓提供專人全功能服務如下：
3. 特殊性貼心服務:

安排職員值班，瞭解遊客需求，提供優質服務，並將遊客建議記錄於值班簿中定期陳核，責成權責課室站改善。1. 一般性服務:包括洽公業務引導及接待旅遊諮詢、愛心傘借用、汽車接電救援、手機及相機充電、自行車打氣、簡易醫藥用品服務、計程車叫車協助、老花眼鏡服務、免費上網服務(i-Taiwan)。
2. 北門遊客中心、七股遊客中心及口湖遊客中心，安排服務人員提供遊客各類諮詢服務，服務項目如下:
3. 幸福包廂、穆斯林祈禱室及育嬰室提供及設施解說
4. 愛心傘及愛心手杖借用
5. 旅途打氣小站-汽車接電救援/手機及相機充電/自行車打氣
6. 生理服務小站-防蚊液/肌肉酸痛噴劑/簡易醫藥用品服務/哺乳室/嬰幼兒推車/嬰兒紙尿布/濕紙巾服務/輪椅服務/老花眼鏡服務/輔助溝通器。
7. 商旅服務小站-行李託放、代客叫車服務、上網服務。
8. 各類旅遊摺頁提供與解說。
9. AED自動體外心臟去顫器之操作及搶救服務並通過安心場所認證。
10. 於秘書室設置單一窗口收件掛號，受理案件(包括首長信箱、民眾陳情建議、廠商申請或機關洽辦等)之申請，如有疑問或需協助填寫資料，則由各業務課室站派員解答或協助。

【減除申辦案件需檢附之書表謄本】1. 因本處為觀光機關，臨櫃申請事項較少，加上導覽解說申請均已採線上申辦，故較無受理一般遊客申辦之書表，大部分資料以提供遊客旅遊資訊為主，例如交通圖、景點介紹、學習單、活動介紹文宣等等資料。
2. 如有民眾直接至處陳情、建議或要求協助案件，為免洽公民眾來回奔波，如屬簡單即時可處理者，我們即直接請各業務單位派員接洽，當場對民眾之疑義、陳情或洽辦事項予以解答、說明或處理；如屬案情複雜者，則婉予說明，並協助辦理相關公文書件之申請掛號流程，並以民眾申請案件速件專案處理流程，於期限內專函送知申請民眾，毋需在場久候。
3. 網路公告電子領標書表減量：每年度依工作計畫預辦理之採購案，皆採電子招標方式辦理，投標廠商無需任何書證即可領標或逕自工程會網站下載標案相關資料，如欲投標者，相關資格文件亦可以電子謄本代之，毋需檢附正本，111年下半年共公告31件招標案，若以每件招標案約30張A4紙張，每件標案需準備3份紙本供廠商購買，一年約可減少2790張A4紙張印製。
4. 本處行政資訊系統，111年下半年公務車輛使用管理系統，受理約1754筆申請，會議室管理系統約205筆申請，共節省約1959張申請表單。

【開發線上申辦或跨平台通用服務】1. 本處facebook「雲嘉南，好好玩!!!」粉絲專頁可與遊客即可進行雙向互動，由承辦人員直接與民眾溝通處理。
2. 網站設置「首長信箱」

收到民眾e-mail申請案件後，後端並由我們人員收件審視，依案情需要作立即之處理或回復；如屬案件複雜或規劃建設業務相關者，以電話或電郵回復表達另案處理之情形，並將該意見轉遞至電子公文系統掛號確認，依權責分辦各課室，以公文速件方式處理。1. 線上辦理「多媒體預約」及「解說導覽預約」

我們於旅遊網設置線上報名預約系統，遊客可選擇「多媒體預約」或「解說導覽預約」，節省遊客及承辦人員雙方作業時間，且隨時隨地均可預約，提升便民服務品質。1. 建置「出版品」下載專區

為強化我們出版品的流通性，特別於官網規劃「影音刊物」下載專區，該專區可瀏覽本處各類摺頁、解說手冊及書籍計20種，並可供民眾下載閱讀。 |
| 服務可近性 | 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，可採行作法例舉如下：1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。
2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。
3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。
4. 其他服務作法。
 |  | 1. 觀光圈客製化場域化、輔導業者等工作成果：本處觀光圈以輔導產業築底、品質實力為核心，其中餐飲業因疫情期間無法內用，研發鹽工便當適時協助業者度過難關，參與業者由5家成長至10家。因應國境開放，國際旅客入境需求，穆斯林友善旅遊場域認證由15處成長至20處，鹹良好物由21項增至37項，並厚植觀光圈業者實力，針對通用設施環境、特色場域等項目，進行場域優化工作10家、辦理大師系列講座3場、提升商家Google map定位能見度、完善業者Google商家資訊78處。
2. 為強化旅遊服務平、假日於北門遊客中心及七股遊客中心安排解說導覽志工，假日另有安排北門婚紗美地行動旅服、好美里3D海洋世界行動旅服及口湖遊客中心導覽解說志工，其中行動遊服為「走動式服務」，由志工老師將服務帶到遊客身邊，讓遊客可以感受我們的貼心與用心。
3. 旅遊借問站的設置

透過旅遊借問站的設置，可以串接各景點服務之完善度，讓服務更貼心。現已設置4處，分別是臺南北門「井仔腳瓦盤鹽田」、七股「台灣鹽博物館」、嘉義「布袋五四三小鎮展示所」及雲林「第一鰻波工坊」，使得旅遊服務可以深化。1. 設計客製化遊程

結合觀光圈及旅行社業者，共同推動雲嘉南濱海主題體驗旅遊，創造食、宿、遊、購之最佳便利性。111年下半年推出雲嘉南體驗觀光遊程「Chill玩雲嘉南」，以濱海漁村體驗為主，搭配「賞鳥生態」及「自行車慢遊」2大主題共六款遊程。，以超值優惠的價格，透過網路及小型宣傳活動等管道，行銷推廣濱海體驗遊程(雲嘉南特色DIY、賞鳥生態及自行車旅遊），並鼓勵遊客分享增加曝光率，讓受眾族群看見並產生參加興趣，帶動觀光產業價值。111年下半年，計480人次參與，產值約達新臺幣100萬元。 |
| 服務成長及優化 | 機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下： 1. 突破成長:機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。
2. 優質服務:機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。
 |  | 【突破成長】1. 打造南臺灣推動環境生態教學重要基地

「雲嘉南鹽田及濕地環境教育中心」，111年下半年有148人參加，期望透過環境教育課程，讓民眾實地走訪、體驗濕地的豐富生態，並教導環境永續的理念。1. 建構穆斯林友善環境

延續之前年度穆斯林友善觀光場域(MFE)認證標準，持續推動場域認證工作，於111年9月6日展延3處場域認證、10月1日新增5處認證場域及認證產品2項，認證場域累積有20處。1. 設施活化利用

為了創造更高的觀光價值，進而有效改善當地的經濟，提高轄區民眾的就業機會時，積極投入各項建設行銷外，並將舊有設施整理對外招商，引進民間企業投資，以吸引更多的遊客前來雲嘉南，截至111年下半年共計有16件委外出租案件，累積營業額共計約50,031,443元整。1. 本處辦理「雲嘉南濱海區域觀光夥伴輔導執行案」成果：
2. 以遊客服務、安全設施為優化項目及提升服務品質為主，優化10處場域，其中優化項目通用設施場域2處、型塑特色場域8處。
3. 大師講座3場次，包含外加企業診斷5場次、發掘地方魅力示範深訪3場次，共計137家211人次參與。
4. 輔導雲林地區25家、嘉義地區23家、臺南地區30家，共計78家商家，以有效輔導雲嘉南各區觀光夥伴精準GOOGLE定位，及建置完整GOOGLE商家資訊、評論及在地嚮導等精準行銷操作輔導，至11月底止，顯示層級較優化前，有32家維持提升，有助後續精準行銷工作。
5. 鹽工便當夥伴推廣，透過2場次鹽工便當培訓課程共計23家34人次參加，新加入推廣家數5家，合計10家；截至111年11月底，原有5家推廣業者共計售出2萬餘份，創造產值新臺幣518萬元。
6. 穆斯林友善旅遊場域新增認證場域5處，累積認證場域20處、展延3處；新增穆斯林認證產品2項。
7. 本年鹹良好物入選16項產品，累積37項產品，其中包裝設計輔導8家，經請顧問團隊先後輔導設計，考量成本等面向，對業者行銷有正面效應，並於111年11月19日結合「2022極點慢旅-極西．集希臺南國聖港燈塔自行車騎遊」活動，於七股遊客中心辦理鹹味浪潮市集行銷。

【優質服務】1. 全功能網際網路服務
2. 配合行政院國發會推動「iTaiwan」無線上網便民活動，於本處辦公廳舍、北門遊客中心、井仔腳、布袋文創、高跟鞋教堂商店街、七股遊客中心、布袋543、與口湖遊客中心設置iTaiwan無線上網，供民眾免費使用。
3. 貼心的如廁服務
4. 本處優質公廁提供免費衛生座墊、坐墊消毒酒精及女性衛生用品，普遍於各公廁安裝適合兒童高度小便池、兒童坐墊及兒童洗手台或專用墊腳椅。
5. 體貼身障、年老遊客及幼兒和穆斯林的需求，我們於北門、布袋及口湖遊客中心皆設置免治馬桶及安裝多功能洗滌器。
6. 目前本處轄管北門遊客中心、七股遊客中心、口湖遊客中心、馬沙溝濱海遊憩區皆已安裝AED自動體外心臟去顫器，本處員工並定期及不定期參與及辦理相關救護訓練，隨時因應突發狀況。
7. 善用平板電腦，提供走動式的服務

為更加貼近遊客，聽見他們的需求，我們遊客中心提供走動式服務，藉由平板電腦的說明，提供遊客旅遊資訊介紹及相關訊息諮詢服務。1. 北門遊客中心及行動旅服各配有口袋翻譯機1台，提供45種外語服務；另配合政府新南向政策與友善穆斯林，遊客中心內貼心設置祈禱室，備有禮拜毯、麥加指標，廁所設置淨下設施，方便穆斯林遊客禮拜時使用。
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **構面****(配分)** | **評核項目** | **評核重點** | **評分** | **備註** |
| **服務量能****(200分)** | 內部作業簡化 | 簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。 |  | 1. 本處自行開發的行政資訊系統，111年下半年月公務車輛使用管理系統，受理1754筆申請，會議室管理系統205筆申請，共節省約1959張申請表單。
2. 召開處務會報，並做成會議紀錄，業務單位可依據紀錄執行業務，節省簽陳時間，111年下半年共召開13次處務會報，約可節省承辦人39小時。
3. 處內公文以電子郵件傳遞，節省紙本遞送時間，亦同時減少紙張消耗，達到節能減碳作用，111年下半年共寄出15封電子郵件公文及844封處內電子公文，約節省1708紙張。
4. 藉由內部控制機制由各單位自評業務辦理成效，精進業務熟悉度。
5. 訂定分層負責明細表

依案件性質訂定分層負責明細表，充分授權，以有效減少申辦案件處理時之核章數，並縮短處理所需時間。 |
| 服務精進機制 | 深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。 |  | 1. 為提升機關內部管理績效，培養文書流程管理正確觀念，提高公文處理效率與品質，觀光局特訂定「交通部觀光局所屬管理處公文檢核實施計畫」。檢核項目包含公文教育訓練辦理情形、檔案管理(包含檔案保管及庫房安全、檔案清理及銷毀、機密檔案管理等……)、文書流程管理(包含整體公文處理效率、各類公文印信及章戳之使用情形、人民申請案件、人民陳情案件等……)。
2. 111年下半年綠色採購比率為96%，熟悉度測驗平均分數為98分。
3. 全區使用節能燈管、外據點公廁使用感應式裝置或定時裝置，並依季節日照於不影響安全前提之下，調整夜間照明時間。
 |

| **構面****(配分)** | **評核項目** | **評核重點** | **評分** | **備註** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服務評價****(200分)** | 服務滿意情形 | 善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下：1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。
2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。
 |  | 1. 外部滿意度調查
2. 「北門婚紗美地」及「布袋好美里彩繪村」行動旅服遊客滿意度調查：
3. 自111年下半年問卷回收493份有效。
4. 調查結果：多數乘客之資訊來自官方網站，其次是網路(部落客、fb朋友)，北門婚紗美地整體滿意度為97%，好美里彩繪村整體滿意度為94%。
5. 七股遊客中心遊客滿意度

調查結果：多數乘客之資訊來自官方網站，其次是「雲嘉南，好好玩」粉絲團，七股遊客中心整體滿意度為98.9%。1. 口湖遊客中心遊客滿意度

調查結果：多數乘客之資訊來自網路(官方網站、粉絲團、部落客及臉書好友)，整體滿意度為90%。 |
| 意見回應處理情形 | 除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。 |  | 1. 網站設置「首長信箱」，提供民眾建言管道，收到民眾e-mail申請案件後，系統提供電子郵件確認的服務，以防範垃圾郵件。待民眾確認後，後端並由我們人員收件審視，依案情需要作立即之處理或回復；111年下半年，共計處理答覆19件。
2. 本處專線06-7861000，由專人提供**全年24小時無休**諮詢服務，若無法立即答覆或解決則記錄於值班簿中，由主管課室處理後主動進行回覆。
 |

| **構面****(配分)** | **評核重點** | **評分** | **備註** |
| --- | --- | --- | --- |
| **開放創新****(100分)** | 1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式，參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。
2. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。
3. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。
 |  | 1. 本處刻正推廣永續觀光，逐步遵循SDGs聯合國永續發展目標，採用GSTC全球永續旅遊委員會永續旅遊標準，於2020年加入綠色旅遊目的地認證機制（Green Destinations Award and Certification Program），進行區域永續旅遊各項準則的檢視、監控、改善與行動。由本處各課室站指派專責成員成立綠色永續小組並舉辦永續教育訓練，2022年已召開3次永續小組會議及1場教育訓練。
2. 好美寮自然保護區因人為及氣候變遷等影響，變動了原本自然生態平衡、沙子流動的模式，使沙洲快速流失，每到颱風季節，除了帶來垃圾、舊蚵棚架等海漂垃圾堆積外，海岸容易遭受巨浪侵蝕，影響當地居民安全，也使得濕地自然環境受到破壞；近年當地社區、業者、非政府組織和公部門在永續的原則下，以自然方式予以復育環境，採攔砂、植栽等自然養灘方式，開始植樹防沙，並用廢棄蚵棚建防沙籬笆、種植馬鞍藤、海馬齒莧來「固沙」，7年來已種植超過9000株木麻黃、水黃皮、黃槿等形成保安林，成功使海岸線外推300米，逐步恢復海灘原狀且減少颱風損害。
3. 本處亦不易餘力於雲嘉南濱海沿岸執行「向海致敬」計畫定期清理，將清出之標流木、浮球等海廢物再利用，融合在地特色年度活動，創作漂流木雕藝術作品，並結合生態旅遊、與地方業者合作，讓當地生態教育、生態遊程持續發展中，在地居民投入培訓計畫，發展成不同主題遊程、工作假期等，還有廢棄蚵棚做成植栽盆栽相關DIY活動，讓永續行動轉化為三級產業。
 |

**附表2 交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處**

**111年度7至12月份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）** |
| 1 | 口湖遊客中心 | 190 | 290 | 190 | 190 | 90 | 950 | 111年12月 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**附表3 交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處**

**111年度7至12月份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 | 口湖遊客中心 | **優點：**1. 口湖遊客中心以濕地間常見物為意象，水鳥振翅飛舞的美麗景象為設計構想，為周圍空曠的草皮地景增添生命力，為口湖地區濕地生態園區的節點之一。
2. 生態水池與賞鳥亭則以隔柵方式圍出一片視覺穿透部分，使觀察對象不受外界干擾，而展現其最為原始的面貌，優化觀賞體驗。以地景建築的方式來規劃建築量體，大地的延伸式的屋頂，使建築與大地合一。
3. 地景藝術作品為遊客中心必打卡景點之一，榮獲2020義大利國際 A'設計大獎銅牌「海將軍的頭冠」的地景藝術作品，為遊客中心地標，吸引許多遊客拍照打卡。
4. 親切服務態度及詳盡旅遊諮詢服務，讓遊客更了解雲林濱海的在地特色。
5. 其他服務措施：
6. 提供免費自行車、親子自行車、安全帽租借。
7. 服務台提供轄區景點宣傳摺頁及活動摺頁。
8. 遊客中心入口處設有無障礙坡道。
9. 因應新冠肺炎之防疫措施，服務台設有消毒酒精，可提升防疫效果。
10. 環境整潔明亮，提供完善服務，例如旅遊諮詢服務、景點說明、有茶水間、洗手間哺乳室及多功能室(含穆斯林祈禱、梳妝間等)提供遊客使用。廁所明亮整潔，地板乾淨，且衛生紙充分提供，並設置無障礙廁所供遊客使用。

**建議改進事項：**1. 連續假期遊客人數增多時，遊客會停到旁邊台61線快速道路下面，應留意遊客行走往返之安全及是否會影響來往車輛。
2. 可針對不同的客群做不同行銷主題活動。
3. 可結合地方節慶活動或學校活動或具大自然特色之藝文活動及結合當地美食或特產辦理市集，吸引遊客，進而促進地方產業。
4. 因位置偏遠，可視節慶活動及季節性之需求，規劃或滾動式調整交通接駁。
5. 建議可備女性衛生用品，以提供女性遊客更貼心服務。
 |