

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

107 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 管理處本部	188 分	279 分	196 分	191 分	96 分	950 分	107 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

107 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	東北角暨宜蘭海岸 國家風景區 管理處 本部	基礎流程：107 年受理各種申請案件共 509 件，達成率 100%
2		基礎流程：本處電話禮貌平均 92.88 分，與 106 年 92.37 分比較，整體平均提升 0.51 分。
3		基礎流程：107 年 8 月改版「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，推出一個月申請 10 件、淨灘人數多達 1,176 人次。
4		服務遞送：台灣美食展由觀光局輔導台灣觀光協會籌辦，8 月 13 日首度挑戰自我，統籌舉辦 2018 台灣美食展-國家風景區主題館，結合在地 38 家業者推廣臺灣各地美食，吸引 13 萬 7,201 人參觀，線上美食展銷售業績更比 106 年增加 2.5 倍
5		服務遞送：107 年 9 月 27 日連續 3 年獲頒「全球百大綠色旅遊目的地」，在荷蘭獲頒亞洲唯一入圍的「銀級綠色旅遊地標章」，服務遞送國外。
6		服務量能：海灣垃圾與日俱增造成遊客行走障礙，我們公私協力於 107 年共計投入 83 場次、6,020 人次參與淨灘，以維護海岸環境。
7		服務評價：本處辦理福隆國際沙雕，整體活動規劃滿意度已高達 99.6%(106 年 99.4%)，因活動人潮過多，民眾希望有更多停車數量，我們則不願破壞景觀增加建設，透過加強接駁車服務遊客，故接駁車服務滿意度高達 96.4%。
8		服務評價：同仁優質服務表現，107 年獲得交通部模範公務人員、觀光局優良觀光員工獎、優秀員工獎。
9		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，107 年度共處理 59 件首長信箱案件，並有 5 位民眾回復滿意度調查，皆回復非常滿意。
10		開放創新：龜山島北岸碼頭原有木棧板損壞改格柵，原棧板重製長條椅，一年服務 11 萬旅客!!