

經濟部能源局104年度(全年度)提升服務品質

自行考核結果統計表

(公告版)

受考核單位：能源局

優=900分以上；甲=899-800分；乙=799-700分；丙=699-600；丁=未達600分

考核項目成績 (1000分)					總分	等第	考核 年月
優質便民服務 (600分)		資訊流通服務 (200分)		創新 增值服務 (200分)			
一、服務流程 (300分)	二、機關形象及 顧客關係 (300分)	三、資訊提供及檢 索服務 (100分)	四、線上服務及 電子參與 (100分)	五、創新服務情 形(200分)			
264	251	88	79	180	862	甲	12月

※ 評核項目及評分表詳如後附資料。

※ 考核結果處理情形：考核結果登載於機關網頁。

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
服務流程 (300 分) * 小計： 246 分	服務流程 便捷性 (200 分) * 得分： 162 分	1. 單一窗口 服務全功 能程度 (70 分)	(1) 整合節能減碳技術服務團各分團輔導之經典案例，便利民眾或業主查詢。 (2) 配合偏遠與原住民族地區家用液化石油氣補助業務設立專案辦公室，提供整合服務。	(1) 本目標之執行成果，說明如下： A. 因應節能減碳技術服務團輔導案例資料量逐年成長，且為便於產業及有興趣民眾查詢，已建置「典範案例資料庫」，以「產業別」及「措施別」進行案例歸類，並建立線上查詢系統，並於 103 年 12 月正式啟用。 B. 自 100 年起至 103 年度止，所有節能減碳技術服務團之典範案例(包含製造業及非製造業)共 143 案，103 年度各分團共提供 22 案，104 年度各分團輔導進行中。 (2) 目標之執行成果，說明如下： A. 100 年 1 月 6 日設專案辦公室，專職輔導山地原住民族地區各縣(市)政府、鄉(區)公所及村(里)辦公處推動及辦理家用桶裝瓦斯差價補助業務，藉此將政府補助美意落實予民眾。104 年度因應石油管理法之修正，由 30 個山地原住民族地區增至 69 個偏遠與原住民族地區，擴大服務範圍，使更多民眾受惠。 B. 104 年度輔導偏遠與原住民族地區共計 13 個縣(市)政府、69 個鄉(鎮、市、區)公

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			<p>(3)設置專人 1 人與服務電話及傳真各 1 線等聯絡方式，提供國內外廠商對於「屋內線路裝置規則」及「經濟部認可檢驗機構與原製造廠家及高壓用電設備施行試驗作業要點」相關法令規章之諮詢、案件申請書之提供、相關資訊的聯繫與提供全程協助，並將全程協助過程完整記錄，同時製作可公開之版本或相關研究報告供其他用戶及廠家申辦案件之參考。</p> <p>(4)規劃高壓用電設備測試平台，用於 8 項列管高壓用電設備新產品研發、測試或評估，或既有產品測試服務改良或能力提升，並研究以新技術、方法或設施於高壓用電設備檢驗或產品改良方面，進行 8 項列管高壓用設備之試驗技術研發。</p> <p>(5)設立「千架海陸風力機計畫推動辦公室」、「陽光屋頂百萬座計畫推動辦公室」、「再生能源發</p>	<p>所及 649 個村(里)辦公室受理民眾申辦案件，窗口服務全功能比率達 100%。</p> <p>(3) 已於 104 年 7 月 10 日成立「用戶用電裝置諮詢服務專案辦公室」，截至 104 年 11 月底止，共計 69 件諮詢服務，並完成蒐集高壓用電設備相關資訊、全程協助用戶用電裝置及廠家設備檢驗送電申辦事項，協助過程予以完整記錄。另編製相關案例調查報告共 12 例，經去識別化後製作可公開之版本或相關研究報告置於「高壓用電設備試驗審查資訊系統」供其他用戶及廠家申辦案件參考。</p> <p>(4) 截至 11 月底為止，完成高壓用電設備測試平台規劃，進行 8 項列管高壓用電設備之試驗技術研發，8 項設備各完成 1 件，共計 8 件研究報告，另完成書面審查及 4 場審查會。</p> <p>(5) 目標之執行成果，說明如下： A. 101 年 3 月 28 日成立「千架海陸風力機計畫推動辦公室」，專職風力發電政策推</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			電設備認定及查核辦公室」為服務單一窗口，針對設置者所遇障礙，提供專業諮詢及協助。	<p>動，並針對民眾或業者就風電方面遭遇困難提供諮詢服務。</p> <p>B. 設置「千架海陸風力資訊整合平台」網站，提供聯絡窗口供民眾洽詢風電設置相關問題，並依主題類別，分別由專業同仁提供答覆或協助，截至 11 月底，已答覆民眾 70 餘件諸如：台灣風力發電設置現況、小型風力機併聯、離岸風電潛力場址申請、離岸風電示範案進度等問題。</p> <p>C. 為加強推廣「陽光屋頂百萬座計畫」，於 2012 年 3 月 28 日正式成立「陽光屋頂百萬座推動辦公室」，統籌辦理陽光屋頂百萬座推動配套措施，透過進行相關資源整合，針對設置障礙提供專業協助並提供國內業者、縣市政府、承裝者完整解決方案；並於 102 年 3 月 23 日於經濟部南臺灣創新園區內成立「陽光屋頂百萬座南部推動辦公室」，就近執行太陽光電政策推動，以加速推廣設置之成效。104 年度分別於 3、5、7、9、11 月辦理「太陽光電系統設置溝通平台會議」共 5 場次，與會總計人數 159 人，共邀集台電、臺灣太陽光電產業協會、太陽光電發電系統商業同業公會、再生能源發電設備認定辦公室等單位，透過此平台，達到資訊交流及排除設置障礙之目的，以利推廣</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
				<p>太陽光電。</p> <p>D. 104 年度分別於 3、5、7、9、11 月辦理「太陽光電系統設置溝通平台會議」共 5 場次，與會總計人數 159 人，共邀集台電、臺灣太陽光電產業協會、太陽光電發電系統商業同業公會、再生能源發電設備認定辦公室等單位，透過此平台，達到資訊交流及排除設置障礙之目的，以利推廣太陽光電。</p> <p>E. 成立「再生能源發電設備認定及查核辦公室」，針對民眾或業者就申請再生能源發電設備遭遇困難提供諮詢服務，窗口服務全功能比率達 100%。</p> <p>F. 統計至 11 月底，各項作業進度說明如下：</p> <p>a. 104 年太陽光電推廣目標量為 500MW(競標 350MW、免競標 150MW)。同意備案核准 3,606 件(含第一期得標案件 328 件、第二期得標案件 272 件、第三期得標案件 38 件、第四期得標案件 86 件、第五期得標案件 40 件、第六期得標案件 18 件、委辦案件 1,432 件)，累計裝置容量 307.77MW(含第一期得標容量 96.72MW、第二期得標容量 76.08MW、第三期得標容量 7.53MW、第四期得標容量 26.31MW、第五期得標容量 10.82MW、第六</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			(6)成立專案辦公室，建立專業審理案件制度。	<p>期得標容量 5.13MW、委辦案件 22.39MW)。</p> <p>b. 設備登記核准案件 3,472 件，總裝置容量約 198.16MW。</p> <p>(6) 已成立標章小組專案辦公室，並辦理專業審理案件制度。12 月底止完成節能標章初審 2,467 款型號、複審 2,435 款型號。</p>
	2. 申辦案件 流程簡化 程度 (70 分)		<p>(1)簡化首長信箱作業處理流程，預計縮短案件結案時間為 3 天。</p> <p>(2)掌握人民陳情案公文簽辦時效於限期內辦結，對陳核或送會逾時案件主動提醒催辦。</p> <p>(3)簡化申辦補助領據，縮短民眾填寫及承辦人員處理時間。</p> <p>(4)簡化民眾申辦作業、縮短再生能源發電設備認定各階段流程及作業時間。</p> <p>(5)設立「千架海陸風力機計畫推動辦公室」、「陽光屋頂百萬座計畫推動</p>	<p>(1)截至 104 年 11 月 26 日止，首長信箱結案共計 175 件，平均結案時間約為 3.0 天。</p> <p>(2) 人民陳情案公文皆主動提醒催辦，截至 11 月 30 日已辦結 74 件，並皆於期限內辦結。</p> <p>(3) 104 年度線上系統已於 104 年 4 月 20 日新增匯入並且造具補助名冊功能，將補助名冊與申請補助領據 2 合 1，預計可大幅減少承辦人員行政作業時間約一個月；亦減少民眾申辦時應填資料，透過系統造具補助名冊，自動以遮罩方式帶出家戶成員資料與地址，民眾填寫時可減少為填寫空白領據二分之一的時間，大幅縮短民眾申辦時間，提升補助便利性。</p> <p>(4) 針對再生能源發電設備之申請認定業務程序、流程及檢附文件提供相關諮詢，以利縮短民眾申請時程。統計至 11 月底，累積提供電話諮詢服務超過 20,000 次。</p> <p>(5) 本項目標之執行成效，說明如下： A. 針對風力發電申設相關法</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			辦公室」、「再生能源發電設備認定及查核辦公室」為服務窗口，針對設置者所遇障礙提供專業諮詢，縮短相關再生能源申設時程。	<p>規、風力機業者或民眾設置障礙等提供相關諮詢，協助民眾相關準備作業，俾縮短申設時程。據統計截至 11 月底已答覆 70 餘件相關諮詢。</p> <p>B. 於「千架海陸風力資訊整合平台」網站提供風力發電申設相關資訊，供民眾或業者申設前準備參考。</p> <p>C. 為加速審查，104 年於雲林縣、臺南市及高雄市轄內，有關「再生能源發電設備設置管理辦法」裝置容量不及 50 瓩免競標屋頂型太陽光電發電設備之同意備案、查驗、設備登記、撤銷、廢止及其他相關業務，委辦當地直轄市、縣(市)政府辦理。本年度截至 11 月底，核准件數及容量如下：</p> <p>a. 太陽光電同意備案雲林縣政府核准 199 件(4.024MW)、台南市政府核准 810 件(13.492MW)、高雄市政府核准 423 件(4.874MW)。</p> <p>b. 太陽光電設備登記雲林縣政府核准 216 件(4.087MW)、台南市政府核准 877 件(14.666MW)、高雄市政府核准 478 件(4.462MW)。</p> <p>c. 隨太陽光電推廣目標量之提升，105 年度將進一步推展委辦認定業務範圍，受理委辦業務之直轄市、縣(市)政府，已擴</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			<p>(6)一般申請案件於文件齊備後，如未能於兩週內完成審查，將主動通知申請人原因及詢問協助事項。</p> <p>(7)縮短節能標章申請案件處理時間。</p>	<p>大至雲林縣、高雄市、臺南市、屏東縣、及金門縣等 5 地方縣（市）政府；委辦認定之裝置容量亦提升至 100kW。</p> <p>D. 於臺北與臺南設置「陽光屋頂百萬座計畫推動辦公室」，提供專業服務，並推出「陽光開講」提供宣導及諮詢服務，以縮短太陽光電系統申設時程。累積提供電話諮詢服務超過 1,500 次。</p> <p>(6) 一般申請案件於文件齊備後，如未能於兩週內完成審查，將主動通知申請人原因及詢問協助事項。統計至 11 月底，主動通知申請人累積總計超過 4,585 次。</p> <p>(7) 已增加年度召開審議會次數，並公布各期審議會收件截止日，以利廠商掌握送件時間。今(104)年度已分別於 2 月 3 日、4 月 13 日、6 月 1 日、7 月 27 日、9 月 8 日、10 月 29 日、11 月 30 日及 12 月 24 日辦理 8 次審議會。</p>
		3. 申辦案件書表減量程度 (60 分)	<p>(1)減少送會各組室之附件紙本量，以期達紙本減量。</p> <p>(2)簡化申辦補助領據，縮短民眾填寫時間。</p>	<p>(1)首長信箱信件至 11 月 26 日計 175 件，附件皆以電子檔傳送，減少送會各組室之附件紙本量。</p> <p>(2)104 年度透過線上系統造具補助名冊，將補助名冊與申請補助領據 2 合 1，民眾申辦時僅需確認家戶資料，並填寫申請人資料及撥款方式，即可完成申辦，大幅縮短民眾填寫時間，提升補助便利性。</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			(3)整合所需提供文件，簡化民眾申辦作業。 (4)持續辦理節能標章電子化申辦業務。 (5)能源效率測試報告以正本文件郵寄外，所有其他檢附文件皆可以於系統上傳繳交。	(3)已整合民眾申辦再生能源發電設備認定相關作業之相關申請文件，俾利申辦程序。 (4)已電子化辦理節能標章申辦業務，截至 12 月底完成節能標章 2,467 款型號初審。 (5)12 月底止完成節能標章初審 2,467 款型號、複審 2,435 款型號。
	服務流程透明度 (100 分) * 得分： 84 分	1. 案件處理流程查詢公開程度 (60 分)	(1)舉辦能源產業溫室氣體確證及查核補助宣導說明會，將申請流程向業者說明，並提供相關承辦單位聯絡資訊。 (2)函復陳情人之函稿均含承辦人員姓名及電話，並隨函檢附「經濟部人民陳情案件處理情形調查表」。 (3)「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦斯補助申請系統」提供線上查詢承辦單位、電話，以及補助訊息及金額。民眾亦可透過電話查詢或親自至鄉(鎮、市、區)公所及村(里)辦公處查	(1)104 年 3 月 17 日、3 月 19 日及 3 月 23 日舉辦三場次「經濟部能源產業溫室氣體確證及查證補助作業要點」宣導說明會，並於會中向業者說明申請流程及相關承辦聯絡資訊。 (2)本項均已達成，經統計 104 年 1~11 月人民陳情案件共計 74 件，其函復陳情人之函稿內均含承辦人姓名及電話，及隨函檢附「經濟部人民陳情案件處理情形調查表」。民眾可透過「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦斯補助申請系統」線上查詢承辦單位、電話、下載申請補助領據、瞭解補助內容、申辦方式、補助金額查詢、常見問題集等補助相關訊息，亦可透過電話查詢或親自至鄉(鎮、市、區)公所及村(里)辦公處查詢補助相關資訊。 (3)民眾可透過「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦斯補助申請系統」線上查詢承辦單位、電話、下載申請補助領據、瞭解補助內容、申辦方式、補助金額查詢、常見問題集等補助相關訊息，亦可透過電話查詢或親自至鄉(鎮、市、區)公

一、優質便民服務構面 (600分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
			<p>詢補助相關資訊。</p> <p>(4)每日更新型式試驗審查合格之高壓用電設備資料，取得認可登記證之檢驗機構及原製造廠家資料，以供大眾查詢。登錄檢驗機構、原製造廠家認可申請案件以及型式試驗報告審查申請案件相關資訊，包含申請案內容及審查進度。</p> <p>(5)設立再生能源認定及查核辦公室為服務窗口，提供案件進度查詢。</p> <p>(6)各項再生能源案件審查過程中均有專人電話供諮詢，必須時亦提供網路信箱聯絡方式。</p> <p>(7)建置「再生能源發電設備認定及查核辦公室網頁」 (http://www.revo.org.tw/triOnline/jsp/main/aq03.jsp)，提供申請範例、申請流程及表單下載等。</p> <p>(8)系統化申請廠商可24小時隨時申辦，並隨時於系統查詢案件審查進度。</p> <p>(9)案件通過審查後，系統自動通知廠商審查結果，並於節能標章全球資訊網站公告獲證資訊。</p>	<p>所及村(里)辦公處查詢補助相關資訊。</p> <p>(4)已建置「高壓用電設備試驗與審查資訊系統」，每日更新型式試驗審查合格之高壓用電設備資料，取得認可登記證之檢驗機構及原製造廠家資料，以供大眾查詢。截至11月底登錄檢驗機構、原製造廠家認可申請案件共52件以及104年度型式試驗報告審查申請案件共168件，相關資訊包含申請案內容及審查進度。</p> <p>(5)已設立再生能源認定及查核辦公室為服務窗口，提供案件進度查詢。統計至11月底，受理案件總計4,585件。</p> <p>(6)已設立供專人電話諮詢窗口，供民眾查詢相關業務進度。統計至11月底，累積提供電話諮詢服務超過20,000次。</p> <p>(7)已建置「再生能源發電設備認定及查核辦公室網頁」 (http://www.revo.org.tw/triOnline/jsp/main/aq03.jsp)，提供相關申請範例、申請流程及表單下載等。</p> <p>(8)12月底止完成節能標章初審2,467款型號、複審2,435款型號。</p> <p>(9)截至12月底，完成辦理8次節能標章審議會，審議通過2,435款型號產品。</p>

一、優質便民服務構面 (600分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
		2. 案件處理 流程主動 回應程度 (40分)	<p>(1) 評審會議審查結果主動函復業者。</p> <p>(2) 人民陳情案如案情複雜不能於25天內辦結，應主動告知陳情人。</p> <p>(3) 設置專線電話服務及網站留言板等，定期檢討民眾意見及主動回覆問題。</p> <p>(4) 積極輔導服務再生能源發電設備認定申設民眾、業者申設再生能源與提升行政效率。</p> <p>(5) 於再生能源申設案件初步審查後，主動通知申請人缺漏文件及須補件資料。</p> <p>(6) 節能標章線上申辦系統設有廠商互動平台，廠商可隨時針對案件提問題，並及時獲得回應。</p> <p>(7) 系統可於受理申請、初審、複審、訂約等階段主動通知廠商，並於每季主動通知廠商填寫產銷季報。</p>	<p>(1) 104年6月4日、9月18日及11月10日共召開三次補助評選會，共計16件案件經評選委員核定為合格補助案件，主辦單位將核定補助通知函主動函復業者。</p> <p>(2) 經查104年度1~11月人民陳情案件共計74件，其中73件於25日內結案，餘1件於30日內結案。如陳情人有留下聯絡電話，案件承辦人將事先與陳情人溝通。</p> <p>(3) 已於專案辦公室設置專線服務電話，另於「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦斯補助申請系統」設置網站留言板，供民眾詢問相關差價補助業務問題，並主動回覆及檢討民眾意見作為後續改善建議，相關諮詢件數共計約40件。</p> <p>(4) 已積極針對民眾申請再生能源發電設備認定之疑慮進行答覆，以利提升行政效率。統計至11月底，累積提供電話諮詢服務超過20,000次。</p> <p>(5) 每次案件審查後，皆主動告知申請人缺漏文件及補件資料。統計至11月底，主動通知申請人累積總計超過4,585次。</p> <p>(6) 於節能標章申辦系統「互動討論區」處理70件廠商詢問。</p> <p>(7) 完成節能標章線上申辦系統，提供案件辦理進度查詢，並主動通知廠商進行產銷量填報。第1次節能標章審議會計73家廠商申請節能標章驗證、第2</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
				次節能標章審議會計 48 家廠商申請節能標章驗證、第 3 次節能標章審議會計 49 家廠商申請節能標章驗證、第 4 次節能標章審議會計 64 家廠商申請節能標章驗證、第 5 次節能標章審議會計 34 家廠商申請節能標章驗證、第 6 次節能標章審議會計 46 家廠商申請節能標章驗證。另第 7 次及第 8 次節能標章審議會分別規劃於 11/30 及 12/24 辦理，廠商申請數統計中。
關形象及顧客關係 (300 分) * 小計： 244 分	洽公環境及服務行為 (100 分) * 得分： 84 分	1.服務設施合宜程度 (50 分)	<p>(1) 能源產業溫室氣體確證及查核補助業務之六大補助申請類別(盤查查證、先期查證、自願性減量查證或確證、抵換專案查證或確證)皆提供溫室氣體確證或查證補助申請表供申請業者填列。</p> <p>(2) 「偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務」委託鄉(鎮、市、區)公所及村(里)辦公處辦理。</p> <p>(3) 提供環境舒適、友善之洽公場所，含無線上網裝置、飲水機、貴賓招待室等。</p> <p>(4) 妥適規劃申辦動線及器材位置，確保辦公安全及相關設施品質。</p> <p>(5) 建置「再生能源發電設備認定及查核辦公室網頁」 (http://www.revo.org.tw/triOnline/jsp/main/aq03.j</p>	<p>(1) 於本局網站提供六大補助申請類別之溫室氣體確證或查證補助申請表單供申請人下載及填列。</p> <p>(2) 為提供便民服務，民眾可就近於轄內之公所或村(里)辦公處辦理相關業務。</p> <p>(3)、(4) 設立再生能源認定及查核辦公室，並完成各項器材及辦公室動線規劃設計，已確認辦公室安全無虞。另提供無線上網服務、飲水機、貴賓招待室等，提供方便、舒適之洽公場所。</p> <p>(5)、(6) 建置「再生能源發電設備認定及查核辦公室」網頁，提供認定相關法規、修法資訊及新聞供申請人即時獲知最新資訊，另提供認定業務表單下載</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			<p>sp)，提供申請範例參考及下載。</p> <p>(6) 提供再生能源宣導資料。</p> <p>(7) 節能標章申辦系統主機定期維護，並提供寬頻網路，以服務節能標章申辦廠商。</p> <p>(8) 提供教育訓練手冊供申請廠商申辦節能標章。</p> <p>(9) 節能標章申辦系統提供申辦節能標章申辦流程，以利廠商了解申辦程序。</p> <p>(10) 節能標章申辦系統提供申請所需空白文件下載區。</p> <p>(11) 提供民眾接待室、服務諮詢台及哺（集）乳室設備更新如設置整容鏡及布簾。</p> <p>(12) 持續每月提供雙語標誌。</p> <p>(13) 持續每 2 週於 12 及 13 樓洗手間提供 3 則笑話。</p> <p>(14) 12 樓檔案室及 13 樓樓梯間裝設緊急照明燈。</p> <p>(15) 12 樓影印室電源線更換為「具過載保護開關」之延長線。另亦更換電話交換總機不斷電系統之電池組。</p> <p>(16) 預計於 104 年 2、5、8 及 11 月進行飲水機水質檢驗及濾心更換。</p> <p>(17) 有關建築物公共安全檢查為每 2 年申報一次，最近一次申報為</p>	<p>及範例參考資訊。此外，亦印製相關宣導資料，供申請人參考。</p> <p>(7) 為配合解決 IPv4 位址枯竭問題，已將網站提升至 IPv6 等級。</p> <p>(8)、(9)、(10) 於資訊流通構面指出，已於節能標章全球資訊網(www.energylabel.org.tw) 提供表單下載專區、申辦程序，以及線上申辦系統廠商使用手冊，有助於業者了解申辦程序。</p> <p>(11) 已於 12 樓建置民眾接待室、服務諮詢台。並於 13 樓哺乳室中設置整容鏡及隔間布簾。</p> <p>(12) 於本局各組室門口提供雙語標示，共更換 5 次。</p> <p>(13) 12 及 13 樓每間洗手間提供 3 則笑話，共定期更新 24 次。</p> <p>(14)、(15) 已完成檔案室及 13 樓樓梯間緊急照明燈裝置，並更換電話交換總機不斷電系統之電池組。另將 12 樓影印室電源線更換為「具過載保護開關」之延長線，以確保辦公室安全。</p> <p>(16)、(17) 已於本年度 2 月份、5 月份、8 月份及 11 月份完成飲水機水質檢驗及濾心更換，並已於 3 月 19 日完成大樓公共安全複查工作。</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			103 年 10 月 27 日。	
		2.服務親和程度 (20 分)	<p>(1) 規範電話代接流程服務。</p> <p>(2) 設置專線電話服務解決地方承辦人員及民眾疑問，另配合實際需求派員前往各地協助。</p> <p>(3) 規範洽公服務禮儀及電話禮貌。</p> <p>(4) 依據電業類別及區域，完成相關窗口建立，並協助業者洽公及其疑問或告知標準程序。</p> <p>(5) 已建立電話系統自動代接。</p> <p>(6) 規範洽公服務禮儀及電話禮貌。</p> <p>(7) 設置服務櫃台及專人引導機制。</p> <p>(8) 設置服務專線及電話代接流程。</p> <p>(9) 持續設置節能標章 0800 免付費服務電話，廠商可撥打電話提出相關諮詢，節能標章小組成員將提供親切禮貌及專業之解答。</p> <p>(10) 進行不定期電話禮貌測試。</p>	<p>(1) 專案辦公室設有專責窗口協助來賓洽公，另規範電話代接機制，於電話鈴響 3 聲內接聽，提升業務執行效率。</p> <p>(2)、(3) 專案辦公室設有專線服務電話，處理地方承辦人員及民眾詢問差價補助相關問題，並視實際需求派員前往各地協助。另針對洽公及電話禮貌設有相關規範，以提升服務友善性。</p> <p>(4)、(5) 依電業類別及區域別劃分，設有 6 位專責負責同仁提供業者諮詢服務。組內亦設有電話代接制度，提高服務效率。</p> <p>(6)、(7)、(8) 「再生能源認定及查核辦公室」、「再生能源四合一辦公室服務櫃台」、「千架海陸風力機計畫推動辦公室」及「陽光屋頂百萬座計畫推動辦公室」皆設有專線電話及接待人員，以協助洽公民眾。此外，「千架海陸風力機計畫推動辦公室」並訂定「千架海陸風力機計畫推動辦公室接獲民眾來電處理規範」供辦公室同仁依循回應，並填寫電話諮詢紀錄單，以利後續追蹤。</p> <p>(9) 提供 0800 免付費服務電話，每月約提供 220 通諮詢服務。</p> <p>(10) 已於 10 月進行不定期電話禮貌測試，並簽奉核可影印送綜企組作為本局 104 年度提</p>

一、優質便民服務構面 (600分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
			(11) 整理本局各組申辦業務彙整表。 (12) 將「電話禮儀應對技巧手冊」以電子郵件送全體同仁。 (13) 若同仁遇有電話瞬斷，請提供對方電話號碼及通電時間，據以請中華電信查詢資訊檢測線路品質。	升服務品質執行計畫之執行成果。 (11) 本室已蒐集各業務組申辦業務。 (12) 已於5月28日以電子郵件提供「電話禮儀應對技巧手冊」予全體同仁。 (13) 同仁如遇電話瞬斷情形，提供本室相關資料，本局將請中華電信查詢瞬斷原因，以維護洽公品質；截至5月底未接獲同仁反映電話瞬斷。
		3.服務可勝任程度 (30分)	(1) 能源產業溫室氣體確證及查核補助業務之機關委外人員持續至環保署國家溫室氣體登錄平台下載及研讀最新法規訊息。 (2) 舉辦分區鄉(鎮、市、區)公所及村(里)辦公處宣導說明會。 (3) 加強訓練並配合抽查檢測同仁對各業務服務之流程及相關法規熟稔程度。 (4) 每年度辦理太陽光電發電設備競標方式對外說明會。	(1) 環保署於103.2.17發布「溫室氣體檢驗測定及查驗機構管理辦法」，為落實管理辦法第三十二條規定，爰於103.4.22發布「溫室氣體認證機構及查驗機構稽查作業原則」，能源產業溫室氣體確證及查核補助業務之機關委外人員已至環保署國家溫室氣體登錄平台下載研讀。 (2) 截至104年11月30日，已於各區辦理38場說明會，與第一線村(里)辦公處承辦人員進行雙向溝通，以掌握各地區辦理情形與建議。 (3) 提供「陽光屋頂百萬座宣導手冊」及「能源法規彙編及太陽光電設備申設流程圖」給負責相關業務同仁，強化對業務之熟稔度。 (4) 每年度皆辦理太陽光電發電設備競標方式對外說明會。104年度競標說明會除已於103年12月11日舉行，出席人數56人次；104年8月中旬修正「經濟部太陽光電發電設備競標作業要點」時更旋即於104年8月11日召開104年第2次競標

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			<p>(5)就個案需求請益法學專家學者，確保案件處置之妥適性。</p> <p>(6)持續強化節能標章審查小組之法規與能效判定之專業。</p>	<p>說明會；105 年度競標說明會，亦已於 104 年 12 月 23 日辦理。</p> <p>(5)針對個案皆請益法學專家學者，確保案件處置之妥適性。統計至 11 月底，總計諮詢 14 位專家學者。</p> <p>(6)持續針對新訂定及修正規定，說明節能產品標準與修正差異。已訂定發布 1 項、修正發布 3 項產品能源效率基準。</p>
	<p>服務行銷 有效性(40 分) * 得分： 32 分</p>	<p>1.施政宣導 有效程度 (40 分)</p>	<p>(1)《104 年「綠能低碳整體溝通」宣傳規劃》以「低碳社會節能生活」、「低碳綠能產業發展」、與「綠色運輸與科技宣傳」等 3 大系列宣傳主題規劃相對應活動，以期達到政策溝通宣傳目的。</p>	<p>(1)已規劃 104 年「綠能低碳整體溝通」相關宣傳活動，並規範各項宣傳活動應注意事項，辦理情形說明如下：</p> <p>A. 規劃 3 大系列亮點宣傳主題共計 14 項宣傳活動，包括系列一宣傳主題「低碳社會節能生活」計 7 項活動，系列二宣傳主題「低碳綠色產業發展」計 3 項活動，以及系列三「綠色運輸與科技宣傳」計 4 項活動。截至 104 年 11 月 20 日止，14 項系列亮點活動中，11 項已依規劃辦理完成，3 項未完成陸續規劃於 12 月底前辦理，1-11 月總體執行完成率達 92%。</p> <p>B. 宣傳活動應注意事項：屬系列亮點宣傳活動者，應配合系列宣傳主題，於文宣品標示系列宣傳識別圖示，加強宣傳亮點，其宣傳方式應包括媒體露出、機關新聞稿、手機簡訊、推動會社群網站等，並視各機關實際執行需要，進行公益媒體申請；屬例行宣傳活動者，其宣傳方式至少應包括機關新聞稿</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			<p>(2) 延續 103 年主軸且進一步擴充為「能源政策與計畫」、「能源知識與認知」、「能源廣宣活動與教育」、「國際能源情勢與動態」四大主軸，並建置相對單元主題、配合局內年度計畫、考量時令節氣安排適當內容，以生動、活潑有趣的撰述方式呈現軟性文稿。104 年新增特刊 2 期，可視本局需要特別企劃不同於正刊之內容主題。</p> <p>(3) 重新製作本局簡介系統影片，所有政策措施、統計資料及重大成果發表、全國能源會議資訊等均更新至 104 年度 6 月底。</p> <p>(4) 依據 103 年度「中華民國能源簡介」文宣手冊中文版內容另行編製「中華民國能源簡介」文宣手冊英文版；以中文版內容架構進行英文版撰寫與編製，內容包含「電力篇」、「油氣篇」、「綠能篇」、「節能篇」及「政策篇」共 5 冊。</p> <p>(5) 全國能源會議網站資料將全站留存以供查詢尋找；另全國能源會議未能達成共識之議題，規劃於國發會開發之「公共政策網路參與</p>	<p>與推動會社群網站。</p> <p>(2) 《能源報導》屬月刊性質，全年度共出版 12 期正刊，2 期特刊，截至 11 月底已出版 1-11 月刊物，10 月另已發行特刊 A，預計 12 月 5 日發行 12 月號及特刊 B，每期發行紙本計 6,000 份，此外，本局網站亦有設置《能源報導》網頁專區 http://energymonthly.tier.org.tw/，民眾可自行下載電子書。</p> <p>(3) 影片腳本方向於 10 月 23 日經局長核定，已洽請各組及台電中油等相關單位提供協助，刻正進行攝製作業，預計 12 月底完成。</p> <p>(4) 至 11 月已完成美編及校稿作業，為靈活運用並兼顧環保理念，減少紙張使用及囤放空間，故將手冊製作成影片簡介光碟與英文手冊光碟，合併存置於 8G 空間之隨身碟(USB)中，數量共計 2,000 份。</p> <p>(5) 已於 104 年 1 月 26 日、27 日辦理全國能源會議，相關資料將留存於網站中供民眾查詢。另能源議題已於 104 年 5 月 8 日置於國家發展委員會建置之公共政策參與平台，資料上線</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			<p>平台」繼續討論。</p> <p>(6) 104 年度將偏遠與平地原住民族地區納入家用桶裝瓦斯差價補助範圍，透過媒體加強政策宣傳。</p> <p>(7) 舉辦分區輔導說明會，並配合輔導期間於媒體進行宣傳，與結合地方團體宣導補助業務。</p> <p>(8) 加強製作宣導文宣與宣導品於說明會中或各地活動慶典中發放。</p> <p>(9) 辦理 30 場集合住宅說明會、9 場結合機關或地方活動宣導會。</p> <p>(10) 相關業務納入多元性別平等考量。</p> <p>(11) 104 年於經濟部及本局首頁建置「電價費率審議資訊揭露專區」，充分揭露經濟部「電價費率審議會」審議決議及台電公司各項成本、價格與經營資訊等內容，並定期更新內容，供民眾檢視及查詢。</p>	<p>討論為期 90 天至 8 月 6 日止。</p> <p>(6) 於 104 年 5 月、6 月，透過 1 則新聞稿、4 天電視台跑馬燈、15 天報紙刊登、2 次手機簡訊等方式揭露補助申辦資訊，以加強政策宣導。於 104 年 12 月透過 1 則新聞稿揭露申辦成果，以加強政策宣導。</p> <p>(7) 差價補助業務截至 104 年 11 月底已舉辦 38 場次各地區輔導說明會，與第一線村(里)辦公處承辦人員雙向溝通，使其知悉如何辦理差價補助業務，並於輔導期間結合新聞媒體進行宣導。</p> <p>(8) 差價補助業務之相關活動，已製作廣宣品，如宣導紅布條、宣導海報、宣導面紙等發送至各縣(市)政府、鄉(鎮、市、區)公所於宣導業務使用，另製作宣導購物袋、宣導筆、宣導單於輔導說明會及各地宣導活動中使用。</p> <p>(9) 截至 10 月底微電腦瓦斯表已辦理 30 場集合住宅說明會、9 場結合機關或地方活動宣導會。</p> <p>(10) 相關業務已納入多元性別平等考量，並統計各活動場次男女性別出席比例。</p> <p>(11) 已於經濟部及本局首頁建置「電價費率審議資訊揭露專區」(網址 :http://web3.moeaboe.gov.tw/electricitytariff/)，揭露經濟部「電價費率審議會」審議決議及台電公司各項成本、價格與經營資訊等內容，供民眾檢視及查詢。</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			<p>(12) 辦理相關政策宣導活動。</p> <p>(13) 相關業務納入多元性別平等考量。</p> <p>(14) 定期舉行太陽光電競標說明會議，俾利民眾申請業務。</p> <p>(15) 於每期電費帳單加註綠電宣導標語，並於網站、櫃檯廣為宣傳。</p> <p>(16) 規劃 2 份綠電懶人包及綠電標章說明核心意象。</p>	<p>(12)、(13)分別於本年度 2 月 2 日、3 月 5 日及 4 月 23 日辦理與風力政策相關之座談會及技術交流平台會議。相關業務推動人力及參與會議比例均納入多元性別平等考量，採男女比例均等配置。</p> <p>(14) 針對社區管委及民眾，協助金門縣政府辦理太陽光電推動說明會，說明陽光屋頂百萬座計畫推動措施及陽光社區補助內容，且目前已定期舉行太陽光電競標說明會議，俾利民眾申請業務。3 月 28 日(人數 55 人次)、4 月 21 日(人數 36 人次)協助金門縣府辦理說明會，3 月 25 日(人數逾 100 人次)協助雲林縣府辦理綠能推廣研討會。</p> <p>(15) 已於每期電費帳單加註綠電宣導標語，並於網站、櫃檯廣為宣傳。</p> <p>(16) 已完成並公告 2 份綠電懶人包及綠電標章，簡述如下： A. 於 104 年 8 月 21 日「綠電認購即時資訊網」之最新消息公告 2 份綠電懶人包，供人下載或轉載。(分別為八張卡讓你懂得什麼是綠電、三分鐘搞定綠電認購)。 B. 已設計三款綠電標章，於 104 年 8 月 18 日辦理標章票選活動，並於 9 月 10 日票選完成，並於 10 月 5 日由本部卓次長主持綠電標章授證大會對外公布。</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			<p>(17) 與民間組織合作並結合地方政府自治法規以提高綠電認購誘因(如 CSR 企業社會責任獎)。</p> <p>(18) 製作以綠電為主軸之微電影，以推廣綠電理念，促進綠電認購。</p>	<p>(17) 已與民間組織合作，並結合地方政府自治法規，以提高綠電認購誘因，簡述如下：</p> <p>A. 高雄市政府於 104 年 11 月 4 日公告「高雄市光電智慧建築標章認證辦法」，該辦法之「高雄市光電智慧建築綜合指標與自評表」中已將認購綠電納入指標項目。</p> <p>B. 遠見雜誌 CSR 企業社會責任獎已將認購綠電納入評分項目。</p> <p>C. 已與環保署討論綠電制度與溫減法關聯相關事宜，環保署在 11 月 20 日於國家溫室氣體登錄平台公告，凡參與 104 年含後「經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫」並取得「綠色電力購買證書」者，可於國家溫室氣體登錄平台進行「認購綠電」之申報。</p> <p>(18) 考量綠電制度為我國首次實施，目前民眾對於綠電概念尚不瞭解，以微電影方式推動綠電理念及認同較為不易，故現階段仍以現場拜會、綠電宣導及廣編雜誌宣導為主，待民眾認知達一定程度，再考量以微電影之方式進行深化，今年度宣導方式簡述如下：</p> <p>A. 藉由現場拜會企業，以提高綠電認購量，如至 101 大樓舉辦記者會、親自拜會台灣積體電路製造股份有限公司等。</p> <p>B. 藉由拜會企業及協會，並講述綠電制度，以提升認知；亦至各大會議場合(如航海</p>

一、優質便民服務構面 (600分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
			<p>(19) 訂定本年度節能標章新產品基準與修訂已推動產品能源效率基準，並辦理廠商座談會與專家諮詢會，廣納廠商與專家意見。</p> <p>(20) 結合政府相關機關、NGO、公益團體、公會等辦理宣導推廣或展示。</p> <p>(21) 宣導推廣節能標章及能源效率分級標示，並透過網路媒體廣告、活動宣導。</p>	<p>節大會)宣導綠電制度(至11月底，共8場次)。</p> <p>C. 已於104年11月23日商業周刊中宣導綠電制度，藉由媒體進行綠電知識之推廣，以加強民眾認知度。</p> <p>(19) 發布LED平板燈具、冰溫熱型飲水機、顯示器、電視機等4項節能標章產品能源效率基準與測試方法，並經廠商座談會與專家諮詢會討論。</p> <p>(20) 結合6都社區，辦理12場節能標章及分級標示社區宣導活動。</p> <p>(21) 辦理12場節能標章及分級標示社區宣導活動。</p>
	顧客滿意度 (80分) * 得分： 64分	1.機關服務滿意度 (80分)	<p>(1) 能源產業溫室氣體確證及查核補助業務於舉行補助宣導說明會後蒐集Q&A意見並檢討提出改善。</p> <p>(2) 每月統計「使用者端故障問題處理單(含滿意度調查)」，彙整並蒐集使用者意見，檢討後於次年度持續精進改善。</p> <p>103年(2月至12月)「使用者端服務績效評量」：(1)處理件數：874件、(2)績效評分：95.75、(3)服務滿意度：「非常滿意」佔處理件數的84.44%(738件)、</p>	<p>(1) 已於本年度6月4日召開第一次補助評選會，將補助宣導說明會中蒐集之Q&A納入評選會之討論案討論。</p> <p>(2) 104年(2月至10月)「使用者端服務績效評量」：(1)處理件數：405件、(2)績效評分：98.95、(3)服務滿意度：「非常滿意」佔處理件數的78.27%(317件)、「滿意」佔處理件數的21.73%(88件)。</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			<p>「滿意」佔處理件數的 15.33%(134 件)。</p> <p>(3) 民眾申辦「偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務」之服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析及提出改善服務措施。</p> <p>(4) 「全國電器承裝檢驗維護登記管理資訊系統」使用者滿意度調查，俾做為未來資訊系統功能更新之參考。</p> <p>(5) 進行自我檢討方式，提出改善服務措施且確實執行。</p> <p>(6) 詢問申請人於業務執行期間可改善之作業項目。</p> <p>(7) 蒐集民眾意見，進行整理、檢討及改善。</p> <p>(8) 進行節能標章政策民眾滿意度調查。</p> <p>(9) 完成『近七年兩性對於「能源效率管理制度」與「綠色消費」之認知調查報告書』，調查結果： A. 曾聽過節能標章之男性由 56.7%(96 年)提升至 86.4%(102 年)。 B. 曾聽過節能標章之女性由 48.4%(96 年)提升至</p>	<p>(3) 104 年度偏遠與原住民族地區民眾整體政策滿意度為 66.3%，分析民眾不滿意主要原因為補助金額過低，後續將加強宣導，使民眾瞭解差價補助之宗旨。</p> <p>(4) 104 年底使用者滿意度調查結果，計調查資訊系統所有已登錄使用單位計 30 個，回收 27 份(回收率 90%)，滿意度分數總平均 95.03 分。並視反應事項立即更新調整資訊系統或列入未來追蹤改善。</p> <p>(5)、(6)、(7) 藉由辦理「太陽光電系統設置溝通平台會議」及陽光屋頂推動說明會，蒐集民眾意見並彙整後，進行檢討及提出改善方案。後續就併網審查一致性，建立共通性標準。</p> <p>(8) 依 11 月辦理認知度調查顯示：96.1% 民眾認為節能標章及分級標示對選購節能產品有幫助。</p> <p>(9) 持續配合綜企組辦理性別主流化活動。</p>

一、優質便民服務構面 (600分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
			<p>84.6%(102年)。</p> <p>(10) 將於 104 年下半年辦理「廁所滿意度調查」活動。</p> <p>(11) 辦理「新進同仁滿意度調查」。</p> <p>(12) 每場教育訓練辦理完成後，均進行參訓者滿意度調查，瞭解參訓者對該次教育訓練各面向之肯定與建議，以利次年進行改善與提升教育訓練品質。</p>	<p>(10) 已於 104 年 11 月辦理「廁所滿意度調查」活動，並簽奉核可影印送綜企組作為本局 104 年度提升服務品質執行計畫之執行成果。</p> <p>(11) 業於 104 年 7 月 2 日辦理本年度新進同仁座談會，包含局長、主任秘書、本室饒主任及新進同仁 13 人參與，會中由局長及主任秘書提供其公務經驗與新進人員進行座談交流，本次新進同仁並無提出建議事項，惟對於該建議交流活動皆表示肯定。</p> <p>(12) 本年度 4 月 10 日及 17 日辦理「委辦計畫廠商個人資料保護教育訓練」，且於 7 月 31 日辦理「主管行業個人資料保護教育訓練」，並請參訓者填寫授課滿意度調查表。經統計結果，參訓人員對本次教育訓練整體滿意度均接近 100%。</p>
	<p>民眾意見處理有效性 (80分) * 得分： 64分</p>	<p>1. 民眾意見回應與改善程度 (80分)</p>	<p>(1) 所有回函皆檢附「經濟部人民陳情案件處理情形調查表」供民眾填寫。</p> <p>(2) 設置專線電話服務及網站留言板等，定期檢討民眾意見及主動回覆問題。</p>	<p>(1) 截至 104 年 11 月 26 日止，首長信箱結案共計 175 件，平均結案時間約為 3.0 天，信件均檢附滿意度調查問卷，總計回收 1 件問卷(為滿意信件)，無不滿意案件。另人民陳情案公文皆於 30 日內結案，並檢附問卷追蹤民眾滿意情形，截至 11 月 30 日已有 74 件結案，且無不滿意問卷。</p> <p>(2) 已於專案辦公室設置專線服務電話，另於「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦斯補助申請系統」設置網站留言板，供民眾詢問相關差價補助業務</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			<p>(3) 提供專線予申請廠商及民眾反映意見。</p> <p>(4) 針對輿情進行研析，可行部分納入規範執行。</p> <p>(5) 定期辦理業界溝通會議，以瞭解並回應民眾意見。</p> <p>(6) 節能標章網站持續提供民眾意見信箱，並即時回覆民眾意見。</p> <p>(7) 設置檢舉專線，並由專人負責接受民眾陳情。</p> <p>(8) 與相關組室保持橫向聯繫，妥速反映民眾陳情事項。</p>	<p>問題，並主動回覆及檢討民眾意見作為後續改善建議，相關諮詢件數共計約 40 件。</p> <p>(3) 已於專案辦公室設置服務專線，供申請廠商及民眾諮詢；截至 11 月風力辦公室已完成回覆 70 餘件民眾諮詢。除針對認定業務、風電相關法規、風力機業者或民眾設置障礙等提供相關諮詢，並彙整民眾意見納入後續推動規劃考量。</p> <p>(4) 以太陽光電為例，分別於 3、5、7、9、11 月辦理「太陽光電系統設置溝通平台會議」共 5 場次，與會總計人數 159 人，邀集台電、臺灣太陽光電產業協會、太陽光電發電系統商業同業公會、再生能源發電設備認定辦公室等單位，透過資訊交流平台，瞭解民眾的需求，排除障礙，以達順利推廣太陽光電發電設備設置之目的。</p> <p>(5) 以風力發電業務為例，於 104 年 2 月 2 日、3 月 5 日、4 月 23 日、6 月 22 日、8 月 12 日、9 月 11 日及 11 月 3 日召開離岸風力發電技術交流平台會議，平均均達 30 餘名產業代表出席。促進業界相關意見蒐集。</p> <p>(6) 持續提供民眾意見信箱及即時回覆服務。</p> <p>(7)、(8) 本局設有檢舉專線 27721754，並由專人接聽。104 年 1-11 月接獲相關陳情電話，均已轉請電力組(長生電力)、能技組(能管人員訓練)等參考辦理。其中處理陳抗事件</p>

一、優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
			(9) 依本局已建立之處理抗爭陳情事件標準作業流程圖，於陳情抗議發生時妥適處理。	2 案，受理民眾電話及書面反映與陳情 4 案。 (9) 本年度 1 月舉辦全國能源會議期間，宜蘭地區民眾、全國廢核行動平台、綠色公民行動聯盟於會場外陳情，業依本局處理抗爭陳情事件標準作業流程，成立應變小組、通報相關機關，防範事件擴大。另本局 104 年 10 月間辦理「105 年度再生能源電能躉購費率及其計算公式聽證會」，業參照相關標準作業流程，就可能發生陳情事件，機先研擬處理方案。

二、資訊流通服務構面(200分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
資訊提供及檢索服務 (100分) *小計： 82分	資訊公開適切性與內容有效性 (60分) *得分： 49分	1. 公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範 (60分)	(1)全國能源會議網站除刊載會議訊息，亦通過無障礙檢測並取得認證標章。 (2)除了每月更新網站，新增當期最新雜誌內容，使民眾可以下載雜誌電子書，並更新過期雜誌文字資料，方便民眾有需要時隨時查詢之外；104年將針對使用者意見進行網站升級改版，並新增電子報訂閱功能，日後只要發行新刊時，將會主動寄送給電子報訂閱戶，穩固基本的網路讀者群、方便民眾最新資訊的取得。 (3)刊載民眾關切之能源政策、替代能源、節約能源、核能安全以及各國最新核電發展等能源與核能相關議題之公開透明資訊，希望透過此網站，讓大家在完整透明的資訊基礎下，可由不同的面向與角度來思考日益複雜的能源問題；此外，每月更新國內外最新核能資訊及不定期上傳能源相關議題廣宣EDM，供民眾上網查詢。	(1)全國能源會議網站(2014energy.tw)已取得無障礙網頁認證標章。 (2)能源報導全球資訊網(energymonthly.tier.org.tw)各期《能源報導》電子書準時於紙本發行後5日內同步上網，即時提供讀者以增加線上閱讀人次及下載。能源報導網站截至104年11月26日，總點閱率達730萬人次。7月起以增設電子報訂閱功能，目前發送約340份，逐步增加中。 (3)刊載能源政策相關內容網站資訊說明如下： A. 確保核安、穩健減核網站(http://穩健減核.tw/)於104年1月~11月已新增8則主要國家核能重點資訊及1部「現在與未來之間，what's your choice」影片，以講述各國面對全球暖化、極端氣候、資源匱乏等嚴峻挑戰，如何透過2050 calculator 能源供需情境模擬器及理性的科學數據，讓民眾一窺自己的選擇及選擇的代價。同時，撰擬4則能源政策說明文件，並於首頁放置「核四封存後你不可不知的事」電子書，增

二、資訊流通服務構面(200分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
			<p>(4)持續維護本局官網目錄 ECW 資料夾項下之任何機關網站，確認通過無障礙檢測。</p> <p>(5)104年6月底前完成： (a)「重點資訊圖像化」單元於官網網站露出。(b)官網嵌入網站分析工具(Google Analytics)分析使用者網站使用行為。</p> <p>(6)104年12月底前完成「網站版型改版作業」，符合單欄式、響應</p>	<p>加民眾對我國能源情勢與能源政策的瞭解。</p> <p>B. 本站自開站(102年4月23日)以來，累計至104年11月底瀏覽量已達60萬2,389次；104年1月至11月新增瀏覽量10萬6,659次。</p> <p>(4)成果說明如下： A. 本局官網無障礙網頁認證標章通過時間為101年8月17日，為確保網站內容持續符合無障礙網頁之認證標準，每月月底皆會進行無障礙網頁自我檢測。 B. 本局官網 (www.moeaboe.gov.tw/ecw)檢測範圍包含官網所有網頁，皆已通過AA等級無障礙網頁檢測。</p> <p>(5)104年6月底前完成事項，說明如下： A. 本局官網 (www.moeaboe.gov.tw/)5月下旬已盤點出4項重點資訊圖像化主題，6月19日簽奉核准2項主題「能源、經濟、環境均衡之永續發展思維」、「智慧節電計畫-自己的電自己省」，業於6月23日於本局官網「資訊圖像化區」揭露。 B. 官網嵌入網站分析工具(Google Analytics)，分析使用者網站使用行為，已於3月底完成。</p> <p>(6)本局官網配合國家發展委員會「104年度政府網站改善計畫」，已於104年10月23日及</p>

二、資訊流通服務構面(200分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
			<p>式(RWD)網站設計。</p> <p>(7)定期更新網站最新消息及公開資訊等內容。</p> <p>(8)「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦斯補助申請系統」網站已通過無障礙檢測並取得認證標章。</p> <p>(9)及時公布最新法規與相關活動資訊。</p> <p>(10)104年於經濟部及本局首頁建置「電價費率審議資訊揭露專區」，充分揭露經濟部「電價費率審議會」審議決議及台電公司各項成本、價格與經營資訊等內容，定期更新內容，供民眾檢視及查詢。</p> <p>(11)於網站公開相關政策宣導資訊。</p> <p>(12)定期公開太陽光電競</p>	<p>12月4日召開2次「能源局網站改版研商會議」，預計於12月底前完成新版響應式網站之驗證並正式上線，並於1月底正式上線。</p> <p>(7)「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦斯補助申請系統(www.油品補助.tw)」提供最新申請資訊、申請須知、金額查詢及各式表單等資料，並定期更新相關資訊。截至11月30日，使用此系統共計59,510人次。</p> <p>(8)「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦斯補助申請系統」網站，已於104年11月完成A+等級無障礙檢測並申請認證標章，將於未來持續改善系統使用便利性。</p> <p>(9)於上述(8)之網站及時公布最新法規與相關活動資訊。</p> <p>(10)已於經濟部及本局首頁建置「電價費率審議資訊揭露專區」(electricityprice.tier.org.tw)，揭露經濟部「電價費率審議會」審議決議及台電公司各項成本、價格與經營資訊等內容，供民眾檢視及查詢。本專區資料配合審議會時程，原則每半年更新1次，104年上半年審議會資料已於4月1日起上網公開，下半年審議會資料已於9月18日上網公開。</p> <p>(11)已設置「千架海陸風力資訊整合平台(www.twtpo.org.tw)」網站，提供風力發電設置相關政策推動資訊。</p> <p>(12)已於101年建置「再生能源</p>

二、資訊流通服務構面(200分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
			<p>標之開標結果及相關法規。</p> <p>(13) 建立網站使用之友善環境，並配合測試檢驗，消除盲點。</p> <p>(14) 定期更新網站資訊，定期檢視更新網站資訊，引用他人資料提供連結出處，以利國會及社會大眾之監督。</p> <p>(15) 及時公布最新法規與相關活動資訊。</p> <p>(16) 持續提供最新獲證(廢止)節能標章產品資訊。</p> <p>(17) 持續提供最新登錄能源效率分級標示產品與抽測結果資訊。</p> <p>(18) 節能標章全球資訊網及中華民國能源效率標示網站皆提供問答集。</p> <p>(19) 網頁引用他人資料皆標明出處並提供連</p>	<p>發電設備認定及查核辦公室網頁(www.revo.org.tw/)',提供相關申請範例、申請流程及表單下載等，亦定期公開太陽光電競標之開標結果及相關法規。若有重大決策公布，則不定期更新資訊；截至11月底，已辦理公開31次資訊。</p> <p>(13) 已完成英文版介面擴充，期能提升網站友善使用介面。</p> <p>(14) 分別以定期及不定期方式進行網站更新；定期更新部份為必要之數據資料更新，另新聞及活動消息則視情況採機動更新，引用他人資料亦均說明出處或提供連結網址。定期更新部份，約每3個月依本局統計月報更新風力風電設置容量相關資訊，不定期更新則為風電新聞及活動訊息發布，於收到相關訊息後當日發布。</p> <p>(15) 分已於網站張貼政策公告、中央及各縣市推動措施，即時更新太陽光電系統併聯容量統計資訊，並提供相關法規下載專區。</p> <p>(16) 「節能標章全球資訊網」定期維護網站運作，並每天更新節能標章獲證資訊。</p> <p>(17) 定期維護「中華民國能源效率標示」網站運作，並每天更新分級標示獲證資訊。</p> <p>(18) 節能標章全球資訊網及中華民國能源效率標示網站皆已提供問答集。</p> <p>(19) 將留意網頁引用他人資料皆標明出處並提供連結資訊。</p>

二、資訊流通服務構面(200分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
			<p>結資訊。</p> <p>(20) 輔導委外計畫之網站通過無障礙檢測，取得認證標章。</p> <p>(21) 於網站公開本局、能源研究發展基金、石油基金及再生能源發展基金之預(決)算書/本局(含各基金)於平面媒體、網路媒體、廣播媒體及電視媒體辦理政策宣導之相關廣告明細表/本局(含各基金)對社會團體、人民團體、財團法人、縣市政府及個人補(捐)助案件彙總表等表件資訊。</p> <p>(22) 定期更新網站資訊，定期檢視更新網站資訊，引用他人資料提供連結出處，以利國會及社會</p>	<p>(20) 將輔導委外計畫之網站通過無障礙檢測。</p> <p>(21) 已將左列預(決)算等資料刊登於本局全球資訊網-政府資訊公開(www.moeaboe.gov.tw)，刊登日期說明如下：</p> <p>A.105年度預算案：能源局單位預算案、能源研究發展基金、石油基金及再生能源發展基金預算案皆為8月31日。</p> <p>B.104年度法定預算：能源局單位預算為3月6日，能源研究發展基金、石油基金及再生能源發展基金預算皆為8月12日。</p> <p>C.103年度決算：能源局單位決算、能源研究發展基金、石油基金及再生能源發展基金決算皆為3月16日。</p> <p>D.本局(含各基金)於平面媒體、網路媒體、廣播媒體及電視媒體辦理政策宣導之相關廣告明細表：按月公開刊登，截至11月底已更新至10月份資料。</p> <p>E.本局(含各基金)對社會團體、人民團體、財團法人、縣市政府及個人補(捐)助案件彙總表：按季公開刊登，截至11月底已更新至第3季資料。</p> <p>(22) 已定期辦理更新。已將上開預(決)算等資料刊登於本局全球資訊網-政府資訊公開(www.moeaboe.gov.tw)，並分</p>

二、資訊流通服務構面(200分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
			<p>大眾之監督。</p> <p>(23) 透過網站呈現最新法規資訊，公告「電業及公用天然氣事業個人資料檔案安全維護管理辦法」。</p> <p>(24) 於網站定期更新「本局保有個人資料檔案項目」。</p>	<p>別按年/月/季定期更新。</p> <p>(23) 本局於104年3月26日將「電業及公用天然氣事業個人資料檔案安全維護管理辦法」刊登於本局全球資訊網-政府法規-綜合類。</p> <p>(24) 本局於104年9月30日將最新「經濟部能源局保有個人資料檔案項目」刊登本局全球資訊網-政府資訊公開-個資檔案資訊，並於每季定期辦理更新。</p>
	<p>資訊檢索完整性與便捷性(40分)</p> <p>* 得分：33分</p>	<p>1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度(40分)</p>	<p>(1) 104年6月底前完成 metadata「關鍵字」建立。</p> <p>(2) 「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦斯補助申請系統」提供申請金額試算及民眾申辦情形等資訊方便民眾查詢，並提供線上問答集查詢(網址: www.油品補助.tw)。</p> <p>(3) 「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦斯補助申請系統」設有「經濟部能源局油價資訊管理與分析系統」連結，供民眾查詢各式油品相關資訊。</p>	<p>(1) 已於4月24日完成 metadata「關鍵字」建立。網站名稱為「經濟部能源局全球資訊網」；本局官網各個頁面皆建立 Metadata 之「關鍵字 Keyword」項目，本局同仁於申請官網資訊異動，填寫「網頁公告申請單」時，均配合填寫該網頁相對應之「關鍵字」項目，如「綠電」「再生能源」「減碳」...等。</p> <p>(2) 民眾可透過「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦斯補助申請系統(www.油品補助.tw)」瞭解補助內容、申辦方式、補助金額查詢、常見問題集，及補助相關訊息。截至104年11月30日，使用此系統共計59,510人次。</p> <p>(3) 已於「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦斯補助申請系統」提供「經濟部能源局油價資訊管理與分析系統(web3.moeaboe.gov.tw/oil102)」連結，民眾可透過此連結查詢各式油品相關資訊，截至104年11月30日，使用油劑資訊系統共計11,976,847人次。</p> <p>(4) 「油價資訊管理與分析系統」</p>

二、資訊流通服務構面(200分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
			<p>(4)網站提供桶裝瓦斯價格查詢並兼具app服務，讓民眾多元化了解瓦斯價格。</p> <p>(5)提供國際原油資料(WTI、DUBAI、BRENT三地價格)供民眾查詢。</p> <p>(6)定期檢視資訊檢索妥適環境，並配合測試檢驗，消除盲點。</p> <p>(7)提供完整網站介面選項，以俾利民眾查閱資料，亦提供常見問與答，以利民眾申辦作業。</p> <p>(8)提供綠電試辦計畫之相關網頁資訊及常見問題。</p> <p>(9)依需求適時增修網站介面。</p>	<p>網站內建置桶裝瓦斯價格查詢系統，並提供國發會物價平台使用，讓民眾多元化了解瓦斯價格；建置「桶裝瓦斯價格」APP價格查詢至11月16日累積共下載4,392次數，今年度APP價格瀏覽人次數31,857次。</p> <p>(5)「油價資訊管理與分析系統」網站，今年度建置國際原油資料(WTI、DUBAI、BRENT)三地價格，並將三地價格提供政府OPEN DATA平台使用，今年度網站此部分瀏覽人數297,407人次數。</p> <p>(6)已設置「千架海陸風力資訊整合平台(www.twtpo.org.tw)」網站，並依不同使用者需求，分為一般版與專業版。一般版設有全文檢索可供資訊查詢、亦提供計畫推動常見問題、陸域風電常見問題、與離岸風電常見問題專區供民眾參考。專業版則提供風能資料庫與地理資訊系統供使用者查詢風電相關專業資訊。</p> <p>(7)已於陽光屋頂百萬座網站(mrpv.org.tw)建立「設置資訊」網頁，提供申設流程、設置費用試算及電能躉購費率資訊，亦提供常見問題及回覆，以利民眾了解申辦作業。</p> <p>(8)已建置「綠電認購即時資訊網(greenpower.ltc.tw)」，提供綠電試辦計畫相關資訊及問與答資料。</p> <p>(9)已完成「經濟部能源局能源效率分級標示管理系統(ranking.energylabel.org.tw)」介</p>

二、資訊流通服務構面(200分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
			(10) 於「energy park」網站提供快速搜尋與進階搜尋功能，以及最新能源相關新聞、交通、住宅、工業節能手法等資訊。	面人性化與友善性改版。 (10) 「energy park」網站 (www.energypark.org.tw) 已提供快速搜尋與進階搜尋功能，以及最新能源相關新聞、交通、住宅、工業節能手法等資訊。
線上服務及電子參與 (100分) * 小計：81分	線上服務量能擴展性(50分) * 得分：41分	1. 線上服務提供及使用情形 (50分)	<p>(1) 提供民眾線上表單下載、公開補助內容、申請方式、補助金額查詢、常見問題集，以及活動消息。</p> <p>(2) 定期更新及維護差價補助作業資訊系統，並辦理資訊安全維護作業。</p> <p>(3) 採用 SSL 憑證加強資料傳輸安全性，提供伺服器身分鑑別及資料傳輸加密等隱私權保護措施。</p> <p>(4) 因應政府推廣 e 化服務，同時加速案件審查及查詢作業，本局積極更新再生能源開發案件資訊管理系統，以統一表單內容、減少電話查詢量，亦能有效統計案件，進而提升處理效率。</p> <p>(5) 提供線上 Q&A 及常見問題 FAQ 服務。</p> <p>(6) 提供表單下載專區。</p>	<p>(1) 民眾可透過線上補助系統下載申請補助領據、瞭解補助內容、申辦方式、補助金額查詢、常見問題集及補助相關訊息，並定期更新相關資訊。截至 104 年 11 月 30 日，使用此系統共計 59,510 人次。</p> <p>(2) 完成 104 年 1 至 3 季系統資安檢測，包含 SQL Injection、Buffer Overflow、Cross Site Scripting 等檢驗，並進行防毒、防駭掃描。</p> <p>(3) 針對此項，專案辦公室與中華電信購買多網域 SSL 憑證，以建立瀏覽器和網站伺服器之間的安全通道，提供伺服器身分鑑別及資料傳輸加密。</p> <p>(4) 再生能源發電設備認定及查核辦公室已建置「再生能源認定及查核管理系統 (www.revo.org.tw)」，以統一表單內容、減少電話查詢量，亦能有效統計案件，進而提升處理效率；目前系統尚在建置階段，後續將補充建置完成日期。</p> <p>(5) 「節能標章全球資訊網」已完成線上 Q&A 及常見問題 FAQ 服務，至少 1 年更新 1 次。</p> <p>(6) 節能標章線上申辦系統 (www.energylabel.org.tw) 已提</p>

二、資訊流通服務構面(200分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。		
評核項目	評核指標	次評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
			(7)提供教育訓練手冊。 (8)申請廠商使用網路申請辦理節能標章。 (9)提供申辦案件進度查詢。	供表單下載專區。 (7) 節能標章線上申辦系統 (www.energylabel.org.tw) 已提供教育訓練手冊。 (8) 已完成節能標章線上申辦系統。12月底止完成節能標章初審 2,467 款型號、複審 2,435 款型號。 (9) 12月底止完成節能標章初審 2,467 款型號、複審 2,435 款型號。
	電子參與多樣性(50分) * 得分：40分	1.電子參與多元程度(50分)	(1)104年底於本局官網增加國發會建置之「公共政策網路參與平臺」連結，提升與民眾互動。 (2)持續維護民眾信箱與微網誌。	(1) 已於4月24日完成本局官網/外網連結區設置連結至「公共政策網路參與平臺 (join.gov.tw)」。 (2) 「節能標章全球資訊網 (www.energylabel.org.tw)」提通「節能E世代」留言，至5月底止留言數計20則。持續提供民眾意見信箱及即時回覆服務，每月約300件意見與回復進行中。微網誌更新中。

三、創新 加值服務 構面 (200分)	創新加值服務，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核項目	評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
創新服務情形 (200分) *小計： 162分	※有價值的創新服務(150分)： 1.不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。 2.臨櫃服務一次OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 3.主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。 4.跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。 5.智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務。 6.其他創新服務樣態。 *得分：120分	(1)改良申辦補助領據，簡便承辦人員處理申辦業務。 (2)藉由公所主動編製補助名冊，民眾於申辦時不須攜帶戶口名簿(戶籍謄本)，達到簡政便民之效。 (3)加強申辦流程及進度資訊公開。 (4)強化主動服務，以多元傳遞管道縮短補送件時間。 (5)再生能源設備申設業務為結合直轄市、縣(市)政府行政資源與發展潛力，依「設置管理辦法」委辦縣市政府辦理設備認定等相關業務，以利再生能源發電設備設置人就近申請，加快民眾申辦作業時程。	(1)104年度「偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助」系統新增造具補助名冊功能，將補助名冊與申請補助領據2合1，大幅減少承辦人員行政作業時間。 (2)透過公所造具補助名冊，民眾申辦時不需攜帶戶口名簿(戶籍謄本)，提升民眾申辦意願，本(104)年度總申辦件數共123,356件。 (3)已加強申辦流程，每週平均辦理7張電匠執照補發寄送完成，並提供民眾進度查詢。自104年1月至11月18日，共辦理219件。 (4)已強化主動服務，遇缺件時，主動告知民眾並提供補件方式。(補件率約3-5%)另考量效率及便民，補件皆以電話即時通知。 (5)104年度委辦地方政府辦理再生能源發電設備認定業務之計畫時程已於104年1月1日實施，總計有高雄市(268萬)、臺南市(268萬)、雲林縣(201萬)等共3地方縣市參與，以利再生能源發電設備設置人就近申請，加快民眾申辦作業時程。本年度截至11月底，核准件數及容量如下： A.太陽光電同意備案雲林縣政府核准199件(4.024MW)、台南市政府核准810件(13.492MW)、高雄市政府

三、創新 加值服務 構面 (200分)	創新加值服務，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核項目	評核指標	104年執行成果目標	目標達成情形
		<p>(6) 每年度針對委辦之縣市政府進行現場督察考核作業，以提昇服務民眾之效能。</p> <p>(7) 於 104 年底辦理認定業務委辦地方政府之專家諮詢會議，以增益委辦單位之服務品質。</p> <p>(8) 邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施。</p> <p>(9) 強化線上服務提供常見問題查詢。</p>	<p>核准 423 件(4.874MW)。</p> <p>B. 太陽光電設備登記雲林縣政府核准 216 件(4.087MW)、台南市政府核准 877 件(14.666MW)、高雄市政府核准 478 件(4.462MW)。</p> <p>(6) 今(104)年度委辦縣市政府之現場督察考核作業，已於 104 年 9 月 17 日及 18 日辦理完成。</p> <p>(7) 已於 104 年 11 月 17 日辦理認定業務委辦地方政府之專家諮詢會議，以增益委辦單位之服務品質。</p> <p>(8) 10 月 12 日辦理筒/嵌燈節能標章效率基準草案說明會，邀請相關人士參與。</p> <p>(9) 「節能標章全球資訊網」常用選單下，提供常見問題 Q&A。</p>
	<p>※創新服務標竿學習效益 (30分) * 得分：25分</p>	<p>(1) 落實性別平等政策綱領有關能源領域性別主流化之具體行動各項措施。</p>	<p>(1) 本局為有效運用所屬資源及人力透過「性別主流化業務推動運作機制」，要求本局各委辦計畫於業務面融入性平觀點，並每月追蹤性平執行成果。本年度為協助各委辦計畫更加落實「性別平等政策綱領」具體行動措施，依據「能源領域研究計畫績效評鑑與策略規劃(3/3)」計畫的評鑑分類，分為「技術研發類」、「政策研析與決策支援類」、「效率管理與服務推廣類」、「查核輔導與行政支援類」等四大類型。針對不同類型計畫，可落實的六大類別性平業務辦理事項進行</p>

三、創新 加值服務 構面 (200 分)	創新加值服務，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核項目	評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
		<p>(2) 推動以主題式辦理整體廣宣事宜，藉由點到線，線至面的廣宣串連，提升本局廣宣綜效，並滾動式調整廣宣作法以因應外界輿情所關注議題。</p> <p>(3) 以分區輔導說明會與第一線承辦人員雙向溝通，並瞭解民眾實際申辦狀況，以檢討及研議後續改善作法。</p> <p>(4) 網站設置具學習效益之知識庫服務。</p>	<p>整理，作為本局落實「性別平等政策綱領」之強化措施。</p> <p>(2) 已完成彙整本局 104 年度 64 項計畫廣宣活動，並以「綠電推廣」為年度廣宣主軸。並已召開運作成果廣宣討論會議，藉此平台整合各計畫廣宣內容及資源，串連點、線的廣宣作為達成主題式廣宣目標。</p> <p>(3) 104 年度「偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助」業務，截至 104 年 11 月 30 日，已舉辦 38 場次各地區輔導說明會，與第一線村(里)辦公處承辦人員雙向溝通，使其知悉如何辦理差價補助業務，及瞭解民眾實際辦理情形，藉此掌握各地區辦理狀況與建議，作為後續檢討及改善方向。</p> <p>(4) 於網站設置具學習效益之知識庫服務部份，辦理情形說明如下：</p> <p>A. 已建置「再生能源發電設備認定及查核辦公室網頁」，提供相關申請範例、申請流程及表單下載等，亦定期公開太陽光電競標之開標結果及相關法規。</p> <p>B. 已設置「千架海陸風力資訊整合平台」網站，截至 104 年 11 月 20 日累計瀏覽人次達 326,914 人，提供知識學習單元協助民眾學習風力發電基本介紹、技術資源與風力發電設置考量等內容。</p>

三、創新 加值服務 構面 (200 分)	創新加值服務，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核項目	評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
		<p>(5) 定期檢討改善知識庫服務措施。</p> <p>(6) 透過公布張貼稽查與抽測結果，形成廠商同儕效應。</p> <p>(7) 配合相關機關辦理合作。</p> <p>(8) 透過提供能源效率分級制度，滿足消費者渴望購買高效能產品之需求，迫使廠商提供高效率產品，並使低效率產品逐漸消失。</p>	<p>C. 於陽光屋頂百萬座網站設置「陽光知識館」網頁，提供太陽光電基本知識、PV-ESCO 說明、中央氣象局日射量、出租屋頂簽約注意事項、常見問題及回覆，本年度迄今網站流量達到 1,906,497 人次。</p> <p>(5) 每年定期檢討改善網站架構與知識庫內容，同時考量民眾與業者需求擴充相關功能，俾提供更優質服務。</p> <p>(6) 已完成 3,824 實體賣場張貼稽查，以形成廠商同儕效應。</p> <p>(7) 配合環保署「物品回收清除處理費費率」，每雙數月提供節能標章與分級標示 1~2 產品資料。</p> <p>(8) 將開飲機納入分級標示管制，並於 6 月 10 日完成法規預告。</p>
	※組織內部創新機制及運作情形(20 分) * 得分：17 分	<p>(1) 透過地方承辦單位人員意見交流，激發內部流程簡化及創新作法。</p>	<p>(1) 於 104 年 4 月 14 日舉辦 104 年度「偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助」業務承辦人員會議，邀集地方承辦單位人員與會，共計 84 人次。於會中進行業務內容討論及意見交流，激發創新作法及促進行政流程簡化。於 104 年 12 月 8 日召開 104 年度「家用桶裝瓦斯差價補助績優表揚與座談會」，邀集地方承辦單位人員與會，共計 71 人次。會中藉由受表揚</p>

三、創新 加值服務 構面 (200 分)	創新加值服務，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核項目	評核指標	104 年執行成果目標	目標達成情形
		<p>(2)經由與地方縣(市)承辦人員之意見討論，提升行政作業之完善。</p> <p>(3)提升機關內部人員工作協調性。</p> <p>(4)辦理「員工創新提案」。</p>	<p>人員分享成功案例，與各地承辦人員互動意見交流，並彙集各方意見，作為後續精進方向。</p> <p>(2)除定期與受委辦認定業務之地方縣(市)承辦人員召開會議進行意見討論外，平日亦透過電子郵件及電話針對認定案件及認定流程與地方縣(市)承辦人員進行討論，以提升行政作業之完善。截至 11 月底，已完成討論 300 次。</p> <p>(3)配合人事室辦理「能源政策與能源情勢簡介」及「從節能減碳談環境友善」課程。</p> <p>(4)有關「辦理『員工創新提案』」事務，辦理情形說明如下： A. 本局 104 年上半年提案審查會業於 4 月 20 日召開，會中審查 3 項提案，其中「建立與民眾互動專區(能源大聲公、對話你我他)」及「能源 TNT(Time, Nation and Topic)資料庫—建構以時間軸、國家別、議題別 3D 軸線之能源資料庫」2 項提案，經初審評列佳作以上，業依規於 5 月 5 日報部複審。 B. 本次「建立與民眾互動專區(能源大聲公、對話你我他)」1 項提案內容係屬對政策宣導之創新作為，以民眾的角度思考，達到為民服務之加值效能。</p>