

經濟部能源局

107 年度提升服務效能績效總報告(含全年度自評成果)

資料截止時間：107 年 12 月 29 日

壹、辦理提要

為強化政府能源相關業務之服務效能，促使民眾在資訊及流程公開透明下，享有高效率、專業、便捷之服務，本局依照經濟部「經濟部提升服務效能實施計畫」，就各項能源業務為民服務之特性、資源與特殊作法，研訂本局「107 年度提升服務效能執行計畫」，作為年度推動辦理的依據，107 年推動重點如下：

- 一、實施對象：107 年首度依據「具有與民高度相關能源業務」原則，將各單位區分為主要實施對象(綜企組、油氣組、電力組、能技組、節能組)，與次要實施對象(秘書室、法務室、人事室、主計室、政風室)。
- 二、業務及目標設定：各單位提報 1 項參與業務，其重點與特色須符合上位政策公平共享、參與合作、開放透明等精神所擬定的遴選原則。後續再依業務設定合適的執行目標。
- 三、自評作法：依經濟部規範於上、下半年各進行 1 次。由主要實施對象填寫業務成果並自評，再由本局督導小組依「政府服務獎評獎實施計畫」評核構面檢視、複評；次要實施對象則於年底提交全年度行政支援業務辦理成果。

本年度共計 10 項參與業務：再生能源發電設備認定及查核業務、偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務、節約能源宣導推廣業務、經濟部推動節能減碳技術服務業務、申辦電業登記業務、全局民意溝通相關業務、專業職能教育訓練相關業務、經費資訊提供相關業務、民眾陳情抗議相關業務，及個人資料保護教育訓練相關業務。

經過各單位推動落實，本局全年度自評結果為 852 分，評等為甲等。整體而言，107 年不僅結合多種策略並搭配延伸服務據點，提供適性服務，亦運用多元管道溝通及鼓勵民眾參與決策。在整體服務效能提升上亦有一致方向重點，包括強調作業持續簡化、確保提供正確資訊，並致力於維持服務措施的穩定性。(全年度自行考核結果請見附件)

貳、推動成效

一、再生能源發電設備認定及查核業務

- (一) 已成立「再生能源發電設備認定及查核辦公室」，針就民眾或業者申請再生能源發電設備遭遇困難，特別是法規適用及申請程序等部分，提供專業且迅速的諮詢服務，窗口服務全功能比率達 100%。
1. 各項再生能源案件審查過程中均有專人電話供諮詢；完成書面審查作業後，皆透過計畫主動電洽或以電子郵件告知申請人缺漏文件及補件說明。
 2. 透過網頁(<http://www.revo.org.tw/>)建置，完整提供表單下載、申請範例及簡單 Q&A 供民眾查詢使用，亦定期公佈相關政策最新訊息。
 3. 辦公室提供無線上網服務、飲水機、貴賓招待室等，完成各項器材及辦公室動線規劃設計，提供友善、方便且舒適之洽公場所。
 4. 針對新進人員提供再生能源相關法規及申請流程之教育訓練，如遇法規或政策變更，亦即時提供全體同仁相關資訊，強化對業務熟稔度。
- (二) 為簡化民眾申辦作業、縮短再生能源發電設備認定各階段流程及作業時間，協請台電公司於併聯試運轉查驗階段確認變流器等相關設備時，併同確認設置者案場使用之模組(包含高效能模組)，可將原需查驗作業時間之 60 天，降低至設定作業時間 36 天之要求，達成簡政便民有效提升行政作業效率之簡化目標。
- (三) 依行政院 107 年 2 月 2 日核定推行之「綠能屋頂全民參與」推動計畫，為加速並擴大推廣太陽光電發電設備之設置，針對合法建物既存違章建築者，於設置再生能源設施免請領雜項執照標準第五條第五項增訂在不影響公共安全及妨礙違章建築處理之前提下，得設置太陽光電發電設備之態樣。
- (四) 每週五設有法律諮詢時間，且針對爭議案件皆請益法學專家學者，確保案件處置之妥適性，或提案至專家審查會進行討論。
- (五) 定期召開太陽光電系統設置溝通平台會議。
1. 邀集台電、臺灣太陽光電產業協會及太陽光電發電系統商業同業公會等單位，就太陽光電系統設置等相關議題進行討論，積極協助業者及民眾解決設置太陽光電時遭遇之相關困難，本年度已辦理 2 場次。
 2. 如會議中提供相關建議或經多方研商做成決議，亦將進一步辦理後續函示統一行政作業，或辦理法規修正事宜。
- (六) 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」委辦縣市政府辦理裝置容量不及 500 瓩太陽

光電發電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；107 年度已於 1 月 1 日實施，總計有屏東縣、高雄市、臺南市、雲林縣、嘉義市、新竹市、桃園市、新北市及澎湖縣等共 9 地方縣市參與，加速民眾申辦作業時程。

- (七) 定期召開太陽光電委辦地方政府認定業務溝通平台及教育訓練，藉由該平台了解認定實務中各地方在地疑難，以研擬更符合地方政府之相關政策，俾利整體再生能源發電設備認定業務於地方上之推廣；另透過教育訓練確保中央與地方審查標準之一致性，並藉此搜集各地方政府所遭遇之困難，提供適切之解決方案；亦提供地方政府通訊軟體線上諮詢服務，確保委辦地方政府於辦理認定業務過程中，所遭遇之困難可零時差的解決且排除，協助掌握地方政府能源政策與相關訊息。

二、偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務

(一) 建構 E 化作業，透過系統多功能服務提升補助申辦效率

1. 配合普及於偏鄉一般民眾使用之電腦軟硬體規格，並考慮各業務執行單位之電腦環境權限及權責分類，建置資訊系統提供地方政府業務 E 化執行服務；107 年度系統使用率達 100%。
2. 提供系統電子造冊並產製領據之服務功能，提升地方政府系統操作效能，降低民眾現場申辦等待時間。
3. 新增系統撥款清冊查詢等功能，提升系統使用友善度，加速地方政府撥付補助款予民眾之行政作業。
4. 建構鄉鎮市區公所、縣市政府及能源局線上分層審查機制，大幅降低資料錯誤率，補助款經費平均審查天數約可提早 9 天，加速補助款項撥付。
5. 建置資訊系統對外官網，並支援手機跨平台瀏覽。

(二) 跨機關資源共享，提供流程整合性服務

1. 由本局向內政部戶政司申請統一格式之受補助地區約 35 萬戶之戶籍資料，統一匯入補助申辦資訊系統進行電子造冊，以提升資料正確性，降低地方政府及民眾資料校對之時間成本。

(三) 針對偏遠與原住民族地區提供適性服務，降低服務取得成本

1. 維持過去便民措施，如簡化申請領據填具內容及需備文件、申辦次數由每年 2 次集中為 1 次申辦、擴大申請地點至各村里等。
2. 責成 74 個鄉鎮市區公所及 740 個村里辦公處受理民眾申請家用桶裝瓦斯差價補助；107 年已有超過 11 萬家戶受惠。
3. 輔導(宣導)公所或在地公職人員(如村里幹事)到府受理民眾申請、建

立臨時據點或於各地傳統祭典競賽等各類活動中協助民眾受理。

4. 考量偏鄉資訊條件較為弱勢，針對 87 個各級政府就地(北、中、南、東)舉辦補助業務說明會及系統實機操作教育訓練。今年度共計辦理 10 場業務說明會及 4 場實機操作教育訓練，與會人數共計 413 人。
5. 提供各級地方政府系統操作使用手冊參考，採全圖示且逐步操作方式呈現，俾方便閱讀使用。

(四) 提供意見交流多元管道及補助資訊查詢服務，提升服務專業度及友善度

1. 成立計畫辦公室，輔導 87 個各級地方政府執行補助相關業務並協助排除遭遇困難、提供民眾諮詢服務，窗口服務率達 100%。
2. 依處理機制即時回應本局首長意見信箱，今年度共處理 3 件。
3. 由計畫辦公室設置專線服務，依地區劃分設有專責人員提供民眾及各級地方政府補助相關問題之諮詢，同時設有電話代接制度，針對電話禮貌亦有相關規範，以提升服務親切度及友善性；今年度已處理民眾電話意見反映或陳情共 9 件、地方政府電話洽詢共 332 件。
4. 建置對外公開資訊網頁，提供補助申請流程、補助金額、補助成果等查詢功能及相關表單下載，亦提供問答集及相關法規供外界參考。
5. 於前開網頁設置有焦點看板及公告資訊，另定期或不定期更新網站數據資料及公告資料。
6. 於前開資訊網頁設置「意見信箱」，提供民眾或其他使用者就補助申請或系統使用等方面回饋意見，以作為民眾與政府之間溝通橋樑。

(五) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性

1. 建有差價補助各項業務之標準作業程序，以維案件處理流程一致性。
2. 有關專線服務，訂有問答集提供計畫辦公室人員依循回應，維持資訊提供之一致性及正確性；另針對來電需填寫電話諮詢記錄單，以利後續追蹤。

三、節約能源宣導推廣業務

(一) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流

1. 「107 年民眾節能意識調查」完成 1,081 份樣本，其中有七成七民眾認為自身有積極節約用電，而電視短片、網路短片及節能電器特賣會等活動較能吸引民眾注意，多數民眾主要從電視及網路獲得節能相關訊息，近七成三民眾對節能相關活動內容表示滿意。完成 4 場次在地志工焦點座談，發現在都會區與非都會區、長輩與年輕人節能認知差

異顯著，建議針對年輕族群使用多元方式溝通；非都會區則適合電視推播方式及面對面溝通。透過量化調查與質化訪談，強化與民眾溝通之雙向機制，並提供政府後續推動節能政策工作之參考依據。

2. 為促進民眾關注並參與「縣市共推節電計畫」中各縣市節電計畫辦理進展以及各項推動工作，已於節電主題網站「自己的電自己省」公開各縣市節電推動計畫，並針對各縣市計畫建置「我有意見」專區，供全民督工個別就各縣市節電推動措施進行意見回饋，強化與民眾之政策溝通及對話，促進民眾參與地方節電政策推動交流，網站瀏覽數總累計超過 271 萬人次。
3. 推動「節能月」系列活動：於 6 月 9 日辦理「節能月」啟動儀式暨「全民節電±1 生活體驗嘉年華」活動，吸引民眾闖關學節電，參與人數超過 1,000 人次，新聞媒體露出接觸人次達 848 萬人次，後續並透過村里競賽與夏季推廣活動持續進行節電宣導。
4. 結合民間 NGO 志工團體及教育推廣體系，進行節能志工培訓與在地推廣，深化庶民節能政策交流及資訊服務：結合在地社群、NGO 團體、台北動物園酷 Cool 節能屋及高雄工博館樂活節能屋等公民營單位合作，深入在地社區、企業及學校，進行節能知識、資訊庶民化服務與節能政策溝通及推廣。107 年共辦理 14 場志工培訓，培訓 324 位節能志工，計推廣 1,080 場次，推廣 46,312 人次。
5. 運用「Energy Park 節約能源園區」網站提供節能資訊及政策行銷推廣服務：今年進行全面優化改版，以響應式網站模式提供更便利、迅速的資訊服務，Energy Park 節約能源園區網站資訊服務量本年累積超過 890 萬瀏覽人次。
6. 建置完善的產業知識平台及標竿案例學習知識庫，提供一站式節能資訊服務，並上線及推廣，建構一快速檢索節能標竿案例，相互交流學習之平台，107 年累積超過 36 萬瀏覽人次。
7. 針對民眾去函院長信箱、本局信箱進行意見回覆，強化政策溝通：107 年共計 7 案次民眾意見回覆，相關議題包括有關縣市共推住商節電行動，如關切縣市計畫核定情形、設備補助汰換申請辦理方式，以及縣市補助辦法研擬情形等；「節能標竿選拔」、「轉載節能十大手法報你知圖片於教科書」、「一指救世界 節能 Every day—全民節電中」宣導短片及「節能推動建議事項」，均透過意見回覆及良性溝通強化政策溝通機制。
8. 107 年度辦理 5 場次「節能標竿獎觀摩研討會」，透過現場實地案例

觀摩、節能經驗交流分享、技術媒合之場域，將節能技術有效地擴散及運用。本活動搭配經濟部「節能月系列活動」之推動時程，於 7~8 月進行觀摩研討活動推動，共計 802 人、389 家廠商參加，同時邀請 10 家獲銀獎廠商共同分享節能標竿案例以及 36 家在地節能設備廠商現場進行技術展示交流與解說。

(二) 建構友善安全資料開放環境，落實資料開放、透明及共享

1. 「自己的電自己省」網站經營：

- (1) 提供全國縣市用電動態視覺化資訊圖表：更新 107 年各月份縣市用電資訊動態圖表，供縣市計畫推動團隊及民眾以互動模式一覽各地用電量，共同瞭解及監督節電成效。
- (2) 提供全國縣市冷氣時趨勢視覺化資訊圖表：更新 107 年各月冷氣時趨勢圖表，透過圖表化方式與 106 年同期冷氣時比較，供縣市與志工瞭解氣溫與用電趨勢，未來將加強用電熱區宣導。

四、經濟部推動節能減碳技術服務業務

(一) 104 年節能減碳技術服務團總團秘書處建置「服務團技術案例搜尋平台」，並定期蒐集彙整分團隊輔導摘要紀錄與績優案例，便利民眾或業主查詢。99~107 年總回收案例達 423 件，總計 1,302 項系統設備項目，輔導範疇超過 21 個產業。

1. 已於「服務團技術案例搜尋平台」設立節能輔導資源專區，彙整分團隊所屬網路平台及能源資訊相關網站，期整合國內節能減碳資訊於本平台。
2. 節能減碳技術服務團總團秘書處每月通知分團隊填報輔導摘要紀錄，以提供最新案例資訊。106 年度分團隊共填報 138 件；107 年則共填報 105 件。

(二) 節能減碳技術服務團總團秘書處設有專人協助來電諮詢，規範電話代接機制及依來電單位屬性轉介所屬分團隊。

(三) 節能服務團計畫相關同仁皆透過平台共享資料與定期以信件或電話聯繫，清楚掌握服務流程與各服務分團隊業務與負責人，提高服務正確與熟悉程度。

(四) 強化節能減碳技術資訊視覺化效果，有別於僅限文字呈現方式。已將關鍵指標(如減碳量、節省費用、投資成本、回收年限)設定使用者自訂篩選機制並以互動圖表呈現，並完成技術項目減量效益落點分析、技術服務地圖資訊圖像化功能。

(五) 平台前台配合地方能源治理工作項目，調整平台呈現版面，依一般企

業、地方政府兩對象別，客製化不同版面與內容，並配合地方能源治理培訓課程，推廣擴散「服務團技術案例搜尋平台」。

五、申辦電業登記業務

- (一) 不定期對法令規範內容作檢視修正與簡化評估，業於 105 年 6 月 24 日完成重行辦理上網(全國法規資料庫)作業，共計更新 40 條，且每月配合綜企組來文，進行法規條文內容連結及網頁資訊更新檢視，可簡化民眾上網查詢方式，改善查詢公報不易及耗時缺點。
- (二) 於能源局網站建置「電業籌設擴建、施工許可及執照之核發」專區，彙整電業申設各階段使用之申請書表、法規及流程圖，供業者快速查詢、使用，107 年起設有 7 位專責同仁提供業者諮詢服務，平均每人每周接獲 10~15 通相關業務諮詢來電，當業者查詢審核進度或詢問法規及程序，予以協助釋疑，加速業者申設流程進度並協助解決困難。
- (三) 執行單位持續透過「高壓用電設備試驗與審查資訊系統」(網址 <http://www.highvoltage.org.tw/>)提供網站使用流量統計分析，針對資訊系統內個別網頁資料的使用情形。另設立「用戶用電裝置諮詢服務專案辦公室」，提供電力技術規範及法規與高壓用電設備試驗審查諮詢服務，作為相關業者或民眾資訊交流平台，持續簡化檢討申辦流程及管控案件處理時間，並提供審查進度查詢功能，及申請書案例，確實縮短審查時程。107 年度已累積統計 31 件諮詢及 227 件申請案。

六、全局民意溝通相關業務

- (一) 首長信箱案件皆由本局窗口於收到案件當日依業務分工分辦，並檢附「經濟部能源局首長信箱檢查表」，由案件承辦人就其回復內容完整性、語氣妥適性及與陳情人先行溝通等項目填報處理情形。
- (二) 簡化首長信箱處理流程，縮短案件結案時間為 3 天。107 年首長信箱結案共計 389 件，平均結案時間約為 3 天。總計回收 55 件問卷(其中滿意或普通案件為 32 件，不滿意案件為 23 件)。
- (三) 人民陳情案件皆由本局窗口於收到案件當日依業務分工分辦，續追蹤掌握辦理時效，並於案件屆期前主動提醒催辦案件承辦人，俾於期限內辦結。107 年人民陳情案件共計 108 件，其中未能於 25 日內辦結案件計 1 件；另隨函檢附民眾滿意度問卷，惟尚無回收之問卷。
- (四) 提供民眾多元陳情管道，除可透過各級機關之首長信箱及本局網站意見信箱等網路管道外，亦可透過郵寄及撥打電話等方式進行。

七、其他行政支援業務

(一) 專業職能教育訓練相關業務

1. 107 年度在 5 月 18 日至 6 月 1 日期間於局內賡續辦理「能源領域專業講堂」初、進階訓練(共 10 門課程)，由本局相關委辦計畫團隊負責人或資深研究員擔任師資，提供「通案性專業知能」及「業務屬性專業知能」等二種課程模組為基礎，再依年度重要施政項目調整課程配當表，以落實運用於本年度二梯次專業訓練。
2. 本項課程皆依標準作業流程辦理，課程內容為本局年度重點業務項目，有助參訓同仁提升工作效率。課後進行問卷調查，學員對於初階班之整體滿意度為 92.53%，對於進階班之整體滿意度為 94.50%。

(二) 經費資訊提供相關業務

1. 於本局網站 (www.moeaboe.gov.tw) 及政府資料開放平台 (<http://data.gov.tw/>) 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)於各類媒體辦理政策宣導之相關廣告明細表，本局(含各基金)對民間團體及個人補(捐)助案件彙總表等表件資訊，並按年、月、季定期更新，以落實資料開放、透明及共享。
2. 藉由參加行政院主計總處、本部專業人員研究中心及本部會計處等單位所開辦之主計相關課程，強化本室同仁對主計法規之熟稔及運用。且設有專人負責各項經費類別之核銷，以確保問題回應及案件處理之正確性。

(三) 民眾陳情抗議相關業務

1. 本局依據「政風機構人員設置管理條例」、「政風機構預防危害或破壞本機關事件作業要點」及「政風機構協助處理陳情請願事項作業要點」等規定，迅速確實蒐報各重大危安陳情請願事件之處理與預警資料。
2. 本年計受理或通報有關本局陳情事件 2 案：一案為「全國廢核行動平台」舉行「面對核電代價，翻轉能源未來」廢核集會遊行，另一案則為「台灣新希望團隊」因不滿離案風電問題，至經濟部陳情抗議。兩案均依本局所訂定之處理抗爭陳情事件標準作業流程，視狀況成立應變小組、通報相關機關，防範事件擴大。
3. 本局設有檢舉專線 2772-1754，由專人接聽；同時設有檢舉信箱 ethics@moea.gov.tw 與 ethics@moeaboe.gov.tw，供民眾使用。

(四) 個人資料保護教育訓練相關業務

1. 針就本局委辦計畫及業管行業，分別辦理個人資料保護法教育訓練，

並於課程結束後進行授課滿意度問卷調查，依據學員回饋意見內容，改善日後教育訓練辦理方式。

- 2.對於學員線上報名所提供之報名資料，皆能妥善保管及確保其個人資料與隱私權保護，並於教育訓練結束及資料保存期限屆至後，就該資料為銷毀及刪除。

參、檢討與未來精進

一、提高目標設定標準，展現不同成果效益

本局部分業務所辦理的內容多以例常性或支援工作為主，於辦理成效上也著重於例行成果展現。未來將持續透由調整目標設定規範，促使本局各單位設定進階或更具有挑戰性的推動目標，以呈現出不同於以往的執行效益。

二、深化教育訓練內容，提高基層為民服務能量

第一線服務人員的專業度、標準作業程序是確保服務可以正確提供、便捷遞送的關鍵，因此本局未來各項業務將持續辦理教育訓練及作業說明會，除評估參與人員學習成效外，將蒐集分析其服務現場經驗作為意見回饋，據以調整訓練課程、作業程序與服務設計，提高未來服務的專業性，並確保服務內涵、品質皆能一致。

三、簡化內部行政程序，兼顧作業嚴謹與服務便捷

本局各項為民服務業務多已採取電子化申辦，惟作業效率仍有賴於業務執行所依據的法規、條文、細則等規範。未來將持續檢視作業申請檢附文件之必要性及法理性，在維持資訊完整揭露、不影響案件審查正確等前提下探討書表簡化的可能。同時持續檢討、研修各項管理法規以減少扞格情形並提高彼此補充與配合程度，俾各項為民服務工作可以順利推動。

四、善用資通訊科技並加強資源整合，促進增值運用及創新

近年本局致力於「以網路代替馬路」，提供各式線上申辦服務，已獲不少好評。未來亦將持續強化並加以完善，例如：1.利用網站平台蒐整民眾對於節能政策措施的意見，協助地方政府進行能源治理。2.更新網站內容，結合政策宣導及申辦流程教學功能，提升使用便利性。3.擴充網站資料庫、盤點並彙整各項輔導資源，依不同使用者(企業、地方政府)提供客製化版面，增加與使用者互動性。期能強化政府資料資訊開放透明程度，營造適合創新之環境。

經濟部能源局 107 年全年度提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：能源局

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

考核項目成績(1000 分)					總分	等第	考核年月
個別評核構面				整體評核構面			
一、基礎服務 (200 分)	二、服務遞送 (300 分)	三、服務量能 (200 分)	四、服務評價 (200 分)	五、開放創新 (100 分)			
178 分	261 分	165 分	162 分	86 分	852 分	甲	107. 12

※ 評核項目及評分表詳如附件。

※ 考核結果處理情形：考核結果登載於機關網頁。

評核項目、策略重點及自評分數表

構面		評核項目	策略重點	自評分數
個別評核構面	一、基礎服務 (200分) *小計:178分	1.服務一致及正確性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 建立業務標準作業流程，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 	88
		2.服務友善性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道 重視服務設施使用便利性，及服務人員禮貌態度 建構友善安全資料開放環境，落實資料開放、透明及共享 	90
	二、服務遞送 (300分) *小計:261分	3.服務便捷性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務 	87
		4.服務可近性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務成本 關注服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道 	88
		5.服務成長及優化(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流 調適法規、應用資通訊技術及簡化流程，擴大機關服務措施運作彈性 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等，務實解決問題 	86
	三、服務量能 (200分) *小計:165分	6.內部作業簡化(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 簡化內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新 重視服務措施必要性、成本合理性、服務制度化及持續性 	83
		7.服務精進機制(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 因應業務屬性及其服務特性差異，投入品質改善 關注社經發展趨勢，運用創新策略，提升服務效能 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應 	82
	四、服務評價 (200分) *小計:162分	8.服務滿意情形(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 運用各類調查工具與機制，蒐集服務對象意見，並積極回應及適予調整服務措施 	81
		9.意見回應處理情形(100分)		81
	整體評核構面	五、開放創新 (100分) *小計:86分	1.開放參與(50分)	<ul style="list-style-type: none"> 展現整體開放參與及創新性
2.創新程度(50分)			43	

註：括弧()內分數為該項指標最高配分。