

經濟部能源局 109 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒之「經濟部提升服務效能實施計畫」。

貳、計畫目標

因應國內外環境變動趨勢及民眾對公共服務需求更為多元，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動全國能源供應穩定及安全等核心業務及服務效率，並加強整合服務資源，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務，精進本局為民服務成效。

參、實施對象

本計畫適用對象為本局所有組室。109 年依據「具有與民高度相關之能源業務」原則，區分主要實施對象為綜合企劃組、石油及瓦斯組、電力組、能源技術組、節能管理與推廣組，及次要實施對象為秘書室、法務室、人事室、主計室、政風室。

肆、執行策略及方法

面向	執行策略	執行方法
一、基礎服務	(一) 服務一致及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程 各項能源業務依需要訂定申辦標準作業流程，並設定處理期限，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
	2. 提升服務及時性	提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。
	3. 提高服務人員專業度	強化本局服務同仁（含本局委外人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。

面向	執行策略		執行方法
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度		(1) 進行環境美(綠)化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 (2) 確保服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (5) 定期檢查各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。 (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。
	2. 提高網站使用便利性		(1) 機關(單位)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。 (2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。 (3) 確保網站內容的正確性及有效連結。 (4) 機關(單位)資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (5) 機關(單位)網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。 (6) 定期更新機關(單位)網頁資訊。 (7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 (8) 機關(單位)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。
	3. 提高服務行為友善性		(1) 重視本局及專案辦公室服務人員的禮貌態度，如採單一窗口協助來賓洽公、主動協助洽公來賓確認文件是否齊備或告知標準程序等。 (2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。
	4. 提升服務資訊透明度		(1) 依據「政府資訊公開法」盤點業務資料，主動公開相關資訊於本局網站，包括服務項目、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。 (2) 對外提供文件包含 ODF 格式，去除敏感個資識別資料，供使用者依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。 (3) 提供多元案件查詢管道：如現場、電

面向	執行策略		執行方法
			話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	(1) 定期檢討既有服務措施，包括相關法令規範的修正檢討。 (2) 依檢討結果，規劃更具便捷性的服務作法
		2. 建置單一窗口整合服務	(1) 配合特定能源業務需求，設置全功能單一窗口，如專案辦公室、單一經理人包辦制等，提供整合服務。 (2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (3) 提供走動式服務或客製化服務方式，如節能減碳輔導、節能診斷等
		3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(1) 定期檢視各項書表謄本之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作。 (2) 推動跨機關（單位）電子查驗，減少能源業務申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(1) 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。 (2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 (3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。 (4) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。 (5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護。
	(二) 服務可近性	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	主動檢討服務流程，突破跨機關或單位間的隔閡，以跨機關（單位）垂直或水平整合或由機關（單位）內部進行協調整合等方式，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。
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	(1) 運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量機關（單位）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克服劣勢達成服務目標。 (2) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共享。

面向	執行策略		執行方法
		2.優質服務	(1) 運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關（單位）任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合機關（單位）特色起更具吸引力、豐富性之其他服務措施。 (2) 邀請服務對象參與服務設計或協力合作，提供更符合需求的服務。
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦能源核心業務，運用多元管道蒐集機關（單位）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，包括人力、物力或時間，精進服務。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	(1) 建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與成員投入服務創新精進。 (2) 落實組織內部創新加值服務提案機制與運作。
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1.辦理服務滿意度調查	(1) 辦理能源業務服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善服務措施並確實執行。 (2) 進行內部同仁滿意度調查。
		2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	(1) 運用多種網路參與途徑，如留言板、民意論壇、專業論壇、網路投票等方式，與民眾進行互動及實際回應，以改善既有措施。
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	(1) 訂定及定期檢討民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。 (2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。
五、開放創新	(一) 開放參與		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（單位）與民眾合作契機。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，蒐集民眾對服務的需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。
	(二) 創新服務		提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。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。

伍、實施步驟

- 一、依據本部提升服務效能實施計畫之執行策略與方法，以創新思維、顧客滿意及本局業務特性為考量，訂定本局提升服務效能執行計畫，簽奉核

定後，於次年 1 月底前報部備查。

- 二、確認全局當年度為民服務辦理方向、執行目標，由主要實施對象分於上、下半年進行成果填報彙整(5 月、11 月)及自行考核作業(6 月、12 月)，次要實施對象則於年底提供全年度業務綜合說明。
- 三、編製提升服務效能績效總報告，彙整主要及次要實施對象全年度業務執行績效與成果，於次年 1 月 15 日前報部。
- 四、上開執行計畫之相關推動作法與預期績效由各實施組室提供，以作為本局自行考評之參據。
- 五、上述資料公開於本局網站及服務場所。

陸、考核作業

一、平時考核

(一) 自行考核

1. 由本局各組(室)之單位業務主管或專門委員以上層級，組成本局「提升服務效能督導小組」專責辦理(附件 1)，視需要得召開會議研商。
2. 本局自行考核作業於每年上、下半年各辦理 1 次(附件 2)。
3. 考核內容依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行，相關考核結果需登載於本局網頁(附件 3、4)。
4. 前項考核結果如有需改進事項，將輔導相關組室配合改善。

(二) 本部考核

1. 配合本部研發會不定期邀請專家學者及相關單位派員進行之實地查核，準備本局相關資料接受考核。
2. 本局收到本部研發會不定期考核結果函後，將應改進事項轉請本局各實施組室改進，並於 2 個月內函報本部改進情形。

二、年度考核：

(一) 配合「政府服務獎」評獎作業及相關時程，規劃報名參選。

(二) 如獲本部指派為參選單位，將依當年「政府服務獎評獎實施計畫」所列評審標準、參獎限制、應備資料及其他相關規定辦理參選。

柒、獎勵方式

一、自行考核

本局各實施組室得依業務需求就自行考核結果辦理獎勵，並就考核結果改進情形，廣為宣導。

二、參與「政府服務獎」敘獎原則

- (一) 獲頒「政府服務獎」機關(構): 主要承辦人員記大功 1 次; 首長(主管)、其他有功人員最高記功 1 次。
- (二) 獲頒(獎狀)入圍實地訪查機關(構): 主要承辦人員記功 1 次; 首長(主管)、其他有功人員最高嘉獎 2 次。
- (三) 經部薦送參選惟未入圍機關(構): 主要承辦人員嘉獎 2 次; 首長(主管)、其他有功人員最高嘉獎 1 次。
- (四) 本局輔導有功人員(本局初評小組)嘉獎 1 次。
- (五) 同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

本計畫如有未盡事宜，本局得依實際需要修正或另行補充規定。

附件 1、經濟部能源局「提升服務效能督導小組」設置及運作方式

一、設置依據

經濟部能源局(以下簡稱本局)為嚴謹監督與提升本局各項業務為民服務品質，特依「109 年度提升服務效能執行計畫」成立「提升服務效能督導小組」(以下簡稱本小組)，專責辦理相關作業。

二、小組架構

- (一) 本小組由本局綜合企劃組、石油及瓦斯組、電力組、能源技術組、節能管理與推廣組、秘書室、法務室、政風室、主計室、人事室等各業務組(室)之單位業務主管或專門委員以上層級中選派 1 人擔任，並置召集人 1 名，由局長從中指定。
- (二) 本小組下設秘書處，由綜合企劃組擔任，綜理年度執行規劃、作業推動、考核辦理及行政幕僚等相關事宜。

三、小組任務

- (一) 確認本局年度參與提升服務效能作業之業務項目，及執行成果目標。
- (二) 監督考核本局辦理提升服務效能作業之執行成效。
- (三) 追蹤輔導本局各項提升服務效能作業之改善情形。
- (四) 建議參加政府服務獎之業務項目。
- (五) 確認次年度執行計畫書。

四、運作方式

- (一) 本小組以書面或會議決議為原則，必要時得召開臨時會議。
- (二) 各場會議決議以小組成員過半數出席，且出席成員產生共識為原則，如未達共識則由召集人裁示核定之。
- (三) 為利產出各式決議，本小組得請實施組室派員配合提報資料及出席會議。

附件 2、經濟部能源局 109 年度執行成果自評表(格式)

- 一、請依據今(109)年所設定參與業務及執行目標，於「辦理成效」欄位更新辦理成效，包含量化成果及質化效益。
- 二、於「未來精進方向」欄位勾選須加強的重點方向(可複選)，並提供簡要說明。

<p>參與業務</p>	
<p>執行目標</p>	
<p>辦理成效</p>	
<p>未來精進方向</p>	<p><input type="checkbox"/> 調整研訂新的執行策略</p> <p><input type="checkbox"/> 設定進階或具挑戰性推動目標</p> <p><input type="checkbox"/> 建立公民參與業務推動的作法</p> <p><input type="checkbox"/> 加強資通訊(ICT)科技應用</p> <p><input type="checkbox"/> 簡化內部行政程序(如：資料填報)</p> <p><input type="checkbox"/> 其他：_____</p> <p>[說明]：</p>

附件 3、經濟部能源局 109 年度提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：

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)			

※ 考核結果處理情形：

【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關(構)或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】

附件 4、經濟部能源局 109 年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：109 年 12 月 31 日

壹、辦理提要

- 提供作業背景說明(如：執行依據、推動重點、結果摘要…等)

貳、推動成效

- 依政府服務獎評獎實施計畫評核重點(如：基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價、開放創新)，呈現本年度各項重要為民服務業務辦理成果

參、檢討與未來精進

- 檢視本年度服務成果，提出未來精進方向

填寫說明：請以 word 繕打，直式橫書，1 字 1 碼並依序「一、(一)、1、(1)」，標楷體 14 號字，行距：固定行高，行高：21。