

經濟部能源局 109 年度上半年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)			
186 分	268 分	178 分	181 分	89 分	902 分	優	109. 06

※ 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、執行重點及自評分數表

構面		評核項目	執行重點	自評分數
個別評核構面	一、基礎服務 (200分) *小計:186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 	93
		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 	93
	二、服務遞送 (300分) *小計:268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 	90
		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 	90
		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 	88
	三、服務量能 (200分) *小計:178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 	89
		7.服務精進機制(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 因應業務屬性及服務特性差異，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 	89
	四、服務評價 (200分) *小計:181分	8.服務滿意情形(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 善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 	90
		9.意見回應處理情形(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助解決問題 	91
	整體評核構面	五、開放創新 (100分) *小計:89分	10.開放參與及創新性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 公開服務資訊或促進民眾運用資料，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話，共創機關與民眾合作的契機 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

註：括弧()內分數為該項指標最高配分。

■ 全局民意溝通相關業務-人民陳情案

<p>課題分析</p>	<p>須精進業務管考流程，確保各人民陳情案皆依限回復陳情人。</p>
<p>執行目標</p>	<p>建立業務標準作業流程，維持服務措施處理<u>一致性</u></p>
<p>辦理成效 (截至 6 月底辦理情形)</p>	<p>1. 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理<u>一致性</u></p> <p>(1) 簡化首長信箱處理流程，縮短案件結案時間為 3 天。截至 6 月 15 日止，首長信箱結案共計 90 件，平均結案時間約為 3 天。總計回收 13 件問卷(其中滿意或普通案件為 8 件，不滿意案件為 5 件)。</p> <p>(2) 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。</p> <p>2. 其他</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 截至 6 月 18 日止，人民陳情案件共計 22 件，其中未能於 25 日內辦結案件計 0 件；另隨函檢附問卷追蹤民眾滿意情形，惟尚無回收之問卷。</p>
<p>後續工作重點</p>	<p>1. 簡化首長信箱流程，將平均結案時間維持約 3 天以內。</p> <p>2. 首長信箱、人民陳情案件仍限 1 日內改分至相關業管組室。</p> <p>3. 將持續追蹤民眾問卷回饋。</p>

■ 偏遠與原住民族及離島地區石油設施及運輸費用補助業務

<p>課題分析</p>	<p>為強化石油設施及運輸費用補助辦理效率，降低業者及民眾因對於申請內容之不熟稔而導致之頻繁補件等情事，本局將持續精進業務承辦人員對於办理流程及法規之熟悉程度，以確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理之正確性。</p>
<p>執行目標</p>	<p>確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的<u>正確性</u></p>
<p>辦理成效 (截至 6 月底辦理情形)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 維持石油設施業者之持續營運，確保油源供應穩定，並縮小油品、液化石油氣價格與本島均價之價差，截至 6 月底已協助業者正確提報 377 件石油設施及運輸費用補助案，並由本局依補助辦法完成審核及撥款。 2. 透過家用桶裝瓦斯差價補助直接補助予終端用戶，適度弭平家用桶裝瓦斯額外運載成本，截至 6 月底已完成工作項目如下： <ol style="list-style-type: none"> (1) 家用桶裝瓦斯差價補助年度補助費率審查及公告。 (2) 13 個直轄市與縣市政府 109 年度補助款及行政作業費撥付作業。 (3) 協助 75 個地方政府完成補助名冊造具。 (4) 受補助地區民眾申請案件 68,923 件。 3. 透過補助經費查核作業(業者或地方政府)，避免浮報或虛報等情事，並加強補助執行時之內部風險及內稽管控，截至 6 月底，已辦理 3 個地方政府行政作業費及 2 家業者查核作業。 4. 提供地方政府教育訓練、服務專線之即時諮詢輔導等，協助各地方政府承辦人順利執行家用桶裝瓦斯差價補助作業，以提升地方政府行政執行效率，截至 6 月底已完成內容如下： <ol style="list-style-type: none"> (1) 已完成 5 場地方政府線上教育訓練課程並進行滿意度調查 <ol style="list-style-type: none"> A. 差價補助教育訓練(北區)(4 月 16 日)：6 男 21 女。 B. 差價補助教育訓練(南區)(4 月 20 日)：7 男 28 女。 C. 差價補助教育訓練(中區)(4 月 21 日)：6 男 20 女。 D. 差價補助教育訓練(臺東)(4 月 23 日)：5 男 26 女。 E. 差價補助教育訓練(花蓮)(4 月 24 日)：10 男 21 女。 F. 教育訓練滿意度達 100%(非常滿意 47%、滿意 45%、還算滿意 8%)。 (2) 已提供 174 筆油品或液化石油氣業者電話輔導或即時諮詢及 144 筆家用桶裝瓦斯差價補助地方政府提問或意見回應服務，並逐筆建立諮詢內容及回應紀錄，除可檢視回應內容合宜性外，

	<p>亦可供其他承辦人員遭遇類似諮詢時參考，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理之一致性及<u>正確性</u>。</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 截至 6 月底已提送 1~5 月市場資訊分析月報及上半年半年報，觀察受補助地區市場環境之變化，作為政策執行參考。 6. 透過社會、經濟環境與油品市場及加油站營運環境差異分析，研思社經環境變化對加油站補助政策之影響，作為未來業者補助政策精進之參考。 7. 架設對外網站隨時提供最新訊息及蒐集民眾意見，並進行資訊系統之功能擴充、改善及使用介面優化設計，同時加強補助情形圖表化呈現，俾利掌握最新執行情形與成果。
<p>後續工作 重點</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理石油設施業者補助相關業務。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 協助業者提報各類補助案件。 (2) 協助業者提報 110 年度油品及液化石油氣運輸及營運計畫書。 2. 持續辦理家用桶裝瓦斯差價補助相關業務。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 協助地方政府完成 109 年度補助款及行政作業費核銷作業。 (2) 協助地方政府完成 110 年度行政作業費及 111 年度補助款預算編列。 3. 持續辦理補助經費查核作業(業者或地方政府)。 4. 持續辦理地方政府教育訓練及提供服務專線之即時諮詢輔導，並逐筆建立諮詢內容及回應紀錄。 5. 持續提送市場資訊分析月報及下半年半年報。 6. 持續研思社經環境變化對加油站補助政策之影響。 7. 持續更新對外網站及資訊系統。

■ 電力工程行業技術人員訓練暨系統維運

<p>課題分析</p>	<p>廠商或民眾詢問人員訓練及課程報名相關問題，例如：電器承裝業登記執照有效期限到期日、是否符合從業人員名單及報名方法，為確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的流暢及正確性，制定服務流程，提升服務人員對於問題回應及案件處理的流暢及正確性。</p>
<p>執行目標</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的<u>正確性</u> 2. 擴大<u>單一窗口業務</u>涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之<u>書表謄本</u> 3. 衡酌實際需求，開發<u>線上申辦及跨平台通用服務</u>
<p>辦理成效 (截至 6 月底辦理情形)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性：強化服務人員對業務及相關法規之熟悉程度，確保問題回應及案件處理的正確性。 2. 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：簡化報名流程，申辦案件所需檢附資料(含報名表、身分證正面影本、電匠/技術士證照影本、公司電器承裝業登記執照影本)，依受理方式為傳真以及電話確認，以減少申辦過程補件次數。 3. 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務：利用線上訓練系統進行資格審查，透過系統介接資料比對審核符合從業人員資格後才進行註冊及登入。 4. 109 年度電力工程技術人員訓練課程截至 6 月底已完成辦理 7 個場次，訓練課程及問卷調查與分析計 299 人。
<p>後續工作重點</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成辦理 109 年度電力工程技術人員訓練課程 13 場次。 2. 協助廠商或民眾詢問人員訓練及課程報名。

■ 再生能源政策推廣

<p>課題分析</p>	<p>針對不同年齡之學生及社會大眾，規劃不同再生能源推廣策略，並搭配社群媒體（如 Facebook 粉絲專頁）宣傳，分享再生能源於生活、科技發展等層面之資訊，提升民眾再生能源認知、關注度及認同感。</p>
<p>執行目標</p>	<p>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</p>
<p>辦理成效 (截至 6 月底辦理情形)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對國中小學童辦理之「再生能源科學體驗活動」，於北、中、南、東等各縣市進行再生能源體驗活動，包括再生能源的理論與應用知識，輔以 DIY 實作教具單元，另搭配團康活動或能源小活動執行，透過寓教於樂的方式，將再生能源應用的觀念導入學童心中。截至 6 月 21 日止已完成辦理 6 場次，參與人數達 150 人。 2. 針對高中職及大專院校之學生族群或民間團體，辦理「再生能源宣導巡迴列車」，於北、中、南、東等各縣市及偏鄉進行校園或社區巡迴課程演講，希望透過宣導講座及研發互動課程或教案的方式提升學生再生能源的認知。在講師訓練方面，則建立北區、中區、南區、東區等 4 處之再生能源宣導列車團，協助進行再生能源宣導講演訓練，以期透過深入淺出的說明各項再生能源應用現況，將再生能源的觀念及內容傳遞給在地校園師生或民間團體（如社區發展協會），進而引發學生及民眾對於再生能源之興趣，也建立對再生能源的正確認知，落實能源教育之推動。截至 6 月 22 日止已完成辦理講座 44 場次、講師培訓 4 場次，參與人數達 1,389 人。 3. 針對國小學童於全台進行「再生能源教育宣導兒童劇」巡迴宣導演出，透過北風與太陽的劇情與有獎徵答互動環節，將再生能源知識植入學童心中。截至 6 月 21 日止已於桃園市、新北市、基隆市、台北市等處之國小辦理共 7 場次，累計達 670 名學童參與。 4. 截至 6 月 21 日止再生能源資訊網總造訪達 74,000 人次、再生能源相關新聞蒐集則數 70 則，合計有 11,175 人次瀏覽。電子報共計發行數量 8 期，總傳送筆數 59,968 份。 5. 截至 6 月 21 日止再生能源資訊網粉絲專頁共辦理 4 次網路行銷活動，並定期發布活動訊息及國內外新聞。其累計臉書貼文互動（留言、按讚、分享）18,000 次、200,000 觸及人數、按讚成長數 712 人次。

後續工作
重點

1. 「再生能源科學體驗活動」將持續於下半年度辦理，並針對活動後學童填寫之「活動學習單」進行統計分析，了解學生對再生能源認知程度是否提升，作為後續規劃宣導活動之參考依據，預計累計完成至少 10 場，參與人數預估累計至少 200 人。
2. 「再生能源宣導巡迴列車」將持續於北、中、南、東各縣市辦理，預計累計完成至少 50 場，參與人數預估累計至少 3,000 人，並針對參與者對於再生能源認知的前後測進行分析，了解活動辦理之成效。
3. 「再生能源教育宣導兒童劇」除持續完成「北風與太陽」之巡迴演出，亦於下半年度演出新劇「搶救歡喜動物園大作戰」，預計累計完成至少 40 場，參與人數預估累計至少 8,000 人。
4. 「再生能源資訊網」及其粉絲專頁將持續進行再生能源相關資訊分享，預計於下半年辦理 3 場網路行銷活動，以增進民眾互動及關注度。
5. 持續藉由年度調查實際評測追蹤全民再生能源意識之推動成效變化，以更深入了解再生能源整合政策行銷累積的推廣成效。

■ 業界能專計畫申請與輔導相關

<p>課題分析</p>	<p>109 年 COVID-19 疫情 3 月演變為全球大流行，影響各場次宣導說明會預定辦理期程，擬延期或以線上說明方式替代，爰如何擴大廠商申請計畫為 109 年首要之務。另疫情影響致部份計畫履約或結案進度延遲，擬加強輔導廠商辦理計畫變更。</p>
<p>執行目標</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理<u>一致性</u> 2. 確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的<u>正確性</u> 3. 衡酌實際需求，開發<u>線上申辦及跨平台通用服務</u>
<p>辦理成效 (截至 6 月底辦理情形)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主要量化、質化成果： <ol style="list-style-type: none"> (1) 業界能專計畫就業界廠商申辦業務程序，已建立標準作業流程，針對各項業務之運作方式輔以說明並編撰成標準作業手冊，6 月底前完成檢視申請須知、計畫管理作業手冊、研擬計畫精進改善項目，將同步修正本手冊內容。 (2) 業界能專計畫依據各批次受理申請時程，自文件備齊之日起 4 個月內完成審查，6 月底前已完成本年度第 1~4 批次計 36 件申請計畫之技術審查作業。 2. 業界能專計畫專案管理辦公室人員熟稔各項申辦作業流程、相關補助法規，可及時回應業界廠商提問，並確保處理問題之正確性。 3. 業界能專計畫建置計畫申請網站、資訊系統，利用網路提供申請表單下載、資訊查詢、計畫諮詢等服務，截至 6 月底止已完成「最新消息」、「檔案下載」、「常見問題」等計 8 項更新作業，並回覆「服務信箱」洽詢電子郵件共 4 件。 4. 計畫專案管理辦公室資訊人員每月定期檢視電子表單之必要性、合宜性，且確認隱私權、個人資料保護等資訊安全措施。 5. 109 年上半年度因全球新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）疫情嚴峻，原訂實體現場計畫宣導說明會改以線上說明會方式辦理，6 月 22 日線上說明會已於業界能專計畫資訊網站開播，截至 6 月 23 日止，廠商線上參與人數為 133 人；6 月 23 日並於計畫專案管理辦公室辦理實體現場 3 場次小型推廣說明會，以擴大協助廠商申請業界能專計畫，廠商報名人數為 35 人，出席人數為 27 人，出席率為 77%。

後續工作 重點	<ol style="list-style-type: none">1. 辦理 109 年度第 5~6 批次、110 年度第 1 批次申請計畫之技術審查作業。2. 修訂業界能專計畫標準作業手冊。3. 舉辦業界能專計畫履約管理說明會 3 場次、業界能專計畫下半年度北中南宣導說明會 3 場次。4. 每月定期檢視、維護業界能專計畫申請網站、資訊系統之資訊安全。5. 辦理業界能專計畫成果分享交流會 1 場次。
--------------------	--

■ 能源管理專業人才培訓推廣計畫

<p>課題分析</p>	<p>109 年以提供友善便民服務為目標：(1)能源管理人員(以下簡稱能管員)訓練報名流程揭露候補號碼，利於參訓者隨時掌握候補順序。(2)能管員訓練報名流程之文件(如能源用戶推薦書)可蓋用所屬能源用戶單位及單位主管章用印(非必須蓋用公司大小章)。(3)能源管理學院網站以響應式網頁設計進行改版，並取得無障礙網頁認證。</p>
<p>執行目標</p>	<p>1. 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道 2. 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 3. 建構友善安全資料開放環境，落實資料開放、透明及共享</p>
<p>辦理成效 (截至 6 月底辦理情形)</p>	<p>1. 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道於「能源管理學院網站」(https://energy.csd.org.tw/)完成註冊之會員，可透過會員專區查詢課程報名進度，並取得上課講義、查詢測驗成績，且完整記錄所有數位及實體課程之學習履歷，自本年度起截至 6 月，共新增 354 位會員透過該網站自行查詢測驗成績，若有其他疑問，該網站亦提供洽詢服務專線。</p> <p>2. 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 (1) 「能源管理學院網站」提供能管員訓練及再測驗、節能推廣研習等線上報名，以及透過該網站進行數位學習、能源管理業務交流分享，並獲得能源政策最新資訊及節能新知。 (2) 能管員訓練報名流程之文件(如能源用戶推薦書)開放使用所屬能源用戶單位及單位主管用印(原需蓋用公司大小章)；截至 6 月底，380 位報名案件中有 40 位採用上述文件，縮短參訓人員用印文件申請流程，尤其規模較大之企業，俾加速報名作業，提升使用者滿意度。</p> <p>3. 建構友善安全資料開放環境，落實資料開放、透明及共享 (1) 能源管理學院網站之下載文件除了 DOC/DOCX、PDF 格式，另提供開放文件格式(ODF)；首頁設置圖文懶人包、好站連結、交流分享 Q&A 及同步政府公告等即時正確資訊與友善服務。 (2) 該網站之個資傳輸採 SSL 加密處理，加強個資保護之安全層級；並定期執行網站弱點掃描與修補、原始碼掃描並修正弱點，嚴加防範資安漏洞產生。 (3) 該網站以響應式網頁設計進行改版中，提升手機、平板等各類工具使用之友善性，將於改版完成後申請無障礙網頁認證。</p>

後續工作 重點	<ol style="list-style-type: none">1. 能源管理學院網站以響應式網頁設計進行改版，並取得無障礙網頁認證。2. 持續能管員報名流程揭露候補號碼之作業，並於下半年結合響應式網頁設計改版後進行功能新增，提供報名會員於報名階段更容易掌握報名候補順位，以利會員進行其他課程或公務之規劃。
--------------------	--