

經濟部能源署113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：能源署

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(1,000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	273分	180分	184分	85分	908分	優	113/ 07

※ 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	小計
個別評核構面	一、基礎服務 (200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	186
		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)	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 	92	273
		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 	91	
	三、服務量能 (200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 	90	180
		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 	90	
	四、服務評價 (200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 	92	184
		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 	92	
	整體評核構面	五、開放創新 (100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 	85
總分				908	

註：括弧()內分數為該項指標最高配分。

■ 民間團體辦理能源領域會議及活動補助作業

<p>課題分析</p>	<p>為鼓勵民間團體辦理能源領域會議及活動，以補(捐)助其辦理活動之經費方式，達成落實促進民眾積極參與能源相關活動、建立正確能源知能之目的。</p>
<p>執行目標</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>，並確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的<u>正確性</u> 2. 提供易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升<u>服務流程透明度</u>，並建構<u>友善安全資料開放環境</u>，增進服務友善性</p>
<p>辦理成效 (截至6月底 辦理情形)</p>	<p>►服務績效成果：</p> <p>1. 為維持補助審查作業之一致性，已建構標準作業審核流程，包含是否符合作業要點規定之資格審查項目(如申請程序及應備文件)，以及審查補助額度評估項目(包含活動性質、對本署業務推動助益、執行方法之可行性、預期參與活動人數、預算編列合理性等評估項目)。 2. 已設置專人諮詢窗口，提供申請補(捐)助者諮詢及協助回應申請應備文件缺/補件等問題)，確保資訊提供的正確性及服務友善性。 3. 113年已受理達108件補(捐)助活動案件申請。</p> <p>►數位創新情形：</p> <p>相關申辦資訊已置於本署網站首頁/能源法規/法令規章/綜合類/經濟部對民間團體辦理能源領域會議及活動補助或捐助作業要點，供查詢及下載使用。亦可透過本署資源手冊查詢相關申請程序及業務聯絡窗口。</p> <p>►社會關懷情形：</p> <p>申請補(捐)助者並無受限於其地區、族群等因素影響，惟申請補(捐)助之對象及條件須為依法設立之財團法人、社團法人、各級私立學校或從事公益之社會團體；且於申請之年度內，未自本署公務預算、能源研究發展基金、石油基金或再生能源發展基金項下，承攬(接)與申請補(捐)助活動性質相近之委辦計畫，或與該委辦計畫有關之分包計畫。</p>
<p>後續工作 重點</p>	<p>113年度補助經費已於5月24日用罄，下半年持續辦理活動案件核銷事宜，並於113年12月底開放受理114年度之補助案件申請。</p>

■ 偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務

<p>課題分析</p>	<p>本署自111年起推行偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助民眾線上申請管道，每年逾2萬家戶透過線上網站申請補助，113年將優化網站服務功能，除提供民眾申請時可即時驗證申請人資訊，提高資料正確性，並開放民眾可線上修改案件資料功能，減少申辦過程補件次數，增加申請便利性，另通過手機OTP 驗證之民眾，亦由系統發送案件進度通知，提升服務流程透明度。</p>
<p>執行目標</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度，並建構友善安全資料開放環境，增進服務友善性 2. 擴大設置單一窗口整合業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，或開發線上申辦服務，加強跨平台通用程度，促進服務便捷
<p>辦理成效 (截至6月底 辦理情形)</p>	<p>►服務績效成果：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 優化友善便捷的系統功能，提高服務品質：為優化民眾線上申請網站之服務效能，以簡化民眾申辦作業及提升服務友善度，已於4月完成即時驗證申請人資訊、開放民眾線上修改案件資料及發送手機簡訊通知民眾申辦進度之功能開發，並於5月1日正式上線供民眾使用(申請補助期間為5月1日至6月30日)。 2. 貼近民眾申辦便利性需求，增加服務友善度：考量民眾以往透過線上網站申請補助時，係於網站送出申請後再進行補助資格驗證，並由公所後端進行審查，其可能衍生因資格不符或資料有誤等狀況，而須透過公所協助改以紙本方式辦理，而今年度透過系統即時驗證申請資訊、開放民眾線上修改案件資料等新功能，除大幅減少民眾申辦案件錯誤狀況，民眾亦無須再往返公所補正資料，提高民眾申辦之方便性；統計至6月25日，線上申請錯誤率0.64%，相較112年錯誤率4.93%顯著下降。 3. 簡化機關案件審查流程，提升申辦效率：結合內政部戶政司資料並運用系統即時進行補助資格驗證，可提高申請案件之正確性，減少公所審查、或因申辦資訊錯誤而須聯繫民眾改正之作業時間，而搭配民眾可線上修改案件資料功能，亦縮短案件處理時間，更提高公所作業效率；截至6月25日，公所透過線上申請網站受理並已核定之案件占線上申請總案件

	<p>77%，相較去年同期增加27%，顯見加快案件審查流程，補助作業時效大幅提升。</p> <p>4. 提供多元進度查詢管道，提高服務資訊透明度：民眾於線上完成補助申請後，除可透過線上申請網站查詢案件辦理進度外，今年度申請時通過手機 OTP 驗證之民眾，亦會主動發送申請案件審查通過之簡訊通知，提升服務透明度，截至 6 月 25 日，系統共發送 2 萬 2,473 封簡訊通知民眾案件審查進度，占公所線上申請審查通過案件數 82%，提供多數民眾更多元、便捷的進度查詢管道。</p> <p>➤數位創新情形： 為提供民眾更直覺式的網站操作體驗，已優化版面設計、設計簡明易懂的操作指引，截至 6 月 25 日，線上申請件數共 3 萬 5,392 件，相較 112 年（2 萬 3,472 件）成長幅度達 51%，民眾使用網站服務之意願大幅提升。</p> <p>➤社會關懷情形：無。</p>
<p>後續工作 重點</p>	<p>1. 蒐集民眾及地方政府有關線上申辦之意見回饋，作為線上申辦功能之未來修改建議，以期更加便民及符合實際使用需求。</p> <p>2. 設立服務專線，提供民眾及地方政府即時諮詢服務。</p>

■ 再生能源售電業申辦作業

<p>課題分析</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 業務執行方式：依電業法第 15 條及電業登記規則第 11 條規定，受理業者申請再生能源售電業申請，並邀集外部委員審查相關申請計畫規章，於審核通過後核發售電業執照。 2. 優先處理課題：為提升行政效率，加強業者對申請作業認知，擬透過精簡審查及行政程序以提升案件處理速度，並建立標準作業流程與內部檢核機制，以提升案件處理效率及正確性。
<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>，並確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的<u>正確性</u> 2. 邀請服務對象參與服務設計或<u>公私協力合作</u>，<u>創新服務模式</u>，提供更符合需求之<u>優質服務</u> 3. <u>簡化內部作業</u>，減省不必要的審核及行政程序，<u>聚焦核心業務</u>，<u>精進服務機制</u>，以提升服務量能
<p>辦理成效 (截至6月底 辦理情形)</p>	<p>➤服務績效成果：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立再生能源售電業申辦諮詢窗口：除本署設有承辦窗口外，本署另委託財團法人台灣經濟研究院設置聯繫窗口，提供欲申請再生能源售電業者、再生能源售電業者之相關諮詢服務，以提供其即時性的諮詢服務。 2. 開放多元購電來源：本署於 113 年 2 月 2 日召開「第二、三型再生能源自用發電設備所產之電能銷售予再生能源售電業研商會議」，邀請再生能源售電業者出席並進行議題相關討論，出席之業者計 17 家，再生能源售電業者均樂見經濟部開放第二、三型再生能源自用發電設備所產之電能銷售予再生能源售電業，以擴增購電來源，而不再侷限第一型再生能源發電業。 3. 業者申辦流程簡化：考量申請再生能源售電業之案件與日俱增，為提升行政效率並節省申請業者等待時間，於初審及複審簽核完成後，先以電子郵件方式請外部委員辦理審查，正式公文則後補。 4. 受理案件數及核發許可之案件數：113 年 1 月至 6 月底，已受理 30 餘件再生能源售電業申請案件，並協助 12 家業者取得再生能源售電業執照。 <p>➤數位創新情形：</p> <p>於本署官網建置 2 項業務諮詢連結(包括：本署資源手冊及申辦資訊)，民眾透過前開 2 項管道可以找到相關諮詢窗口及申請再生能源售電業之注意事項。</p>

	<p>➤ 社會關懷情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申請再生能源售電業者均不限於申請者之年齡、性別、地區、族群等因素，惟申請者須依「電業法」、「公司法」及「電業登記規則」等相關規定申辦。 2. 經由本署及財團法人台灣經濟研究院諮詢窗口提供所有再生能源售電業申請者及再生能源售電業者便捷諮詢服務，並適時更新資訊，另提供較不熟悉再生能源售電業之申請者相關輔導，包括：詳細申辦資訊、流程及申請應備文件研擬等，提供之服務已達到社會資源平衡使用。
<p>後續工作 重點</p>	<p>持續依現行已精進之再生能源售電業審查程序辦理。</p>

■ 住宅家電汰舊換新節能補助

<p>課題分析</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 業務推動之執行內涵：辦理全國性家電汰舊換新節能補助，包括申請案件之受理、審核、撥款、查驗，以及補助活動之推廣、諮詢、資訊服務等相關工作。 2. 113 年優先處理課題：持續優化補助申請流程，包括簡化申請表單及檢附文件種類，提供多元申辦管道，鼓勵使用線上申辦服務，並導入創新科技輔助審案作業，加速案件審結及撥款時程，增進民眾對於補助措施之滿意度。
<p>執行目標</p>	<p>擴大設置<u>單一窗口整合業務涵蓋範疇</u>，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，或開發線上申辦服務，加強<u>跨平台通用程度</u>，<u>促進服務便捷</u></p>
<p>辦理成效 (截至6月底 辦理情形)</p>	<p>➤服務績效成果：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 截至 113 年 6 月，本補助帶動住宅部門汰換老舊家電並提出申請達 228.1 萬台，其中冷氣機占 74%，電冰箱占 26%。目前審核通過累計 224.6 萬台，完成撥款 218 萬台(撥款進度達 97%)。 2. 依目前申請台數推估，已成功促成住宅部門節約用電達 13.6 億度，減少二氧化碳排放約 67.4 萬噸。 3. 本補助提供適當誘因，引導民眾改變用能行為，汰換老舊家電改用高效率節能產品，經由問卷調查可知，高達 79.4%申請人對本次補助政策表示滿意。 <p>➤數位創新情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為利民眾取得補助資訊及辦理申請作業，補助專屬網站 (https://save3000.moeaea.gov.tw)作為一站式整合服務窗口，除了提供補助申請各項資訊，亦設有線上申辦系統，結合響應式網頁設計，方便民眾自由選用電腦、手機或行動裝置即時上網申辦補助。截至 113 年 6 月，補助專屬網站瀏覽量累計 2,591 萬次，經由網路申請之案件量達 149 萬件，占總案件量 81.5%。 2. 本補助在受理及審核階段，導入 OCR 光學辨識、AI 智能審件、API 資料介接等技術應用，以人機協作取代傳統全人工模式，優化資料建檔及案件審核的效率，縮短相關行政作業時間，可以更有效運用人力處理問題案件，加快審結撥款速度。另同步運用能源署、台電公司、環境部、商業署建立的資料庫數據，勾稽民眾的補助資格與申請文件，讓審案作業更加周延。

	<p>➤社會關懷情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本補助客服中心全年無休，每日服務時間為上午 8 點至晚間 9 點，民眾對於補助申請有任何問題，可撥打補助諮詢專線 02-2955-9666 尋求客服人員協助，另有申請管道說明及案件進度查詢之語音選單服務。截至 113 年 6 月，客服電話進線量累計 43.5 萬通。 2. 考量不同民眾之習慣與需求，本補助開放「網路」與「郵寄」兩種申請方式，並針對網路申請錄製教學短片，幫助民眾快速上手。民眾如果不方便網路申請，亦可至鄰近的四大超商門市使用多媒體事務機自行列印補助申請表，連同其他佐證文件影本以掛號郵寄至本補助專用郵政信箱完成申請作業。申請案件受理及撥款後，補助審件中心將發送 Email 及簡訊通知，讓民眾可以放心。 3. 本計畫亦設計製作補助宣導海報，提供家電業者或銷售通路印製張貼於實體店面及網路賣場進行推廣，請其於第一線鼓勵民眾購置節能家電並協助補助申請作業。
<p>後續工作 重點</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵民眾參與家電汰舊換新行動，受理全國各地申請案件，依規定執行審核及撥款作業，如期達成補助目標及節能減碳效益。 2. 維運及更新補助專屬網站，提供民眾完整的補助資訊與便捷的申辦管道，推廣採用無紙化線上申辦服務，加速案件受理審核流程，增進補助滿意度。 3. 持續調校 OCR 掃拍辨識與 AI 審核功能以提升審案精準度，並於初審階段導入退匯防制提醒模組，協助驗證身分證件及撥款帳戶資料正確性，提高電匯撥款成功率。 4. 客服中心除了被動提供民眾諮詢服務外，將在強化與補助審件中心合作，針對問題案件主動聯繫申請人，協助核對資料、辦理補件等行政作業，提升補助服務品質。

■ 電力用戶設置再生能源發電設備之查核、輔導與政策規劃

<p>課題分析</p>	<p>1. 依「一定契約容量以上之電力用戶應設置再生能源發電設備管理辦法」(以下簡稱本辦法)之規定,除既有申請案件,本年度(113)將面臨首批申報運轉資料(如選擇提早完成義務履行)之再生能源義務用戶進件,作法如下:</p> <p>(1)於第一季先行辦理對外說明會,使申請人可瞭解申請前揭案件內容、申報流程及相關要件,並提供輔導窗口聯絡方式,並強化輔導機制,以減少申辦過程補件次數(如提供用戶文件預審服務)。</p> <p>(2)透過義務用戶服務網,於網站公開相關活動訊息、更新申報表單及範例,並以每季更新焦點專欄說明申請人常見問題及法規適用疑義,供申請人閱覽。</p> <p>2. 配合本辦法檢討可能範圍(列管對象提升之因應),研提簡化內部作業及申報流程之機制。</p>
<p>執行目標</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>,並確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的<u>正確性</u></p> <p>2. <u>簡化內部作業</u>,減省不必要的審核及行政程序,<u>聚焦核心業務</u>,<u>精進服務機制</u>,以提升服務量能</p>
<p>辦理成效 (截至6月底 辦理情形)</p>	<p>►服務績效成果:</p> <p>1. 透過「再生能源義務(用電大戶)服務網」(https://www.reo.org.tw/)進行資訊揭露,如輔導窗口聯絡專線電話及電子信箱,並定期以焦點專欄方式就義務用戶常見問題進行說明。</p> <p>2. 業於113年3月14日辦理2場次說明會,主要議題包括「申報運轉資料上傳及線上系統操作」及「義務執行計畫書申報及變更義務執行計畫書」,持續進行輔導,前揭會議主題及參與人數如下:</p> <p>(1)申報運轉資料:約100人次。</p> <p>(2)義務執行計畫書申報及變更:約120人次。</p> <p>►數位創新情形:</p> <p>透過「再生能源義務(用電大戶)服務網」(https://www.reo.org.tw/)進行各類申請表單及相關資訊揭露。</p> <p>►社會關懷情形:</p> <p>透過輔導窗口聯絡專線電話(02)8772-3527及「再生能源義務(用電大戶)服務網」(https://www.reo.org.tw/ContactUs)以電子信箱進行相關申報或申請作業說明。</p>

後續工作 重點	<ol style="list-style-type: none">1. 針對再生能源義務用戶之義務履行作法、產業影響或相關查核及輔導作業等，撰寫 2 篇專文並於網站公開。2. 針對推動義務用戶設置再生能源發電設備之履行做法等議題，研擬 2 則影響分析報告及焦點專欄。3. 分別於北部、中部、南部及東部辦理 4 場次說明會，以蒐集義務用戶及相關單位意見及建議。4. 就再生能源義務用戶申報內容，進行書面或實地查核 30 戶。5. 辦理義務用戶實地輔導訪視工作 5 戶。
--------------------	--

■ 再生能源案場與地理資訊揭露暨應用研析

<p>課題分析</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為響應外界及洪申翰委員「適當地揭露再生能源案場及建置進度資訊」之需求，期望有一整合再生能源地理資訊之查詢平台以讓民間、業者及相關團體了解我國再生能源案場之建置及分布情形。 2. 本署考量上述因素及適時地公開資訊以展示我國再生能源推動成果有其必要性，遂於 113 年規劃針對再生能源案場地理資訊揭露暨應用進行研析，並建置「再生能源地理圖資系統」。 3. 本業務 113 年執行項目及方向如下： <ul style="list-style-type: none"> ◆ 研析案場土地座標轉化及案件圖視化呈現之方式 ◆ 與相關團體及公協會探討資訊揭露之程度 ◆ 建置「再生能源地理圖資系統」(優先導入大規模案場至系統)供外界查詢 ◆ 依外界使用意見針對系統進行優化並研析未來擴充功能 4. 相關業務之執行期望達成以下目的及效益： <ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立易用的案件地理資訊查詢管道 ◆ 資訊揭露，提升案場開發建置之透明度 ◆ 使用者可藉由案件分布結合地理環境資訊評估適宜之再生能源案場設置地點 ◆ 作為機關人員研析政策及推廣之輔助工具
<p>執行目標</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度，並建構友善安全資料開放環境，增進服務友善性 2. 適時運用實體或網路等多元管道導入民眾觀點，或透過公私協力，開放民眾參與決策制定，強化政策溝通及對話交流 3. 運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，或連結政府及民間巨量資料，促進資源共用共享，創新為民服務模式
<p>辦理成效 (截至6月底 辦理情形)</p>	<p>暫無，依辦理規劃預計於 113 年下半年執行。</p>
<p>後續工作 重點</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系統加速建置：預計於 113 年第 3 季建置完成。 2. 探討資訊揭露範圍：將與相關厲害關係人於系統開放前召開利害關係人說明會，以確立預計對外揭露資訊是否適當。另將持續針對中小型案場及更多類型的再生能源案場納入系統，增加資訊覆蓋面。 3. 系統開放後之系統功能優化：根據用戶反饋和使用意見，持續優化地理圖資系統功能，提升系統的易用性和穩定性。

後續工作 重點 (續)	<ol style="list-style-type: none">4. 召開相關說明會及教育訓練：舉辦說明會向外界各團體說明建置之目的及開放時程；另為提升使用者對系統的操作技能和應用能力，亦將召開相關系統操作教育訓練。5. 政策研析：利用系統提供的數據，進一步研析政策效果，提出改進建議，推動再生能源發展。6. 跨部門合作：加強與其他政府部門和相關團體的合作，實現數據共享和資源整合，提升再生能源推動的整體效能。
----------------------------	---