

## 經濟部能源署

# 113 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：113 年 12 月

### 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，本署依照「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，研訂本署「113 年度提升服務效能執行計畫」，作為年度推動辦理的依據。113 年推動作法如下：

- 一、**實施對象**：維持依據「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（能源政策及氣候變遷組、油氣發展及管理組、電力發展及管理組、節能發展及管理組、再生與前瞻能源政策組、再生能源設置推廣組），與次要實施對象（秘書室、人事室、政風室、主計室、資訊室、法務室）。
- 二、**業務及目標設定**：各單位所提報參與業務，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，後續再依業務內容設定合適的執行目標。
- 三、**自行考核作法**：由主要實施對象分別於上、下半年填寫為民服務業務辦理成果，再由本署督導小組依「政府服務獎評獎實施計畫」評核構面檢視及評分；次要實施對象則於年底提交全年度行政支援業務辦理情形說明。

本年度共計 12 項與民相關業務參與提升服務效能作業，包含：民間團體辦理能源領域會議及活動補助作業；偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務；再生能源售電業申辦作業；住宅家電汰舊換新節能補助；電力用戶設置再生能源發電設備之查核、輔導與政策規劃；再生能源案場與地理資訊揭露暨應用研析；環境設施維護及改善；整合差勤、考績、保險、福利給與等相關法規，並製作「你龍我龍-好運接龍：從結婚到生產」懶人包，並將懶人包結合 QR code 提供同仁運用；處理民眾陳情、檢舉業務；經費資訊提供及促成經費結報電子化；能源署內部服務網功能優化作業；個人資料保護教育訓練等業務。歸納執行目標設定結果，全署各組室持續建立或加強業務標準作業流程與專業能力，以達到「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」、「建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，並確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性」及「簡化內部作業，減省不必要的審核及行政程序，聚焦核心業務，精進服務機制，

以提升服務量能」3項最重要的共同目標。

## 貳、推動成效

113年度上、下半年自行考核作業已分別於7月及12月完成，經過內部考核程序，產出本署全年度自評結果（詳附件），各組室推動成果說明如下：

### 一、民間團體辦理能源領域會議及活動補助作業

(一) 建構審核流程 SOP，以維持審查作業一致性：

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. 113年已受理達108件補（捐）助活動案件申請。

(二) 提供申辦資訊及專人諮詢窗口，確保資訊正確性及服務友善性：

1. 相關申辦程序及應備文件已明定於民間團體辦理能源領域會議及活動補助或捐助作業要點，並置於本署網站供查詢及下載使用。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。
2. 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。

### 二、偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務

(一) 優化友善便捷的系統功能，提高服務品質：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，及簡化民眾申辦作業及提升服務友善度，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）。今年線上申請共3萬8,199件，相較112年（2萬3,472件）成長幅度達63%，民眾使用網站服務之意願大幅提升。

(二) 貼近民眾申辦便利性需求，增加服務友善度：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及往返公所補正資料狀況，提高民眾申辦之方便性；今年線上申請錯誤率

0.85%，相較 112 年（4.93%）顯著下降。

- (三) 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；公所今年受理民眾線上申請並已核定之案件占線上申請總案件 76%，相較去年同期增加 28%，顯見加快案件審查流程，補助作業時效大幅提升。
- (四) 提供多元進度查詢管道，提高服務資訊透明度：民眾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。系統共發送 2 萬 6,033 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 68%，提供多數民眾更多元、便捷的進度查詢管道。

### 三、再生能源售電業申辦作業

- (一) 建立再生能源售電業申辦諮詢窗口，並於本署官網建置連結：除本署設有承辦窗口外，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執照者及再生能源售電業者專業諮詢服務，並輔導較不熟悉法規之再生能源售電業申辦者專業資訊。民眾亦可透過本署資源手冊及申辦資訊，找到相關諮詢窗口及申請再生能源售電業之注意事項。
- (二) 開放多元購電來源：本署於「電業法」第 69 條第 1 項第 2 款規定，開放第二、三型再生能源自用發電設備所發之電能得銷售予再生能源售電業，增加再生能源售電業購電來源，以滿足有設定綠電目標量或綠電大用戶之需求。
- (三) 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業者等待時間，已簡化複審過程，均以電子郵件方式請外部委員辦理審查，以提升行政效率。
- (四) 受理案件數及核發許可之案件數：113 年已受理 50 餘件再生能源售電業申請案件，並協助 28 家業者取得再生能源售電業執照。

### 四、住宅家電汰舊換新節能補助

- (一) 本補助協助民眾將老舊冷氣機、電冰箱汰換為一級能效節能產品，113 年共受理申請 313 萬台，其中冷氣占 74.7%，冰箱占 26.3%；截至目前已審核通

過 310.1 萬台，完成撥款 303.6 萬台，撥款進度達 97.9%。

- (二) 本補助對住宅節能減碳具有顯著效益，依累計申請台數推估，已促成住宅節約用電 18.7 億度（相當約 46 萬戶年用電量），並減少二氧化碳排放約 92.5 萬公噸。
- (三) 本補助提供適當經濟誘因及便捷申辦服務，成功引導民眾淘汰老舊家電，改用高效率節能產品，透過設備汰換及行為改變落實住宅節能減碳。
- (四) 問卷調查結果顯示，高達 81% 的申請人對於補助政策表示滿意，顯示政府推動家電汰舊換新普遍受到社會支持與響應。
- (五) 本補助設立專屬網站（<https://save3000.moeaea.gov.tw>）作為一站式整合服務窗口。網站亦設有響應式設計的線上申辦系統，方便民眾使用電腦或手機操作。網路申請累計達 210.2 萬件，占總案件數 83.0%，民眾網路申請滿意度達 97.2%，展現高使用率與便捷性。
- (六) 借助 OCR 光學辨識、AI 智能審件及 API 資料介接等技術，輔助資料建檔及案件審核工作，並勾稽比對能源署、台電公司、環境部及商業署等多方資料庫，這些技術應用加速審結及撥款進度，有效集中人力處理問題案件，進一步提高行政效能。
- (七) 本補助開放「網路」與「郵寄」兩種申請方式，並提供郵寄申請範例及網路申請教學影片。若民眾不便使用網路申請，亦可前往附近四大超商使用多媒體事務機自費列印補助申請表填寫，併同其他佐證文件影本以掛號郵寄至專用郵政信箱完成申請。補助案件受理及撥款後，將透過 Email 及手機簡訊發送通知，另有線上進度查詢服務，讓民眾可以放心。

## 五、電力用戶設置再生能源發電設備之查核、輔導與政策規劃

- (一) 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，及藉由輔導窗口聯絡專線電話及電子信箱進行相關申報或申請作業說明，並定期以焦點專欄方式就義務用戶常見問題進行說明。
- (二) 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：
  1. 申報運轉資料：約 100 人次。

2. 義務執行計畫書申報及變更：約 120 人次。

- (三) 針對變更履行義務期程之用戶，為瞭解其變更原由並引導順利完成義務履行，已挑選 5 戶辦理實地輔導訪視，並蒐研用戶反映問題，以簡化相關表格、加速申報流程。
- (四) 精進及簡化申報表單，便利義務用戶及申報審查時，可更清晰確認履行義務量，完成申報作業。

## 六、再生能源案場與地理資訊揭露暨應用研析

- (一) 「再生能源地理圖資系統」已建置完成，並已先行將第一型、第二型太陽光電案場資訊(463 場)導入系統並呈現，並於 113 年 12 月底開放供外界使用。
- (二) 外界及民眾可使用本系統了解光電案場設置地點及空間分布資訊，並可用以了解環境生態、案場開發潛能及土地使用概況之研究。
- (三) 藉由提升再生能源地理圖資系統，解決外界及民眾針對光電案場想了解案場位置區位及空間分布之需求，並提供外界之申設資訊更具資料透明性。

## 七、處理民眾陳情、檢舉業務

- (一) 依據「政風機構人員設置管理條例」規定，迅速確實的蒐處各項貪瀆不法事證及重大危安陳情請願事件之預警資料。
- (二) 接獲陳請及檢舉案件（含自行受理及上級長官交查）均依照相關法規詳加查辦，以期勿枉勿縱，並視案情查察結果回復檢舉人並陳報首長或經濟部政風處。
- (三) 自行受理陳情及檢舉案件，除一般信函檢舉，並設有檢舉電子信箱 [boethics@moeaboe.gov.tw](mailto:boethics@moeaboe.gov.tw) 及專線(02)2772-1754，且由專人處理。113 年計 2 件電子郵件陳情，皆已錄案辦理。

## 八、支援服務業務

### (一) 環境設施維護及改善業務

- 1. 辦公環境綠美化：除辦理副署長室位置調整及裝修事宜外，並透過植栽放置與定期地板清洗、打蠟及消毒除蟲，以綠美化及維設環境衛生。

2. 提升服務設施使用便利性：各樓層設置平面圖、緊急逃生路線圖、乾洗手機、無障礙洗手間、哺乳室、微波爐及蒸飯箱等設置，以及會議室提供文具及 i-Taiwan 無線上網，並於事務科備有血壓計、額溫槍及簡易急救箱等，供同仁簡易醫療用。
3. 辦公設備增購、汰換及維護：適時汰換公務車為電動車或增購設備（如換氣系統），以降低舊機維護之頻率及成本，並定期冷氣機清洗、檢測飲水機水質及更換濾心、辦理各洗手間及哺集乳室反針孔偵測，及執行執行消防檢查，以確保本署同仁及與會人員之安全。
4. 辦公區域安全維持：透由各樓層設置 1 位值勤警衛、辦公室二氧化碳濃度量測、防火避難設置與緊急避難包配置，及「經濟部能源署逾時留署辦公通報單」檢核機制，掌握夜間滯留人員之人數與動態；辦理公共區域監視系統主機（含硬碟）及螢幕採購，有效提升監視系統影像品質及延長影像存檔時間（6 個月），維護辦公廳舍安全。
5. 提升總機服務品質：完成總機語音雙語化，及設置自動代接功能，俾利與（外籍）民眾之溝通及聯繫，並加強總機人員電話禮儀，提升服務品質。

## **(二)整合差勤、考績、保險、福利給與等相關法規，並製作「你龍我龍-好運接龍：從結婚到生產」懶人包，並將懶人包結合 QR code 提供同仁運用**

1. 適時將「你龍我龍-好運接龍：從結婚到生產」懶人包，透過電子郵件提供育嬰留職停薪人員（計 3 人），協助同仁快速掌握請假及福利給付等相關規定，以保障自身權益。
2. 詳加檢視同仁申請留職停薪起訖日期，併予考量各項相關權益，協助計算留職停薪起迄日期對年終工作獎金及回職復薪後休假日數差異，提供微調建議，均獲當事人參採及肯定。
3. 考量同仁工作繁忙，又要兼顧育兒等情事，針對同仁請假、福利給與及育嬰留職停薪等相關事項之說明及選擇，採客製化服務，由專人說明及建議。

## **(三)經費資訊提供及促成經費結報電子化**

1. 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，強化同仁對主計法規之熟稔及運用；辦理「政府採購核心程序入門」、「預算編審及經費運用」數位學習課程，強化同仁採購及經費運用之觀念。

2. 於本署網站([www.moeaea.gov.tw](http://www.moeaea.gov.tw))及政府資料開放平台(<http://data.gov.tw/>)公開本署各類經費執行表件資訊，並按年/月/季定期更新，以落實資料開放、透明及共享。
3. 彙整主計相關法規及經費核銷常用表格等資料，並置於全署公用區之「主計服務園地」資料夾，俾利署內同仁參考。
4. 依能源三基金業務運作情形及最近年度收支狀況，妥適規劃財務，逐月滾動檢討、評估最適定存利率，辦理定期存款事宜，提升資金運用績效。
5. 因應本署風險控管項目之修訂，修訂內部控制制度，並為降低會計憑證存管壓力，檢討經費核銷時應附入傳票存管之相關資料，以簡化作業程序，加速審核時效。
6. 113 年導入子女教育補助、婚喪生育補助 2 項報支項目，並於 113 年 11 月 25 日正式上線。由於共用性經費結報系統串聯歲計會計資訊管理系統、國庫電子支付系統、線上簽核檔案管理系統，使本署大部分公務預算執行於線上進行，除可節能減碳、減少紙本遞送時間及遺失風險外，亦可降低會計憑證存管壓力，同時提升行政效率與落實電子化政府。

#### (四)能源署內部服務網功能優化作業

1. 配合改版內容在原先舊系統辦理公告說明，針對同仁在使用舊系統介面時，資訊顯示較少之情形進行調整，在瀏覽內部服務網時，可以更簡便的獲取有關本署有關公文系統及人事資訊等相關訊息。
2. 以圖磚方式呈現，整合「新公文管理系統」、「WebITR 差勤系統」、「全球資訊網後臺管理系統」、「薪資所得暨各類補助查詢」、「計畫管理資訊系統」、「會議室借用系統」、「設備領用借用系統」及「派駐人員刷卡資料查詢」等應用系統，讓同仁可以即時操作及取得各項系統最新通知。
3. 為加速新進同仁融入本署環境，於頁面左下增設，文件下載區及影音專區，供各長官及同仁參考本署各系統相關教學手冊，並提供相關須填報之電子表單。

#### (五)個人資料保護教育訓練

1. 辦理本署 113 年度個人資料保護教育訓練，採線上觀看、線上參與等輔助方式，提升學員參加教育訓練的參與率。藉由本次訓練課程，向學員說明個資保護法相關規範條文之內容，及應注意之個人資料檔案安全維護相關

事項。

2. 每季將最新「經濟部能源署保有個人資料檔案項目」刊登於本署網站（認識能源署＞政府資訊公開＞個資檔案資訊）。
3. 對於本署委辦計畫及主管行業之教育訓練，分別於線上辦理個人資料保護法教育訓練課程，以解決因交通、地區及時間等因素無法參與教育訓練之情形，並於課程結束後，進行課後線上評量測驗，依據學員評量的成果及課程滿意度調查，調整改善次一（114）年度教育訓練辦理方式。

### 參、未來精進方向

檢視 113 年全署各項為民服務業務的辦理過程，在成效展現上主要可以歸納出以下幾個面向：

- 一、**提供便捷友善服務管道**：諸如設立住宅家電汰舊換新節能補助專屬網站，提供一站式整合服務及線上申辦系統，促進服務便捷，並藉由 OCR 光學辨識等技術運用，加速審結及撥款進度；建置再生能源地理圖資系統，以揭露再生能源案場與地理資訊，開放外界及民眾更了解光電案場之相關資訊。
- 二、**維持服務一致及正確性**：諸如建構能源領域會議及活動補助作業之審核流程 SOP，維持審查作業一致性；電力用戶設置再生能源發電設備之查核、輔導與政策規劃，透由辦理說明會，輔導申辦操作，以確保服務正確性。
- 三、**簡化作業聚焦核心業務**：諸如偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助，簡化案件審查流程，縮短案件處理時間及提升申辦作業效率；再生能源售電業執照申辦作業透過電郵方式辦理審查來簡化複審作業，以提升行政效率。

面對未來，各實施組室聚焦簡化行政程序及加強 AI 數位科技應用之精進，以持續提高線上申辦等服務效率，並提供優質服務內容，整體精進共通方向如下：

#### 一、持續簡化作業申辦程序，精進服務效率

鑑於能源業務多元複雜，要能保持提供優質服務是相當不容易。為增進本署政策推動，各項業務除了建立標準作業流程，提供網路及郵寄等多元服務管導，及一站式整合服務窗口，並透過服務做法與資訊減量，及加強人員專業知識亦或採取新工具介面等方式簡化作業程序，確保所提供服務之品質與效率，以期達成政策目標與便民服務之雙贏。

#### 二、導入 AI 數位科技應用，精準服務運用

近年各組室已將數位科技導入服務應用，例如提供網路申辦功能、導入 AI 智

能審件及 API 資料介接技術，提升審案行政效能。惟科技日新月異且可能會改變人們生活方式，因此不僅須持續更新及擴充功能，還需從整體服務角度思考，例如將 OCR 光學辨識技術擴大應用至申請端，簡化民眾網路申辦填報之便捷功能，並將評估導入生成式 AI 智能客服，提供民眾更迅速、精準之諮詢服務，持續減少申辦操作負擔、提升客服品質與服務滿意度。

## 經濟部能源署 113 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)			
185 分	267 分	180 分	183 分	90 分	905 分	優	113/ 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、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"> <li>建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性</li> <li>確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性</li> </ul>	92	185
		2.服務友善性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道</li> <li>重視服務設施使用便利性，及服務人員禮貌態度</li> <li>建構友善安全資料開放環境，落實資料開放、透明及共享</li> </ul>	93	
	二、服務遞送 (300分)	3.服務便捷性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務</li> </ul>	90	267
		4.服務可近性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務成本</li> <li>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</li> </ul>	88	
		5.服務成長及優化(100分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	89	
	三、服務量能 (200分)	6.內部作業簡化(100分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>重視服務措施必要性、成本合理性、服務制度化及持續性</li> </ul>	90	180
		7.服務精進機制(100分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應業務屬性、服務特性差異，投入品質改善</li> <li>關注社經發展趨勢，運用創新策略，提升服務效能</li> <li>主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應</li> </ul>	90	
	四、服務評價 (200分)	8.服務滿意情形(100分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	92	183
		9.意見回應處理情形(100分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助解決問題</li> </ul>	91	
	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"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	90
<b>總分</b>				<b>905</b>	

註：括弧( )內分數為該項指標最高配分。