經濟部能源署 115 年提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

經濟部 115 年 2 月 6 日經綜字第 11500529231 號修正之「經濟部提升服務效能實施計畫」。

貳、計畫目標

掌握內外在環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，強化機關服務作為與政府施政連結性，扣合經濟部能源署（以下簡稱本署）施政主軸，推動以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模，以提升本署為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容之服務。

參、實施對象

本署所有組室，包括：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、秘書室、人事室、政風室、主計室、資訊室、法務室。

肆、執行策略及方法

聚焦於數位加值及社會共融 2 大類別之服務內涵。

一、數位加值：運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用，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。包括連結政府及民間巨量資料，或運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，以及透過公私協力或法規調適，運用科技創新、數位轉型、淨零轉型及開放政府等策略，推動創新及跨機關的整合與便捷服務等。

二、社會共融：關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。包括運用人工智慧等數位科技，提供創新性、在地化、客製化關懷服務，或透過跨機關合作、法規調適及公私協力等模式，解決公共問題等。

伍、實施步驟

一、依據經濟部提升服務效能實施計畫之服務內涵及執行構面，以創新思維、顧客滿意及本署業務特性為考量，訂定本署提升服務效能執行計畫，簽奉核定後，於每年 1 月底前公開於本署網站及服務場所。

二、確認全署當年度為民服務辦理業務及執行方法，由實施對象於年底前（11~12 月）填報當年度執行成果及實施自行考核。

三、彙整本署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辦理業務、執行方法及成果由各實施組室提供，以作為本署自行考核之參據。

五、整體作業流程詳附件 1。

陸、考核作業

一、平時查核：

（一）由本署各組（室）之單位業務主管或專門委員以上層級，組成本署「提升服務效能督導小組」督導（附件 2），視需要得召開會議研商。

（二）本署於每年底前辦理 1 次自行考核（附件 3）。

（三）考核方式配合「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行。評核標準包括創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等 4 項構面。

1.創新性：服務策略或措施有別於現行作法。

2.效益及影響：服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。

3.可持續性：服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。

4.擴散應用：服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。

（四）本署於次年 1 月 15 日前將當年度執行績效與成果報部（附件 4）。

二、年度查核：

（一）配合「政府服務獎」評獎作業及相關時程，規劃報名參選。

（二）如獲經濟部指定為參選單位，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：

本署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）經經濟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）本署輔導有功人員嘉獎 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。

捌、本計畫如有未盡事宜，本署得依實際需要修正或另行補充規定。

附件 1、經濟部能源署提升服務效能作業執行流程

階段	日期	工作流程	工作內容
確認計畫內容	當年度 1 月底	確認當年度執行計畫及年度作業流程	1. 能源政策及氣候變遷組簽陳署長核定當年度執行計畫及年度作業流程，公布於本署網站，維持所有組室共同參與，並由各業務組室之單位主管或專門委員（以上）組成督導小組，負責督導。
設定年度參與業務	3 月	設定參與業務及執行方法，並確認各組室之督導小組名單	1. 6 組 6 室*選擇參與業務、參與類別及執行方法，並確認各組室之當年度提升服務效能督導小組成員名單。 2. 能源政策及氣候變遷組彙整各實施組室填復內容，作為後續年度自行考核依據。
辦理年度自評作業	11 月~12 月	辦理全年度自評作業	1. 6 組 6 室填報截至 11 月底辦理情形，並完成自評，交由能源政策及氣候變遷組彙整。
提交年度執行結果	次年 1 月 15 日前	產出當年度「提升服務效能執行成果說	1. 能源政策及氣候變遷組彙整全署當年度成果並產出「提升服務效能執行成果說明」，依程序簽陳署長核定後，於次年 1 月 15 日前將「提升服務效能執行成果說明」報部及公布於本署網站。

*6 組：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。

6 室：秘書室、人事室、政風室、主計室、資訊室、法務室。

附件 2、經濟部能源署「提升服務效能督導小組」設置及運作方式

一、設置依據

經濟部能源署（以下簡稱本署）為嚴謹監督與提升本署各項業務為民服務品質，特依「本署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）本小組由本署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、秘書室、人事室、政風室、主計室、資訊室、法務室等各業務組（室）之單位業務主管或專門委員以上層級中選派 1 人擔任。

（二）本小組由主任秘書擔任召集人，並由能源政策及氣候變遷組綜理年度執行規劃、作業推動、考核辦理及行政幕僚等相關事宜。

三、小組任務

（一）確認本署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）監督考核本署辦理提升服務效能作業之執行成效。

（三）建議參加政府服務獎之業務項目。

四、運作方式

（一）小組成員就所轄組室之辦理情形自行督導管理並提出書面意見。

（二）遇有跨組室協調事項，必要時得召開臨時會議討論。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。

附件 3、經濟部能源署 115 年提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：能源署

評核項目				總分 （滿分 100 分）
一、創新性 （30 分）	二、效益及影響 （40 分）	三、可持續性 （15 分）	四、擴散應用 （15 分）	
○分	○分	○分	○分	○分

※ 評核項目及重點

依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核作業

評核項目	權重	評核重點
1.創新性	30%	服務策略或措施有別於現行作法。
2.效益及影響	40%	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。
3.可持續性	15%	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。
4.擴散應用	15%	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。

附件 4、經濟部能源署 115 年度提升服務效能執行成果說明

資料截止時間：115 年 12 月

壹、辦理提要

[簡要說明作業緣由、辦理方式、年度重要工作成效及後續加強重點]

貳、推動成效

[依服務類別，簡要說明各組室全年度為民服務業務辦理成效說明]

一、數位加值類

二、社會共融類

填寫說明：

1.以 word、A4、直式、橫書繕打；數字標號依序「一、（一）、1、（1）」；標題為 16 號字標楷體；內文為 14 號字標楷體；行距為固定行高 20 點。

2.文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。