

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 113 年 9 月 5 日經綜字第 11301409590 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

聚焦於數位創新加值及社會創新共融 2 大類別之服務內涵。

- 一、數位創新加值：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，運用科技創新、數位轉型及開放政府等策略，推動創新及跨機關的整合服務模式等。
- 二、社會創新共融：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。包括提供在地化、客製化關懷服務，或透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，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. <u>能源政策及氣候變遷組</u> 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. <u>6 組 6 室*</u> 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. <u>能源政策及氣候變遷組</u> 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. <u>6 組 6 室</u> 填報截至 11 月底辦理情形，並完成自評，交由 <u>能源政策及氣候變遷組</u> 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. <u>能源政策及氣候變遷組</u> 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、數位創新加值類

二、社會創新共融類

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。