

高雄市政府衛生局提升服務工作計畫

【登革熱研究中心】

計畫內容：

工作要項		工作重點(科室填報)	工作成果
訂定本局年度提升服務品質執行計畫	訂定本局年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作	1. 訂定本局提升服務執行計畫提送市府備查，並公佈於本局網站。 2. 督導本局所屬機關訂定提升服務工作計畫（如附錄一），依時報府核備。	1. 訂定本局提升服務執行計畫提送市府備查，並公佈於本局網站。 2. 督導本局所屬機關訂定提升服務工作計畫（如附錄一），依時報府核備。
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(一) 建立與民眾相關業務或申辦案件標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 登革熱研究中心成立目的為結合國內蟲媒傳染病學有專精之專家學者，透過實證研究支持公共衛生政策，研擬前瞻、創新、實務可行且有效防疫方法。 2. 本中心目前無對外民眾服務項目。	1. 113年本市相關登革熱內容及資料均彙整刊登在本中心「登革熱快訊」中，該電子報共第52期，期待透過該電子報與國內專家、學者意見交流，探討區域防疫網絡策略，建立更完整的區域防疫體系，以維護當地人民生命健康與安全。 2. 本中心目前無對外民眾服務項目。
	(二) 提供民眾易讀、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。	本中心目前無對外民眾服務項目。	本中心目前無對外民眾服務項目。
	(三) 注重服務	本中心目前無對外民眾服務項目。	本中心目前無對外民眾服務項目。

工作要項		工作重點(科室填報)	工作成果
	<p>人員的禮貌 態度，提高民 眾臨櫃洽公 或網站使用 的便利性 ，建置合宜的 服務環境。</p>		

工作要項		工作重點(科室填報)	工作成果
	(四) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	運用多元管道(網路)-登革熱研究中心網頁(http://cdrk.kcg.gov.tw/)放置於本中心，針對政策研究分析結果彙整成電子報，提供本府相關機關及民眾參閱。(高雄市登革熱研究中心-登革熱快訊)	1. 針對國內外登革熱疫情報導及本市登革熱防疫工作內容及相關資料分析統計結果，每週彙整刊登在本中心「登革熱快訊」，提供本府相關機關及民眾參閱。 2. 本中心之登革熱快訊開放讓民眾有自行訂閱功能。
二、 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	本中心目前無對外民眾服務項目。	本中心目前無對外民眾服務項目。
	(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	本中心目前無對外民眾服務項目。	本中心目前無對外民眾服務項目。
	(三) 依據業務服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	本中心目前無對外民眾服務項目。	本中心目前無對外民眾服務項目。

工作要項		工作重點(科室填報)	工作成果
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	本中心目前無對外民眾服務項目。	本中心目前無對外民眾服務項目。
三、 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，提供全程整合服務。	(一) 擴充申辦業務窗口涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	本中心目前無對外民眾服務項目。	本中心目前無對外民眾服務項目。
	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。	本中心目前無對外民眾線上申辦服務項目。	本中心目前無對外民眾線上申辦服務項目。
	(三) 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，提供全程整合服務	本中心目前無對外民眾服務項目。	本中心目前無對外民眾服務項目。
	(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提	高雄市登革熱研究中心網頁(http://cdrk.kcg.gov.tw/)放置本中心，針對登革熱疫情及防治措施進行分析及研究成果撰擬「高雄市登革熱研究中心電子報」，以每週出刊方式呈現，並提供市府團	針對國內外登革熱疫情報導及本市登革熱防疫工作內容及相關資料分析統計結果，每週彙整刊登在本中心「登革熱快訊」，提供本府相關機關及民眾參閱。

工作要項	工作重點(科室填報)	工作成果
	升服務效能。	隊、相關學術研究機關及民眾參閱。(高雄市登革熱研究中心-登革熱快訊)
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務	本中心目前無對外民眾服務項目。 本中心網頁節錄衛生局疾病管制處-登革熱相關常見問題集。(高雄市登革熱研究中心-關於我們-常見問答)
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性	本中心目前無對外民眾服務項目。
	(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	本中心目前無對外民眾服務項目。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	本中心之登革熱快訊開放讓民眾有自行訂閱功能。
	(二)	本中心網頁

工作要項	工作重點(科室填報)	工作成果	
	<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>(http://cdrk.kcg.gov.tw/) 提供本中心針對登革熱疫情及防治進行研究分析並彙整成高雄市登革熱研究中心電子報，提供外界閱覽；網頁已通過無障礙檢測。</p>	<p>放讓民眾有自行訂閱功能，提供外界閱覽；網頁已通過無障礙檢測。</p>
	<p>(三) 檢討機關內部作業，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。</p>	<p>本中心目前無對外民眾服務項目。</p>	<p>本中心目前無對外民眾服務項目。</p>
<p>六、 掌握社 經發展規 劃前瞻服 務</p>	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>本中心目前無對外民眾服務項目。</p>	<p>本中心目前無對外民眾服務項目。</p>
	<p>(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p>	<p>本中心目前無對外民眾服務項目。</p>	<p>本中心目前無對外民眾服務項目。</p>
	<p>(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決</p>	<p>本中心目前與財團法人國家蚊媒傳染病防治研究中心合作推動登革熱各項相關研究計畫。</p>	<p>本中心目前與財團法人國家衛生研究院國家蚊媒傳染病防治研究中心、高雄市政府衛生局、高雄市立民生醫案合作推動登革熱各項相關研究計畫。</p>

工作要項		工作重點(科室填報)	工作成果
	服務或公共問題。		
	(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	無	無