

# 高雄市政府毒品防制局提升服務執行計畫

## 壹、計畫依據

高雄市政府108年3月12日高市府研發字第10830173300號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」辦理。

## 貳、計畫目標

- 一、整合服務功能：運用創新策略，持續精進服務過程及作法，共享各界資源，提升最高服務價值。
- 二、擴大社會參與：善用各類意見調查工具與機制，結合社會脈動，與時俱進創新作為，適予調整措施，精進優質服務。
- 三、強化專業提升：擴大服務人力訓練，提昇專業能力，以建立跨領域的團體合作模式。
- 四、整合運用資源：引進跨域整合、結合民間資源參與合作，務實解決服務或公共問題。

參、實施對象：本局各單位

## 肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據「高雄市政府提升服務實施計畫」、本局業務特性及年度重點工作，研訂提升服務執行計畫。本局提升服務執行計畫經市府審定後，公開機關網站，據以辦理。	綜規科 研預科 輔處科

<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(一)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，並適時檢討改進流程與作業方式。</p>	<p>業務標準作業流程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、訂立「高雄市政府毒品防制局開結案及轉介服務作業流程」等多項業務標準作業程序，提供同仁參閱。</li> <li>2、定期檢討表單與各項作業流程，藉以簡化並提升作業流暢性及效能。</li> <li>3、製作 QR code 資訊設施，便於提供民眾連結本局網站管道。</li> </ol>	<p>輔處科 綜規科 研預科</p>
		<p>提升服務專業能力</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、強化新進人員瞭解本局業務、個案管理、行政作業及對相關表單填寫之熟稔度及主動性，提升工作效率與服務品質。</li> <li>2、設置業務專責服務台，受理民眾諮詢並依需求提供一次完整告知各項資源轉介機制，提升服務品質。</li> <li>3、薦送人員參加各項諮商會談、專業知能等課程，或參與各項研討</li> </ol>	

		會，以培養人員溝通素質，強化專業知能，建立個案整體性服務。	
(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。	服務資訊公開透明 依「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，本局網頁不定期公開各項業務、組織職責及服務措施等資訊。		綜規科
	<p>多元化查詢管道：</p> <p>1、建置 QR code、社群網站等資訊軟體，積極推動業務線上查詢及活動等資訊，提供民眾多元查詢管道。</p> <p>2、承辦人員提供受理案件進度查詢，讓民眾可以電話、臨櫃、電子郵件…等方式提供民眾洽詢之便利性，瞭解案件辦理結果。</p>		輔處科 綜規科 研預科
(三)注重服務人員的禮貌態度，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。	臨櫃服務 設置綜合服務台，主動引導民眾並提供專人諮詢服務，於本局明顯處設立告示牌、活動資訊及標明各業務單位等方式，清楚規劃服務		輔處科 秘書室

		動線，提升洽公民眾便利性。	
		<p>注重服務禮貌</p> <p>1、制訂「本局 108年電話禮貌測試計畫」，依計畫辦理電話禮貌測試。</p> <p>2、依據電話禮貌測試表，統計分析本局電話禮貌結果，據以改進。</p>	綜規科
		<p>建置友善洽公環境</p> <p>1、設置專人業務解說、導引及電話轉接之多功能服務台。</p> <p>2、設置業務服務/申辦單一窗口，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。</p> <p>3、設置哺乳室、盥洗室、飲水機、諮商空間、民眾休憩區設施，定期檢測維護，提供舒適安全的洽公環境。</p> <p>4、設置雙語標示等服務項目，方便洽公民眾辨識。</p>	秘書室
		<p>環境設備檢查及維護</p> <p>1、每年定期檢查各類硬體設施(如飲水機、電梯、</p>	秘書室

		<p>座椅、盥洗室等)，確保設施品質及安全。</p> <p>2、適時更新改善各類老舊硬體設施。</p>	
	<p>(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。</p>	<p>鼓勵創新研究</p> <p>蒐集彙整各國藥物濫用者之相關資料，作為本市毒品防制業務推動之參酌。</p>	研預科
		<p>進行標竿學習</p> <p>1、薦送人員研習或辦理學術研討會，藉以標竿學習提升專業能力。</p> <p>2、積極參與「政府服務獎」評獎，規劃本局薦送參獎計畫作業。</p>	研預科 綜規科
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<p>民眾參與多元管道化</p> <p>1、辦理多項方案活動，進行前後測問卷、滿意度調查等，進行統計分析，將分析結果作為次年度工作計畫擬定之參考依據。</p> <p>2、建置民眾參與多元管道，提供局長信箱、戒成信箱、戒成專線及本市毒品防制服務專線等電子參與途徑之服務，</p>	<p>綜規科</p> <p>研預科</p> <p>輔處科</p>

		<p>提供民眾參與公共事務機會。</p> <p>3、辦理跨局處會議，參採民間團體與專家建言，建構跨局處合作模式，建立健康宜居城市。</p>	
		<p>善用群眾外擴反毒資訊</p> <p>1、結合市府各局處、在地民間企業、社區藥局、有線電視系統及廣播電台等資源，運用跑馬燈、電子看板、紅布條、廣播及講座等，推行毒品防制服務資訊。</p> <p>2、運用文宣、媒體、網路、記者會等多元管道，進行毒品防制宣導，提升民眾對毒品防制的重視及知能。</p> <p>3、異業結盟</p> <p>結合民間團體、機構辦理方案活動並規劃設立社區支持服務據點，提供藥癮個案家庭及未成年子女服務等，增進資源利用可近性及可及性，提供友善的支持環</p>	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>

		境。	
(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。	輿情回應機制 1、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽。 2、加強新聞媒體溝通聯繫，建立新聞發言及發布機制，適時注意媒體對機關服務反應，作為日後改進之參考。	綜規科	
	大數據分析 瞭解各變項資料的情勢演變與相互關係，以實證資訊為基礎，彙整掌握藥物濫用資料情形，建立動態分析預測，以取得客觀評估與預測。	研預科	
(三)依據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。	滿意度調查 辦理各項社區宣導活動進行民眾滿意度調查，藉由民眾反映之問題作為改善參考。	研預科 輔處科 綜規科	
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	傾聽回應民眾意見 建置局長信箱、戒成信箱、戒成專線及本市毒品防制	輔處科	

		服務專線等諮詢管道，提供民眾即時諮詢服務與資源轉介機制。	
三、便捷服務 遞送過程 與方式， 提升民眾 生活便利 度	(一)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，提高業 務申辦便捷度。	單一窗口整合服務 1、本局設置綜合服務台、 24小時戒成專線、戒成 信箱、本市毒品防制服 務專線及網站等多元管 道，提供專人服務。 2、設立關懷服務據點，執 行個案輔導處遇及諮詢 服務，提升藥癮緩起訴 新個案輔導處遇的便民 服務。	輔處科 研預科 綜規科
	(二)衡酌實際需求，開 發線上申辦及跨平 台通用服務，增加 民眾使用意願。	行動化主題服務網頁 本局網頁建置各類防毒專 區服務項目，提供毒品防制 等相關資訊。	綜規科
	(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。	本局網站建置法務部求助 e 點通、各地毒防中心及國外 相關反毒網站等跨機關資 訊，方便民眾線上查詢。	綜規科
	(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，	多元網路參與管道 1、建置本局網站反毒知識 宣導專區，便於民眾及 時取得反毒知識訊息，	輔處科 綜規科

	提升服務效能。	促使民眾參與交流。 2、建置局長信箱、戒成信箱、戒成專線、本市毒品防制服務專線及臨櫃等諮詢多元管道，供民眾提供行政革新、行政建言。	
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，降低其取得服務的成本。	分眾分重服務措施 1、辦理社區民眾、學校、外籍移工及軍人等分重分眾毒品防制宣導，提升全面防制效能。 2、結合各網絡單位，共同研擬多元毒品防制策略，全面推動本市防毒業務，營造宜居健康環境。	研預科 綜規科 輔處科
		提供弱勢族群適性服務 針對不同特殊群體特性(例如:女性藥癮者個案支持、緩起訴個案司法處遇分流評估等)，規劃多元處遇方案。	輔處科
	(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。	善用社會資源延伸服務據點 1、主動接洽廣播電台專訪或連結網絡服務，宣導毒品防制業務。	研預科 輔處科

		2、開拓多元友善社區平台及司法關懷服務據點，提供藥癮者參與社區服務及輔導處遇的便民服務。	
	(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。	<p>行動網絡服務</p> <p>1、提供戒毒專線電話、本市毒品防制服務專線及戒毒成功信箱等多元服務，鼓勵個案、家屬及民眾主動求助，由專人以網路或電話即時回復並處理問題及需求。</p> <p>2、藥癮者出監(所)前辦理個別或團體之入監輔導以建立輔導關係，強化藥癮者出監準備，使其出監所後能順利銜接社區輔導網絡，增進社會適應能力。</p>	輔處科
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。	<p>服務資訊主動公開</p> <p>1、依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁，對外提供ODF格式之文件。</p> <p>2、依「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原</p>	綜規科

		<p>則」，將各項業務、組織職責及服務措施等相關資訊，不定期公開本局網頁。</p> <p>3、設置專人專責隨時維護網站資料，定期以程式檢查網站連結的有效性與正確性，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生。</p>	
		<p>無障礙網站認證</p> <p>推動檢視本局網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，取得無障礙網站認證標章。</p>	<p>綜規科</p>
	<p>(二)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>公民參與</p> <p>1、建置局長信箱、戒成信箱、戒成專線及本市毒品防制服務專線等資訊，提供民眾參與市政的管道。</p> <p>2、連結有心戒癮之藥癮個案及各界資源，成立「螢火蟲家族」志工團體，共同研擬協助服務個案復歸社會之合作模式。</p> <p>3、結合市府各局處、學校</p>	<p>輔處科 研預科</p>

		及民間團體等辦理分重分眾毒品防制宣導活動，運用文宣發放、說明會、講座等多元管道活動，廣邀民眾面對面參與。	
	(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>落實分層負責，簡政便民</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、依分層負責明細表規定，檢討及簡化各項相關行政作業。</li> <li>2、訂立各業務執掌表，明訂各業務承辦、落實職務代理人制度，便捷快速洽問解決相關問題。</li> <li>3、推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙與便民服務。</li> </ol>	秘書室 人事室
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、主動接洽廣播電台或連結網絡資源，宣導毒品防制業務。</li> <li>2、結合市府各局處、公會、社區志工、有線電視系統等資源，利用活動參與、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等工具，推動毒品防制服務訊息。</li> </ol>	研預科 輔處科 綜規科

		<p>3、結合高雄地檢署及本市合作醫院，推動零毒害多元司法處遇分流評估，降低藥癮個案再犯行為；另進駐橋頭地檢署，執行個案輔導處遇及諮詢服務，提升藥癮緩起訴新個案輔導處遇的便民服務。</p> <p>4、結合公私部門擴大宣導毒品危害防制條例第21條精神，鼓勵施用毒品隱性人口主動求助，以利及早介入輔導。</p> <p>5、多元管道蒐集民眾意見，不定期分析反映之問題，作為制訂反毒施政計畫參考。</p>	
	<p>(二)善用法規調適、資訊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>運用資訊服務平台</p> <p>1、運用「毒品成癮者單一窗口服務系統」之「案件管理系統」與「戒成專線系統」執行藥癮者個案追蹤輔導及管理。</p> <p>2、彙整毒品防制相關局處數據，以藥物濫用流行病觀點統整分析並監測</p>	<p>輔處科 研預科</p>

		在地化藥物濫用危險因子及保護因子等趨勢。	
	(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，務實解決服務或公共問題。	結合社會資源 運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，推動公共服務。	輔處科 研預科
	(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。	外部效益 1、邀請各領域之專家學者召開專家諮詢會，研擬毒品防制策略與創新服務，強化整體預防效能。 2、整合及運用民間相關資源，規劃辦理跨機關的宣導活動，強化整體服務效能。	綜規科 研預科
		內部效益 1、辦理機關標竿學習，利用專案計畫分析執行效益，降低人力、物力及時間等服務成本。 2、運用會議、機關網站適時公開宣達獎勵優良之服務績效，提升內部工作士氣。 3、推行員工差勤管理人性	綜規科 人事室

		化，全面採行彈性上下班制度，滿足員工追求更高生活品質之需求，提高行政效率。	
		<p>成本合理性</p> <p>1、推動及鼓勵數位學習，運用市府線上學習平台及共享訓練資源，節省研習訓練人力資源成本，提升效益。</p> <p>2、推動持續性及擴散性服務，建立民眾對服務內容的信任度與忠誠度，提升服務效能，保有職場競爭力。</p>	人事室

## 伍、管制考核：

### 一、平時查核：

依據本計畫及結合局務會議列管事項，列管與追蹤各項工作進度，並督導檢討改進為民服務工作。

### 二、提報年度執行成果：

(一)依本府所訂期程提送本局年度執行成果。

(二)配合本府推薦參與「政府服務獎」評獎作業期程，規劃辦理本局參獎作業。

## 陸、其他：

本計畫施行期間如有未盡事宜，得依本府提升服務實施計畫規定或實際需求適時修正。