

高雄市政府毒品防制局提升服務執行計畫

110年3月31日高市毒防綜字第11030150200號函修訂

壹、計畫依據

高雄市政府110年1月5日高市府研發字第11030001300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：便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性正確服務。
- 二、擴大社會參與：善用各類意見調查工具與機制，重視服務對象意見回饋，適予調整措施，提供有感優質服務。
- 三、整合運用資源：開放政府治理，建立透明互信的合作環境，同時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施政重點工作，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。	秘書室 人事室 綜規科 研預科 輔處科
一、完備基礎服務項目，注重	(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確	業務標準作業流程 1、訂立本局各項業務標準作業流程及程序，提供同仁參閱，以維持服務	綜規科 研預科 輔處科

服務特性 差異化	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>一致性與正確性。</p> <p>2、依據內部稽核作業，定期檢討各項作業流程、表單，以簡化並提升作業流暢性及效能。</p> <p>3、製作 QR code 資訊設施，便於提供民眾連結本局網站管道。</p>	會計室
		<p>提升服務專業能力</p> <p>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與主動性，提升工作效率與服務品質。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
	(二)提供民眾易讀、易	服務資訊公開透明	綜規科

	<p>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。</p>	<p>依「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，不定期於本局網頁公開各項資訊。以簡明、易讀及易用之圖型或流程形式，公布為民服務資訊及項目、作業(申辦)流程、證明文件、填寫說明、聯絡資訊、服務措施、法令等，方便民眾查閱或運用。</p>	<p>會計室</p>
		<p>多元化查詢管道： 1、強化本局自媒體平台，擴大FB粉專、Youtube頻道、官網主動提供業務推動及活動宣導等訊息，並製作QR code提供民眾方便以行動裝置掃描相關資訊，提供民眾多元查詢管道。 2、承辦人員提供受理案件進度查詢，讓民眾可以電話、臨櫃、網路申辦等方式，提供民眾洽詢之便利性、了解服務辦理進度與結果。</p>	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>
	<p>(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾</p>	<p>臨櫃服務 設置綜合服務台，主動引導</p>	<p>秘書室</p>

	<p>臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>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，清楚規劃服務動線，提升洽公民眾便利性。</p>	
		<p>建置友善洽公環境</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、設置專人業務解說、導引及電話轉接之多功能服務台。 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。 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。 4、設置雙語標示等服務項目，方便洽公民眾辨識。 	
		<p>注重服務禮貌</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、制訂「電話禮貌測試計畫」，依計畫辦理電話禮貌自評測試及人員訓 	<p>綜規科</p>

		<p>練。</p> <p>2、依據電話禮貌測試表，統計分析本局自評結果，並於局務會議公布據以改進。</p>	
		<p>定期檢查環境設備及維護</p> <p>1、每年定期檢查各類硬體設施（如飲水機、空調系統、電氣設備、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>	秘書室
		<p>建置網站使用便利性</p> <p>1、於本局服務台置放網路QR Code，方便民眾以行動裝置掃描取得多元資訊。</p> <p>2、推動本局網站符合「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>3、網站設置資訊檢索服務，方便民眾查詢。</p> <p>4、彙集相關業務服務訊息於主題網頁，提高網頁使用便捷性。</p>	綜規科

		5、定期檢視更新網頁資訊，以提供民眾正確資訊。	
	(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	<p>汲取創新趨勢，發展優質服務</p> <p>1、建立跨局處資訊整合平台數據應用資料庫:編製本市毒防監測月報及年報，收集警察局、教育局、教育部高雄市聯絡處以及衛生局資料，統計分析查緝概況、各區藥癮個案數(含未成年)、熱點區域及特定營業場所納管情形，作為本市毒品防制業務推動之參考。</p> <p>2、爭取行政院毒防基金經費挹注建置本局智慧毒防，以大數據科技運用在藥癮個案相關統計分析及毒品案件情勢分析等創新策略作為。</p> <p>3、創新設置線上數位學習課程(如特定營業場所教育訓練、毒品防制宣導等)，方便民眾汲取相</p>	綜規科 研預科 輔處科 人事室 會計室

		<p>關拒毒新運動-識毒、拒毒、防毒相關訊息，優化服務效能。</p> <p>4、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與正確性，提升工作效率與服務品質。</p> <p>5、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。積極參與「政府服務獎」評獎，自主躍升服務品質。</p>	
<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，提供服務電話、毒防諮詢專線(0800-770-885)及電子信箱，以利民眾建議公共事務便捷管道。</p>	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>

		<p>3、結合(或委託)民間團體、機構辦理方案活動，提供藥癮個案多元服務，並培訓藥癮更生人分享戒毒經驗。</p> <p>4、建構綿密毒防網，以社區、校園、企業職場、宗教、商圈及多元族群等六大網絡創新整合防毒行動聯盟，進行種子教師培訓及志工招募。</p>	
	<p>(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。</p>	<p>蒐集民眾對服務的需求或建議</p> <p>1、將民眾經常詢問案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站，提供民眾查閱。</p> <p>2、辦理活動及講習課程時，依性質設計前後測問卷、滿意度調查表等工具，進行統計分析，瞭解執行成效並將結果作為次年度施政工作計畫創新推動之參考依據。</p> <p>3、服務數據分析：以個案</p>	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>

		服務地域分佈、毒防諮詢專線服務案件型態、服務滿意度…等相關數據統計分析，據以創新改善服務。	
	(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 辦理方案活動，依活動性質設計滿意度調查等，進行統計分析，瞭解執行成效，藉由民眾反映之問題作為改善參考。	綜規科 研預科 輔處科
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	輿情回應機制 1、建置本局服務信箱、毒防諮詢專線及社群網站等多元諮詢管道，提供民眾多元及便利諮詢查詢管道，同時蒐集民眾意見，觀測輿情趨勢。 2、建立新聞媒體、報章輿論快速回應機制及標準作業程序，掌握回應時效，主動為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽。 3、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	綜規科 輔處科

		對機關服務反應，作為日後改進之參考傾聽回應民眾意見。	
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、本局以民眾服務需求設置整合服務之綜合服務台、毒防諮詢專線(0800-770-885)、毒防諮詢信箱、網站及社群網站等多元管道，提供專人服務。 2、結合民間及社區資源設立社區毒品防制關懷站及社區支持關懷服務據點，提供民眾以及藥癮個案可近性便利性的諮詢、宣導、轉介或輔導處遇服務。	綜規科 研預科 輔處科
	(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。	本局網頁首頁建置服務專區，整合各項申辦、轉介表單查詢下載，方便民眾使用。	綜規科 會計室
	(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 。	本局網站建置連結相關中央部會官網、各地毒防中心及相關反毒網站等跨機關資訊，整合毒防相關網站入口連結，方便民眾線上查	綜規科

		詢。	
	(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，提升服務效能。	<p>精進服務遞送過程及作法，加強服務行銷</p> <p>1、辦理記者會、宣導講座等多元活動，並將毒防文宣、海報擴點放置社區毒品防制關懷站供民眾索取，拓展毒防宣導能見度，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>2、運用媒體行銷擴散效益，加強使用官網、社群媒體(FB、Youtube等)、通訊軟體群組、廣播等宣傳管道，配合政策推動、宣導活動等宣傳，提升能見度，強化宣導效益。</p> <p>3、結合市府單位及民間資源，錄製國台原民客四大族群語言反毒宣導音檔於電台放映，加強多元宣導管道及觸及族群。</p> <p>4、為營造安全健康休閒環境，推動特定營業場執</p>	綜規科 研預科 輔處科

		<p>行毒品防制措施辦法，首創「風險分級管理機制」，就列管特定營業場所發生同址再遭查獲涉毒案件、涉毒情節嚴重等情事，分為高中低風險級別，進行不同強度的稽查與從業人員教育其訓練，強化防毒知能及通報機制，落實場所毒品防制管理責任。</p> <p>5、為提供藥癮個案精進服務，委託民間團體辦理藥癮者家庭支持服務方案、藥癮者社區支持服務據點及預防兒童施用毒品個案復歸轉銜服務，提供多元、便利及持續性服務。</p>	
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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。</p>	<p>建構6大創新整合式防毒網</p> <p>1、運用多元管道宣導及衛教，推行「拒毒新運動」整合社區、校園、宗教、多元族群、企業職場絡以及商圈等6大創新整合式防毒網絡，建置綿密防毒網，運用多元管</p>	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>

		<p>道宣導及衛教分眾分重服務措施。</p> <p>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。</p>	
		<p>提供弱勢族群適性服務</p> <p>針對不同特殊群體特性(例如:兒少個案、女性藥癮者個案支持及醫療補助、緩起訴個案司法處遇分流評估等)，規劃多元處遇方案。</p>	<p>輔處科</p>
	<p>(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。</p>	<p>善用社會資源，延伸服務據點</p> <p>1、結合社區診所、藥局及衛生所設置「社區毒品防制關懷站」，並率全國之先與里辦公處合作設置毒品防制關懷站，對本市38區民眾提供可近性、便利性一站式宣傳、諮詢、關懷及轉介等服務。</p> <p>2、與民間團體合作，公私協力布建社區資源設立服務據點，提供藥癮家</p>	<p>研預科 輔處科</p>

		<p>庭社區支持等便民服務，以延伸服務據點。</p> <p>3、與矯正機關合作，提前入監銜接輔導，提供藥癮個案監所與社區無縫接軌輔導處遇服務。</p>	
	<p>(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>	<p>提供遠距服務</p> <p>1、考量遠距民眾需求，提供特定營業場所毒品防制教育訓練、毒防宣導課程等線上課程。</p> <p>2、提供毒防諮詢專線(0800-770-885)及毒防諮詢信箱等多元服務，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>3、設立「line 老師」群組提供遠距行動辦公室服務，追蹤輔導除了家訪、電訪外，也增加以line 方式，便利個案聯繫，也提供課程及活動訊息管道，同時方便個案傳送三、四級講習請假、轉訓等相關資料。</p>	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>

		4、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。	
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。	服務資訊主動公開 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。 2、依「行政院暨所屬機關 政府資料開放作業原 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。 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。	綜規科 會計室
	(二)促進民眾運用實體 或網路等多方管道 參與決策制定，強	強化政策溝通及對話交流 1、建立「專家諮詢」管道： 辦理本市毒品防制會	綜規科 研預科 輔處科

	<p>化政策溝通及對話交流。</p>	<p>報、研討會以及個案討論會議等，邀請各領域專家學者參與，提供決策諮詢、專業引導及創新服務，提升決策效能。</p> <p>2、建立「市民參與」管道：建置本局服務信箱、毒防諮詢專線(0800-770-885)及官網等多元便利管道，提供民眾參與市政建議的管道。另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>(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>落實分層負責，簡政便民</p> <p>1、依分層負責明細表規定，適時檢討各項行政業務及決行層級，落實分層負責及管理。</p> <p>2、訂立各業務執掌一覽表，載明各項業務承辦負責窗口，並落實職務代理人制度，以利便捷快速洽詢並解決問題。</p>	<p>秘書室 人事室 綜規科 研預科 輔處科</p>

		3、推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙與便民服務。	
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。	<p>1、於本局網頁首頁建置服務專區，整合各項申辦、轉介表單查詢下載，提供民眾便捷服務。</p> <p>2、本局設置綜合服務台、毒防諮詢專線(0800-770-885)、服務信箱及網站等多元管道，提供專人服務，以利發掘關鍵議題。</p> <p>3、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>	綜規科 輔處科
	(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>數位創新策略及措施</p> <p>彙整毒品防制相關局處數據進行滾動監測，即時掌握本市毒品防制趨勢；同時規劃結合大數據推動高雄智慧毒防，建置視覺化儀表板，提供即時監測及預警，作為本市毒品防制政策方向及執行參考。</p>	綜規科 研預科 輔處科

	<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，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>跨域整合社會關懷服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、引進民間資源，並與里辦公處合作設立「社區毒品防制關懷站」，提供社區民眾毒品防制關懷、諮詢、宣導及轉介服務，成為社區第一線毒品防制守門員，增進服務可近性及便利性。 2、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，跨域整合致力降低藥癮再犯行為；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。 3、因應行政院「新世代反毒策略行動綱領2.0」，結合司法端提前介入，運用司法網絡支持，建立貫穿式保護機制，邀請相關單位共同參與司法審理過程之復歸轉銜聯繫會議，研定「個別處遇計畫」，以符合施用 	<p>研預科 輔處科 綜規科</p>
--	---	--	----------------------------

		<p>毒品兒童及少年需求，並提早進入矯正學校，採入班輔導方式，防制毒品戕害司法少年身心發展，促進順利復歸社區。</p> <p>4、結合民間機構，設立藥癮者家庭社區支持服務據點，布建藥癮家庭社區支持資源，以定點式服務並拓展至周邊區域，及早關懷藥癮者家庭及其未成年子女，提供藥癮個案及家屬心理支持、就業轉銜、家庭關係修復等。</p> <p>5、結合毒品防制網絡局處等志工人力，培訓及運用具備藥癮個案關懷陪伴服務知能成為榮譽輔佐志工，提供跨域陪伴服務；另擴大招募校園、社區、宗教、商圈、企業及多元族群等六大防毒網領域各類志工加入，擴展本市防毒網推動拒毒新運動，擴大志</p>	
--	--	--	--

		工量能。	
	(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。	<p>服務永續</p> <p>1、邀請相關領域之專家學者召開諮詢會議，研擬創新服務及權衡服務措施必要性，以提升毒品防制業務品質。</p> <p>2、依據本府中程施政計畫，就所訂定關鍵績效指標年度目標達成情形進行績效評估及分析檢討，並滾動修正後續措施及作為，以提升施政效能。</p> <p>3、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。</p> <p>4、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，保有服務品質。</p>	綜規科 研預科 輔處科

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。