高雄市政府毒品防制局提升服務執行計畫

112年2月9日高市毒防綜字第11230076900號函修訂

壹、計畫依據

高雄市政府111年12月30日高市府研發字第11131168900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	訂定機關年度提升服務	依據「高雄市政府提升服	秘書室
服務計畫」	計畫,具體規劃為民服	務實施計畫」、本局業務	人事室
	務工作。	特性及年度施政重點工	綜規科
		作,研訂提升服務執行計	研預科
		畫。本局提升服務執行計	輔處科
		畫經市府審定後,公開機	
		關網站,據以辦理。	
一、完備基礎	(一)建立業務標準作業	業務標準作業流程	綜規科
服務項	流程,維持服務措	1、訂立本局各項業務標	研預科
目,注重	施處理一致性;確	準作業流程及程序 ,	輔處科

服務特件	生
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。

提供同仁參閱,以維持服務一致性與正確

 2、依據內部稽核作業, 定期檢討各項作業流程、表單,以簡化並程、表單,以簡化並提升作業流暢性及效能。

性。

3、製作 QR code 資訊設施,便於提供民眾連結本局網站管道。

提升服務專業能力

- 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。

會計室

(二)提供民眾易讀、易 懂、易用的服務申 辨資訊及進度查詢 管道,提升服務流 程透明度。

服務資訊公開透明 依「行政院及所屬各級機 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。

綜規科 會計室

多元化查詢管道:

- 1、設置24小時免付費毒 | 研預科 品防制諮詢專線0800- 輔處科 770885,並讓民眾可 以電話、臨櫃、網路 等方式,提供民眾洽 詢之便利性、了解服 務辦理進度與結果。
- 2、建置本局自媒體平台 (官網、臉書、 YouTube \ IG) \ QR Code 及通訊軟體 LINE,透過網路新興 媒體傳播,以深入民 眾日常宣導毒品防 制,提供民眾近便性 毒防知能及相關活動 訊息。

綜規科

(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

秘書室 輔處科

建置友善洽公環境

- 設置專人業務解說、
 導引及電話轉接之多功能服務台。
- 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、設案子水毒眾牆廣維的置為空機機休及、題、無人的直機,公司室外商設關並供稅。 空光線空施控定舒。 空光線空施控定舒。 空光線空施控定舒。 以明道、武湖、電數檢安神。 以明道、武湖、
- 4、設置雙語標示等服務項目,方便洽公民眾辨識。

	注重服務禮貌	綜規科
	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	
	員訓練。	
	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。	
	定期檢查環境設備及維護	秘書室
	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。	
	2、適時更新改善各類老	
	舊硬體設施。	
	建置網站使用便利性	綜規科
	1、於本局服務台置放本	
	局官網及自媒體網路	
	QR Code,並印製於本	
	局各項宣導單及海報	
	上,方便民眾以行動	
	· 裝置掃描取得多元資	
	訊。	
	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。	
5	<u>'</u>	

- 3、網站設置資訊檢索服 務,方便民眾查詢。
- 4、彙集相關業務服務訊 息於官網主題網頁, 提高網頁使用便捷 性。
- 5、定期檢視更新網頁資 訊,以提供民眾正確 資訊。
- (四)因應業務屬性及服 務特性差異,汲取 創新趨勢,投入品 質改善,發展優質 服務。

汲取創新趨勢,發展優質 服務

1、爭取法務部毒防基金 輔處科 經費挹注建置全國首 人事室 創 AI 大數據「科技智 慧毒防 | 系統,整合 數據來源,透過監測 **圆報表自動化,滾動** 調整毒防政策,透過 AI 雷達圖分析個案風 險因子及保護因子趨 勢與數值變化,動態 調整輔導處遇內容, 結合數位科技提升輔 導效能,強化毒防 網、治安網、社安網 之連結合作,以達 「預防初犯、降低再 犯 | 之雙重目標,並 體現ESG環境永續發展 價值、改善工作環 境、提升政府服務效

綜規科 研預科 會計室

- 能,達成優質數位治理目標。
- 3、全國首創婦幼藥癮個 案專組服務及藥癮戒 治醫療全國唯一加碼 補助,從生育保健、 母嬰照護、藥癮治療3 面向積極協助,全國 唯一醫療補助項目含 產檢、高層次超音 波、早產風險篩檢、 生育調節、新生兒篩 檢、診斷性評估、醫 療雜項等,及早給予 婦幼醫療資源連結, 維護藥癮者及下一代 健康,避免世代複 製,另提供藥癮個案 住院戒癮醫療補助,

- 每人每年最高補助 25,000元,提高戒癮 動機,減輕醫療負 擔。

- 6、全國首創CARES全人服務 理念之輔導藥癮個案模 式,運用個別化處遇計 畫(Customization),提 升 暖 心 服 務 (Attention)、強化轉介

- 資源(Referral)、加強 照護(Extension)、扶助 支持服務(Sustain)之多 元輔導,促進個案順利 復歸、降低再犯。

		10、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。	
		11、 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」, 自主提升	
		服務品質。	
二、重視全程	(一)納入民眾參與服務	民眾參與多元管道化	綜規科
意見回饋	設計或邀請民間協	1、辦理多項方案活動,	研預科
及參與,	力合作,提供符合	進行前後測問卷、滿	輔處科
力求服務	民眾需求的服務。	意度調查等,進行統	
切合民眾		計分析,將分析結果	
需求		作為次年度工作計畫	
		擬定之參考依據。	
		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。	
		3、公私協力設置服務據	
		點,並結合(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	
			J.

毒經驗。 4、推行「反毒、拒毒新 運動」,以六大創新整 合網絡 (社區、校 園、企業職場、宗 教、商圈及多元族 群),結合民間團體, 培力反毒種子師資及 志工招募,投入毒防 宣導,強化前端預防 涵蓋面,提升市民防 毒知能普及率。 (二)善用各類意見調查 蒐集民眾對服務的需求或 綜規科 工具與機制,蒐集 建議 研預科 民眾對服務的需求 1、將民眾經常詢問案 輔處科 或建議,適予調整 件,整理後回饋轉化 為「常見問題集」 服務措施。 (FAQ), 置於機關網 站,提供民眾查閱。 2、辦理活動及講習課程 時,依性質設計問 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。

3、服務數據分析:以個

案服務地域分佈、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 辦理方案活動,依活動性 質 改計計為意度調查 ,			
(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 養既有措施。 (四)傾聽民眾意見,積 極四應,有效協助 民眾解決問題。 (四)稱聽民眾意見,積 經理本局服務信箱、 24小時免費壽防結論 專線及發管道,提供到 一方統計分析, 24小時免費壽防結論 專鄉好 一方統計 一方統計 一方統計 一方統計 一方統計 一方統計 一方統計 一方統計		防諮詢專線服務案件	
新,據以創新改善服務。 (三)依據服務特性辦理滿意度調查,瞭解 滿意度調查,瞭解		型態、服務滿意度…	
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,並據以檢討改善等既有措施。 (四)傾聽民眾意見,積極回應人有數學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學		等相關數據統計分	
(三)依據服務特性辦理 滿意度調查 ,為定調查等,進 法,並據以檢討改善養既有措施。 (四)傾聽民眾意見,積 極回應,有效協助 民眾解決問題。 (四)傾聽民眾意見,積 極回應,有效協助 民眾解決問題。 (四)傾聽民眾意見,積 極回應,有效協助 民眾解決問題。 (四)傾聽民眾意見,積 24小時免費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,同時蒐集民眾多元及,同時蒐集民眾意見,觀測與情趨勢。 2、建論快速程序,數與實證,數。 2、建論快速程序,掌握回應機制及標準作業程序,掌握回應時效,更應機制及標準作業程序,掌握回應機制及標準作業和重應機制及標準作業和重應機制及標準作業和重應機制及標準作業和重應機制及標準作業和重應機制及標準作業和重應機制及標準作業和重應機制及標準作業和重應機制及標準作業和重應機制及標準作業和重應機制及標準作業和重應機制及標準的重要。 第一次。 3、加強解關於實際,建立新聞發言及發布機制,適時注意		析,據以創新改善服	
滿意度調查,瞭解 民眾對服務的看 法,並據以檢討改善等所有措施。 「一個,有對應所有對應的, 在一個,有效協助 民眾解決問題。 「一個,有效協助」 民眾解決問題。 「一個,有效協助」」 民眾解決問題。 「一個,有效協助」」 民眾解決問題。 「一個,有效協助」」 民眾解決問題。 「一個,有效協力」」 是一個,有效協力」 民眾解決問題。 「一個,有效協力」」 「一個,有效協力」」 「一個,有效協力」」 「一個,有效協力」」 「一個,有效協力」」 「一個,有效協力」」 「一個,有效協力」 「一個,有效協力」 「一個,有效協力」 「一個,有效協力」 「一個,有效的。 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個,可以, 「一個, 「一個, 「一個, 「一個, 「一個, 「一個, 「一個, 「一個		務。	
民眾對服務的看法,並據以檢討改善等,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。 (四)傾聽民眾意見,積極回應機制 1、建置本局服務信箱、認過一時免費毒防諮詢專線及社群網站等多元及便利諮詢查詢管道,提供民眾多元及便利諮詢查詢管道,與情學數。 2、建立新聞媒體、報章與論快速單戶,數為政策辨護或更正不實內容,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	(三)依據服務特性辦理	滿意度調查	綜規科
法,並據以檢討改善等代為其情施。 (四)傾聽民眾意見,積 與情回應機制 極四應,有效協助 民眾解決問題。 (四)傾聽民眾意見,積 24小時免費毒防諮詢專線及社群網站等多元移便利諮詢賣線及社群網站等多元移便利諮詢查詢管道,規與情趨勢。 2、建立新聞媒體、報章與論供速可應機制及標準作業程序,掌握回應機制及標準作業程序,掌握回應機制及標準作業程序,掌握回應機則及標準作業程序,掌握回應機則及標準作業程序,掌握回應機則及標準的數。 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	滿意度調查,瞭解	辨理方案活動,依活動性	研預科
善既有措施。 数,藉由民眾反映之問題 作為改善參考。 (四)傾聽民眾意見,積 趣回應,有效協助 民眾解決問題。 24小時免費毒防諮詢專務部等多元及便利諮第多元及便利諮集民 眾多管道,提供 動 實 題 東	民眾對服務的看	質設計滿意度調查等,進	輔處科
作為改善參考。 (四)傾聽民眾意見,積 與情回應機制 極回應,有效協助 民眾解決問題。 (24小時免費毒防諮詢專線及社群與共民 眾多元及便利諮詢查詢管道,提供良 眾多元及便同時蒐集民 眾意見,觀測與情趨勢。 (2、建二新聞媒體、報章與論快速程序,數為政策離 我 及標準作業程序,數 與 重 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	法,並據以檢討改	行統計分析,瞭解執行成	
(四)傾聽民眾意見,積 極回應,有效協助 民眾解決問題。 1、建置本局服務信箱、 24小時免費毒防諮詢 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,嗣測與情趨 勢。 2、建立新聞媒體、報章 興論快速回應機制及 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	善既有措施。	效,藉由民眾反映之問題	
極回應,有效協助 民眾解決問題。 1、建置本局服務信箱、 24小時免費毒防諮詢 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,親則輿情趨 勢。 2、建立新聞媒體、報章 與論快速程序,掌握 回應機制及 標準作業程序,掌握 回應時效,重正不實內 容,導正社會視聽。 3、加強新聞媒體溝通聯 繁,建立新聞發言及 發布機制,適時注意		作為改善參考。	
民眾解決問題。 24小時免費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管道,問時蒐集民眾意見,觀測與情趨勢。 2、建立新聞媒體、報章與論快速回應機制及標準作業程序,數為政策避或更正不實內容,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	(四)傾聽民眾意見,積	輿情回應機制	綜規科
專線及社群網站等多 元務的管道,提供民 眾多元及便利諮詢查 詢管道,同時蒐集民 眾意見,觀測與情趨 勢。 2、建立新聞媒體、報章 與論快速回應機制及 標準作業程序,掌握 回應時效,主動為政 策雜護或更正不實內 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	極回應,有效協助	1、建置本局服務信箱、	輔處科
元諮詢管道,提供民 眾多元及, 一段便利諮集民 眾會道, 觀測與情趨 勢。 名、建立新聞媒體、報章 與強力 與之一之。 與本作。 與本作。 一致, 主動、 一致, 之。 一致, 之。 一致, 之。 一致, 之。 一致, 之。 一致, 之。 一致, 之。 一致, 之。 一致, 之。 一致, 之。 一致, 之。 一致, 之。 一致, 之。 一致, 之。 之。 之。 之。 之。 之。 之。 之。 之。 之。	民眾解決問題。	24小時免費毒防諮詢	
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		專線及社群網站等多	
詢管道,同時蒐集民 眾意見,觀測與情趨 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		元諮詢管道,提供民	
眾意見,觀測輿情趨勢。 2、建立新聞媒體、報章與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,建立新聞媒體溝通聯繫,建立新聞發言及發布機制,適時注意		眾多元及便利諮詢查	
勢。 2、建立新聞媒體、報章 與論快速回應機制及 標準作業程序,掌握 回應時效,主動為政 策辩護或更正不實內 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		詢管道,同時蒐集民	
2、建立新聞媒體、報章 興論快速回應機制及 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		眾意見,觀測輿情趨	
興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		勢。	
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		2、建立新聞媒體、報章	
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		輿論快速回應機制及	
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		標準作業程序,掌握	
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		回應時效,主動為政	
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		策辯護或更正不實內	
繋,建立新聞發言及 發布機制,適時注意		容,導正社會視聽。	
發布機制,適時注意		3、加強新聞媒體溝通聯	
		繫,建立新聞發言及	
媒體 對機 關 服 務 万		發布機制,適時注意	
グト /立 ン 1 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1 /		媒體對機關服務反	

		應,作為日後改進之	
		參考傾聽回應民眾意	
		見。	
三、便捷服務	(一)擴大單一窗口業務	單一窗口整合服務	綜規科
遞送過程	涵蓋範疇,減除申	1、本局以民眾服務需求	研預科
與方式,	辨案件所需檢附之	設置整合服務之綜合	輔處科
提升民眾	書表謄本 ,提高業	服務台、毒防諮詢專	
生活便利	務申辦便捷度。	線(0800-770-885)、	
度		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、透過本市社區藥局、	
		診所、衛生所及里辨	
		公處設置毒品防制關	
		懷站,將毒品防制服	
		務前進社區第一線,	
		近便性提供市民宣	
		導、諮詢、關懷、轉	
		介之一站式服務。	
	(二)衡酌實際需求,開	本局網頁首頁建置服務專	綜規科
	發線上申辦及跨平	區,整合各項申辦、轉介	會計室
	台通用服務,增加	表單查詢下載,方便民眾	
	民眾使用意願。	使用。	
	(三)推動跨單位、跨機	本局網站建置連結相關中	綜規科
	關服務流程整合及	央部會官網、各地毒防中	
	政府資訊資源共用	心及相關反毒網站等跨機	
	共享 ,提供全程整	關資訊,整合毒防相關網	
	合服務。	站入口連結,方便民眾線	
		上查詢。	
	(四)關注社經發展新趨	精進服務遞送過程及作	綜規科
	勢,運用創新策	法,加強服務行銷	研預科

略,持續精進服務 遞送過程及作法, 提升服務效能。

- 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 放置社區及里辦毒品 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,提升民眾識 毒、拒毒及防毒知 能。
 - 2、運用媒體行銷擴散效 益,加強使用官網、 社群媒體(FB、 Youtube、IG 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。
 - 3、強化法定八類休閒娱 樂場所稽查、輔導訪 查、教育訓練及全國 首創鼓勵措施,強化 場所毒品防制管理機 制,並鼓勵場所加入 警察局「友善通報 網」,落實主動通報機 制,以營造安全健康 的休閒娛樂場所環 境,提升主動通報

輔處科

率。 4、為提供藥癮個案精進 服務,委託民間團體 辦理藥廳者家庭支持 服務方案、藥應者社 區支持服務據點,提 供多元、便利及持續 性服務。 5、發展 AI 大數據科技智 慧毒防系統,運用科
服務,委託民間團體 辦理藥應者家庭支持 服務方案、藥應者社 區支持服務據點,提 供多元、便利及持續 性服務。 5、發展 AI 大數據科技智 慧毒防系統,運用科
辦理藥癮者家庭支持 服務方案、藥癮者社 區支持服務據點,提 供多元、便利及持續 性服務。 5、發展 AI 大數據科技智 慧毒防系統,運用科
服務方案、藥應者社 區支持服務據點,提 供多元、便利及持續 性服務。 5、發展 AI 大數據科技智 慧毒防系統,運用科
區支持服務據點,提供多元、便利及持續性服務。 5、發展 AI 大數據科技智 慧毒防系統,運用科
供多元、便利及持續性服務。 5、發展 AI 大數據科技智 慧毒防系統,運用科
性服務。 5、發展 AI 大數據科技智
5、發展 AI 大數據科技智 慧毒防系統,運用科
慧毒防系統,運用科
技創新精進輔導服
務,提升政府服務效
能。
四、關懷多元 (一)體認服務對象屬性 建構6大創新整合式毒防 綜規科
對象及城 差異,對特殊或弱 網 研預科
鄉差距, 勢族群提供適性服 1、運用多元管道宣導及 輔處科
促進社會 務,降低其取得服 衛教,推行「反毒、
資源公平 務的成本。
使用 區、校園、企業職
場、宗教、商圈及多
元族群,公私協力建
立綿密毒防網行動聯
盟,運用多元管道宣
導及衛教分眾分重服
務措施,提升市民識
毒、拒毒、防毒普及
率。
2、推動「前進社區」專
案,借重藥師專業推
動毒防社區巡講與衛

		T
	教服務,以點、線、	
	面深入各社區、大旗	
	美及偏鄉辦理反毒宣	
	導,改善城鄉之毒防	
	知能差距。	
	3、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。	
	提供弱勢族群適性服務	輔處科
	1、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、社區支持團體、	
	合作轉介高屏澎整合	
	性藥癮醫療示範中	
	心、矯正機關整合性	
	藥癮治療服務、家庭	
	維繫及支持性服務	
	等),規劃多元處遇方	
	案。	
	2、設置全國首創婦幼藥	
	癮個案專組服務 ,並	
	提供專屬洽談空間及	
	親子空間。	
(二)搭配複合策略,延	善用社會資源,延伸服務	研預科
伸服務據點,提高	據點	輔處科

偏遠或交通不便地 區民眾的服務可近 性。

- 3、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 藥應家庭社區支持等 便民服務,以延伸服 務據點。
- 4、招募民間團體為本局 志願服務運用單位,

運用其資源連結在地 毒品防制資源網絡, 於當地社區推廣毒品 防制宣導。

5、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。

(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。

提供遠距服務

- 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。
- 2、製作毒防局 QR Code, 透過網路新興媒體傳 播管道,讓民眾方便 掌握最新毒品防制新 知及活動。
- 3、搭配相關活動製作圖 卡、影片、識毒懶人 包等發佈於自媒體平 台(官網、臉書 台(官網、臉書 所 YouTube、IG), 發布相關資訊、毒 新知等知能及訊息。
- 4、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

綜規科 研預科 輔處科

		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。	
		5、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。	
		6、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	(一)建構友善安全資料	服務資訊主動公開	綜規科
透明治	開放環境,落實資	1、依據「政府資訊公開	會計室
理,優化	料公開透明,便利	法」主動公開相關資	
機關管理	共享創新應用。	訊於機關網頁,對外	
創新		提供 ODF 格式之文	
		件。	
		2、依「行政院及所屬各	
		級機關政府資料開放	

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。 (二)促進民眾運用實體 強化政策溝通及對話交流 1、建立「專家諮詢」管 或網路等多方管道 道:辦理本市毒品防 參與決策制定,強 制會報、研討會以及 化政策溝通及對話 個案討論會議等,邀 交流。 請各領域專家學者參 與,提供決策諮詢、

綜規科 研預科 輔處科

專業引導及創新服 務,提升決策效能。

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 心戒瘾之藥癮個案及 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。	
(三)檢討機關內部作	落實分層負責,簡政便民	秘書室
業,減省不必要的	1、依分層負責明細表規	人事室
審核及行政作業,	定,適時檢討各項行	綜規科
聚焦核心業務,推	政業務及決行層級,	研預科
動服務創新。	落實分層負責及管	輔處科
	理。	
	2、訂立各業務執掌一覽	
	表,載明各項業務承	
	辨負責窗口,並落實	
	職務代理人制度,以	
	利便捷快速洽詢並解	
	決問題。	
	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 (一)主動發掘關鍵議	1、於本局網頁首頁建置	綜規科
發展趨 題,前瞻規劃服	服務專區,整合各項	輔處科
勢,專案 務策略預為因	申辦、轉介表單查詢	
規劃前瞻應。	下載,提供民眾便捷	
服務	服務。	
	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。	
	3、結合公私部門擴大宣	
	·	

	第21條精神,鼓勵藥	
	瘾者主動求助至衛生	
	福利部指定藥癮治療	
	機構,尋求戒癮治	
	療,並於社區宣導時	
	加強民眾、網絡單位	
	人員及父母辨識、初	
	步觀察毒品評估的能	
	力,俾利及早發現用	
	毒風險,發掘毒品隱	
	性人口。	
(二)善用法規調適、資	以大數據運用達到數位治	綜規科
通訊技術應用及流	理目標	研預科
程簡化,擴大本機	本局建置「科技智慧毒	輔處科
關或第一線機關服	防」系統,運用 AI 大數據	
務措施的運作彈	整合相關局處數據來源,	
性。	進行專業統計分析,以利	
	未來滾動調整毒防政策、	
	事先預警及個案動態追蹤	
	輔導,期能貫徹新世代反	
	毒策略2.0「抑制毒品再	
	犯」、「降低毒品新生」之	
	雙重目標,發展成為有關	
	治安、社會安全等施政的	
	重要一環。	
(三)結合跨域整合、引	跨域整合社會關懷服務	研預科
進民間資源、社會	1、透過與社區藥局、診	輔處科
創新及開放社群協	所、衛生所及里辦公處	綜規科
作等策略,務實解	合作建置「社區及里辦	
決服務或公共問	毒品防制關懷站」,提	

日石	
元日	- 0

- 供社區民眾毒品防制宣導、諮詢、關懷及轉介一站式服務,發揮社區互助精神,守護社區安全,讓反毒零距離。
- 2、結合司法單位及醫療機 構之金三角跨域合作 辦理緩起訴多元處 遇,透過醫療機構專 業評估分流,提供緩 起訴藥癮個案關懷輔 導、醫療及社區多元 處遇,跨域整合致力 降低藥癮再犯行為; 另進駐橋頭地方檢察 署提供一站式戒毒零 距離便民服務,提供 個案心理支持並評估 其需求連結就業、醫 療及社會福利等資源 服務。

擴展本市防毒網推動 拒毒新運動,擴大志 工量能。 6、本局配合中央貫穿式保 護政策辦理「施用毒 品再犯防止推進計 畫」,對於警察調查及 檢察官偵查階段轉介 至本局之個案進行開 案評估及追蹤輔導, 及早輔導藥癮個案戒 **癮服務。** 業資源,結合高雄市 慈善團體聯合總會簽

7、本局積極開發社福與就 訂合作備忘錄並發放 「福氣餐券」,協助弱 勢藥癮個案及其家庭 短期經濟困頓溫飽需 求。

(四)權衡服務措施的必 | 服務永續 本與產出效益間的 合理性,重視服務 的制度化及持續 性。

要性,以及投入成 1、邀請相關領域之專家 研預科 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。

> 2、依據本府中程施政計 畫,就所訂定關鍵績

綜規科 輔處科

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。

- 新理機關標竿學習, 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。
- 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。

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。