

高雄市政府毒品防制局114年度提升服務執行計畫

114年3月3日高市毒防綜字第11430109700號函修訂

壹、計畫依據

依據「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 會計室 綜規科 研預科 輔處科
一、完備基礎服務項目，注重服務特性	(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	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	綜規科 研預科 輔處科 會計室

<p>差異化</p>	<p>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>持服務一致性與正確性。</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>	<p>秘書室</p>
		<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>	

	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>綜規科 會計室</p>
		<p>多元化查詢管道： 1、設置24小時免付費毒品防制諮詢專線0800-770885，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、了解服務內容、辦理進度與結果。 2、強化本局自媒體平台(官網、臉書、YouTube、IG)及運用網路、電子、廣播電台及平面媒體等管道廣宣，連結QR code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</p>	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>

		動訊息。	
	<p>(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。</p>	<p>臨櫃服務 設置綜合服務台及輔導處遇專業服務台，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，清楚規劃服務動線，提升洽公民眾便利性。</p>	<p>秘書室 輔處科</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、女性個案洽談專屬空間及親子空間、盥洗室、飲水機、諮商空間、民眾休憩區設施、電視牆及直立觸控式數位廣告機，並定期檢測維護，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。 	綜規科

		<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、於本局服務台置放本局官網及自媒體網路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官網主題網頁，提高網頁使用便捷性。</p> <p>5、定期檢視更新網頁資訊，以提供民眾正確資訊。</p>	綜規科
	<p>(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品</p>	<p>汲取創新趨勢，發展優質服務</p> <p>1、爭取法務部毒防基金經</p>	<p>綜規科</p> <p>研預科</p> <p>輔處科</p>

	<p>質改善，發展優質服務。</p>	<p>費挹注建置全國首創「科技輔導～智慧毒防系統」(下稱科技智慧毒防系統)，運用大數據 AI 科技分析藥癮個案風險因子與保護因子趨勢，結合本局多元輔導核心策略 CARES，創新發展 ICARES(AI + CARES) 智能化科技輔導，以提升輔導成效，促進藥癮個案順利復歸社會、降低藥癮再犯，強化毒防網、治安網、社安網之連結合作，全面提升毒品防制成效，並體現 SDGs 及 ESG 永續發展價值、改善工作環境、提升為民服務效能。</p> <p>2、全國首創設置社區及里辦毒品防制關懷站，結合高雄市社區藥局、診所、衛生所及里辦公處設置毒品防制關懷站，深入社區提供民眾宣導、諮詢、轉介、關懷一站式服務，發揮社區互助精神，建置綿密毒防網，提升毒品防制成效。</p> <p>3、全國首創推動「保全守</p>	<p>人事室 會計室</p>
--	--------------------	---	--------------------

		<p>護通 防毒好安居」服務暨顧厝防毒守護員培育計畫，結合本市保全商業同業公會及公寓大廈管理維護商業同業公會，深入大樓集合式社區提供毒品防制宣導、諮詢、轉介、關懷之一站式服務，並定期培訓保全人員及管理人員成為顧厝防毒守護員，發揮立即通報、即時協助的功能，強化公寓大廈社區無毒友善環境。同時提供保全及樓管公司毒品防制講座、建置通報及轉介服務流程、表揚防毒有功人員。</p> <p>4、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</p>	
--	--	--	--

		<p>藥癮個案住院戒癮醫療加碼補助，每人每年最高補助25,000元，提高戒癮動機，減輕醫療負擔。</p> <p>5、全國首創司法、毒防、醫療金三角創新跨網絡合作緩起訴本土化多元處遇方案，結合地檢署、醫療單位、毒防局之合作、專業評估、分流處遇，有效降低撤緩率及再犯率。</p> <p>6、全國首創建置「高雄市藥癮者家庭未成年子女跨網絡合作服務模式」，以跨網絡單位合作機制，由本局結合跨網絡局處(社會局、教育局、勞工局、衛生局、警察局及少輔會等單位)，及早啟動兒少風險辨識與保護機制，共同維護兒少健康身心發展與安全。</p> <p>7、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)，以個別化量身服務(Customization)、暖心服務(Attention)、</p>	
--	--	--	--

		<p>強化轉介服務(Referral)、延伸照護服務(Extension)、支持扶助服務(Sustain)等全人照護多元輔導服務策略，提供藥癮個案情緒支持、心理諮商、保護扶助、法律諮詢、醫療戒治、社會福利與就業等輔導處遇，促進個案順利復歸、降低再犯。</p> <p>8、全國首創推出「家庭積分券~提升藥癮者家庭支持功能方案」，參採冰島模式，將個案輔導擴大為家庭輔導的政策理念，結合本局多元輔導課程及活動，加上心理學的「正向獎賞」元素，運用在改善個案家庭關係，透過藥癮者與家屬共同參與本局多元輔導方案，獲得家庭積分券集點兌換教育券、美食券、加油券、購物券、樂 FUN 券、運動券等多樣獎勵，強化藥癮者戒癮動機及家庭互動溝通、凝聚力，提升家庭支持功能，以降低再犯。</p>	
--	--	--	--

		<p>9、全國首創推出「職得獎勵~藥癮者就業支持性方案」，提供就業的藥癮者「就業加值金」、「職業訓練助學金」、「技能檢定費用補助」等激勵因子，鼓勵穩定就業或創業，強化藥癮者就業力、提升就業穩定度與正向經濟行動力，促進順利復歸社會，降低再犯。</p> <p>10、邀請專家學者辦理毒品防制相關學術研究及實務交流研討會，集思廣益凝聚前瞻毒防策略方針，持續精進毒品防制跨網絡創新作為。</p> <p>11、創新設置線上數位學習課程(如法定八類休閒娛樂場所毒品防制教育訓練、毒品防制宣導、毒防志工線上教育訓練等)，方便民眾汲取識毒、拒毒、防毒相關知能，優化服務效能。</p> <p>12、強化本局自媒體平台(官網、臉書、YouTube、IG)的網路即時性及廣域傳播力，搭配活動、圖卡、影片等多元毒防宣導知能相</p>	
--	--	--	--

		<p>關資訊，並建置 QRcode 直接與市民日常連結，提供民眾近便性毒防知能及相關活動訊息，並運用網路媒體、電視、電台等媒體管道廣宣，提升毒防宣導效益。</p> <p>13、強化藥癮個案管理人力教育訓練，落實推動本局政策、善用跨網絡合作資源與服務方案，提升資源運用結合輔導之成效，協助個案順利復歸社會。</p> <p>14、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。</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、</p>	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>

		<p>24小時免費毒防諮詢專線(0800-770-885)及電子信箱，以利民眾建議公共事務便捷管道。</p> <p>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毒經驗。</p> <p>4、首創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)，推行「反毒、拒毒新運動」，同時首創榮譽輔佐志工，提供關懷陪伴服務，並推動民間團體加入毒品防制志願服務，另與藥師公會合作培訓毒品防制專業宣講師。多元全面投入毒防宣導，強化前端預防涵蓋面，提升市民防毒知能普及率。</p>	
	(二)善用各類意見調查	蒐集民眾對服務的需求或	綜規科

	<p>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>建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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、24小時免費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。 	<p>研預科 輔處科</p>
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>輿情回應機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、建置本局服務信箱、24小時免費毒防諮詢 	<p>綜規科 輔處科</p>

		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3、加強新聞媒體溝通聯繫，建立新聞發言及發布機制，適時注意媒體對機關服務反應，作為日後改進之參考傾聽回應民眾意見。</p>	
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p>	<p>單一窗口整合服務</p> <p>1、本局以民眾服務需求設置整合服務之綜合服務台、24小時免費毒防諮詢專線(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。</p> <p>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</p>	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>

		<p>服務據點，提供民眾以及藥癮個案可近性便利性的宣導、諮詢、轉介、關懷或輔導處遇服務。</p> <p>3、首創結合本市保全商業同業公會及公寓大廈管理維護商業同業公會，深入大樓集合式社區提供毒品防制宣導、諮詢、轉介、關懷之一站式服務，並培訓保全人員及管理人員成為顧厝防毒守護員，發揮立即通報、即時協助的功能，強化大樓集合式社區無毒友善環境。同時提供保全及樓管公司毒品防制講座、建置即時通報及轉介本局服務流程、表揚防毒有功人員。</p>	
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>綜規科 會計室</p>

	<p>(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。</p>	<p>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，方便民眾線上查詢。</p>	<p>綜規科</p>
--	--	--	------------

	<p>(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>	<p>精進服務遞送過程及作法，加強服務行銷</p> <ol style="list-style-type: none"> 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、強化法定八類休閒娛樂場所稽查、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 	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>
--	--	--	----------------------------

		<p>的休閒娛樂場所環境，提升主動通報率。</p> <p>4、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、藥癮者家庭社區職能培力服務據點、促進藥癮者社會復歸輔導服務方案，提供多元、便利及持續性服務。</p> <p>5、建置全國首創科技智慧毒防系統，運用大數據 AI 科技分析藥癮個案風險因子與保護因子趨勢，結合本局多元輔導核心策略 CARES，創新發展 ICARES(AI + CARES)智能化科技輔導，以提升輔導成效，強化毒防網、治安網、社安網之連結合作，全面提升毒品防制成效，並體現 SDGs 及 ESG 永續發展價值、改善工作環境、提升為民服務效能。</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>首創以六大創新網絡，推行「反毒、拒毒新運動」</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、以社區、校園、企業職場、宗教、商圈及多元族群六大創新類別，推行「反毒、拒毒新運動」，公私協力建構綿密毒防網，以多元、生活型態預防宣導，提升各類別市民識毒、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教服務，以點、線、面深入社區、大旗美區及偏鄉、原住民區辦理反毒宣導，改善城鄉之毒防知能差距。 3、結合衛生局、青年局、運發局、民政局、工務局等各網絡單位，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。 4、結合勞工局、海洋局及本市職業工/公會、 	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>
---------------------------------	---	---	----------------------------

		<p>企業公司等網絡單位，針對外籍移工進行毒品防制宣導，包含諮詢、求助管道等，並提供4國語言(印尼、越南、泰語、英語)宣導單，消弭毒品防制知能之語言隔閡。</p>	
--	--	---	--

		<p>提供弱勢族群適性服務</p> <p>1、針對不同性別、特殊群體特性，規劃多元處遇方案，例如辦理第三、四級毒品危害講習、緩起訴司法處遇計畫、入監銜接輔導、發展螢火蟲家族培訓同儕自助團體、提供藥癮戒治全國唯一加碼醫療補助等。</p> <p>2、設置全國首創「女性藥癮者關懷輔導專組」服務，並提供專屬洽談空間及親子空間，並推出涵蓋「生育保健」、「母嬰照護」、「醫療戒治」3面向之支持計畫，提供全國唯一婦幼生育保健戒癮醫療補助。並以首創 LADY HELP 服務策略，掌握女性藥癮特殊輔導需求，融合性別平等、健康照護、兒少照顧面向，加強陪同就醫產檢，維護婦幼健康安全。</p>	輔處科
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高	善用社會資源，延伸服務據點	研預科 輔處科

	<p>偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p>	<p>1、結合本市社區藥局、診所、衛生所及里辦公處合作建置全國首創之「社區及里辦毒品防制關懷站」，深入社區第一線建立本局服務窗口，近便性提供社區民眾宣導、諮詢、轉介、關懷之一站式服務，發揮社區互助精神，讓反毒零距離，持續深化擴點全市38行政區890里辦公處，建構區區里里有站，擴大預防及輔導涵蓋面，提升毒品防制成效。</p> <p>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教服務，以點、線、面深入社區、大旗美區及偏鄉、原住民區辦理反毒宣導，將毒品防制前端預防工作遍佈本市，建構綿密毒防網。</p> <p>3、公私協力合作設置藥癮個案及其家庭服務據點，強化藥癮者家</p>	
--	---------------------------	--	--

		<p>庭社區支持功能，延伸服務可近性。</p> <p>4、公私協力合作辦理「熱點區藥癮者家庭服務資源據點暨身心靈照顧復元方案」，建置熱點區藥癮者家庭社區支持服務據點，提供可近性資源服務。</p> <p>5、全國首創設立「藥癮者及家庭成員職能培力服務據點」，提供去標籤化友善職場，強化藥癮者及家庭成員技能培力與就業輔導服務，促進藥癮者順利復歸社會。</p> <p>6、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。</p> <p>7、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>8、設立「司法處遇藥癮</p>	
--	--	---	--

		<p>個案關懷服務據點」，由本局個管員進駐橋頭地方檢察署提供緩起訴藥癮者一站式服務，延伸服務據點，提高民眾服務可近性。</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> <ol style="list-style-type: none"> 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、運用本局官網、臉書、YouTube、IG)及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、YouTube、IG)，隨時發布相關資訊、毒防新知等知能及訊息。 4、提供24小時免費毒防諮詢專線(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 	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>

		<p>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>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。</p> <p>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。</p>	
<p>五、開放政府 透明治理，優化 機關管理 創新</p>	<p>(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>	<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</p>	<p>綜規科 會計室</p>

		<p>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>(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>強化政策溝通及對話交流</p> <p>1、建立「專家諮詢」管道：辦理本市毒品防制會報、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、24小時免費毒防諮詢專線(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」同儕自助團體，共同研擬協助服務個案復歸社會之合作模式。</p>	<p>綜規科 研預科 輔處科</p>
	<p>(三)檢討機關內部作</p>	<p>落實分層負責，簡政便民</p>	<p>秘書室</p>

	<p>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>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3、推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙與便民服務。 	<p>人事室 綜規科 研預科 輔處科</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2、本局設置綜合服務台、24小時免費毒防諮詢專線(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導毒品危害防制條例第21條精神，鼓勵藥癮者主動求助至衛生福利部指定藥癮治療 	<p>綜規科 輔處科</p>

		<p>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。</p> <p>4、全國首創推出「家庭積分券~提升藥癮者家庭支持功能方案」，參採冰島模式，將個案輔導擴大為家庭輔導的政策理念，結合本局多元輔導課程及策略，加上心理學的「正向獎賞」元素，運用在改善個案家庭關係，透過藥癮者與家屬共同參與本局多元輔導方案，獲得家庭積分券集點兌換教育券、美食券、加油券、購物券、樂 FUN 券、運動券等多樣獎勵，強化藥癮者戒癮動機及家庭互動溝通、凝聚力，提升家庭支持功能，以降低再犯。</p> <p>5、全國首創推出「職得獎勵~藥癮者就業支持性方</p>	
--	--	---	--

		案」，提供藥癮者就業加值金、職業訓練助學金、技能檢定費用補助等激勵因子，鼓勵穩定就業或創業，強化藥癮者就業力與正向經濟行動力，促進順利復歸社會，降低再犯。	
	(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。	以大數據運用達到數位治理目標 全國首創「科技智慧毒防」系統，突破人工輔導極限，結合5G AIoT 創新科技，將大量社會服務工作內容從質化轉為科學量化的指標，對藥癮個案風險進行AI分析，智能化對焦輔導，並強化跨網絡連結合作與整合各方資源，優化行政及管理效能，建立完善服務體制，實踐智慧安防，積極貫徹行政院新世代反毒策略。	綜規科 研預科 輔處科
	(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。	跨域整合社會關懷服務 1、透過與社區藥局、診所、衛生所及里辦公處合作建置「社區及里辦公處毒品防制關懷站」，提供社區民眾毒品防制宣	研預科 輔處科 綜規科

		<p>導、諮詢、轉介、關懷之一站式服務，發揮社區互助精神，守護社區安全，讓反毒零距離。</p> <p>2、全國首創推動「保全守護通 防毒好安居」服務暨顧厝防毒守護員培育計畫，結合本市保全商業同業公會及公寓大廈管理維護商業同業公會，深入大樓集合式社區提供毒品防制宣導、諮詢、轉介、關懷之一站式服務，並定期培訓保全人員及管理人員成為顧厝防毒守護員，發揮立即通報、即時協助的功能，強化大樓集合式社區無毒友善環境。同時提供保全及樓管公司毒品防制講座、建置通報及轉介服務流程、表揚防毒有功人員。</p> <p>3、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</p>	
--	--	---	--

		<p>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。</p> <p>4、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，積極參與矯正機關及司法單位之復歸轉銜聯繫會議，研定收容人出監所(出校)「個別處遇計畫」；另提早進入矯正學校，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>5、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</p>	
--	--	--	--

		<p>支持、就業轉銜、家庭關係修復等。</p> <p>6、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，提供一對一就業、醫療、社福及家庭支持、宗教、教育、校園外及多元服務等7大跨域關懷陪伴服務；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，擴大志工量能，推動「反毒、拒毒新運動」，建構本市綿密毒防網。</p> <p>7、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」，對於警察局、地檢署調查偵查中個案及全國首創轉介最高軍事法院檢察署國軍人員進行開案評估及追蹤輔導，及早輔導藥癮個案戒癮服務。</p> <p>8、本局積極開發社福、</p>	
--	--	---	--

		<p>就業及心理諮商等資源，結合高雄市慈善團體聯合總會簽訂合作備忘錄發放「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，並委託民間單位設立「藥癮者家庭社區職能培力服務據點」，辦理多元職業技能體驗活動與技能培力，及進行就業輔導及提供外展服務。</p>	
	<p>(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>	<p>服務永續</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、發展科技智慧毒防系統，體現 SDGs 及低碳轉型 ESG 的永續發展價值。 2、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。 3、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>綜規科 研預科 輔處科</p>

		<p>4、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>5、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>	
--	--	---	--

伍、推動及管考：

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。