

**國軍退除役官兵輔導委員會花蓮縣榮民服務處
114年提升政府服務效能推動作法執行成效表**

實施要項	推動作法	執行成效
完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、依業務範圍建立標準作業流程(SOP)，以維服務作業之一致性，並依實況採滾動式修正。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 賡續依業務範圍建立標準作業流程，並於人事更迭時製作移交清冊，以維服務作業一致性。 2. 每年進行業務風險評估，針對風險影響程度高或容易產生風險之業務，建立標準作業程序及作業流程圖，並召開內部控制與稽核小組會議，擇定年度內部控制項目，進一步辦理自評與稽核作業，後根據實況及興革建議滾動式修正業務作業流程。 3. 輔導會定期舉辦教育訓練，本處亦每月透過工作管制會議、就業會議、遺產管理專案管制會議、處務暨服務網工作會報等會議及不定期工作精進研討時機，滾進式提升業務服務與效能。
	<p>二、因應流行疫情，持續改善服務櫃台、服務標示、主動導引協助退除役官兵及眷屬諮詢、申辦等服務，並提供停車空間、服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於單位路口設置網狀線，避免車輛停放阻礙出入行車視線，保障民眾洽公安全。 2. 以花草植栽綠化庭園，並建置花草學名標識與物種簡介，佐以圖文，供民眾觀賞。 3. 實施樹木修剪，保障職員工及民眾用路安全。 4. 結合村里辦公室辦理環境清潔消毒，保障職員工及民眾健康。 5. 協調花蓮縣文化局無償贈與漂流木藝術品(座椅)，放置於庭園區展示，除美化庭園環境，並提供民眾

欣賞、休憩、拍照等使用。

6. 室外廣場設置身障及婦幼停車位、無障礙坡道與欄杆、服務鈴等設施，方便年長、行動不便、婦幼等民眾洽公，營造便利與安全的友善環境。
7. 設置公布欄及張貼服務電話，方便民眾了解最新宣導資訊，並滿足緊急或例假日時洽公急需。
8. 因應性別平權及多元性別潮流，設置性別友善廁所。
9. 設置哺集乳室，符合隱密、安全、採光好的設置標準，提供職員工及洽公民眾需求使用。
10. 設置志工服務台，安排新住民、客語、台語等多元志工輪班，主動導引協助洽公民眾諮詢、申辦等服務。
11. 服務台設置清楚服務標示，並備有老花眼鏡、血壓計、飲水機等設備，俾利民眾洽公及需求使用。另於低溫特報期間，準備熱茶等茶水，由替代役男奉茶，提供洽公民眾及職員工飲用，增進防寒保暖。
12. 為有效落實新冠肺炎、流感等防疫工作，持續於辦公區備有口罩、酒精、洗手乳等防疫物品，並儲備漂白水、額溫槍、快篩試劑等防疫物資，保障職員工及民眾健康。
13. 設置多功能會議室，提供獨立諮詢空間，保障退除役官兵及眷屬個別諮詢需求與保密性。
14. 史蹟館設置接待區，提供貴賓、

		<p>訪客及職員工舒適之參訪與休閒空間。</p> <p>15. 服務場所及周邊環境放置盆景，持恆綠化工作；春節、聖誕節等民俗節慶亦應景佈置春聯、聖誕樹等，營造溫暖柔性洽公空間。</p> <p>16. 每月實施電梯安全檢查，保障職員工及洽公民眾安全，檢查結果均為「合格」。</p> <p>17. 每月實施辦公處所防偷拍偵測檢查，保障職員工及洽公民眾安全。</p> <p>18. 每季進行飲水機保養維護及水質檢測等作業；每年5月及11月辦理水塔(池)清洗工作，確保飲水品質及職員工、民眾健康。</p> <p>19. 每年實施消防安全檢查，保障職員工及洽公民眾安全，檢查結果為「合格」。</p> <p>20. 與單位周邊之花蓮女中、民權里等單位建立良好之互助合作關係，於中午及晚間，提供學生宿舍餐車停放處前廣場；另於春節、鄰里活動等期間，配合開放廣場作為臨時停車場，除敦親睦鄰外，亦共同促進地方永續發展。</p>
	<p>三、持續更新簡淺易懂之作業流程及宣導資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導，提升服務效能。</p>	<p>1. 配合輔導會編印彙整便民服務及有關措施、資訊，如編印「權益福利措施簡介」、「就學就業及職訓權益說明」、「退除役官兵及眷屬赴大陸地區貼心小叮嚀」等宣傳手摺，透過臨櫃、訪視、活動等服務時機廣為宣導周知。</p> <p>2. 透過官網、臉書粉絲專頁、</p>

		<p>LINE@、退伍軍人社團群組、新住民群組等社群媒體及通訊軟體平台，不時分享權益、福利、活動等新知資訊，推展服務之可近性與可及性。</p> <p>3. 辦理退除役官兵及眷屬相關活動時，主動連結傳播媒體，如榮光雙周刊、台灣新生報、中廣新聞網、更生日報、花蓮電子報、中華蠡傳媒、PChome 新聞、NEWS 全民視頻及勁報等單位提供新聞稿件，適時置入輔導政令與服務內涵，並即時主動回應輿情及媒體相關報導，掌握社會脈動，促進民眾瞭解榮服處施政作為及服務內容績效，年度各平面新聞媒體刊登之新聞計477則。</p>
	<p>四、賡續強化人員服務態度及電話禮貌，建立服務人員專業、親切、具責任感及同理心之優質形象，並確實執行與管考。</p>	<p>1. 透過會議及教育訓練等方式，持續強化職員工提升責任感及同理心服務，倘洽公民眾有較激烈之反應訴求，透過同仁間之互助支援、帶離安撫等技巧應變處理，提升人員工作職能與服務效能。</p> <p>2. 每季辦理臨櫃服務品質滿意度問卷瞭解服務情形，對反映服務欠佳問題，檢討改善方式，以達到提升服務品質要求，統計表均依規定每季報會備查，年度計完成738份問卷，平均服務滿意度達98.57%。</p> <p>3. 114年上半年，本處接受輔導會服務機構電話禮貌測試受評為甲等，賡續提升人員電話服務態度。</p>

五、落實退除役官兵及眷屬訪視服務照顧工作，滾動式調整照顧類別，並依不同需求類型提供照顧服務。

1. 將13鄉鎮市劃分成4個責任區，18個服務網，依訪視時隔與排程，對特需照顧、較需照顧及一般照顧退除役官兵及眷屬實施訪查，主動發掘服務對象需求並予以協處，114年度調整照顧類別36人次；訪視服務總計4萬9,452人次；協助申請遠距居家照顧系統16人次；低收入戶2人次；中低收入戶1人次；長照服務7人次；其他單位資源18人次；勸進入住榮家30人次；轉介入住榮院護理之家7人次。
2. 114年9月23日光復鄉及11月10日鳳凰颱風造成萬榮鄉、鳳林鎮洪災：服務區內退除役官兵眷1人死亡(遺眷)，250戶受災，本處立即推動急難救助專案，針對亡故遺眷，發放急難救助金1萬元及財團法人榮民榮眷基金會重大災害救助金10萬元，另主動協助受災退除役官兵(眷)申請及發放每戶1-2萬元急難救助金；連結民間善心資源發放光復鄉每戶4,000元慰問金，總計扶助退除役官兵(眷)250人次，576萬2,000元，深獲退除役官兵(眷)好評。
3. 114年10月18日太魯閣燕子口堰塞湖溢流，配合秀林鄉公所勸導富世村退除役官兵(眷)撤離，並適時提供關懷服務計31戶次；發放慰問物資計2戶次。
4. 集結認養愛心，針對家境清寒且在學中之亡故榮民遺孤，每月給予

		<p>3,000元認養金鼓勵向學，114年度受認養自強學子531人次，發放認養金131萬4,000元，並於114年8月2日辦理相見歡活動計1場次162人參加，讓認養人與受認養榮民遺孤見面互動，相互表達勉勵與感恩之情。</p> <p>5. 114年8月21日，連結內政部移民署北區事務大隊花蓮縣服務站等3個單位資源，針對新住民家庭辦理「新住民配偶生活適應輔導及幸福家庭表揚暨花東縱谷生態知性之旅參訪活動」，提升新住民配偶個人適應與家庭功能，新住民家庭等總計37人參加。</p> <p>6. 與轄內17個退伍軍人社團保持密切聯繫互動計310次。</p> <p>7. 成立6個「榮欣志工中隊」，招募志工147人，114年度志工出勤1萬1,580人次，服務1萬5,308小時，提供退除役官兵及眷屬關懷訪視、運送物資、陪同就醫、居家環境清潔、百歲慶生、關懷據點義剪等感動服務總計1萬5,178人次。</p>
<p>六、辦理年度服務人員提升作業知能專業講習，增進人員專業水準，每年至少20小時；強化服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。</p>	<p>1. 結合國軍花蓮總醫院、法務部調查局花蓮縣調查站、花蓮縣消防局、東華大學、慈濟大學、畢士大教養院、社團法人花蓮縣復光發展協會、花蓮榮譽國民之家、路老師等單位，配合本處年度各項活動辦理14場次服務體系人員教育訓練，合計23小時。</p> <p>2. 114年6月3日辦理職員工消防、防</p>	

		<p>震、防颱、緊急救護及防空避難實地演練，計32人參與；9月19日配合國家防災日實施就地避難演練計32人參加。</p> <p>3. 114年3月19日、4月16日辦理環境教育講習，計48人次參與。</p> <p>4. 114年3月21-22日辦理全民國防教育-參訪敦睦艦隊活動，計21人參加。</p> <p>5. 114年7月23日及11月19日結合處務暨服務網工作會報時機，邀請國軍花蓮總醫院營養師、健康管理師等講師，辦理「體重控制、代謝症候群及三高防治」及「工作傷害預防」等2場社區預防保健講座，總計80人次參與。</p> <p>6. 年度本處職員工主動參加數位、實體、混成等輔導會就學、就業、就醫、就養、服務照顧、退除給付、善後、資訊、檔案管理、廉政倫理、兩公約、兒童權利公約、身心障礙者權利公約、性別平等、職場霸凌、內部控制、消費者保護、全民國防、全民督工…等研習課程終身學習人數32人，學習時數登錄3,063小時，增進職場知能，開拓個人知識領域與積極、正向觀念的啟發，藉學習過程成就圓融的職場環境，並提升專業服務水準。</p>
<p>重視全程意見回饋及參與，力求服務</p>	<p>一、建置民眾意見反映(陳情)處理機制及標準作業程序，並於本處全</p>	<p>依輔導會人民陳情案件作業規定辦理，並於本處全球資訊網設置「處長信箱」，114年度陳情信件計21件，均由各業管即時查證處理及回覆當事人</p>

<p>切合退除役官兵及眷屬需求</p>	<p>球資訊網設置「處長信箱」，俾即時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求。</p>	<p>說明，保障退除役官兵及眷屬需求，並增進服務效能。</p>
	<p>二、辦理服務滿意度調查問卷，藉以增進服務品質。</p>	<p>服務滿意問卷調查區分就學、就業、就醫、就養、服務照顧、退除給付、其他等7種問卷屬性，每季辦理乙次，每季至少180位洽公之退除役官兵及眷屬，依各有效問卷做成各項目百分比統計，作為欠佳事項改善之檢討，114年度計完成738份問卷，平均服務滿意度達98.57%，賡續達成提升服務品質目標。</p>
	<p>三、辦理退除役官兵懇談、服務區座談及花東分區資源協調聯繫等會議，廣納退除役官兵(眷)與會屬機構等興革意見，提供符合需求之精進服務。</p>	<p>1. 於花蓮市、鳳林鎮、玉里鎮舉辦服務區座談會3場次，並於花蓮市辦理退除役官兵懇談會1場次。處長、副處長親予主持，退除役官兵及眷屬計225人次參加，與會人員分別針對權益維護、醫療服務等提出相關問題及改進建議計20件次。 2. 處長、副處長及總幹事每月親訪退除役官兵及眷屬，俾面對面瞭解及回應問題需求，114年度合計訪視838人次。 3. 為增進花東分區所屬機構(含投資事業機構)跨域聯繫管道，結合欣欣水泥企業股份有限公司、花蓮榮譽國民之家、馬蘭榮譽國民之家、臺北榮民總醫院玉里分院、臺東農場及臺東縣榮民服務處等6個單位召開「花東分區服務照顧工作會議」3場次，藉由彼此互動與意見</p>

		<p>交換，擴大資源盤點運用與相互支援，共同發掘退除役官兵(眷)疾困與需求，迅速協力解決問題，優化與提升服務照顧。</p>
	<p>四、建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，及時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>值日人員每日觀看電視新聞報導，並進行網路新聞搜尋；即時瞭解有關退除役官兵及眷屬報導，遇重大案件，即通知相關人員儘速處理，並將處理情形以「狀況反映表」陳報首長核閱及記錄備查。114年度執行車禍、落海、溺水、工安、失蹤、迷失、山難、火災、風災、洪災、落石、地震等輿情處理回報總計126件次，及時扶助退除役官兵及眷屬需求，提升服務效能。</p>
<p>便捷服務遞送過程與方式，提升退除役官兵及眷屬生活便利度</p>	<p>一、設置全功能櫃台，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標。</p>	<p>本處「單一窗口」服務作業提供五大服務業務資訊內容，達「一處收件、全程服務」之簡政、便民目標，受理退除役官兵及眷屬申辦作業等各項服務合計7,367人次如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 榮民證561人次 2. 榮福卡561人次。 3. 二類官兵權益卡77人次。 4. 遺眷家戶代表證246人次。 5. 眷屬證473人次。 6. 鑲牙補助35人次。 7. 助聽器補助26人次。 8. 配鏡服務527人次。 9. 醫療輔具服務172人次。 10. 就養核定90人。 11. 就養榮民喪葬補助50人次。 12. 就養遺眷重點救助金20人次。 13. 急難救助504人次。

		<p>14. 三節慰問2,435人次。</p> <p>15. 財團法人榮民榮譽基金會重大意外事故救助2人次。</p> <p>16. 法律服務：95人次。</p> <p>17. 榮民子女就學補助52人次(高中以下31人次、大學以上21人次)、獎助學金申請52人次(獲選33人次)、午餐補助28人次。</p> <p>18. 退俸子女教育補助1,361人次。</p>
	<p>二、非上班時間設置專線服務，全年無休，24小時服務不打烊。</p>	<p>服務不打烊，每日08時至20時及20時至08時安排二人輪值服務，全年無休，提供各項服務諮詢與退除役官兵及眷屬危安事件、意外事故之即時處理。</p>
	<p>三、提供跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)，增加退除役官兵及眷屬使用意願與效益。</p>	<p>1. 新式榮民證線上申辦： (1)協助榮民9人完成線上申辦及發證作業。 (2)另協助偏遠、交通不便、不會使用電腦之榮民，以通訊軟體傳送資料方式申請新式榮民證。</p> <p>2. 數位榮福卡線上申辦：推廣申辦計561人次，結合數位身分功能，方便退除役官兵及眷屬查詢輔導會服務照顧措施及使用特約商店優惠。</p> <p>3. 退俸子女教育補助線上申辦：受理131件，核發202人次。</p>
	<p>四、建置多元化電子參與管道，充實更新網頁，提供最新且完整的服務資訊，並簡化互動及操作方</p>	<p>1. 利用網際網路資訊傳遞之便，於本處官網、臉書粉絲專頁、LINE@、退伍軍人社團群組、新住民群組等社群媒體及通訊軟體平台，隨時更新最新服務消息，如就學、就業、就醫、就養、子女獎助學金申請等</p>

	<p>式，以提供退除役官兵及眷屬友善網路溝通環境。</p>	<p>政策宣導；求職、志工、防疫、防騙、消費者保護等資訊，俾利退除役官兵及眷屬取得最新即時訊息。114年度全站累計點閱次數總計18萬9,233次，刊登資料合計950則。</p> <p>2. 設置中華電信 Wi-Fi，提供洽公民眾免費無線上網服務。</p>
<p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>一、各服務網配置在地志工人力，透過社區志願服務組長連結在地資源，即時提供收件、諮詢、住院慰問、居家環境清潔，或執行三節慰問金、急難救助金、獎助學金核發等訪視服務，強化服務照顧之可近性及可及性。</p> <p>二、連結國軍花蓮總醫院、臺北榮民總醫院鳳林及玉里分院等單位專業人員，分區辦理防疫、正確用藥、安寧緩和醫療及預立醫療照</p>	<p>1. 加強與國軍花蓮總醫院、臺北榮民總醫院鳳林分院、玉里分院橫向資源連結，共同照顧榮民眷，由社區志願服務組長到院提供住院慰問、諮詢及意見反映、各項榮服處業務收件等服務，114年度服務計443人次。</p> <p>2. 於花蓮縣各鄉鎮市共配置社區志願服務組長18人，就近進行訪視關懷及提供各項服務照顧工作，避免因花蓮縣地域南北狹長致退除役官兵及眷屬難以取得福利服務資訊及協助，114年度提供訪視及協助服務總計4萬9,452人次。</p> <p>3. 結合職員工、榮欣志工及替代役男等人力資源，協助年老獨居退除役官兵(眷)居家環境清潔、消毒及垃圾清運等作業計7場次。</p> <p>1. 結合分區座談及懇談會辦理助聽器及配鏡聯合巡迴服務、榮民醫療輔具申辦，並向退除役官兵及眷屬實施安寧緩和醫療及預立醫療照護諮商等宣導，總計4場次225人次參與。</p> <p>2. 推廣臺北榮民總醫院鳳林及玉里分院就醫綠色通道8,599人次。</p>

	<p>護諮商等宣導講座至少2場次，增進退除役官兵及眷屬健康與醫療知能。</p>	
	<p>三、轉介社福資源，並與社福慈善團體結盟辦理各項公益關懷活動。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對服務對象有需其他社政單位協助之福利需求，連結花蓮縣長期照顧管理中心、縣府社會處、鄉鎮公所及衛生所等社福單位資源，進行開案、轉介及追蹤服務，114年度計28人次。 2. 114年春節前夕，連結花蓮市公所、財團法人榮民榮眷基金會及會屬事業機構等11個單位資源，於北中南區分別辦理「喜蛇臨門賀新春-春節圍爐活動」共計3場次，提供團圓圍爐、愛心年菜送到家、春聯、防騙及福利宣導單張發放、義剪、居家環境清潔等服務，年長獨居、雙老等弱勢榮民眷及遺孤家庭計284人受惠。 3. 114年4月2日及8月15日，結合麥當勞花蓮中正店等6個單位，辦理「第二、三季百歲榮民聯合慶生派對活動」，為榮民6人慶祝百歲，共計105人參加。 4. 114年4月15日，連結欣欣水泥企業股份有限公司等3個單位，辦理「母親節暨時常鳳奶奶110歲慶生活動」，提供慶生、義剪及居家環境清潔等服務，弱勢退除役官兵(眷)共計51人受惠。 5. 114年5月26日，連結財團法人榮民

		<p>榮眷基金會等4個單位，辦理「榮情端午-粽享祝福活動」，提供包粽、義剪等服務，弱勢退除役官兵(眷)共計108人受惠。</p> <p>6. 114年6月11日，連結社團法人中華佛教善緣慈善會訪視百歲榮民(眷)，並發放每人1,000元之關懷金，共計64位長輩受惠。</p> <p>7. 114年8月2日，連結財團法人榮民榮眷基金會等13個單位資源，辦理「114年開心相見·榮心愛不變·感恩相見歡活動」，結合國家安全及本處福利服務宣導、表揚認養人、遺孤感恩回饋等活動，認養人及遺孤家庭等共計162人參加。</p> <p>8. 114年8月21日，連結內政部移民署北區事務大隊花蓮縣服務站等3個單位，辦理「新住民配偶生活適應輔導及幸福家庭表揚暨花東縱谷生態知性之旅參訪活動」，新住民家庭等共計37人參加。</p> <p>9. 114年10月29日，連結欣欣水泥企業股份有限公司等17個單位資源，辦理「榮耀前行-慶祝輔導會成立71週年暨第47屆榮民節活動」，透過健走活動及花女儀隊、海軍儀隊表演、頒發榮民楷模等慶祝儀式，宣揚及推動社會各界支持退輔政策之推展，退除役官兵(眷)等共計210人參加。</p> <p>10. 114年11月18日，連結愛爾麗集團資源，辦理「鳳林鎮第一公墓亡故榮民仙骨晉塔安厝典禮」，順利協</p>
--	--	--

		<p>助鳳林鎮第一公墓亡故榮民48座損毀墓座完成起掘遷葬及安厝事宜。</p> <p>11. 與財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會共善，共同關懷6位長輩。</p> <p>12. 協助身心障礙遺眷(族)申請財團法人黃埔撫卹委員會基金會濟助金，核定通過122人次，共計核發610萬元。</p> <p>13. 連結華洲食品行等24個公私部門資源，捐助食品、營養品、生活用品等民生物資，換算捐助金額總計141萬4,303元，清寒退除役官兵、遺眷及遺孤家庭總計2,895人次受惠。</p>
<p>開放政府 透明治理， 優化機關 管理創新</p>	<p>一、落實政府資訊公開，保障民眾知的權利，增進民眾對公共事務之瞭解。</p> <p>二、針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作內涵之深度及廣度，檢討內部流程，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚</p>	<p>於本處官網設置「資訊公開」專區，每月公告防騙、防疫、消保資警訊等消費者保護宣導知能；每季公告「接受各界捐助榮民遺孤認養款暨各項活動捐贊助款」及「物資捐贈」收支情形；每年公告提升政府服務效能執行計畫、推動作法執行成效表、內部控制聲明書等資訊，保障民眾知的權利，增進民眾對公共事務之瞭解，並強化機關管理效能。</p> <p>1. 每年1月根據前一年度執行成效檢討精進，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬及民眾之期望與需求，並廣納專家學者、民間團體等各方建言，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法，訂定當年度本處提升政府服務效能執行計畫據以推行。</p>

	<p>焦核心業務，推動創新、有感的服務照顧工作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. 連結麥當勞花蓮中正店資源，辦理「百歲榮民聯合慶生派對」之創新、有感服務，讓榮民前輩們及家屬有不同的慶生體驗。 3. 為達「全方位」照顧，設計並張貼「關懷小記錄 QR 碼」於單身年長獨居榮民家中，請居服員、鄰托人、村里鄰長、榮欣志工等人員訪視時進行簡單傳輸，透過交叉訪視完善服務照顧。 4. 協助申請就養之榮民查調相關應備文件，並逐案到宅進行訪視關懷評估及補件作業。 5. 與「花蓮慈濟醫院」及「國軍花蓮總醫院」簽署醫療照顧服務合作備忘錄，提供職員工及退除役官兵(眷)掛號費、住院、健檢、停車費等就醫優惠，優化就醫服務。 6. 與「中華郵政股份有限公司花蓮郵局」簽署支援協定，除協防詐騙外，並結合郵務士支援協訪偏遠區域年長獨居退除役官兵(眷)，建立更綿密之關懷網絡，完善照顧服務。
<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>一、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以本處及臺東縣榮民服務處為核心，每2個月及每半年召開服務照顧工作會議或會報，強化花東分區資源聯繫整合功能，並結合花蓮榮譽國民之家、馬蘭榮譽國民之家、臺北榮民總醫院玉里/鳳林/臺東分院、臺東農場、欣欣水泥企業股份有限公司等單位建立通訊軟體群組，暢通聯繫管道，並透過相互協

		<p>作及互助交流，完善退除役官兵(眷)照顧服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 訂定本處重大意外及特殊事故緊急應變通報處理作業方式、連續假期重點工作暨安全維護注意事項、戰時致受傷或身心障礙及退除役軍人安置收容等計畫，據以執行及預作防範。 3. 與陸軍花東防衛指揮部完成簽署防災支援協定，對危險區域退除役官兵及眷屬進行預防性疏散、遷離作業。 4. 與花蓮縣後備指揮部、海巡署東部分署第一二岸巡隊、花蓮榮譽國民之家、臺北榮民總醫院玉里分院/鳳林分院、中華郵政股份有限公司花蓮郵局、花蓮縣警察局、花蓮縣消防局等8個單位簽訂支援協定，俾建構更完善之支援照顧網絡，保障退除役官兵及眷屬生命財產安全。 5. 與「花蓮慈濟醫院」及「國軍花蓮總醫院」簽署醫療照顧服務合作備忘錄，提供職員工及退除役官兵(眷)掛號費、住院、健檢、停車費等就醫優惠，優化就醫服務。 6. 連結警政部門、金融機構等單位進行退除役官兵(眷)防騙宣導服務計1萬3,811人次。
	<p>二、為提升退除役官兵及眷屬轉銜與穩定就業，推行各項就學、就業</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與地方政府、國軍、學校、民間企業、社福團體等公私部門結盟，辦理各項就學、就業、職訓等就業服務與公益活動11場次，計230人次

	<p>及職訓措施，並與地方政府、國軍、學校、民間企業、社福團體等公私部門結盟，辦理各項就業服務與公益活動至少4場次，增進政府服務效能。</p>	<p>參與。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 大專學分補助36人次。 3. 就業考試補助25人次。 4. 會外職訓補助106人次。 5. 輔導就業293人次。 6. 穩定就業津貼補助218人次。 7. 拜會56家廠商，開發111個職缺。 8. 創業諮商輔導26人次。 9. 輔導申請創業貸款利息補貼及創業貸款補助4人。 10. 設立就業站 LINE@認證帳號，計有成員4,666人，協助退除役官兵及眷屬就業，並即時宣傳推廣輔導會各項最新消息或服務資訊，有效推展本處就學、就業及職訓服務。
--	---	--