

國防部全民防衛動員署後備指揮部「強化後備軍人及輔導幹部急難轉介服務指導要點」

一、依據：

- (一)行政院 95 年 10 月 13 日院臺防字第 0950044929 號函、國防部 95 年 10 月 30 日猛狄字第 0950003462 號令及本部任務需要辦理。
- (二)國防部後備指揮部 102 年 06 月 03 日國後動組字第 1020010492 號強化後備軍人及輔導幹部急難轉介服務指導要點。

二、目的：

為強化後備軍人急難轉介服務工作，期透過建立救助資訊管道及轉介服務作為，對遭遇急難病困之後備軍人（輔導幹部），持續給予精神關懷，協助回歸社會救助，並尋求適切援助或照護，以落實後備軍人服務工作，期達安定社會，凝聚向心，堅實後備戰力之目的。

三、權責區分：

(一)全民防衛動員署後備指揮部：

1. 策訂「強化後備軍人急難轉介服務指導要點」。
2. 彙整本部社會救助資訊與後備軍人急難轉介服務成效。

(二)地區指揮部：

1. 指導所屬縣（市）指揮部訂頒指導要點與業務執行。
2. 彙呈地區社會救助資源與急難轉介服務成效。

(三)縣（市）指揮部（含金門、連江縣後服中心）：

1. 依轄區特性與需要，策訂「強化後備軍人急難轉介服務指導要點」。
2. 調查、彙整並建立轄區社會救助資訊。
3. 執行並呈報後備軍人（輔導幹部）急難轉介服務成效。

四、具體作法：

(一)熟悉相關規定：

積極聯繫轄內各救助單位（地方政府社會局、榮服處、學校、慈善基金會等），瞭解相關法規，適時提供各級輔導組織參考運用。

(二)講求服務態度：

應以親切誠懇之態度受理案件，適切給予充份資訊說明，使申請者獲致關懷溫暖；對不合轉介之案件，亦應委婉說明，切忌有厭煩不耐等情事，造成負面效果。

(三)把握服務時效：

急難服務工作首重時效，各級應本「急人所急」態度，主動積極發掘對象，並協調轄區內救助單位迅速予以慰助、照護，以發揮服務功能。

(四)運用社會資源(如附表 1-4)：

全面調查轄內可供辦理急難服務之資訊，並運用輔導幹部豐沛之人脈，加強與各救助單位互動協調關係，廣拓慰助資源，建立轉介資訊，以多元化解後備軍人之急難。

(五)實施轉介作為：

運用連絡官、輔導幹部協助訪查對象，瞭解個案境況，協調相關救助單位，給予適切援助，以「轉介服務」替代「直接慰助」，落實照顧後備軍人。

(六)確保資料即時正確：

各縣(市)救助單位所訂慰問對象、標準不盡相同，各單位務必瞭解相關慰助法令與規範，完成急難轉介服務資訊調查，並適時修正資料內容，以確保資料新穎正確。

(七)注重文宣配合：

將急難服務「轉介」成功案例，透過大眾傳播媒體，適時予以宣傳報導，爭取社會認同，擴大服務成效。

(八)實施追蹤服務：

詳實填註「急難轉介服務案件登記處理表」，建立服務檔案，俾利個案追蹤服務。

(九)按時彙呈成效：

各縣(市)指揮部將急難服務成效併入每月工作成效，呈報地區指揮部彙整。

五、一般規定：

(一)各縣(市)指揮部對參與本案有功之輔導幹部，應配合各項集會時機予以表揚，並納入「優秀後備幹部」實施評核；另重大案件或績效優異者，可專案報呈本部頒發「榮譽狀」。

(二)本項工作首重精神關懷與轉介服務，提供轉介服務時，切勿事前給予「必然慰助」承諾，避免因後續無法或延宕執行，造成後遺。

(三)各縣市指揮部善用「1957 福利諮詢專線」整合政府救助資訊，配合民間社會福利團體實施轉介，以強化後備軍人服務之效能。

附表 1

社會救助參考資料一覽表			
單位	項目	區分	說明
縣 （ 市 ） 政 府 社 會 局 或 鄉 （ 鎮 ） 市 區 （ ） 所	生 活 扶 助	對象	經核定為低收入戶者。
		申請資格	經縣（市）政府審核認定，符合家庭總收入平均分配全家人，每人每月最低生活費以下，且家庭財產未超過中央、縣（市）主管機關公告之當年度一定金額者。
	醫 療 補 助	福利內容	1. 依各縣（市）政府編列預算給付現金。 2. 委託社會救助機構、福利機構予以收容。 3. 輔導接受職業訓練、就業服務或以工代賑方式輔助其自立。
		應備證件	戶籍謄本、印章、查定表、全戶財產、稅賦證明。
	急 難 慰 助	對象	經縣（市）政府評估確為低收入戶之傷病患或家庭未能負擔者。
		申請資格	1. 低收入戶之傷病患者。 2. 患重傷、病所需醫療費用非本人及義務扶養人能負擔者。
		福利內容	1. 低收入戶之健保費用由縣（市）政府編列預算補助。 2. 依各縣（市）政府編列預算給付現金。
		應備證件	醫院診斷書、醫療費用、死亡證明書等證明文件。
	災 害 救 助	對象	1. 戶內人口死亡無力殮葬者。 2. 戶內人口遭受意外傷害致生活陷於困境者。 3. 負家庭主要生計責任者，罹患重病、失業、失蹤、入獄服刑或其他原因，無法工作致生活陷於困境者。 4. 流落外地缺乏車資返鄉者，依陳請酌予補助。
		申請資格	戶內人口死亡無力殮葬或負家庭主要生計責任者人口遭受意外致家庭生活陷於困境者。
		福利內容	依各縣（市）政府編列預算給付現金。
		應備證件	醫院診斷書、醫療費用收據或死亡證明書及其他有關證明文件、印章。
	災 害 救 助	對象	人民遭受水、火、風、雹、旱、地震及其他災害，致損害重大，影響生活者。
		申請資格	人民眾遭遇天災損害重大影響生活者。
		福利內容	1. 協助搶救及善後處理、提供受災戶膳食口糧。 2. 給與傷、亡或失蹤濟助、輔導修建房舍。 3. 設立臨時災害收容所、其他必要之救助。
		應備證件	戶籍謄本、受災相片、診斷書、印章及相關證明。

一、依據社會救助法辦理（網站：內政部全球資訊網 <http://www.moi.gov.tw>）。

二、各縣（市）政府視財力及實際需要對低收入戶實施產婦及嬰兒營養補助、托兒補助、教育補助、租金補助或住宅借住、房屋修繕補助、喪葬補助、居家服務、生育補助等特殊項目服務。

三、生活扶助以現金給付為原則，但因實際需要，得委託適當之社會救助機構福利機構或其他家庭予以收容。

四、參加健保可取得之療給付者，不得再申請醫療給付。

五、幾付項目、方式及標準，由縣（市）主管機關定之，報中央主管機關備查。

六、縣（市）政府於必要時，得洽民間團體或機構協助辦理災害救助。

七、內政部登記之慈善基金會及社會服務福利團體，可依服務宗旨諮詢辦理相關慰問。

縣 (市) 榮 服 處	榮 民 (眷) 急 難 救 助	對象	1. 具中華民國國籍現居住於台灣地區之榮民、榮眷(直系親屬一親等「父母」及卑親屬一親等「子女」與榮民配偶。) 2. 榮民大陸配偶居住台灣地區期間,未取得中華民國身份者。 3. 亡故榮民之配偶、父母及未成年子女,以及已成年未婚子女。	一、依榮民(眷)急難慰問暨災和慰問作業要點辦理(網站:行政院退除役官兵輔導委員會 http://www.vac.gov.tw) 二、各縣(市)榮服處主動或協同當地政府主管單位及軍眷服務處至災區勘查,確認受災戶身份後,依要點辦理救助。 三、同一事由3個月內不得重複申請。
		申請資格	1. 遭受意外傷害致生活陷於困境者。 2. 罹患重病或其他原因無法工作致生活陷入困境。 3. 死亡無力殮葬者、流落外地,缺乏車資返家者。 4. 天然災害造成死亡、失蹤、重傷、房屋受損等。	
		福利內容	發給慰問金(如同時具「人員傷亡慰問金」、「房屋毀損慰問金」、「急難救助金」之申請資格,僅得從優擇一申請)。	
		應備證件	榮民證(遺眷家戶代表證)、身份證、私章及相關文件(如就醫收據等)。	
縣 (市) 政 府 兵 役 單 位	役 男 家 屬 生 活 扶 助	對象	配偶、直系血親、其他依法受其撫養而共同生活者。	一、依服役男家屬生活扶助實施辦法辦理(網站:內政部役政署 http://www.nca.tw) 二、事實發生後3個月內申請之。
		申請資格	1. 役男家屬不能維持生活,家庭總收入平均分配家屬人數不及地方政府公布當年最低生活費者。 2. 不能維持生活役男家屬遇有天災、人禍、生育、死亡等事故者。	
		福利內容	1. 發給一次安家費及三節生活扶助金。 2. 生育、喪葬補助金。 3. 急難慰助金。	
		應備證件	家庭狀況審查表、戶籍謄本、生育證明等相關證件。	
教 育 機 關 、 學 校	教 育 工 作 人 員 、 學 生 、 兒 童 急 難 慰 問	對象	各級主管教育行政機關之行政人員、各級學校(含進修學校)與幼稚園之教師及行政人員本人、學生及幼稚園兒童。	一、依教育部學產基金設置急難慰問金實施要點辦理(網站:教育部 http://www.edu.tw)。 二、事實發生後3個月內向所屬機關、學校、幼稚園申請。
		申請資格	1. 學生或兒童因傷住院7日以上、意外傷亡者。 2. 學生或兒童遭父母虐待、遺棄、強迫從事不正當職業致無法生活於家庭者。 3. 父母離異、分居或一方失蹤達6個月以上、或入獄服刑、遭裁員、資遣、強迫退休或其他責任未盡撫育責任者。 4. 一方因特殊災害受傷住院者或死亡者。 5. 因其他家境特殊、清寒或遭逢重大意外事故等原因,經報專案核准者。	
		福利內容	專人致送或由所屬機關、學校或幼稚園轉送5000至2000萬元慰問金。	
		應備證件	在學證明、在職證明及其他相關證件。	

(全銜) 後備軍人急難轉介服務資訊一覽表				
單位	項目	區分	慰助規範	備考
○○縣政府社會局	生活扶助	對象	低收入戶「由縣(市)政府派員調查後核定之」。	地址： ○○市中華路 1 段○號 電話： 02-1234567 承辦人： 陳○○小姐
		申請資格	經評估確為低收入者。	
		福利內容	1. 依各縣(市)政府編列預算給付現金。 2. 委託社會救助機構、福利機構予以收容。 3. 輔導接受職業訓練、就業服務或以工代賑方式輔助其自立。	
		應備證件	戶籍謄本、印章、查定表、全戶財產、稅賦證明。	
		對象		
		申請資格		
		福利內容		
		應備證件		
		對象		
		申請資格		
		福利內容		
		應備證件		
		對象		
		申請資格		
		福利內容		
		應備證件		
合計		上列計○○個救助服務單位，○○個慰助項目。		

(全 銜) 後 備 軍 人 急 難 轉 介 服 務 案 件 登 記 處 理 表			
申請日期：960123		<input type="checkbox"/> 上級交辦	
申請人：王小明 (簽章)		<input type="checkbox"/> 後備軍人申請	
受理人：上尉連絡官李大華		<input type="checkbox"/> 主動發掘	
申 請 人 基 本 資 料		申 請 服 務	
姓 名	王 小 明	服 務 圍	急難轉介服務
出 生 地	新 竹 縣		
出 生 年 月 日	54.03.27	時 間	
性 別	男	附 資 送 料	
身 分	輔 導 組 長		
身 份 證 號 碼	J 0 0 0 1 2 3 4 5 6		
退 伍 令 號 碼	後 退 字 第 0 5 6 7 號		
詳 細 住 址 (電 話)	新竹市中山路集賢街00號 035-123456		
案 情 摘 要	王小明家庭貧困，平日從事資源回收工作，扶養妻兒，近日父喪無力殮葬。		
擬 辦	擬轉介○○鄉公所辦理急難救助。	批 示	
後 續 處 理 情 形	<input type="checkbox"/> 受理， <input type="checkbox"/> 不受理 (原因：_____) 1. 救助單位：社會局○○科 (或○○鄉公所、○○基金會、宗教團體) 2. 承辦人 (電話)：李○○小姐 035-654321 3. 受理結果：合於低收入戶及慰助條件，由鄉公所協助辦理生活扶助及喪葬補助(或轉入○○機構收容、就養、就業…等)。		

附表 4

(全 銜) ○ ○ 年 後 備 軍 人 服 務 業 務 執 行 成 效 管 制 表														
區 分		月 份												合 計
		1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
疑 難 協 處	兵 役 行 政													
	個 人 權 益													
	生 活 疑 難													
	法 律 諮 詢													
	小 計													
急 難 轉 介	轉 介 件 數													
	轉 介 金 額													
事 故 處 理	協 處 件 數													
獎 助 學 金	基 金 總 額													
	上 月 孳 息 結 存													
	本 月 孳 息 收 入													
	核 發 件 數													
	獎 學 金 支 出													
	行 政 支 出													
喜 喪 祝 慰	結 婚	件 數												
		金 額												
	喪 葬	件 數												
		金 額												
	喜 慶	件 數												
		金 額												
	慰 問	件 數												
		金 額												
	件 數 小 計	當 月												
	發 放 金 額	當 月												

附 記 :

1. 本表經業管主管簽證後，於每月上傳縣市後備指揮部，並以電話確認。
2. 各項服務案件申請、受理相關表冊，由單位自行保管備查。