

國軍人員申領結婚、生育、 喪葬及殮葬補助作業 精進流程實施成效與未來展望

郭柏村

摘 要

配合行政院推動「智慧政府」政策目標，國防部主計局財務中心針對業管項目進行盤點，自106年起，著手規劃國軍人員申領結婚、生育、喪葬及殮葬等補助費款申領作業程序，評估藉由一站式申請流程，透過串聯內政部戶政資訊為主幹，簡化行政工序，以提升服務品質。基此，經國防部主計局邀集內政部、各直轄市、縣（市）政府戶政機關及全軍業管部門進行多次研商會議，擬定推動便捷策略，以及策頒指導綱要計畫，自108年度7月份起正式開辦「國軍人員申領結婚、生育、喪葬及殮葬補助作業精進流程」專案。

關鍵字：智慧政府、跨機關通報服務

壹、緒 論

因應網路科技技術進步及為使主財服務契合官兵需要，國防部主計局財務中心（以下簡稱財務中心）借鏡國家發展委員會「服務型智

慧政府推動計畫」內涵，藉由運用跨機關跨域資料策略，發展數位化方式之主財服務業務。

財務中心為提供國軍官兵良好業務服務體驗，於106年起規劃以結婚、生育、喪葬及殮葬補助費申領要件之戶籍資料為主軸，透過內政部戶政數位資料之共享協作，可減省國軍人員申請電子戶籍資料及後送文件程序，經多次協調內政部戶政司及全國各地方政府戶政機關研商並獲同意，國軍人員於結婚、生育及喪葬事實發生後，向戶政事務所完成登記作業，採用跨機關通報服務，將戶籍資料同步傳遞國防部請領補助。

文中藉由導入行政院「智慧政府」相關政策理念，以財務中心專案執行概況，分享作業經驗，提供各級單位作為未來發展主財創新業務之參考。

貳、文獻探討

一、智慧政府政策概要

鑒於歷年各機關持續建構數位資訊措施，

已逐步完成電子化政府的基礎，在此基石上，如何延續發展與民互動之網路共享社會，打造一個人民信賴的「智慧政府」，是今日我國政經重點發展目標，而國家發展委員會在行政院「數位國家・創新經濟發展方案」政策方針引領下，於106年9月7日行政院第3565次會議，提出「服務型智慧政府推動計畫－第五階段電子化政府計畫」（如圖一），並獲同意，計畫將政府資料導向數位服務型態，並進而發展跨域一站整合服務及打造多元協作環境，其主要目

標分為「提供便捷生活」及「落實透明治理」共兩項，其中前者係指為提供便捷民眾之公共服務，藉由政府數位化，採集中資料庫方式完成鏈結整合，簡化並貫通民間及企業對政府機關申辦流程，以多元加值之各項應用措施，優化生活品質，而後者則藉由公務資訊公開及民眾與機關間的數位互動，透過資訊快速傳遞彙集特性，洞悉輿情態勢優劣利弊，據以精進服務品質及政府決策參考，逐步邁向「智慧政府」里程。



圖一 國家發展委員會「智慧政府」規劃圖

資料來源：國家發展委員會

二、跨域資料鏈結

為使我國政府資料導向數位服務之型態得以有效運作，行政院於108年核定「智慧政府推動策略計畫」，優先重點工作為建立安全且可信賴之資料傳輸機制（以下稱T-Road），進而發展「跨機關主動服務工作圈」，而為成立T-Road跨機關資料傳輸平臺及建立一致性資料交換規範，國家發展委員會於108年9月召開「政府機關導入T-Road說明會」（如圖二），邀集行政院各部會行總處署、各縣市政府及各直轄市政府與會研討，會中請中央與地方各機

關部門，本著公務資料存管單位角色，應檢視業務推展所須條件，培養鍊結能力視野，逐步媒合業務內涵及建構線上申辦服務，設立開放資料取用管道，持續觸動公、私領域資料的加值應用，以擴大資料共鳴綜效，帶動經濟發展。

另在「以民為本」之服務理念架構上，亦應持續思考如何在符合民眾需求的前提之下，以最具功效之方式，持續精進便捷業務，並運用多元資訊技術，重組數位公務資料，簡化與民服務流程，再以問題導向尋找病灶，逐步滿足民眾生活之需要，透過提供更廣泛的高品質服務，以深化社會對政府的信任。



圖二 智慧政府推動策略計畫－「T-Road」示意圖

資料來源：國家發展委員會

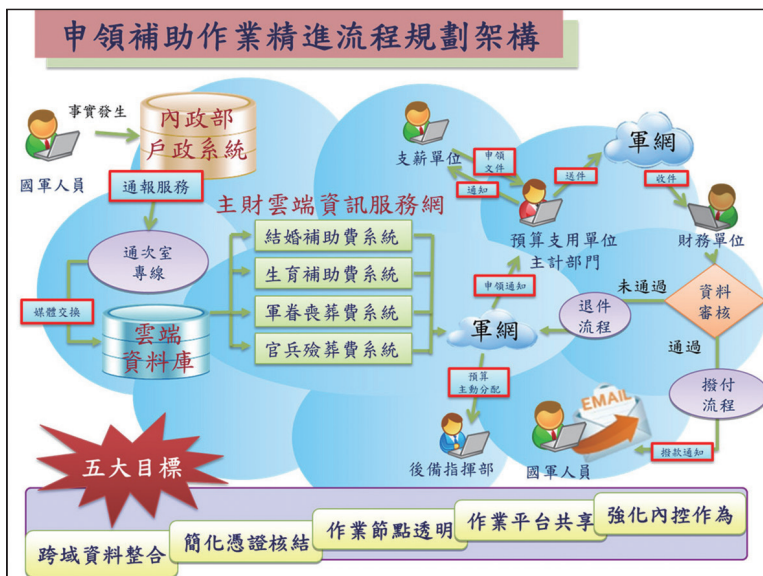
參、申領補助精進流程

一、規劃架構

財務中心持續不懈為三軍官兵提供安全便捷之財勤服務，經檢視所業管之發放項目，國軍人員原申領結婚、生育、喪葬及殮葬補助費款全般作業流程，為當事人於事實發生後，向戶政事務所完成登記，檢具相關證明文件，提

交支薪單位申辦，並經單位人事部門完成資格審認後，再行繕造發放名冊遞送至財務單位請領，約需15個工作日完成付款。

為簡化便捷作業流程，深化官兵有感服務，精進目標以主動服務為骨幹，規劃「跨域資料整合」、「簡化憑證核結」、「作業節點透明」、「作業平台共享」及「強化內控作為」等五大目標為架構（如圖三），進行國防部與內政部跨部會合作，以串聯戶政電子公務跨域資料，俾減省憑證傳遞程序。



圖三 國軍人員申領補助作業精進流程架構圖

資料來源：本研究整理

二、推動歷程

國軍人員請領結婚、生育、喪葬及殮葬補助所需檢具證明資料之要件為「戶籍謄本」，其登載內容可作為國人關係權利義務起始負擔之證明，爰以此要件為主軸，經多次與內政部戶政司及全國各地區戶政機關研商並獲同意，以主動傳遞資訊方式，加速申領補助時效，後續依各工項管制節點，完成主財雲端資訊服務網—薪餉次系統作業平台功能研改、電腦軟體設備部署等各階段任務，推動情形說明如次（如圖四）：

（一）機關主動服務

以電子戶籍謄本資料為基礎，經多次與主管機關內政部戶政司及全國各地區戶政機關研商並獲同意，國軍人員於辦理結婚、出生或死亡登記時，可透過資料通報交換機制，依個人意願將電子戶籍謄本傳遞國防部，同步完成補助費款申請作業。

（二）簡化業務流程

為減省存管憑證負荷，經行政院主計總處同意，就國軍財務單位辦理結婚、喪葬、生育等補助所需檢附之支出憑證部

分，簡化為「全國軍公教人員生活津貼申請及稽核系統」之報銷清冊及金融機構入戶證明。

（三）整合單位分工

為加速請領程序及完善管控資料，減化內部證明表件簽章程序，各執行分工單位（人事及主計部門）獲悉通報後，主動協助官兵檢整所需佐證文件完成查驗程序，並運用主財雲端資訊服務網線上送件申撥經費。

（四）延伸跨域服務

將持續檢討生育、喪葬及殮葬補助費款所需之社會保險給付證明及火化許可證明等文件資訊，參照內政部戶政資料數位交換方式，協調相關單位傳遞國防部，俾使服務品質更為周全。

另為因應本專案任務推行，針對國防部營級以上支薪單位補助費業務承辦人員，及所屬各預算支用單位人事、主計部門承辦人員，已於108年完成4個場次1,148員教育訓練，有效增進各級人員瞭解「跨機關通報服務」內涵、新興系統功能及作業流程等。

國軍人員申領補助作業精進流程推動歷程



圖四 國軍人員申領補助作業精進流程推動歷程

資料來源：本研究整理

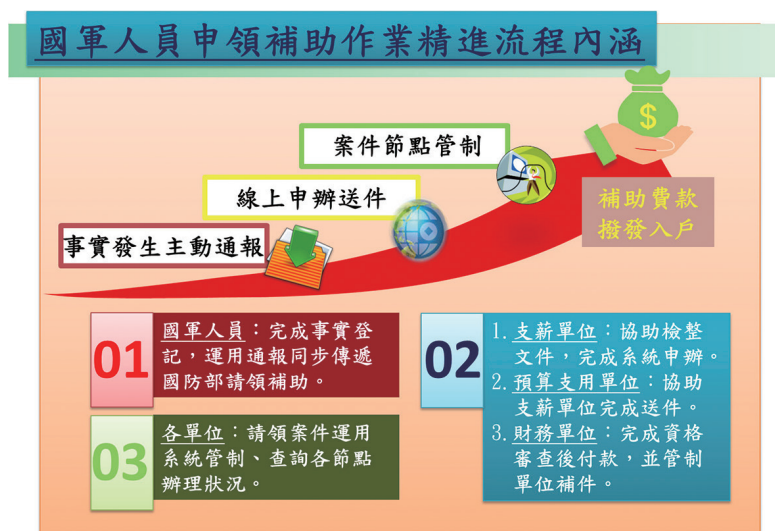
三、作業概況

(一)新制申辦流程說明（如圖五）

- 1.國軍人員：於結婚、生育及喪葬事實發生後，向戶政事務所完成登記作業，採用跨機關通報服務，將戶籍資料同步傳遞國防部請領補助。
- 2.財務中心：律定資訊專管部門，於每日

辦理跨機關通報服務管制媒體資料交換作業，並由財務單位針對結婚及喪葬補助通報案件，主動通知支薪單位查驗，並管制於通報後5個工作日內完成付款。

- 3.支薪單位及預算支用單位：國軍人員申辦補助之通報資訊，經財務單位主動通知或自系統獲悉後，協助申請人完成資格審查及檢整證明文件，運用系統上傳送件。



圖五 國軍人員申領作業精進流程內涵

資料來源：本研究整理

(二)財務資訊安全

配合政策推展及資安管控要求，媒體資料交換程序及步驟，經國防部資通電部門核定同意，其連結介面、電子閘門與資訊中介服務等應用軟體及作業程序，以民用網路獨立專線方式實施，並針對使用者執行功能及閱讀資訊層級，強化系統權限管制設定，在兼具多元作業資訊回饋機制上，確實建構數位安全財勤服務環境。

(三)流程節點透明

107、108年已先後完成薪餉次系統整合研改，及介接內政部戶政數位資料之電腦設備部署，現行各級單位經向財務單位

完成申請使用者帳戶後，即可於系統查驗官兵主動通報之戶籍資料，協助檢整證明文件、線上辦理費款請領、完成發放證明冊繕製及上傳作業；另案件申辦節點之動態訊息，可於系統查詢案件處理進度，使流程更加透明，並有效提升各級單位管理職能，消弭申辦資訊斷點之疑慮。

肆、執行成效

一、通報案件統計

經系統資料顯示，自108年7月開辦至10月

16日止，國軍人員申領結婚、生育、喪葬及殮葬補助費，總件數計4,495件，屬官兵申請主動跨機關通報服務案件計3,308件（如統計表），其中請領結婚及喪葬補助之2,018位官兵，已受

惠本專案精進流程機制，相較往年申撥全般時程提前，自申請至撥款平均需時僅約3天；至未通報部分計1,187件，顯示部分官兵可能無意願申請通報服務，或開辦初期對政策未臻瞭解。

國軍人員申領補助件數統計表

資料日期：108年7月1日至10月16日止

補助費類別	申辦件數	通報件數	先行撥付案件 平均發放天數	備 註
結 婚	2,016	1,549	3 天	
生 育	1,785	1,279		須 補 附 其 他 證 明 文 件
眷 屬 喪 葬	670	469	3 天	
官 兵 殮 葬	24	11		須 補 附 其 他 證 明 文 件
合 計	4,495	3,308 (74%)		

附註：

- 1.先行撥付案件係指結婚補助、子女及父母配偶喪葬補助。
- 2.依部頒綱要計畫規範可先行撥付案件，通報後5個工作日內撥付。
- 3.資料來源：本研究整理。

二、成效分析

(一)迅速獲撥補助，有感服務官兵

- 1.以往補助費申撥期程約需15天，現階段透過「跨機關通報服務」及精進作業流程，自申請至撥款平均需時僅約3天即可將結婚、喪葬補助撥入個人薪資帳戶，較往年申撥全般期程已提前12天，使官兵快速領取補助費款，先期完成財務需求規劃，確為提升官兵實質有感之服務。
- 2.參照內政部「戶政規費收費標準」，國人申請紙本戶籍謄本每份費用須繳付新臺幣（以下幣制同）15元；透過主動通報服務者，於通報後次一工作日即可取得電子戶籍謄本，既減省申請程序，更

毋須另行支付規費，經統計迄今已有3,308名國軍官兵受惠，金額4萬9,620元。

(二)簡化基層作業，主動關懷所屬

- 1.基層單位可透過系統查詢與審核申請人之戶籍資料，並採系統列印表冊，免除人工繕造之不便，有效提升作業精度，減少行政業務負擔，另各級單位透過系統各項作業節點管制機制，可即時掌握官兵申領案件辦理進度，消弭資訊斷點落差。
- 2.以官兵申請主動通報案件計3,308件為例，各級單位均可運用系統功能，主動協助所屬請領補助，及時關懷照顧同仁，財務單位亦於獲悉申辦案件後，立即通知支薪單位續辦申領作業，落實主

動服務目標。

(三)網路取代馬路，支援三軍任務

1. 支薪單位運用系統線上送件機制，資訊取代人工，可有效減省人員往返財務單位之交通成本、遞送時間、降低出勤危安因子及紙張碳粉使用量等，亦減少戰演訓任務期間，未能即時將資料遞送地區財務單位，衍生延宕撥付時程之情事。
2. 以現階段先行墊付案件為例，推估已減少派勤次數2,018人次、交通成本、遞送時間及紙張印送作業，有效支援支薪單位遂行任務。

伍、未來展望

一、持恆推廣政策

鑒於通報案件比例達總申辦件數73%，顯示

已獲多數官兵支持與認同，後續除運用各項財務服務時機，亦將並透過漢聲電台專訪、財務單位多媒體推播設備及青年日報刊登等媒播管道，加強與各級單位及國軍人員宣導，於戶政事務所辦理結婚、出生或死亡登記時，可同步運用內政部「跨機關通報服務」，將電子戶籍資料傳遞國防部，據以申請補助費，俾快速獲撥補助款項。

二、整合服務資源

衡酌現行申辦生育、喪葬及殮葬補助須檢具社會保險給付證明及火化許可證明文件等要件，將持續依「服務型智慧政府」理念，協調勞動部勞工保險局（勞保、農保及國民年金）及臺灣銀行公教保險部（公保）等有關單位，研商納列媒體交換之可行性，逐步建構國軍人員申領補助的T-Road傳輸機制（如圖六），期藉資源整合集中化，提升服務效能。



圖六 建構國軍人員申領補助的T-Road傳輸機制

資料來源：本研究整理

三、提升資料服務價值

財務中心本於服務精神，就既有業務項目

內涵及數位資訊交換安全信賴的基礎上，將持續依各單位作業需要提供協助，期藉多元端點參與分享的一站式服務機制，提升資訊服務價

值，以節省各項成本支出，透過資訊分渠而匯集塑成之跨單位主動服務工作圈，與官兵穩定發展互信關係，以凝聚軍隊向心力，鞏固部隊戰力。

四、提供專業決策建議

在現今資訊技術進步基礎上，為確保服務官兵策略符合作業實況需要，將持續針對「跨機關通報服務」機制執行情形，研析成效及策進流程，使之契合官兵需求，讓國軍人員、袍澤及眷屬感受良好業務服務體驗，並提供各級長官決策所需資訊，帶動主財服務邁向高附加價值發展。

陸、結 論

財務中心在國防部主計局創新服務變革之政策方針及相關任務指導下，以行政院「智慧政府」政策為藍本，戮力於既有業務基礎上尋求進步，目前在國軍人員申請結婚、生育、喪葬及殮葬補助作業精進流程專案推動過程中，各項費款撥付均為正常，為擴大執行成效，將持續與各機關協調媒合跨域資料，以鏈結「更好的資訊」為基本，提供「更好的服務」為目標（如圖七），滿足國軍人員對財勤業務之需要，俾彰顯主財服務價值。

整合服務功能 創新智慧服務



圖七 未來願景

資料來源：本研究整理

參考文獻

1. 謝其賢, 2019. 深耕電子治理, 邁向智慧服務. 主計季刊, 第60卷第1期, 頁56-63.
2. 國家發展委員會, 2017. 服務型智慧政府推動計畫-第五階段電子化政府計畫. 專案報告. 臺北市.
3. 國家發展委員會, 2018. 智慧政府推動策略計畫. 專案報告. 臺北市.



郭柏村

🔑 **現職：**

國防部主計局財務中心財務管理組
中校財參官

🔑 **學歷：**

國防管理學院會計科94年班
國防管理學院財務正規班99年班
銘傳大學財務金融研究所在職專班
104年班

🔑 **經歷：**

預財官、科長