

國軍人員申領結婚、生育、喪葬 及殮葬補助作業流程精進 與未來策進

徐安佑

壹、前 言

政府自推動電子化政府計畫以來，已逐步建構多項數位服務模式，面對日新月異的新興科技浪潮，更借鏡世界先進國家發展策略，訂定「開放資料透明，極大化加值運用」、「鏈結治理網路，優化決策品質」及「整合服務功能，創新智慧服務」等三大目標，提出各式便利轉型服務。

為契合行政院推動「智慧政府」政策之推動方向，促使主財服務益加滿足官兵實需，國防部協請內政部邀集各直轄市、縣（市）政府戶政機關進行多次諮詢會議，研提國軍人員結婚、生育、喪葬及殮葬補助申領作業，以串聯內政部戶政資訊之「一站式」作業流程再造作法，策頒指導綱要計畫，並自108年7月起正式開辦，藉以簡化行政作業程序，提供官兵便捷有感服務。

鑑於作業施行迄今已1年有餘，本文謹藉全案發展進程，檢視各階段推展策略及成果，並盤點目前尚未達成「一站式」服務之申領項

目、其他加值應用範圍及提升整體效益作法，擬具精進建議以爲後續策進方向。

貳、緣 起

隨著資訊服務方式迅速演進，實質改變社會運作面貌，民眾對公部門服務需求亦日趨多元（沈健群，民106），爲結合民生服務趨勢，經內部業務盤點，評估國軍人員各項補助費（結婚、生育、喪葬、殮葬、教育及休假補助等項）申領作業，可作爲驅動主財業務創新之基石（牛明山，民107），內容涉及多項外部機關業務資訊，其資訊作業系統及便民服務條件，受限各部會之法令規章及行政程序未盡相同，無法一體適用。鑑此，國防部主計局遵循國家發展委員會「智慧政府行動方案」（國家發展委員會，民106、108）之「整合服務功能，創新智慧服務」目標（如圖1），以「善用網路，少用馬路」爲理念，導入「跨機關資料共享及介接機制」與「線上數位資料整合」之構想（謝其賢，民108），擇定由申請結婚、生育、喪葬及殮葬補助費（以下稱婚生喪殮補

助) 共通所需佐證文件(即戶籍謄本), 作為首要與內政部接洽合作之目標, 以加快完備行

政程序, 使官兵迅速獲撥補助款項, 營造優質有感服務。



圖1 智慧政府行動方案

資料來源：國家發展委員會

參、發展進程

一、專案實施前作業流程(108年6月30日以前)

(一) 申辦程序

國軍人員遇有婚生喪殮補助申請事實, 須循支薪單位人事部門先行瞭解請領規定及程序, 依申請項目備齊必要佐證文件, 並填寫申請表交人事部門審查完成簽證後, 轉送地區財務單位辦理撥款, 全程作業至少約需15個工作天。

(二) 所遇難題

原申請作業均須由人工製表及管制, 不僅容易人為疏漏、手續繁瑣費時, 資訊斷點(係指申辦進度)亦同時存在於支薪單位及財務單位內部作業, 如遇戰備任務、地域因素等情況影響, 或案件造冊內容有誤須退回補正, 申請人及支薪單位承辦人奔波往返於相關單位, 增加蒐整佐證及修正表件等處理時效, 均致推延申請人實際獲款日程(如圖2)。



圖2 專案實施前作業示意圖

資料來源：國防部主計局

二、專案實施後作業流程（108年7月1日至109年1月21日）

專案推展以主動服務為核心，設定「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」等五大目標為骨幹，啟動國防部與內政部跨部會合作，鏈結戶政電子公務跨域資料，減省資訊傳遞程序（郭柏村，民108），復經行政

院主計總處函釋，婚生喪補助所需檢附之支出憑證，為「全國軍公教人員生活津貼申請暨稽核系統」列印之核銷清冊，以及金融機構代領存入各申請人存款戶證明文件（行政院、國防部，民109），並結合作業節點設計、系統功能開放與授權、整合單位分工等規劃，藉以提升服務流程透明度，降低人力作業負荷，兼具成就內控完備要件（賀少華，民108），俾革新業務流程，迅速撥付款項（如圖3）。



圖3 專案實施後所獲成效

資料來源：國防部主計局

全案遵國防部108年策定「國軍人員申領結婚、生育、喪葬及殮葬補助作業精進流程指導綱要計畫」指導，自108年7月1日起，國軍人員或軍眷至戶政事務所申請結婚、出生或死亡等事實登記時，經主動表明為國軍（或軍眷）人員身分，並同步申請婚生喪殮補助跨機關通報服務、電子戶籍謄本指定送達國防部，續由戶政事務所交付申請文件予申請人（或受託人）完成意思表達確認後，完備補助費申請程序。

國防部透過「政府網際服務網（GSN）」專線管道，擷取內政部提供全國通報資料及電子戶籍謄本等資訊，運用資訊系統提供各級單位參辦，並結合資訊系統節點即時透明特性，加速申請補助案件審辦進度，並於收件後5個工作天內快速撥付薪資約定帳戶。

三、滾動調整歷程（109年1月22日迄今）

考量國軍單位駐地幅員及演訓任務等因素，並在業務流程持續精進政策之下，國防部於109年1月22日訂頒「跨機關通報國軍人員申請婚生喪殮補助服務要點」，調整簡化憑證送件、核銷及存管等作業程序，並針對短期內連續申請結婚補助人員，明定強化查核作法，須經查證屬實後，始得辦理撥付作業。

另為深化內部控制機制，律由國防部主計局財務中心（以下稱財務中心）督導所屬財務單位運用財務輔檢時機，持恆輔導支薪單位辦理本專案服務工作及完備應行作業程序，並將執行成效彙報國防部主計局核備，以健全財務作業紀律。

肆、執行成效

一、網路取代馬路，有感服務官兵

落實政府「一站整合服務」便民政策，以「善用網路，少用馬路」理念，達成節約申請及遞送等行政作業時間，以往申撥期程約需15天，現透過跨機關通報服務及精進作業流程，平均需約5天即可將結婚、喪葬補助撥入個人薪資帳戶，相較以往申撥全般期程至少提前10天，使官兵快速領取補助費款，先期完成財務需求規劃，提供官兵實質有感之服務。

透過主動通報服務申請補助者，於通報後次日即可將電子戶籍謄本送達國防部辦理資格審查，免於奔波往返之勞頓，亦可節省可觀之規費支出，依內政部「戶政規費收費標準」，紙本戶籍謄本每份費用新臺幣（以下幣制同）15元計算，統計開辦至109年10月31日止，已有1萬5,910名國軍官兵受惠於此，同步免除1萬5,910趟往返時間，並減省23萬餘元規費開支。

二、簡化基層作業，聚焦戰訓本務

自專案實施後，各級單位可運用系統查詢審核及線上送件機制，省去人工繕造之不便與可能疏誤，減少派勤衍生之危安因子，財務單位與帳務中心亦受惠於結報要件簡化，毋庸金融機構簽收或證明文件之傳遞與等待，兼能降低會計憑證存管壓力，藉由一站式作業流程及簡化核銷政策推行，型塑精準財勤服務工作圈，有效提升工作效率，減少行政業務負擔，進而使官兵

專注戰訓本務，穩固國家戰力能量。

三、落實資訊安全，提升管理職能

配合政策推展及資安管控要求，本專案媒體資料交換作業經國防部主管機關核定同意，以「政府網際服務網（GSN）」獨立專線方式實施，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，均符合相關資安規定要求；另針對各級人員使用功能及閱讀資訊等系統權限部分，亦有完整之角色設定，具備兼容並蓄資訊回饋機制，有效提升各業管單位管理職能，實現數位安全財勤服務環境。

四、流程節點透明，落實主動服務

資訊系統業經整合研改及介接內政部資料設備部署，現行各級單位依程序申請使用者帳戶後，即可於系統審核申請人主動通報之戶籍資料，辦理費款請領、繕製請領證明表及查詢案件處理進度，各申辦案件動態節點均於系統

明確表達，且由預算支用單位擔任作業管制部門，確實消弭申辦資訊斷點之疑慮；另透過系統各項作業節點管制機制，各級人員均可隨時掌握官兵案件申辦進度，協助官兵完成申辦程序，落實主動服務目標，及時關懷照顧同仁。

五、作業流程再造，智慧服務標竿

本專案以提供官兵有感服務為出發點，省思如何融入服務型智慧政府「提供便捷手續」與「落實透明治理」等二大目標，藉由推動跨域資料鏈結整合與申辦作業流程再造，建構多元友善協作環境，施行期間，國防部主計局透過各項宣導管道與會議時機，對所屬與其他機關分享如何善用資訊網路平臺特性，重新設計業務處理流程（陳國勝，民109），除為政府108年7月新制上路九大措施之一，並榮獲108年主計業務創新變革精進甲等獎殊榮（如圖4、5），持恆致力於國軍主財業務革新引領示範，打造智慧服務學習標竿。



圖4 政府108年7月新制上路九大措施

資料來源：國防部主計局



圖5 榮獲行政院主計總處108年主計業務創新變革精進甲等獎授獎

資料來源：國防部主計局

伍、未來策進

本專案自推展以來屢獲各界肯定與支持，然數位轉型之步伐刻不容緩，為求與時俱進，加速串聯政府業務資料庫，實為本專案次階段首重目標。為利規劃後續跨域資料整合優序，經盤點現行各項補助費屬須補證案件項目，計有生育補助（社會保險給付證明）、（外）祖父母之喪葬補助（無力謀生證明及所得稅申報受扶養親屬證明）與殮葬補助（火化許可證明文件），以及未納列專案項目尚有教育補助費（註冊證明）與休假補助費（電子發票）等項目尚待資訊鏈結運用。

另國軍人員於部外機關單位服務之非由國防部發薪人員，渠等雖於戶政事務所表明國軍人員身分，完成跨機關通報服務，戶籍資料轉錄系統經比對仍將其排除，渠等未能享有跨機

關通報之便利性，未來宜納入研議，以維渠等官兵權益。

為確保政府施政永續發展，在定期滾動檢視標準作業程序下，以降低基層部隊工作負荷，提升便民服務品質為目標，擬規劃作法如后：

一、持續資源整合

各項補助費因機關資訊化、部門整合進度及執行效益，尚未滿足即時提供各級單位查驗需求，為利檢視全面「一站式」服務網絡建置情形，業將各項補助費佐證文件、資料來源及整合進度彙列如表1，未來將依「服務型智慧政府」理念，持續協調有關單位研商納列資訊交流之可行性，克服現有法規對新興實務運作之限制，並落實資安管控要求，逐步建構國軍人員申領各項補助費之跨域整合傳輸機制（如圖6）。

表1 「一站式」服務網絡各項目資訊整合情形

項目	佐證文件	資料來源	整合進度
生育補助	社會保險 給付證明	勞動部勞工保險局普通 事故給付組	現行電子化政府服務平臺已整合勞動 部勞工保險局資訊中介服務，其提供 查詢資料涵蓋勞保、國民年金及農保 給付情形，可提供即時查閱，惟須由 政府二級以上主管機關檢具申請表及 資訊作業管理要點行文提出申請，並 由權管機關分層下授使用權限，由專 人以自然人憑證登入使用，俟相關執 行細節商榷後，即可協助查閱國軍人 員生育給付資訊。
		勞動部勞工保險局國民 年金組	
		勞動部勞工保險局農民 保險組	
		臺灣銀行公教保險部	目前尚無資訊系統可供即時查閱，經 協調可配合按月比對查復給付情形。
祖（外）父母 喪葬補助	無力謀生證明 —受監護或輔助宣告	司法院	申請（外）祖父母喪葬補助須以 （外）祖父母無子女或子女未滿20歲 或年滿20歲無力謀生，因而必須仰 賴申請人扶養經查明屬實者為限，考 量符合申請資格者寡，待協調機關者 眾，且整合效益有限，現行暫宜維持 由申請人檢證提出申請。
	無力謀生證明 —身心障礙證明	各直轄市、縣（市）政 府社會局	
	無力謀生證明 —重大傷病證明	衛生福利部中央健康保 險署	
	所得稅申報 扶養證明	財政部賦稅署所得稅組	
殮葬補助	火化證明	各直轄市、縣（市）殯 葬管理處（所）及民營 火化場	各直轄市、縣（市）殯葬管理處 （所）、民營火化場尚無殯葬資訊集 中式管理系統，爰仍宜維持由申請人 檢證提出申請。
教育補助	註冊證明	教育部 國民及學前教育署國中 小教育組	經與教育部各權管機關協調承告，囿 於公、私立學籍資料項目、格式尚處 整合階段，且非以完成註冊認定該名 學生就讀情形，爰暫無法提供即時註 冊資訊，經評估國軍人員子女教育補 助費又以申領國中、小類別為大宗， 依規定國中、小子女教育補助費得免 檢附繳費單據，將廢續與相關單位評 估先行撥付之可行性。
		教育部 國民及學前教育署高級 中等教育組	
		教育部 技術及職業教育司	
		教育部 高等教育司	
休假補助	雲端發票資訊	財政部賦稅署消費稅組	衡酌民間營業單位仍有開立紙本發票 及收據習性，爰消費資訊尚無法全般 落實歸戶儲存於個人載具，為保持作 業彈性，暫宜維持現行核銷作法。

資料來源：本研究整理



圖6 各項補助費之跨域整合傳輸機制

資料來源：本研究整理

二、擴大應用範圍

現行服務對象為國防部所屬國軍人員，惟軍職同仁尚有於其他部會任職服務情形，經評估可參照現行作業機制，由需求機關指定專人定期將所屬軍職人員資料，透過軍網安全檔案傳輸協議機制（SFTP），提供財務中心配合每日獲取內政部通報服務資訊時機，運用系統排程功能，回饋所需資訊至各該需求機關指定檔案位置自行擷取運用，後續可俟尚待滿足條件具備後，研議擴大應用範圍作法一體適用，嘉惠全國官兵。

三、延伸加值服務

自內政部獲取之通報服務資料轉置國軍主財雲端服務網，內容涵蓋多項業務機關所需資料，藉由系統標準化流程及資訊整合等優點，評估可併同內政部「一站式服務」申請書列示業務項目取得授權，另行提供其他共同需求單

位辦理業管事務，如提供後備指揮部製發（註銷）軍人眷屬身分證，或協助福利事業管理處主動製發國軍福利證供軍眷使用，除有效支援友軍達成任務、簡化申辦程序及節省作業時間外，亦提升資訊多角加值運用，延伸服務觸角，共創多贏局面。

四、普及電子憑證

電子憑證包含「數位簽章」及「公開金鑰」，具有資料完整、來源辨識及不可否認等安全保證特性，現行國軍智慧卡即為國防部使用之電子憑證，為達補助費申辦流程全程電子化，並兼顧內控之有效，國防部主計局廣納全軍研討建議，策劃結合現有基礎能量，將加入具備國軍智慧卡之預算支用單位主計部門協助綜理，主財單位合力成就「一站式服務」目標，未來如能加速普及憑證製發，充實基層資訊設備，將能提供完善的安控機制，逐步減輕主計及人事部門作業負荷。

陸、結 語

國防部推動跨機關通報服務之意旨，係為簡化基層業務負荷，落實有感服務，財務中心秉承創新服務變革之政策方針及任務指導，每月協請各軍司令部（指揮部）與參謀本部直屬機關督辦所屬申請情形，並建立橫向聯繫機制，由財務單位主動管制通報案件申辦進度及結合財務輔檢、財勤服務等時機實施宣導，已使本專案作業循環趨於成熟，未來將以行政院「服務型智慧政府」政策為藍本，持續於既有基礎之上，協調、深化各機關跨域資料媒合相關事宜，滾動擴展加值應用服務，以實踐主財工作服務價值，有效支援三軍任務。

參考文獻

1. 陳國勝,109,跨機關通報申請結婚、生育、喪葬及殮葬補助服務,主計月刊,第771期,頁80-85.
2. 沈健群,106,淺析財務現況,擘劃服務願景,主計季刊,第58卷第1期,頁8-15.
3. 牛明山,107,以電子治理展望國軍主財服務之發展,主計季刊,第59卷第1期,頁39-45.
4. 謝其賢,108,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.
5. 賀少華,108,落實資訊系統應用、策進會計事務管理,主計季刊,第60卷第4期,頁19-22.
6. 郭柏村,108,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,主計季刊,第60卷第4期,頁60-67.
7. 國家發展委員會,106,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.
8. 國家發展委員會,108,智慧政府推動策略計畫,專案報告.
9. 國家發展委員會,108,智慧政府行動方案,專案報告.
10. 國防部,108,國軍人員申領結婚、生育、喪葬及殮葬補助作業精進流程指導綱要計畫.
11. 行政院,109,政府支出憑證處理要點.
12. 國防部,109,跨機關通報國軍人員申請婚生喪殮補助服務要點.
13. 國防部,109,國防部所屬單位預算經費結報檢附原始憑證及其他單據表.



徐安佑

⇒現職

國防部主計局財務中心少校預算財務官

⇒學歷

國防管理學院專業軍官班99年班
國防大學管理學院財務正規班103年班
實踐大學企業管理碩士106年班

⇒經歷

國防部主計局財務中心預算財務官