

## 創新變革精進獎勵項目



# 跨機關通報申請結婚、生育、喪葬及殮葬補助服務

國防部為落實「軍人安家」、「軍眷安心」及「部隊安全」之政策推展，主動與內政部洽商合作戶籍資訊傳遞作法，藉通報機制讓國軍人員於戶政事務所辦理結婚、出生或死亡登記，即完成補助費申請，簡化基層部隊單位申辦程序，有效縮短請領時間，提供官兵便捷有感服務。

國防部主計局（陳局長國勝）

## 壹、前言

隨著資訊服務方式迅速演進，民衆對公部門服務需求日趨多元，國防部借鏡國家發展委員會「服務型智慧政府推動計畫」作業原則，導入「跨機關服務」及「數位資料整合」構想，透過一站式申請流程，鏈結內政部戶籍資訊，簡化行政機關內部作業程序，並採部會跨域洽商合作，推動跨機關

通報申請結婚、生育、喪葬及殮葬補助服務，藉此提供國軍人員便捷有感措施，展現主計服務價值。

本專案服務措施係國防部與內政部合作，運用跨機關通報戶籍資料機制，進行跨域服務流程整合，凡國軍人員透過通報補助申辦案件，申請人補助費最遲於通報後 5 個工作天內完成審查及撥付，創新國軍婚生喪殮補助便捷服務程序。

## 貳、專案構思與整備歷程

鑒於各機關法令規章及行政程序未盡相同，其業務資訊系統及便民服務條件，自無法一體適用，限制因素甚多，因此，本專案服務構想確立後，國防部與內政部等機關就相關業務法規遵循、程式開發整合、資料通報作業程序等議題溝通協商，完備內部作業程序規範，

並運用多元管道進行政策宣導，體現優質有感服務，推展歷程如后：

### 一、創新建構便捷服務構想

國軍組織體系龐大，指揮層級縱深長，且官兵駐地分散遍及高山、外離島偏遠地區，為兼顧支援各基層單位經費正常運作，有效維護官兵權益，國軍人員待遇及各項補助費發放作業，統由本（外）島各單位所駐地區財務單位協助辦理，以確實輔助申請人任職服務單位有限人力，完備相關行

政程序。

本專案服務實施前，國軍人員於婚生喪殮補助申辦事實發生時，需先行瞭解規定，按程序規範檢具相關佐證，主動填寫申請表交任職服務單位審查無誤後，送交地區財務單位辦理撥付，所需工作日數至少約需 15 個工作天，申請人如受戰備任務等因素耽擱，由事實發生時點至補助款項領獲時間，延誤更久，且期間申請人及任職服務單位承辦人需奔波往返於有關單位蒐整與提供相關證明，儼然影響申請人獲領

補助之權益（圖 1）。

依戶籍法規定戶籍登記係指結婚、出生及死亡等身分登記，戶籍謄本所載內容為確認人民權利義務關係之重要依據，亦屬申請補助事實之主要證明，為減省申請人蒐整證明資料時間，提升費款審核撥付效率，爰構思透過內政部戶政一站式服務，讓申請人於戶政事務所辦理戶籍登記時，即同步完成申請，運用「政府網際服務網」鏈結國防部作業系統提供戶籍訊息，由上而下管制任職服務單位自接獲通報起，主動協助申請人檢整佐證文件，迅速完備行政程序，任職服務單位及地區財務單位將於收到戶籍資料 5 個工作日內完成審核及撥付作業（下頁圖 2）。

圖 1 原始作業程序示意圖



資料來源：作者自行繪製。

### 二、洽商部會機關共同推動

國防部參考勞動部勞工保險局辦理國民年金生育給付跨機關通報服務成功案例，與內政部歷經多次會議研商，始同

# 創新變革精進獎勵項目

意提供國防部申請官兵戶籍資料，發揮資源共享效益。

考量通報國軍人員申請補助服務，須透過全國 22 個地方縣市政府之戶政事務所作業窗口辦理，經協同內政部邀集各直轄市、縣（市）政府，召開多次會議說明「跨機關通報申請補助費服務」專案工作推動，雖增加戶政人員業務負荷，但可提升政府便民服務品質與形象，最後終獲支持並同意協助辦理。

## 三、建立規範完備作業機制

推動本專案先期整備作業期間為確認補助經費核銷要件，經函請行政院主計總處釋示，並參據釋函說明意旨，辦理結婚、喪葬、生育等補助所需檢附之支出憑證，由請領證明冊、相關證明書、戶口名簿影本及「全國軍公教人員生活津貼申請暨稽核系統」核銷清冊等資料，簡化為「全國軍公教人員生活津貼申請及稽核系

統」列印之核銷清冊及金融機構入戶證明。

為明確申請人任職單位內部各業管分工（人事及會計部門）行政作業流程，國防部訂頒「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」，使各業管分工部門，據以執行跨機關通報申請之相關服務工作。

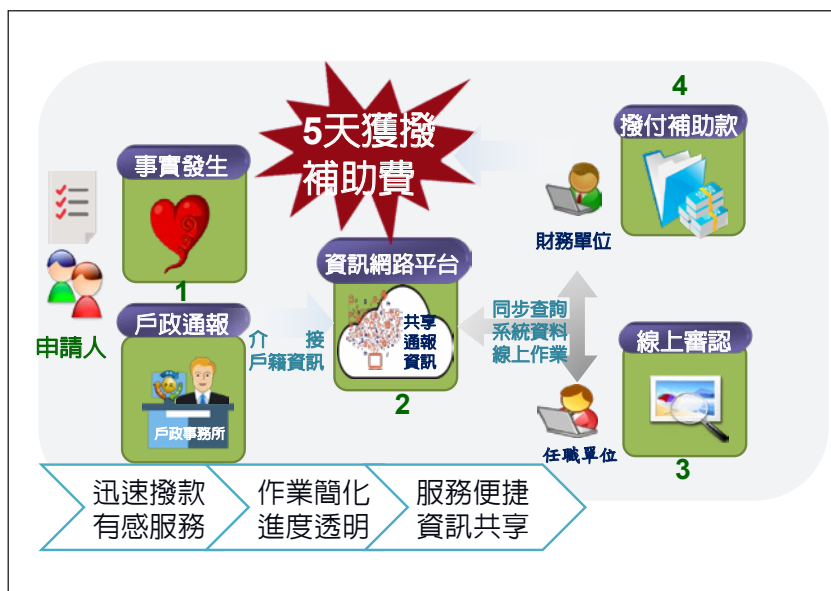
## 四、運用多元媒播管道推廣

國防部除製作宣導短片透過電視及網路平台播放，並藉戶政事務所摺頁等文宣，向官兵宣導服務內容，與業務流程簡化效益，廣續將持續運用對外服務櫃台多媒體播放器、臉書等方式不間斷播送推廣懶人包，使國軍人員瞭解服務內容（下頁圖 3）。

## 參、具體成效

「跨機關通報申請補助費服務」自 108 年 7 月 1 日施行後，申請人至戶政事務所辦理戶籍資料登記時，僅須主動告

圖 2 革新後作業流程示意圖



資料來源：作者自行繪製。

知國軍人員身分，確認戶政事務所列印交付之補助費申請書資料無誤後簽名或蓋章，即完成補助費的通報申請，具體績效如后：

### 一、落實政府政策，單一服務窗口

國防部與內政部合作開辦國軍人員於各縣市戶政事務所申請婚生喪殮補助費服務窗口，係落實政府數位化「跨機關服務」便民政策，藉由網路替代馬路服務作為，可有效減免派員赴地區財務單位洽公人力、外出往返奔波時間及相關交通費用（圖4），亦能節省申請人額外負擔之規費（每份新臺幣15元）。

### 二、申辦進度透明，主動服務官兵

跨機關通報服務開辦後，申請人任職服務單位即可透過國防部內部作業系統掌握申請人戶籍資料及案件處理狀態（如審核處理或已撥付等），

圖3 多元媒播宣導



資料來源：國防部網站及臉書粉絲團專頁。

圖4 網路替代馬路示意圖



資料來源：作者自行繪製。

# 創新變革精進獎勵項目

主動服務官兵避免延宕撥付補助情事發生（圖 5）。

此外申請人透過戶政事務所辦理跨機關通報服務機制，已具備申請意思表達等行政程序效果，因此簡化申請人於任職單位提出證明表件簽章等行政程序，並規範申請人任職單位於接獲通報後，即同步運用作業系統確認資料之合法及正確性，主動提醒官兵所需補附佐證文件，加速費款審查及撥付效率。

## 三、簡化基層作業，整合單位分工

補助費申辦作法及流程，除運用網路資訊作業系統列印表冊，免除承辦業務人員須人工繕造之不便外，並採線上簽核辦理案件審查及撥付作業，藉以提升作業精度，擴大服務綜效。

鑒於軍事任務之特殊性，國軍部隊組織係採科層體制建構，基層部隊指揮隸屬建制，

由下而上分別為連、營及旅級單位，囿於基層編組架構配賦人力不同，行政庶務處理能力有限，愛國軍人員申請補助費由任職服務所屬連（營）級單位向上調整至「旅級」執行督管作為，除能提高作業品質（效率）與兼顧申請人權益外，並有效減輕基層行政業務負荷，進而專注戰訓本務工作。

## 四、迅速撥付補助，有感服務官兵

服務作業係採主動管制申請人之任職單位於接獲戶政事務所通報後，儘速完成補件憑證傳送財務單位程序，不需補付其他佐證資料者，最遲於通報後 5 個工作天內撥付，有利官兵妥適規劃財務需求。

經統計截至 108 年 12 月止，國軍人員透過「跨機關通報申請補助費服務」申領件數計 4,457 件，其中申領結婚及喪葬補助（不需補付其他佐證資料）計 3,284 件（占申請件數 73.7%），較過往申辦作業

圖 5 線上查詢畫面



資料來源：作者自行繪製。

方式，大幅提升補助費撥付時間（平均撥付時間3天），有效嘉惠官兵，確實創造實質有感服務。

### 五、革新業務流程，智慧服務標竿

本專案除為軍職人員婚生喪殮補助申請方式之創新變革外，並列為政府108年7月1日新制上路9大措施之一，獲國內各大媒體正面報導（圖

6），期間國防部亦透過內部會議時機，對所屬機關分享如何善加應用資訊網路平臺特性，設計建構新業務處理流程，與時俱進，藉以減輕基層工作負荷，落實各層級督管責任，並戮力於持恆提供有感服務，以作為政府部門之示範。

近期海洋委員會海巡署評估跨機關通報申請補助服務，可大幅縮短請領時間，因此主動洽詢國防部提供該

署軍職人員透過跨機關申辦補助服務資訊，擴大便民政策推廣效能。

### 肆、結語

本項軍職人員婚生喪殮補助業務之革新作法自108年7月1日施行迄今，已提供官兵迅速撥付補助款項之有感服務，並逐步達成政策規劃目標，惟就跨機關通報資料傳遞部分，目前申請官兵授權戶政機關將相關資料傳遞國防部後，仍有部分作業須再檢附其他佐證資料（例如生育補助配偶之勞【公】保請領資料等），未來將契合官兵需求，持續洽商各部會媒合跨域資料（如向勞保局、臺灣銀行等單位取得證明資料），進而落實「一站式便民服務」之政策目標。❖

圖 6 政府 108 年 7 月 1 日新制上路措施

政府 108 年 7 月 1 日新制上路九大新制措施	
項次	措施內容概述
1	內用不可提供一次性塑膠吸管
2	雙北上下公車都要刷卡
3	國軍申請4項補助，「戶政一站式服務」通報
4	酒駕加重刑責，新增連坐罰
5	未讓視障者，最高罰7,200元
6	車輛久占停車格30天未繳費，北市府可拍賣
7	國道散落物清理，超過30分鐘罰3,000元
8	台股銀行15：30停止營業
9	檢舉化粧品誇大療效，最高可獲50萬元獎金

資料來源：國內各媒體及網路新聞。