

# 彰化縣地方稅務局 檔案管理

## 標竿學習心得報告

參訪彰化縣消防局(第 15 屆獲獎)

參訪人員：秘書張仁旺、主任李京齡、科長林麗純、股長趙登貴、股長陳秀女、股長吳啟林、股長陳秀雲、股長陳嫻純、股長高丞佑、股長陳建翔、賴彥伶、許素芬、徐富子、謝真玉、王綉月、蘇湘珺、王暉仁

參訪時間：中華民國 107 年 2 月 5 日

— 目 錄 —

壹、前言

貳、標竿學習過程

參、標竿學習心得

肆、結論

伍、參訪照片

# 彰化縣地方稅務局

## 檔案管理標竿學習心得報告

### 壹、前言

鑑於縣府推薦本局參獎第 17 屆金檔獎，為加強對金檔獎內涵之認識，並藉由吸取獲獎機關的經驗作為標竿學習重點，由本局金檔獎執行秘書帶領檔管人員及推動小組成員至榮獲第 15 屆金檔獎之彰化縣消防局進行參訪，觀摩該局之優點，以作為本局推動金檔獎之業務參考。

### 貳、標竿學習過程

張秘書仁旺於 107 年 2 月 5 日上午 10 時帶領 檔管人員及推動小組成員計 17 名，前往彰化縣消防局（第 15 屆金檔獎得獎機關）進行標竿學習，學習過程中承蒙彰化縣消防局金檔獎主辦等熱心引導，從精闢的簡報介紹、閱覽實地評獎的卷夾到參觀檔案庫房及檔案閱覽室。該局動員各科室全力協助金檔獎業務，且作出了自己的亮點，走進彰消時光隧道、穿越古今消防迴廊回顧展，值得本局學習。

### 參、標竿學習心得

#### 一、檔案管理規劃與培訓組(一)

消防局同仁以簡報詳盡地為我們說明參加金檔獎各評審項目、配分及如何準備等，讓我們較有些概念，也較清楚辦理金檔獎需要全局都動起來，因為檔案是與各單位都有相關的。

檔案管理整體規劃與績效管考項目，從訂定中程計畫、年度計畫、定期辦理管考並檢討改進計畫執行成效、辦理自我評核或上級機關績效評鑑、如何管考，均詳盡地為我們說明，讓原對金檔獎一片模糊的我，逐漸有了初步的概念，也較有方向及目標。

也介紹如何辦理標竿學習及其相關的作業，改善建議及改善後成果對

照等，收穫良多，後來也實地參觀檔案室及考核卷夾等資料，整齊、標示清楚明確的卷夾資料值得我們學習。

建議：

(一)製作標竿學習及觀摩活動之紅布條，可於相片中清楚呈現。

(二)參訪前先擬定標竿學習項目，並事先給參訪人員參考，使其有明確的學習方向及目標。

## 二、檔案管理規劃與培訓組(二)

107年2月5日至彰化縣消防局觀摩該局參加第15屆金檔獎之整備過程，本次講師為林隊員苑沙為同仁作經驗分享。首先，林講師精心準備資料豐富的投影片，從前置作業應如何準備參獎、各單位所須配合之檔案管理規劃及訓練、相關檔案放置環境及設備等規範，至紙本、電子檔文書如何整備均有鉅細靡遺之介紹，搭配活動及實物照片，讓非檔案管理之專責人員，也能獲得相當完整的概念。

在林講師介紹完後，消防局同仁又熱心引導大家參觀庫房及閱覽整備資料，參觀動線上即可看到消防局在細節中花費的心力，走廊牆上、檔案櫃、庫房入口各處均有檔案管理相關海報或流程圖之展示；庫房內各式檔案之分類標示及保存，也都處處可見用心；另一方面，所有檔案整備資料早已不藏私的擺設在現場，讓參觀的同仁翻閱及拍照，同時消防局伙伴也是有問必答，非常樂於協助說明，令人相當感動。

本次參訪瞭解到在檔案管理規劃與培訓方面尚須多加努力，本局雖於106年度已訂定「彰化縣地方稅務局106-107年度檔案管理教育訓練計畫」，明訂本局同仁於107年應完成檔案管理4小時數位學習課程，嗣後仍應參考消防局之方式，邀請這方面之學者、專家至本局開課，並請本局同仁擔任種子教師對內授課，增加訓練場次，開課後也應要求參訓同仁撰寫心得報告；未來也須列管統計相關課程場次及人次等資料，設計屬於本局的培訓成績資料…等，以累積培訓這方面的評獎成績。

### 三、 檔案立案編目組(一)

此次參訪消防局檔案管理，在一開始的簡報及實地參觀，皆可見承辦單位用心準備的過程，非常值得大家來參考學習，在目前本局剛開始準備的階段，大部分人都摸不清方向的時候，各方面的前置措施該如何進行，真的是有如一盞明燈，指引大家前進的方向。而本組此次的重點，則是在檔案分類編案部分的學習。

本項目的考核重點為：(一)關聯案情之文件併案情形。(二)同一案卷內容關聯性或性質相同程度。(三)重要案件應以一事一案為原則。(四)案名賦予之妥適性。消防局為因應此部分，於考核的年度特別編立 161 種新案名，以使案名與內容更切實貼近。另檔管人員針對每一件歸檔的文件案由內容，皆重新審視，避免有文意不清或籠統的文句，使每件檔案，皆能由其案由確實了解其案件相關的核定內容，處分對象等，並講求一致性，不會使各案件雜亂無章，有一定的邏輯性，讓人容易一目了然。也藉由這樣的整理，可更有效的將關聯案件併案，方便將來的查詢工作。

就現況而言，本局檔歸的公文案由內容，相對文字內容較為簡略，若要參照消防局的做法，檔管人員將需要耗費許多的時間審視與重新編案，因本局與消防局的體質原本就有很大的差異，是否能比照辦理，人力上的運用，需要進一步的考量，或是就現有人力，選擇檔管人員能負擔的編案方式，以最有效率的方式達到編案妥適的要求，以利爭取佳績。

### 四、 檔案立案編目組(二)

很榮幸縣府推薦本局參加第 17 屆金檔獎，才有機會實地觀摩在第 15 屆金檔獎獲五星級肯定的彰化縣消防局，藉由事前整備的簡報介紹、閱覽實地評獎的卷夾及參觀檔案庫房，取得「檔案立案編目」完整資訊，由衷感謝該局承辦人員吳雅琳小姐詳細說明，無私的提供所有檔案及以下建議：

(一)案名著錄：檔案立案編目相當繁瑣，機關人力有限，當年度之定期檔案

其案名務必依規定著錄，永久檔案視人力回溯編目。

(二)案件(卷)校核單：可運用校核單檢核編目情形，強化檔管完備性。

(三)機密檔案：專用信封套為實地必抽核項目，各欄位均須填寫，特別注意「案卷內文件起迄日期」，依國發會規定，原則上只填列1個時間，若有2個以上檔案始有起迄。

綜上，本次參訪獲益良多，本身非檔案管理人員，對機關檔案管理作業手冊內容完全不了解，讀萬卷書不如行萬里路，從該局實地運作印證手冊內容，對於檔案編目及著錄有更進一步了解，獲得許多執行改善資訊及寶貴建議，也觀摩到該局用心強化檔案多元應用，值得本局效仿。

#### 五、檔案鑑定與清理組(一)

本次參觀彰化縣消防局標竿學習，在簡報的過程，從一開始的前置作業到檔案管理規劃與培訓、立案編目、鑑定與清理、檔案應用、保管與庫房設施之整備作了詳細的說明，並經過實地的參觀及卷夾的翻閱對於金檔獎的準備有更深一層的了解。

在庫房設施中，該局配置具有1h以上時效鋼製防火門、設有門禁刷卡、防盜鑰匙鎖、溫濕度控置及監視攝影器且監視系統可透過手機APP程式可隨時監看檔案庫房情形，另較特別的地方除設置緊急照明燈外，亦設有搶救暨逃生夜光標示，避免緊急照明故障時，仍有逃生指引方向。在檔案維護方面去除裝訂金屬物，若尺寸過小予以襯貼，過大者得予裁切、折疊，若為永久保存檔案為紙質檔案，採棉線繩裝訂並加裝封面及封底，並於封面及背脊載明檔號、案名及保存年限，且檔案架櫃正確標示存放檔案範圍，方便檔案之保存及調閱。

所以在這次的學習之旅中，見識到了消防局為了準備金檔獎作了許多的努力，也透過參獎的過程對檔案資料作一番的整理，而得以舉辦各式消防文物演進過程的展覽，創造檔案多元價值，強化檔案應用效益。

#### 六、檔案鑑定與清理組(二)

107年2月5日至彰化縣消防局觀摩該局參加第15屆金檔獎之整備過程，講師為林隊員苑沙為同仁作經驗分享。首先，林講師精心準備資料豐富的投影片，從前置作業準備、各單位配合之檔案管理規劃及訓練、相關檔案放置的環境及設備等規範，到紙本、電子檔案如何整備均有詳細的介紹，並搭配活動及實物照片，讓不是專責檔案管理的我，也對整個檔案整理有更進一步的概念。

在林講師詳細介紹完後，消防局同仁又熱心引導大家參觀檔案庫房及閱覽整備資料，參觀動線上可看到消防局同仁在各環節中花費的心力，不論是走廊的牆上、檔案櫃、庫房入口各處均有檔案管理相關海報或流程圖之展示；檔案庫房內各種檔案之分類標示以及保存，也都標示的一目了然；另一方面，所有檔案整備資料更是不藏私的擺置在現場，讓本局參觀的同仁翻閱及拍照，同時消防局伙伴也是有問必答，非常熱心的提供說明，讓人收穫良多。

本次參訪瞭解到在檔案的鑑定與清理仍方面仍須多加努力，本局雖然每年都有訂定檔案銷毀清理，但是由於稅務案件的檔案資料龐大，同仁在清理已屆年限資料上真的是人手不足，更凸顯了本局檔案管理人員超強的能力。

## 七、檔案保管與庫房設施組

本次標竿學習本組係由職參加，消防局檔案量約21萬件，106年參獎前整備過程中由15位替代役男協助整理檔案，在建置庫房設施方面經費約102萬元、檔案整理維護約100萬元，其執行經費項目如下：

- (一)庫房設施：防火隔間牆及防火門、門禁及防盜、節能燈具及線路、監視系統遠距監控、移動櫃檔案櫃及防潮櫃、除濕機空氣清淨機及冷氣暨消防設施等。
- (二)檔案整理維護：消防局全面重新整理21萬件檔案並建置掃描系統、購置磁碟陣列機用硬碟、鑽孔機、無酸檔盒及公文封暨檔案修護等。

(三)檔案清查：清查 88-105 年永久檔案及定期檔案計 21 萬件(含電子檔案 3 萬 7,000 件)並辦理鑑定及銷毀。

本次標竿學習結論，本局檔案量為約 220 萬件，如比照消防局全面重新整理，人力明顯不足，目前係優先整理 40-70 年之永久檔案，並訂定中程計畫，另庫房設施方面將依規定建置完備，而檔案清查為本局每年例行性業務，均依規定辦理清查及銷毀，並於 106 年成立檔案鑑定小組，嗣後將依規定鑑定後辦理銷毀。

#### 八、 檔案應用組(一)

本次標竿學習之旅，彰化縣消防局在評獎項目各方面所具有的優點都值得本局學習，以下為本組參訪心得：

- (一)有效推廣檔案應用:舉辦檔案巡迴展主動出擊領航創新，同學們烈參與巡迴展後續心得寫作，展現出檔案巡迴展效益。
- (二)全球資訊網建置「彰消舵手、領航前行」檔案應用專區，將檔案申請及應用完整呈現於全球資訊網，值得本局學習。
- (三)電子媒體宣傳報導:主動發布新聞稿並經電視、網路及平面媒體報導提升檔案應用宣導之能見度。
- (四)本次參訪彰化縣消防局，更加了解檔案管理及應用相關作業規定，增進檔管人員相關領域的學習，藉以提升本局在檔案管理與應用工作上水準。檔案管理若能以標竿學習所得，以提升專業知識能力，藉以改善檔案管理業務之缺失；藉由學習他人長處，才能提升檔案管理效能及應用，並致力於檔案管理推廣工作。

#### 九、 檔案應用組(二)

- (一)在檔案應用加值與推廣方面舉辦了 326 場檔案應用宣導，宣導人次 3 萬 6,638 人次，執勤人數(警消、義消、婦宣)827 人，並協請戶政、衛生所、公所等機關學校團體宣導檔案資料；且於其 4 樓禮堂辦理檔案文物展，吸引各類媒體爭相報導。



- (二)定期辦理檔案目錄彙送，105 年度案卷目錄彙送 215 案，105 年案件目錄彙送 13 萬 9,950 件(含回溯目錄修正及檔案銷毀目錄)。
- (三)民眾申請檔案應用情形，105 年民眾申請檔案應用成效 497 件(公文檔案 16 件、救護證明申請件數 340 件，火災證明申請件數 141 件)。
- (四)檔案檢調可調閱『影像檔案』。
- (五)在應用服務設施上設置檔案應用閱覽區、一樓設置檔案應用申請專區及提供查詢專區。

#### 十、文書與檔案作業資訊化組

感謝消防局不吝分享實地考核的資料，本次參訪獲益良多，對於資料準備方面提供明確方向。參閱完該機關提供審查資料，發現有多項值得學習之處及應準備相關資料內容，如下所列：

- (一)每份資料夾於首頁皆清楚標示目錄，每項細項皆有封面及標示位置、編號。
- (二)資料版面位置統一整齊乾淨。
- (三)檢附資料包含完整執行計畫簽核記錄及執行照片。  
另就稽核項目公文及檔案管理資訊系統作業功能之完整性與使用績效檢附資料：
  - (一)系統作業功能之完整性：檢附相關系統規格書。
  - (二)系統作業功能之使用績效項目：檢附抽查資料及線上簽核比率統計表。
  - (三)資訊計劃及執行：除資訊安全計畫外，可檢附人員資安訓練時數及使用電腦軟體切結書等資料。
  - (四)日常備份、電子儲存媒體有效性：檢附備援紀錄，辦理電子儲存媒體檢查簽核公文、檢查紀錄表、螢幕截圖及電子媒體盤點表。
  - (五)災害復原演練作業：包含簽准計畫及分工表、分別就水災、火災模擬進行搶救演練，並拍照留存。
  - (六)人員權限申請籍異動管理：檢附當年度人員權限異動申請單。

(七)公文電子交換安全管理作業：包含公文電子交換系統資訊安全管理規範、稽核紀錄。

#### 十一、檔案管理特殊績效組

本次標竿學習之旅，從簡報介紹、參閱實地評獎的卷夾、參觀檔案庫房及檔案應用閱覽區等，該局具有下列優點值得本局學習：

- (一)在檔案庫房內以夜光貼紙標示永久檔案、搶救暨逃生路線，並利用檔案庫房監視錄影設備連結智慧型手機 APP 進行遠距監控，隨時掌握庫房狀況，以保護檔案安全性。
- (二)採用環保滅火器、設置具 1 小時以上時效的防火門及門禁刷卡機，並強化庫房整體設施，提供優質的檔案保存空間。
- (三)在網站「檔案應用專區」-採用 3A 無障礙網頁設計，提供視障人士享有無障礙的網頁服務。
- (四)透過跨機關方式協助辦理檔案應用宣導活動，以增進宣導效能。

#### 肆、結論

綜上，本次參訪彰化縣溪湖地政事務所，該所在評獎項目各方面具有下列優點值得本局效仿：

- (一)製作標竿學習及觀摩活動之紅布條，可於相片中清楚呈現。
- (二)案名著錄：檔案立案編目相當繁瑣，當年度之定期檔案其案名務必依規定著錄，永久檔案回溯編目。
- (三)設置檔案應用閱覽區，一樓設置檔案應用申請服務專區。
- (四)檔案庫房監視錄影設備連結智慧型手機 APP 進行遠距監控，隨時掌握庫房狀況，以保護檔案安全性。

## 伍、參訪照片



※消防局第15屆金檔獎經驗分享簡報。



※消防局林小姐為我們詳細介紹金檔獎各組應做的準備。



※本局張秘書帶領金檔獎推動小組成員17名至彰化縣消防局標竿學習。



※本局參訪人員至檔案庫房實地參訪。

