

彰化縣地方稅務局 檔案管理

標竿學習心得報告

觀摩彰化縣社頭鄉戶政事務所

參訪人員：

領隊：張秘書仁旺

(一) 檔案管理規劃與培訓小組：王綉月、張慧華。

(二) 檔案立案編目小組：林幸儀、林琦文。

(三) 檔案鑑定與清理小組：陳建翔。

(四) 檔案保管與庫房設施小組：黃文正、林鳳女。

(五) 檔案應用小組（一）：顧維琳。

(六) 檔案應用小組（二）：楊婷薇。

(七) 文書與檔案作業資訊化小組：陳秋燕。

(八) 檔案管理特殊績效小組：張淑娟。

參訪時間：中華民國 107 年 10 月 16 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屆金檔獎評比，為加強對金檔獎內涵之認識，並藉由吸取獲獎機關的長處及參賽經驗，參觀第16屆獲獎機關彰化縣社頭鄉戶政事務所，本局由金檔獎執行秘書帶領推動小組成員至該所參訪，學習該所之優點及績優項目，以作為本局推動金檔獎及辦理檔案應用展參考。

貳、標竿學習過程

張秘書仁旺於107年10月16日上午9時帶推動小組成員計11名，前往彰化縣社頭鄉戶政事務所進行標竿學習，學習過程中承蒙該所江主任熱忱接待、親自主持簡報分享參獎過程及執行成果，接著各組成員各自分別向該所請益，並參觀檔案庫房、檔案閱覽區及檔案文物等設備，處處皆可看見該所同仁之用心，值得本局學習。

參、標竿學習心得

一、 檔案管理規劃與培訓小組(一)

本局於107年10月16日上午9時由張主任帶領12位同仁至彰化縣社頭鄉戶政事務所進行標竿學習參訪，承蒙江主

任吉民、劉秘書惠君及各組長的熱心說明與指導。此次社頭鄉戶政金檔獎的參訪活動，受益良多，讓我對檔案管理制度更深入的瞭解。該所以下三點績效作為可為本局借鏡仿效。

- 一、檔案應用展覽內容豐富，結合地方人文特色及戶政文物，充分利用空間佈展。
- 二、檔案應用概念向下紮根，邀請鄰近國小小朋友參觀文物展，並利用媒體記者及有線電視社區活動廟會等廣為宣導。
- 三、文物展以社頭人文二大特色為主軸並以人口數趨勢圖呈現。
 - (一)產業發展與人口流動關係，社頭鄉人口成長的因素是來自於高的出生數值，並非來自於產業發展或經濟成長而遷徙的外來人口。

(二)社頭蕭一半？社頭歸蕭郎？

據調查社頭蕭姓在清朝時代就佔社頭庄總人口數約7成，日據時代則佔5成為該鄉第一大姓，故彰化地區流傳著「社頭蕭一半」及「社頭歸蕭郎」之俗諺。

在這次標竿學習之行，讓自己深切地感受檔案的重要不可言喻，檔案管理人員應對每一件檔案從製作到保存，每一環節負有深切地責任，我們有信心將檔案的管理及維護做得更好。

檔案管理規劃與培訓小組(二)

107年10月16日本局金檔獎推動小組成員至彰化縣社頭鄉戶政事務所觀摩該局參加第16屆金檔獎之整備過程，當日江主任及劉秘書親自接待本局同仁，並由該所辦理金檔獎之同仁一併列席與本局同仁分享及討論。首先，主任為同仁簡報該所參獎準備過程及執行成果，接著各組成員各自向社頭戶政所同仁請益及翻閱該所書面整

備資料，社頭戶政所有伙伴均能知無不言及不吝提供觀摩學習資料供本局同仁作為學習，讓本局同仁受益良多。

本組檔案管理規劃與培訓組，主要負責教育訓練事宜，經與劉秘書及其他同仁請教，獲得幾項重點建議值得本局參考：

一、同仁參加各項學習或訓練課程後，應將所學之成效與同仁作分享，以擴大訓練之效益；可利用將心得放置於檔案共用區供同仁閱覽、小組討論或分享會的形式達成，採取多元方式分享也能幫助其他同仁將相關知識運用及落實於業務執行當中。

二、年度計畫只要訂定的完整，無須再訂定太多子計畫，以免過多的管考項目。

三、計畫之績效目標應清楚，執行上就能有較明確的方向。

四、電子檔案也是檔案的一環，也可將資訊安全的課程可列入檔案課程績效，加強同仁對電子檔案管理的認知。

五、該所辦理檔案訓練課程有邀請其他戶政所、機關參加，達到資源共享目的，本局嗣後辦理課程時，也可以邀請遼近機關參加，擴大訓練之效益。

本次參訪後，瞭解本局在檔案管理規劃與培訓方面應持續加強分享，逐步落實各項評核作業重點，以期提升同仁之檔案管理知識。

二、檔案立案編目小組（一）

此次參訪彰化縣社頭戶政事務所，從一開始到達該所，便可以感受到他們對於外賓接待的用心，除了在門口笑臉迎接之外，引領我們到達會議室後，看到他們用心準備的小點心、宣導品等，以及每個人的座位上都放著立牌、載明機關名稱、姓名及職稱，都可以在這種小地方感受到他們的用心，全程陪同解說更是不在

話下，第一印象就已經加分不少。

本次參訪針對本檔案分類編案組的部分，特別諮詢有關重要案件一事一案原則，並參考該所的報告及卷夾資料，獲得一個新的啟發，所謂重要案件一事一案，並非泛指相關案件應併案為同一案，而是依據機關的特性，對於機關歷年來的各項罕見重大事件另立一案歸檔，以完整並永續保存該檔案。

另外，在參訪過程中，該所也提供相當多自身的經驗分享以及參訪他機關所觀察及獲得的資訊，其中也提及報告撰寫的部分，由多人執筆而造成閱者感受上不連貫的窘境，本局與社頭戶政體制不同，編制上更是龐大很多，檔管人員人力不足是很大的困境，如何運用現有人力，有效率且精準的呈現本次參獎的成果，是大家仍要持續努力的方向。

檔案立案編目小組（二）

社頭鄉戶政事務所在主任帶領下，全體同仁戮力付出，歷經金檔獎書面及實地嚴格審核，榮獲「第16屆機關檔案管理金檔獎」，該所掌握戶政業務特性，尤其以社頭鄉蕭姓族群及織襪產業的特性為亮點，在金檔獎推動上皆以此為準則，做成一系列的成果來呈現，在檔案立案編目的績效考核上也以此為案例。

本次參訪獲益良多，經由簡報介紹、閱覽實地評獎的卷夾及參觀檔案庫房，讓非為檔管人員的我，對金檔獎有更進一步認識，以機關的特色為亮點，並多以照片或圖片來做呈現，在績效考核報告上必能加深考核人員的印象。而在檔案立案編目建檔方面，其考核報告多以圖片及畫面加以簡潔明瞭的敘述來呈現，令人印象深刻。

三、 檔案鑑定與清理小組

本次參觀彰化縣社頭鄉戶政事務所標竿學習，在聽取簡報、實

地的參訪及卷夾的翻閱，對於後續金檔獎的卷夾的準備有更深一層的了解。有下列優點值得學習。

- 一、在檔案銷毀的部份，可採用紙箱裝箱的方式，送至銷毀場銷毀。
- 二、找尋在地特色與檔案及業務相結合。例如：此次的參訪戶政事務所利用「社頭蕭一半」這句俚語來吸引焦點，並統計目前姓蕭人口只剩二成的現況，來探討在地文化人口的原因。
- 三、在檔案分類編案方面，應將具有機關的歷史軌跡或具有保存價值重要案件，應以一事一案。例如：社頭戶政事務所將台籍日本兵相關資料整成一卷，專卷立案。

四、檔案保管與庫房設施小組

本次參訪彰化縣社頭戶政事務所檔案管理，經該所主任熱情接待，獲益良多，綜觀有以下優、缺點值得本局學習及借鏡：

一、庫房設施獲評委好評項目如下：

(一)窗戶邊緣使用魔鬼沾固定窗簾，避免透光，貼心作法深獲評委讚賞。(二)庫房外設置遠距監控攝影機，獲加分。

二、庫房設施缺失項目如下：

(一)因庫房不大，僅裝設1台冷氣機，如故障則無替代品，將影響檔案保存。

(二)進出庫房人員雖設有登記簿，惟未落實，維護紀錄單與庫房進出登記簿人員未吻合。

(三)考核當日，另一庫房未開空調，致進入時仍聞到霉味。

三、該所給予之建議：

(一)若經費有限，無法改善之項目，應有應變方案，並辦理

相關緊急應變演練，例如該所庫房上方亦有水線管路經過，但因經費不足無法立即改善，遂將管路關閉，所幸僅影響該層樓廁所用水。

(二)除濕機的數量，應符合庫房坪數大小。

(三)機密檔案櫃須有單獨監視器、列管簿冊，已解解密改列一般公文者，不可再存置於機密案件中。

(四)作出自己單位的特色，該所結合社頭人文，製作「社頭蕭一半？社頭歸蕭郎？社頭蕭姓人口分析」及「社頭織襪產業發展與人口流動」專題，極具在地特色。

五、 檔案應用小組（一）

這次由張秘書帶領小組成員往參訪社頭戶政事務所，透過主任進行檔案應用服務簡報，詳細介紹績效重點及標竿作為，其傳達重要事件的創新意象，簡單生動，經由該所工作小組帶領下實地導覽及熱心提供學習資料，從檔案庫房的佈置與設施、檔案文藝走廊、檔案展覽室及檔案應用檢索區，再到檔案管理人員配置與工作的分工及書面資料整理等工作準備過程，真是令人印象深刻，將團隊合作發揮的淋漓盡致；另一方面，針對各類考核指標項目，該所也派員進行動線導覽及特色說明，讓我們了解金檔獎考核重點方向，該所也在小細節中提供了貼心服務，例如：黏貼標語及檔案應用小故事、結合地方農會及火車站放置宣導摺頁，讓本局團隊這次的觀摩學習獲益良多。

最後，雙方人員對於檔案應用重點項目進行座談，主任及其團隊成員無私地將寶貴參獎經驗傾囊相授，希望能改善本局未臻完備的地方；檔案管理是妥善保存政府重要文件紀錄，促進檔案應用的核心業務，看到社頭戶政事務所展現出來的團隊合作向心力，就是

獲得評審青睞的最佳證明，期許本局團隊能汲取該所成功經驗，以積極用心的行動力，打造本局的特色與亮點，提升檔案管理品質效能及專業知識能力。

六、檔案應用小組（二）

這次的標竿學習，我從去年的獲獎機關社頭戶政事務所學習到很多我們目前還沒有完成的部分，例如檔案應用的部分，除了在彰化地方稅務局 facebook 粉絲團及官網宣導外，還可以學習社頭戶政以電視頻道跑馬燈及資源回收車懸掛布條的方式來擴大宣導的範圍。在推廣檔案應用價值的部分，邀請鄰近國小師生來機關參觀文物展以及有獎徵答讓學童更踴躍的參與。在檔案整理的部分，拔釘整卷再使用無酸棉繩來裝訂，可以讓檔案保持得更好、時間更久遠。透過社頭戶政事務所江主任及其他三位同仁的詳細解說，讓我對檔案應用有更多的了解及認識，謝謝江主任及戶政事務所同仁。

七、文書與檔案作業資訊化小組

此次參訪社頭戶政事務所，深深被他們團隊精神感動到，在編制員額僅10人的人力下，能在金檔獎有亮眼成績實屬不易，像是舉辦「穿越歷史·見古知往」檔案文物展，展出戶政早期文書資料，如身分證、門牌…等文物，以及探討「社頭蕭一半」蕭姓人口分析等等之展覽內容，獲得參觀人士很大的讚許與迴響。

社頭戶政事務所對於金檔獎參賽的投入，不僅僅在檔案管理專業呈現，也結合了戶政事務所業務特色、社頭鄉文化等介紹，讓我在此次標竿學習中對戶政早期文書資料，以及社頭鄉姓氏文化更多了一分認識。

八、 檔案管理特殊績效小組

透過參與金檔獎評比，可以改善檔案管理業務並建立制度，對檔案管理永續發展與傳承是有所助益，也能塑造檔案管理的專業形象。金檔獎報告字數應於一定範圍，不必太多，報告內容應簡明扼要，讓評選委員一眼就可以看到重點，且應佐證資料(即相片)應清楚註記附於第幾頁，便於核對索引。

在檔案管理特殊績效方面，社頭戶政事務所展現特色的方式，如檔案展、檔案修復、檔案數位化、宣導物品及利用檔案展增加媒體曝光率來展現績效與特色皆值得學習，本局應尋找自身特色，充分凸顯優點，是把握榮獲金檔獎的關鍵成功因素。

除此之外，實地評選前應妥適規劃導覽路線，在動線引導上，盡力展現本局優點，實地評選當天要有專人陪同考核委員，主動說明以爭取分數，並且要能回答委員各項提問，確實瞭解掌握該項業務的內容要項，以獲得評獎委員的青睞。

肆、 結論

綜上，本次標竿學習之旅，該所在評獎項目各方面具有下列優點值得本局效仿：

- 一、 災害演練要有主題、劇本，並按其工作分派角色，演練各項緊急事項之搶救措施。
- 二、 各項精進及改善事項，建議將改善前、改善後拍照，作成書面資料佐證。
- 三、 重要事件成立一事一案，立案名稱須謹慎。
- 四、 案卷考核項目編列以顏色區分，內容以清冊方式呈現，每一細項以隔頁紙區分，簡單明瞭，值得學習。

五、設置檔案應用遊戲與民眾互動，增加趣味性。

六、結合在地傳播媒體行銷。

伍、參訪照片



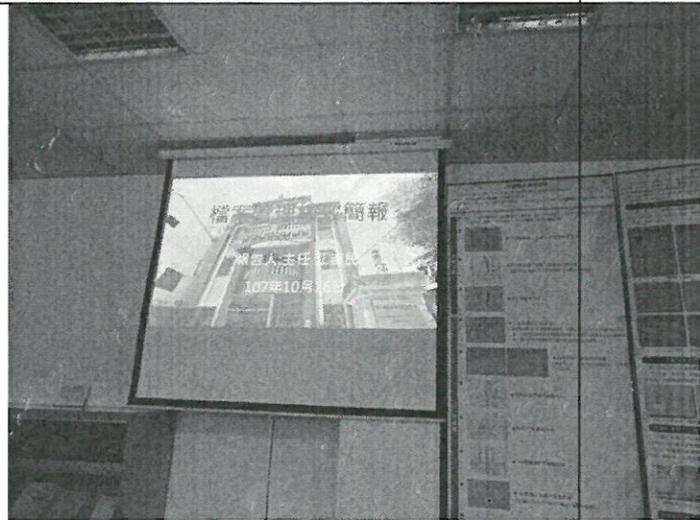
本局張秘書帶領檔案推動組成員11名參訪彰化縣社頭鄉戶政事務所



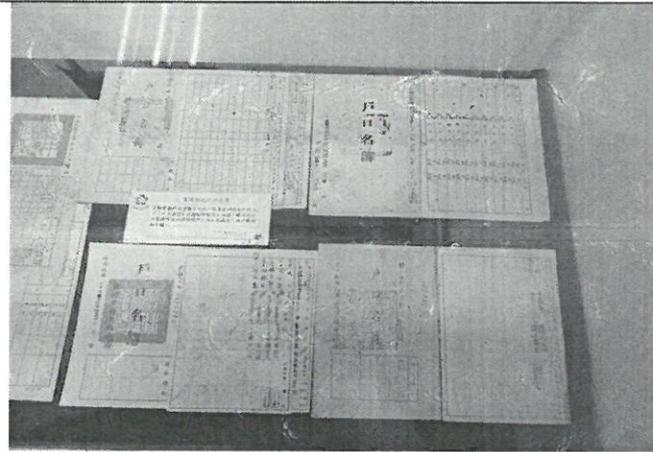
由江主任親自主持簡報



本局張秘書應邀致詞



簡報開始



檔案文物展



檔案文物展



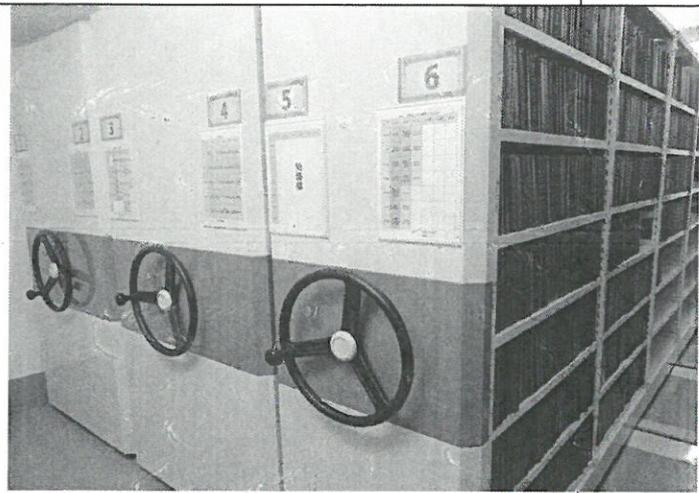
檔案閱覽



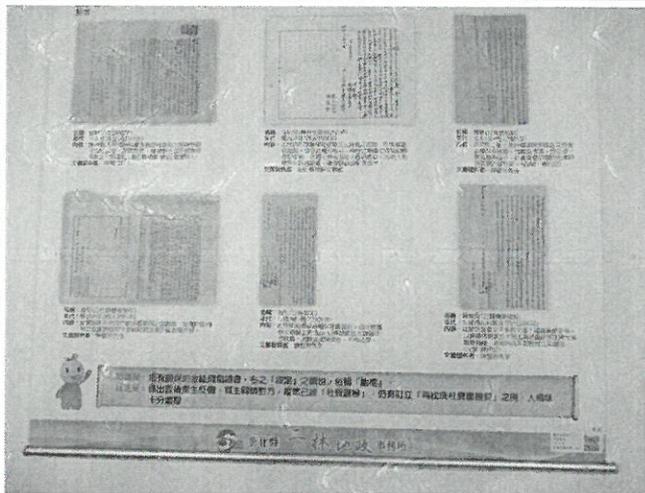
檔案閱覽



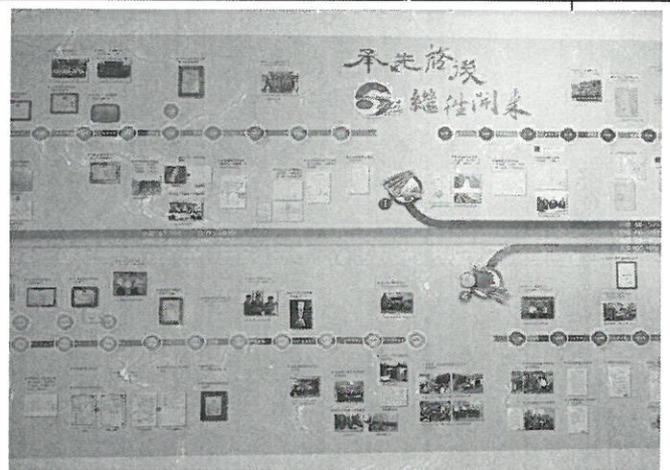
參觀檔案庫房



檔案庫房



檔案文物展



時光走廊

