

桃園市蘆竹區戶政事務所員工觀摩研習心得報告

觀摩時間	106 年 8 月 10 日
觀摩機關	財政部中區國稅局苗栗分局
觀摩人員	陳秀梅、洪瑞陽、李欣儒、丁甯紘、許佳瑛

一、聽取金檔獎獲獎心得簡報

本次為因應明年檔案管理考評很榮幸獲得參訪機會，一方面可增長見聞，另一方面可更深入了解檔案管理及應用。

經服務管理課賴富美課長說明，始知自舊址搬遷至美觀的嶄新大樓均由賴課長統籌調度，雖感分身乏術仍勇於接受金檔獎的挑戰，而苗栗分局真正準備的時間自 104 年 7 月開始，但 12 月即要交出報告，賴課長謙虛地說，正是因為沒經驗，只好邊做邊摸索，加上原負責檔案管理僅有 2 名工作人員，同仁檔案經驗匱乏，要在短短的時間，重新整卷並趕上期程，再再考驗身為主管的智慧。

賴課長滾動式訂定計畫，除參考獲獎局處相關計畫進行撰寫外，更因地制宜作出屬於自己局裡可以落實達到的計畫，並按月追蹤列管，有效掌握進度。

從簡報中瞭解，除線上簽核及線上閱覽的高比率、電子交換公文 100% 外，局中同仁的檔案講習時數破千小時，相當驚人！可以窺見每個甜美果實背後，仍須靠全體群策群力。

腦筋動得快速的她，除了機動調整進度，更依承辦人工作性質分配檔案工作，如密件的整卷必須透過實際辦理密件工作的同仁才能勝任；如遇人力不足即請示長官，由各科室調度人力支援，全局動起來始獲得佳績。

職特別留心檔案應用宣導，該局搭配每年例行租稅活動進行宣導，甚至安排廣播節目電台專訪行銷、寄發予民眾之明信片印製宣導文案、設計類似問答拼圖的七巧板與民眾互動等，處處可見對於檔案應用宣導的用心及巧思。

線上閱覽率超過 5 成，賴課長不吝分享是因為購置掃描機，如遇 30 至 50 年保存期限及永久檔之公文，均掃描建檔，快速有效，簡化檔案借調程序又能保持檔案完整，讓職不禁聯想到本所「生死結離申

請書搜尋系統」的相關運用，如我們的檔案亦能像苗栗分局一樣落實建置，可減少同仁進入庫房翻找檔案時間，提升工作效率。

二、檔案庫房

(一)庫房外

進入庫房前，「進出檔案室應注意事項」及「檔案緊急搶救小組聯絡方式」映入眼簾，整齊舒適的檔案閱覽區，牆面貼有申請程序及收費標準，予民眾使用之文件櫃甚至備有手套及紙筆供抄錄的貼心服務！旁邊也有宣導文宣可讓民眾更進一步地瞭解國稅局的便民設施及相關服務，還有美麗的藝文走廊，洽公的民眾真是幸福！

(二)進入庫房

我從簡報時就有點好奇，為何入口處看似普通的地墊何以在簡報中大書特書，原來也有學問在裡頭-是入口防水門欄！對於苗栗分局將自己的檔案將珍寶一樣愛護、用心保管，在在都我們學習的榜樣。

一進入庫房後，除訝異偌大的規格外，他們的卷宗均按色分科室，看起來相當整齊美觀，紙本文書規矩地躺在文件櫃裡，並按英文分格，恆溫與恆濕又整潔的環境，讓我都不禁羨慕起這些檔案來！

為了保護檔案，庫房中採用低紫外線照明燈管及環保氣體式滅火設備，賴課長雖謙稱只是配合指標比照辦理，但如果不是在這些細節上百般琢磨，也許數十年後，原始樣貌已不復見。

三、軟硬體設備

除了本次藉由檔案管理參訪外，身為研考的職務角色，如何行銷推廣機關業務讓民眾周知辦理方式也是我想偷師的重點。一進入口處即可發現設有檔案應用諮詢服務櫃檯，各式表單應有盡有，且有專員受理，並利用Q版娃娃引導、招呼來所貴賓，既吸睛又可愛，想必一定廣受民眾青睞；本所也有的電子海報機，苗栗分局設計得簡便容易操作，申辦流程、交通資訊等均一目瞭然，機台亦可連結稅務互動小遊戲，賴課長說為了便利小朋友使用，遊戲頁面特設計為低高度的版本，讓來洽公的民眾，不論大人或孩童皆能有所收穫。樣樣均可見機關巧思，設備除了新穎外，皆能發揮齊功用，達到有效利用的目的。

四、參訪感想

因職被選為本所辦理檔案考評小組一員，始有此幸運機會可汲取

其他機關的優點，與其他參訪同仁一起見賢思齊，作出更棒的為民服務，雖然機關性質各有不同，但熱忱地為民設想、為民服務的心卻是一樣的，本次參訪讓我除了更深入了解檔案管理的「眉角」以外，帶回更多有趣新奇的想法，落實在工作層面上。