

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

耳聞國稅局向來是獲獎無數的佼佼者，所以職非常期待此次參訪，果然百聞不如一見，樣樣均有可師法之處。

初進辦公廳舍即被美輪美奐的櫃台設備及陳設所吸引，非但整齊且空間明亮，是相當舒適的辦公環境，仔細觀察亦可發現，陳設透露著客家庄的味道，常可見桐花、客家語標示在每個小細節。熱情的志工仔細招呼、熱心引導，也令人留下難忘的印象。

正式開始簡報前苗栗分局準備的數份參獎卷宗供我們閱覽，職針對文書與檔案作業資訊化部分詳加翻閱，發現有兩項加強說明的項目：

一、公文及檔案管理資訊系統功能之完整性：

突顯使用績效，該局之線上調案比率及電子交換比率均為 100%！

線上簽核比率及線上閱覽比率更有飛躍性的成長。

二、資訊系統安全用心：

(一)訂定公文檔案管理系統之年度資訊安全計畫，確實執行並加以記錄。

(二)依備份政策清單執行及進行異地存放作業。

(三)電子儲存媒體檔案逐一檢視是否有效之儲存資料。

(四)舉行災害復原演練作業。

(五)人員異動均辦理帳號新增、註銷或變更。

(六)公文檔案管理系統使用人員之權限亦均確實控管。

也許就是這樣嚴謹的客家精神，讓苗栗分局嶄露頭角，透過賴課長的簡報內容，更能窺見這個組織對檔案的用心：很難想見其實檔案室的人力寥寥可數僅有 2 名員工，但賴課長在短期內訂定了許多作業準據，且落實執行，隨時開會以掌握進度；不足人力則透過科室協調，進行任務編組，處理專責事項且依職權及經驗分工；用心檔案保存維護，例如媒體檔案以壓克力材質之保護匣存放、取用時佩帶棉質手套、紙質類永久保存檔案依規定去釘；凌亂檔案全數重新整卷重分等，樣

樣均在短短的半年內完成，我想除了賴課長的協商調度能力卓越外，更重要的是，集合全局眾人之智慧結晶，共同腦力激盪、開創新想法，使檔案管理工作更有效率，滿足民眾新的需求才使他們獲獎致勝的關鍵。

檔案室專區分一般(含數位)、永久及機密庫房，防火防水、明度溫溼度設定並設有門禁鎖等各項設備均嚴格控管，檔案管理保護滴水不漏，各項文書編排整齊，確保檔案無毀損情形。

雖然與其它戶所共同參訪，但大家觀察的重點卻不甚相同，本組成員針對想了解的細項分工，望能更精進利用於本所檔案業務，確實得到了寶貴的一課，苗栗分局上下一心，做到如此不易之成果始為脫穎而出的關鍵，值得本所效法借鏡。