

113 年度檔案管理標竿學習心得報告

參訪機關：高雄稅捐稽徵處

參訪成員：主任林淑美、秘書張淑貞、課長蔡慧鵬、課員郭蕙慈、戶籍員梁大椿、戶籍員江佳倫、戶籍員林佳靜及戶籍員李嘉綺



參訪時間：中華民國 113 年 8 月 20 日

—— 目錄 ——

壹、前言

貳、標竿學習過程

參、標竿學習心得分享

肆、建議精進作為

伍、參訪照片

壹、前言

為精進本所檔案管理品質，藉由汲取金檔獎獲獎機關之經驗作為標竿學習重點，本所至榮獲第 20 屆金檔獎之高雄稅捐稽徵處(以下簡稱高稽處)進行參訪，觀摩該處之優點，以提升檔案管理能力。

貳、標竿學習過程

林主任淑美於本(113)年 8 月 20 日下午 2 時許率領本所主管及金檔小組成員前往高稽處進行標竿學習，高稽處在第 20 屆金檔獎地方組中脫穎而出，榮獲「檔案管理規劃與專業職能」、「檔案立案編目」及「檔案鑑定與清理」三項特優獎項。承蒙高稽處全體同仁熱心引導，從精闢的簡報介紹、檔案管理計畫之訂定到檔案應用呈現以及檔案庫房設施建置等，該處動員各科室全力協助金檔獎業務，每一個分處成員互相督促配合，資料呈現完整細緻，且作出了自己的亮點，值得本所效仿。

參、標竿學習心得分享

一、檔案管理規劃與培訓

(一)檔案管理經費呈現：為使評審委員能快速且清楚了解本所金檔經費投入情形，高雄稅捐稽徵處於「檔案應用」、「庫房設施」及「檔案整理與其他」3 大項目詳列各項經費支應情形明細表，並於後附上經費核銷憑證供委員參照，本所未來可按前揭方法並佐以圓餅圖呈現經費使用情形。

(二)中程及年度計畫訂定：

1. 該處中程計畫確實依評鑑標準 SMART 原則訂定計畫，針對環境情勢分析及評估需求後，並選定優先發展項目訂定目標與策略，本所目前並未按上揭方法訂定計畫，現亟需重新修訂中程計畫；另年度計畫需切實與中程計畫扣合，並繪製甘特圖呈現。
2. 針對必要另訂計畫或規定之業務均按 SMART 原則訂定，除使計畫更具完整性外，該處此項目亦從 180 幾家參賽機關脫穎而出，讓評獎委員讚賞有嘉。

(三)業務執行管考方式：該處運用 PDCA 概念滾動式調整修訂計畫，值得一提的是，運用每月之會議紀錄、季及年之評核報告三方進

行管考並滾動修正，方式如下：

1. 每月：每月召開推動工作小組小組會議管考進度，就上級機關考評缺失及標竿或教育訓練學習之改善提案，逐一檢視，優化檔案管理。
 2. 每季：年度計畫按季簽陳績效評核報告表。
 3. 每年：中程計畫按年簽陳績效評核報告表。
- (四)教育訓練：另訂教育訓練計畫鼓勵同仁積極參與檔案相關課程，並於每次訓練後以心得報告方式分享，年度後以分析報告方式呈現教育訓練滿意度情形，值得本所效仿學習。
- (五)檔案管理風險評估及績效自我評鑑：風險評估應效法該處納入明年內控管制，至於自我評鑑部分，該處訂有文書暨檔案管理相關計畫，以每2個月1次抽檢及稽核方式辦理文書及檔案抽核，本所尚未訂定事務管理相關稽核規範，惟考量本所現行工作人力吃緊，是否需另訂規範加強管制公文書及檔案，為本所未來考量方向。

二、檔案立案編目

- (一)於開始立案編目前先了解本身機關歷史沿革並詳細記載當年度大事紀，機關沿革編制表及機關人員工作配置表讓委員了解機關的運作以及業務核心，首位機關首長的派令，對於檔案徵集組有加分效果，可至國史館及台灣文獻館收集資料。
- (二)無區分永久或定期檔案均重新立案編目，全面清理案名並分類適切，機關重要案件另立新案，採一事一案。
- (三)訂定分案編目規範，並善用通報單，提醒同仁分類的重點及注意事項，並由各科室主管擔當檔案糾察隊角色，揪出分類錯誤的檔案；另辦理檔案立案編目教育訓練，增進同仁檔案歸檔分類知識。
- (四)列出案名清單，針對是否修改案名或新增案名，與各科室檢討，並召開各科室編目小組會議，逐案檢討編目及立案是否妥適。
- (五)將檔案分類及保存年限區分表與案次號結合編製，製成歸檔索引表，並將案件歸檔注意事項作成滑鼠墊供同仁參照，提高歸檔正確性，不但具有巧思且十分實用。
- (六)每月製作檔案歸檔數量統計表及檔案編目數量統計表，簽報陳送

機關首長核閱。

三、檔案鑑定與清理

- (一)檔案鑑定前應擬定「檔案保存價值鑑定小組設置要點」並成立鑑定小組，委員由各科室主管擔任，除業務單位外，還有邀請資深退休人員及專家學者與會。
- (二)銷毀內部審核係由各承辦人員於檔案保留清單上自行填寫是否有欲留存之檔案，經核章確認附於銷毀目錄後，非僅於簽上蓋章。
- (三)訂定多項計畫，如：檔案管理中程計畫、年度檔案管理實施計畫、檔案清理中程計畫等。
- (四)對於檔案分類及保存年限區分表編修大事紀。
- (五)除多次修訂檔案分類及保存年限區分表外，並因應檔案管理局修正各機關檔案保存年限基準表(GRS)。

四、檔案保管與庫房設施

- (一)實地參訪該庫房，天花板、地板及矽酸鈣板隔間皆按檔案庫房設施基準取得防火（焰）認證。
- (二)各項設施之維護保養皆留存簽核紀錄，以利績效年成果提報。
- (三)天花板設立水盤偵測裝置，到達一定水位將啟動蜂鳴器示警。
- (四)庫房緊急搶救設備設置封條，減少人力消耗。

五、檔案應用

- (一)高雄稅捐稽徵處由主管擔任組長當領頭羊，帶動全員 600 多人一同推動金檔專案業務，並由各課室分工依權責業務出版專書，並訪談耆老做成人物專訪。
- (二)以獎勵方式鼓勵同仁創作精神標語並闡述其發想概念，並發揮團隊合作，共同推動專案業務，採團體戰模式，將專案壓力分散。
- (三)與地政等相關單位辦理聯展，且針對檔案宣導活動做成檔案應用分析報告，並以性別、年齡層、行職業等進行統計分析，作法雖耗費時間未必適合本所，但看得出來很用心充實考核資料。
- (四)製作多項檔案宣導品並融入檔案精神，如環保袋、口罩、L 夾、飲料杯袋、筆記本等，讓推廣檔案應用更融入生活。
- (五)創新作為：開發稅務 ONE 視通，提供遠距檔案應用申請，並可線上付費，申請人無須親自到機關申請，在家即可收到檔案。自行

拍攝微電影及製作生動的動畫影片，官方網站檔案應用資訊豐富，讓服務更廣為人知。

- (六)應用申請及應用服務設施：一進入辦公處所即以檔案生命週期揭開檔案序幕，善用人力資源，由志工引導並電話通知承辦人調檔。清楚標示檔案應用申請專區動線，並結合案件歸檔前查檢事項作成滑鼠墊，提供給同仁參考使用。同南區戶政所，提供書寫範例、棉質手套、老花眼鏡等，並印製檔案應用申請流程、申請檔案應用須知及收費標準大圖輸出(以檔管局最新版本為主)，整體規劃完備。

六、文書與檔案作業資訊化

- (一)稅捐稽徵處使用多套系統，將系統操作步驟截圖做成操作手冊，方便同仁使用。
- (二)清查電子公文或是光碟片試讀檢測，以圖例展示能夠清楚了解清查及檢測之過程與結果。
- (三)資通安全維護計畫修正後，修正前後版本對照，而非僅呈現最新版計畫。

七、檔案管理特殊績效

- (一)高稽處檔案加值出版「時光隧道 典藏其稽」專書及檔案加值服務研究刊物 5 本。
- (二)「時光隧道 典藏其稽」專書：
1. 把高稽處的組織沿革及各任首長，整理成時光迴廊，讓歲月的變遷曾存在的記憶，延續後人知曉，呼應檔案精神，無聲的見證者，長年保存國家發展的歷史資產、守護公眾群體的共同記憶、蘊藏百年印記的歷史故事。
 2. 整理已廢止徵收的稅例如屠宰稅；所謂稅收並非都是法定貨幣徵收農作物，例如 76 年停止徵收回賦，整理舊資料成功吸引委員的目光。
 3. 讓同仁說故事：稅事涓滴，整理在工作當中吸引人的溫馨小故事，讓人們更了解高稽處的為民服務。

肆、建議精進作為

建議項目	參採內容
檔案管理規劃及培訓	建議各項目組長預估明(114)年度各項目預計採購項目、所需經費及期程並詳列於冊後，於本年 11 月底前交由嘉綺彙整。
檔案立案編目	1. 建置年度歸檔索引表供各承辦人使用。 2. 善用通報單，將立案編目及分類重點及常見錯誤，分享予各位同仁知悉。 3. 建議每月陳核檔案歸檔案件統計表，俾了解本所每月檔案歸檔數量及是否有逾期未歸檔情形。 4. 建議列出本所預計修改案名或新增案名之案名清單，並與各課進行討論
檔案鑑定與清理	建議訂定多項計畫，如檔案清理中程計畫，分階段清理及鑑定檔案。
檔案保管與庫房設施	建議將本所庫房地板列入採購評估，俾取得防焰認證並將天花板內管線全盤檢視，預防可能滴（漏）水之風險。
文書與檔案作業資訊化	建議將公文掃描軟體截圖製作操作手冊，以利同仁操作使用。
檔案加值與推廣	本所形象公仔擬由本所同仁發揮創意自行構圖設計並闡述設計理念，並邀請金檔獲獎機關主管或承辦人擔任外部評選委員。

伍、參訪照片

一、高雄稅捐稽徵處整體環境



指引立牌用人工書寫，環保不浪費



檔案應用服務台與一般服務台結合



消防栓美化-加入檔案相關指引標語



閱覽室建置於1樓更便利



檔案標語美化廳舍

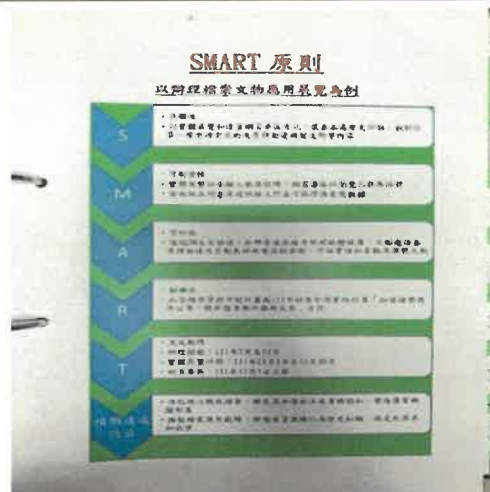


檔案標語甄選活動貼於洗手台

二、檔案管理規劃及培訓

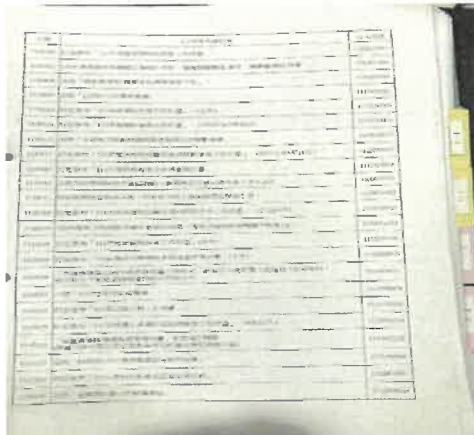


各項經費支投入情形以圓餅圖呈現



各項計畫以 SMART 原則訂定

三、立案編目及清理鑑定



機關歷史沿革



首位首長派令

機關大事紀



案件歸檔注意事項滑鼠墊

四、檔案保管與庫房設施

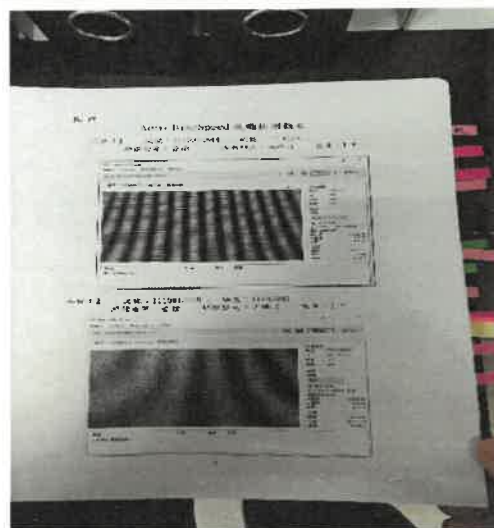
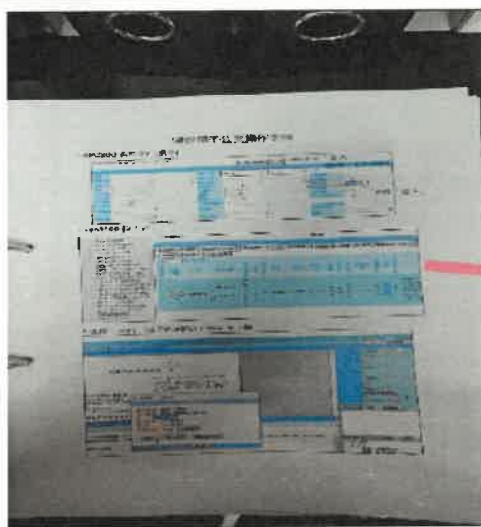


庫房放置緊急聯絡電話一覽表



庫房以現有設施改善，標示水盤位置提醒

五、文書與檔案作業資訊化



清查電子公文或是光碟片試讀檢測，以圖例展示能夠清楚了解清查及檢測之過程與結果。