

新北消防文武兼備-推動大隊類機關化 培育外勤同仁文書知能

New Taipei City Fire Department, Well-Versed in Both Brawn and Brains: Moving Toward Institutionalization and Strengthening the Administrative Skills of Field Personnel

圖、文：新北市政府消防局 梁玉璇

一、前言

因應直轄市消防局大隊長自 111 年 1 月 30 日調整職務列等為警正一階至警監四階，調整後大隊長職務列等相當直轄市警察局分局長，惟直轄市警察局係正式機關，本局外勤大隊為內部單位，暫以「類機關化」為未來正式機關化之準備，為順遂推動大隊機關化，本局自去年先授權大隊著手辦理轄區內人民陳情案，更積極與業務單位研商，討論大隊初步適合承接業務內容，112 年 2 月完成修正本局分層負責明細表（乙表），將大隊長納入決行權責，且各大隊自 112 年 4 月 1 日起正式開始辦理授權業務項目，共計 33 項，且原不取號之公文開始取號簽辦，為期半年至 9 月 30 日止。

二、事前準備、協助與品管事項

- （一）彙整授權業務公文範例：為協助內外勤業務銜接，彙整 33 項授權業務項目文書紙本及電子檔案，供同仁作為參考範本，總表說明包含承辦方式、來文、簽稿範本、檔號 / 保存年限。
- （二）協助成立及時性線上群組：由秘書室主

任、股長及大隊與授權單位之承辦人與股（組）長等人組成群組，主要提供同仁線上諮詢，及時解決各類文書狀況疑義，並將簽辦範例與各式文書製作簡報置於線上，供同仁下載使用。

- （三）召開階段性討論會議：試辦期間邀集各大隊與授權業務單位開會，階段性彙整試辦後文書製作錯誤態樣，加以宣達改進，並就大隊所遇困難與建議，會中提出討論協助，如秘書室設置大隊專用公文桌，緊急發文可由秘書室協助。
- （四）週報公文統計宣達注意事項：每週統計各大隊承辦公文件數，區分授權業務項目及一般轉知公文數，並統計平均件數彙整當周收文、發文、用印及歸檔常見錯誤態樣，提列宣達加以精進改善。
- （五）行政效能會議進行品管稽核：本局各類公文及採購案品管稽核對象於 112 年 5 月份新增各大隊，秘書室每月抽查各大隊公文 2% 件數，稽核結果與發文退件率提報提升行政效能會議進行檢討。



圖 1、教育訓練

三、文書教育訓練招募新血

考量大隊同仁從零開始接觸文書作業，規劃二階段教育訓練，以建立外勤人員文書基本知能，培育公文作業能力，為日後正式機關化奠定深厚基礎，說明如下：

- (一) 第一階段：112 年 3 月 20 日及 24 日舉行兩梯次，對象為大隊業管組長及承辦人，由本局張主任秘書易鴻講授文書處理要領，特別指導公文種類、整體結構、公文用語及基本觀念，提醒公文製作務必把握「簡、淺、明、確」，以達正確與效率，秘書室介紹市府通用系統之二代公文環境與基礎公文製作，特洽借新北市政府 EOC 災害防救應變中心，每人一機實機操作，並派多名專業資深同仁一一從旁指導教學，協助同仁快速上手。
- (二) 第二階段：112 年 7 月 19、20 及 8 月 9 日舉行 3 梯次，對象為大隊承辦人及登記桌，授課重點以大隊試辦 3 個

月後，由局收文、分文、發文、用印及承辦公文與陳情案，彙整各類錯誤態樣，藉由實際錯誤案例進行詳解，加深同仁印象，俾以精進文書品質。

四、結語與展望

本局外勤大隊試辦迄今已近 5 個月，統計 112 年 4 至 6 月期間大隊辦理公文總計高達 1 萬多件，已佔全局三分之一，初期因不熟悉公文系統操作及文書處理流程，屢次發生問題與困難，透過內、外勤單位相互合作下，指導教授業務經驗，後續逐漸上手且錯誤率也大幅下降，顯見於各因應措施及專業訓練下，外勤大隊同仁已有長足進步。

公文書是公部門施政與民眾溝通的媒介之一，外勤大隊除了強化救災救護各項體技能需求外，透過培養公務文書溝通的軟實力，更能與時俱進，以因應各項便民服務之挑戰，希冀消防局同仁深刻了解公文習作的重要性及正確知能，精進文書處理能力，提供與民有感之施政服務。