

公文處理實務研習學習心得報告

報告人：賴雪華

一、研習項目及重點：

1. 局長之金玉良言
2. 各類公文處理重點
3. 公文宣導

二、研習後公文擬撰的注意事項有 10 大點：

- 1、充分了解事實(人、時、地、事)，確實掌握案情
- 2、公文的敘述要像說故事
- 3、一定要檢視法令規定如何
- 4、土地資訊要完整
(標示、面積、權屬、使用管制、位置略圖)
- 5、加強論述，不宜只有答案，沒有理由
以及注意標點符號，因為英雄氣短
- 6、文件順序要注意
(簽稿+陳判附件+來文及附件+法令+前案)
- 7、撰擬開會通知單(稿)要加簽，並請指派主持人及開會
日期
- 8、「說明」段儘量避免出現「擬」字，
可用「似符…，」「…允宜同意、建議…為宜」取代
- 9、「惠我良多」VS「敬請 惠予提供、協助」VS「惠請」
- 10、「檢送、檢還」VS「惠賜、提供、擲下」

(三) 心得分享：

1. 公文書是各公務機關及各公務同仁日常處理公務承上轉下、平行溝通或民眾請求行政救濟程序時訴願答辯之平面語言，對公務處理至為重要，是以公文書除符合公程式條例及文書處理公文製作範例外，更有賴使用者於掌握案情後能有理有據有條不紊將案情以公文統一的用字、用語在公文書上敘述。
2. 有鑑於此，局長十分重視公文處理實務的教育訓練，除局裡各科室均辦理公文研習外，更由吳副局長巡迴各所講授公文製作要領以及應注意事項，以期精進更同仁公文製作水平。
3. 研習中將公文擬撰的注意事項條列成 10 大要點，製作公文時可隨時參照，使公文書以最精簡的方式對公務事件做最詳盡的論述。
4. 此外，為使同仁對該注意事項有實務上的了解，更將公文錯誤做成範例，在實際錯誤範例演練下，降低同仁公文製作錯誤機率。

公文處理實務研習心得

第二課
洪啓東

一、 研習地點：大里地政事務所 5 樓會議室。

二、 研習講師：吳存金副局長。

三、 公文撰擬注意事項：

- 1.充分了解事實(人、時、地、事)，確實掌握案情。
- 2.公文的敘述要像說故事。
- 3.一定要檢視法令規定。
- 4.土地資訊要完整。
- 5.加強論述，不宜只有答案，沒有理由。
- 6.注意標點符號，因為英雄氣短。
- 7.文件順序要注意。
- 8.說明段儘量避免出現”擬”字。

四、 心得：

(一) 民主時代，公文是處理公務、溝通意見的重要工具，公務人員須熟悉公文處理公文，公文之標點符號、公文處理、印章，也都是要注意的。

(二) 在公文的標點符號部份，其作用在使閱讀者能正確瞭解公文

內容，而達到公文內容之效力。惟一般機關公務人員不太重視，經常可以在簽稿上看到未使用適當之標點符號。標點符號若能標示清楚，方能使句讀明確，便於讀者閱讀與瞭解。

(三) 公文代表機關，公文品質的優劣，代表著機關整體素質的良窳，機關及公務人員對公文品質都應非常的重視。

(四) 承辦人員撰寫公文前，需對整個案情做全盤瞭解，再來構思將這些內容撰寫成文，若未能全盤瞭解，很容易衍生跳躍式文句的毛病，讓人一頭霧水，尤其是受文者為一般民眾，不熟悉法令、如果前後意思不相連接，敘述不完整，就會讓人感到無法理解。

(五) 經過吳存金副局長精彩生動的講演，讓我對公文處理的實務，又有了更進一步的了解，及獲得更正確公文處理態度，真是感謝吳副局長用心，期待再次吳副局長的蒞臨指導。

104.11.2 公文處理實務研習心得-第三課

公文係民眾與公務機關陳述意見與政策宣導之橋樑，亦是公務機關彼此傳遞訊息及業務推展之管道，是以公文處理悠關民眾權益及政策執行與否，亦代表機關整體服務素質及為民服務效率。

此次藉由吳副局長存金講授公文處理實務研習中，學習公文處理之注意事項，避免產生錯誤態樣，掌握公文處理重點，並應著重人民申請、請款核銷及訴願答辯之案件办理流程及答覆內容詳實與否。

另公文製作時，審慎考量用語、格式、併案情形，務使公文詞意表達明確清楚，引用條文正確無誤，附件完備無缺。遇有即期或速件之公文，應主動追蹤公文陳核進度，確實管控公文辦理時效。

公文處理為機關形象之一，秉持「以民為本」、「為民服務」之宗旨，以「用心」、「貼心」、「同理心」之態度，答覆民眾陳情事項，聯繫機關業務執行，方能落實政策推展及提升服務效能。

大里地政事務所 104 年度公文教育訓練心得報告

主講人	地政局吳副局長存金		
日期	104 年 10 月 12 日	地點	本所 5 樓會議室
<p>今天在吳副局長幽默的言語、爽朗的音調下講授公文處理實務教育訓練，深深覺得公文寫得好，機關效率就好。</p> <p>此次教育訓練的分為局長之金玉良言、各類公文處理重點、公文宣導三大主軸。</p> <p>這次上課的感想是公文承辦久了，往往會落入一個迷思，覺得很多撰寫方式，是理所當然的。但公文撰擬必須充分了解事實(人、時、地、事)，確實掌握案情，敘述要像說故事一樣，加強論述，不宜只有答案，沒有理由。如此，才能完整表達公文傳達的旨意，上層主管才能完整了解案情。</p> <p>另外為有效記錄以電話方式來聯絡、稽催、補正等通知，應留存公務電話紀錄並做為書面佐證資料附案，避免日後公文若逾期，而無相關稽催等資料，恐遭受懲處之風險。</p> <p>公文代表機關，公文品質也代表機關品質，也是個人工作能力的表現，所以宜謹慎以對。期將該堂所學應用到日後的公文寫作中，以利業務順利推行。</p>			

104 年公文處理實務研習心得報告

單位：資訊課

今天下午參加地政局吳副局長存金講授公文處理實務研習，研習中講座提到公文撰據注意事項，特別值得每位同仁參考，列示如下：

- 1、充分了解事實(人、時、地、事)，確實掌握案情
- 2、公文的敘述要像說故事
- 3、一定要檢視法令規定如何
- 4、土地資訊要完整（標示、面積、權屬、使用管制、位置略圖）
- 5、加強論述，不宜只有答案，沒有理由
- 5、注意標點符號，因為英雄氣短
- 6、文件順序要注意（簽稿+陳判附件+來文及附件+法令+前案）

對每位承辦同仁，因為在簽稿時，已經花了許多的時間處理公文相關案情，在撰寫公文時，都很容易的忽略審稿主管並不見得了解案情細節，只寫大概情形，引用法條只有摘錄部份，未列法條全文或於附件中直接影印全文為附件，如此主管在批示公文將更為清楚，講師所提的注意事項業從主管角度將其考慮因素一一列出，若是承辦同仁能依表列注意事項辦理，相信對主管這一份公文就清楚不過。

之前參加局裏的研習，講師都曾提到過類似要求，最好讓主管都不要問，不要承辦人親自解釋，才是一個好公文，若是該承辦人要親

自解釋，那就有檢討空間，若是連解釋都解釋不清，那就不及格，與同仁共勉之。