

## 第四部份 里幹事服務心得

里幹事工作經緯萬端、包羅萬象，可說是區公所為民服務的第一線窗口，和民衆接觸最頻繁、緊密，許多不為人知的甘苦，非外人不足以道。里幹事凡事只求事情圓滿完成，而不考慮所遭遇的困境與挫折；只想盡力做好分內的工作，而不計較個人得失；為了達成所賦予的任務、維護政府形象，犧牲假日24小時走動式服務，以拉近政府與民衆的距離。里幹事的種種努力、付出及工作態度是值得大家給予肯定，特此從98年1月至99年12月本所里幹事工作會報中，摘錄里幹事的工作服務心得，希望藉由文字內容的呈現，讓大家能更深入認識里幹事的工作內容，並且給予他們更多支持的掌聲與貼心的鼓勵。

## 里幹事工作心得報告

報告人 | 福星里 里幹事 | 鄭大正 (現任壽德里里幹事)

各位長官、各位同仁大家好！

任職福星里里幹事已屆二年，記得當初接任時，詢問前任里幹事張台青有關此里的情況，台青說送你4個字「百廢待舉」，當時心中想慘了！慘了！怎會接到如此一個里，加上接任初期與新任里長不熟悉，做任何事不置可否，只能自己作決定，於是先從了解里的概況，再輔以市容查報與市容會報作為工作的開始，與里長經過半年的「磨合期」，期間曾有數次無異間與里長碰面，里長親切的問候：這麼晚了還沒下班，慢慢的慢慢的破除其心中的疑慮，開啓與里長之互動，針對本里的缺失，積極作交互溝通。

首先里長表達本里為「燈光暗淡」之里，於是先請公燈處毛小姐協助將開封街2段、西寧南路、洛陽街、昆明街本里路段之行道樹作1次全面修剪，再請吳先生就本里陰暗地方，逐一增設路燈，幸得2位大力協助，讓本里能夠重見光明。

其次里長又表明本里內無公車行駛，當時適逢交通局正辦理「主題專車」試駛，經區長、梁課長之幫忙，亦行駛於本里，後又積極爭取藍29路公車於本里內設置福星公園站、洛陽停車場站、萬華運動中心站，以便利里民搭乘。

接下來配合市府騎樓整平工程於96、97年間分4階段進行，初期曾遇里民集體陳情反對，經建管處承辦員、里長與本人逐戶解說，逐漸化解民衆疑惑，終將本里2/3以上騎樓整平並改鋪新式磁磚《除少部份無法配合外》包含洛陽街、開封街2段、漢口街2段、昆明街、環河南路1段、西寧南路、中華路1段、忠孝西路2段等路段，促進里民「行的安全」及市容美觀，深獲改善民俗實踐會委員詹鈴權先生讚揚及許多里民、尤其身心障礙者肯定。

再來為配合市政府機車退出騎樓政策，停管處丁先生派1部劃線專車給里長，針對本里內機車停車位、貨車卸貨區、汽車停車位作全面完善規劃與增設。唯西寧國宅主委陳國慶等反映機車退出騎樓須負擔停車費，致使許多

機車往巷內停放，造成巷內非常擁擠，原則上使用者付費是正確，但臺北市機車收停車費地區畢竟不多，本里配合政府政策，許多住戶反映對當地住戶機車停放，應訂定優惠措施。《例如月票優惠、半價優待因住戶每日均須停放》

最後里長表明要成立巡守隊及社區發展協會，經與里長充分溝通，待里辦公處業務熟悉後再協助成立，里長亦深表認同，於是開始著手辦理各項精神層面的活動，詳如下列：

1、辦理2場園遊會（與北極府配合）、2場晚會，每場次均吸引500位以上里民，前往共襄盛舉。

2、辦理各項義剪、義染、義診、能量保健義診、眼科義診、各項健康篩檢、求職求才、老人流感疫苗接種活動。

3、辦理歌唱班、美容班、排舞班、元極舞班…等。

4、辦桌（與北極府合作）慰問本里低收入戶及獨居老人計約150人計2次；送米計6次。

5、本里因無活動中心，里民需求殷切，盼里長舉辦各項活動（例如國際標準舞、電腦班、插花班…等），目前里長已積極爭取臺北城鄉會館遺址，變更為區民活動中心，幸蒙長官極力協助，已進入移轉階段。

自任職里幹事至今已換10位里長，現任里長李黃玉根是我遇見較特殊的一位，可能是因為長期從事志工的關係，里民有困難一通電話，即可到府服務，記得有一次一位身心障礙者坐輪椅卡在中正區，無人救助，一通電話，里長立刻搭車前往解圍，在我心理認為這位里長是非常勤勞、肯做事的人，當然我亦盡全力協助作好里政工作，但有一點提出來給各位參考（有里幹事反映對里內事物說話未受尊重只能被動受差遣），我與10位里長相處，都一定會建立『談話溝通的平台』，不是里長講什麼我就做什麼，對於里內任何事情，認為有不合理或不妥適的地方，我會跟里長講出自己的想法與做法，不管里長是否採行，或許里長有時會有短暫不悅，但最後里長瞭解我們所提出的是善意的建議，也可藉機排除一些不必要的作為，這樣久而久之在里內講話才有份量亦會受到尊敬，很抱歉！囉囉唆唆講這麼多，感謝各位的聆聽與賜教。

話才有份量亦會受到尊敬，很抱歉！囉囉唆唆講這麼多，感謝各位的聆聽。

## 里幹事服務心得報告

### 青年次分區 報告人 | 新忠里幹事湯玉枝

從上次寫心得報告到現在又過了3年，感嘆天地宇宙怎不讓時光天天倒流，實現更多美夢理想，世間有很多不公平的事，由其是財富分配，有的人出生就含著金湯匙長大，有的人卻住矮房子三餐不繼，惟有歲月的分配最為公平，即使千財萬貫亦無法要求上帝給予常生不老之藥，今天有機會擔任里幹事要感到榮幸，應把握任何可以幫助別人的因緣，錯過了有時無法彌補，也可能令別人遺憾終生，由此可知專業稱職的里幹事擔當很多的重責大任，舉凡幸福家專案、輿情通報、環保義工、巡守隊、里活動場所、選舉、戶口普查、社會救助等不勝枚舉，里幹事是萬能的傑克，把別人的工作包山包海自己辦，不明確的職務分工為區公所帶來諸多困擾，就如健保業務屬中央健保局，辦理健保相關業務之員工薪資卻由區公支付，這也許是基層單位的無奈。

自從身上配帶1台業務PDA，日子從此沒有平靜過，不僅24小時待命且隨時可能接獲致命電話：「貴里發生大火了」，休假期間電話持續太久未響鈴，總是懷疑電話故障或者中華電信公司通訊系統有問題，太過於緊張的步調及過多繁鎖雜事，漸漸懷疑應該是自己年紀大了，不適合勝任這份工作，也越來越懷念沒有電腦沒有手機的年代，而這樣的生活已經沒有機會再重來。里幹事的工作雖然很雜，但是學習層面十分廣泛，尤其是對於政治面的了解，點點滴滴得靠自己眼觀四面耳聽八方，此時終能體會到所謂：行萬里路讀萬卷書的道理。任憑政治學課本講述了很多有關政治運作之理念及作法，卻比不上里幹事天天下里看里長、議員如何變把戲，變化多端的工作磁場改變了刻板的公務生涯，這是當里幹事的小小樂趣，溫馨的辦公環境裡有熱心同事在工作之餘為大家採買水果、切蛋糕、煮咖啡等，又有熱心男丁為大家搬重物，想想還真幸福呢！

本里巡守隊成立已近4年，除了隊員每天例行性巡邏外，部份隊員亦擔任量血壓愛心志工及環保志工，更參與區公所及相關局處單位舉辦之各項活

動，志工們不分老少1人身兼數職，整個團隊像舞龍舞獅不停翻滾，活躍在大小巷弄，有時候志工難免因小事起爭執，甚至對里長咆哮漫罵，里長總是和顏悅色地說：『想他人的長處，利用他的優點，事情有人做總比沒人做好。』也許有里長的大肚量，志工才願意戮力奉獻，身為里幹事除了觀察再觀察，還得居中協調里長志工之間、志工與志工之間的誤會衝突，本來個性內向老實的我漸漸學會說謊編故事，不過善意的謊言往往可以化解衝突、解除危機，那何樂而不為？

記得有一天到里內關懷榮民長者，事後才知道長輩患有肺結核，然而里幹事訪視工作不能因害怕而停止，訪視里民時不會事先了解對方的身體狀況，建議大家除了平日多運動還要定期做身體健康檢查，一旦被老弱殘兵傳染疾病則得不償失，里幹事要擁有健全的體魄才能給流浪漢、低收入戶、黑道及各式各樣里民更好的服務，如何化繁為簡提高效率，除了學習還是再學習，擔任將近9年里幹事，認為最難處理的是人與人之間的相處之道，其不若里政業務只要有勞長官先進指導均能如期完成，里幹事的學習空間太大了繼續努力吧！最後敬祝大家身體健康萬事如意！

## 里幹事服務心得報告

### 報告人 | 仁德里 里幹事 | 蔡春蘭

記得上一次心得報告才是昨日之事而已，一轉眼又輪到小妹報告，真是【歲月如梭】，歲月不饒人也！

里幹事工作千頭萬緒，很多中央、地方政策之宣導或執行都可至里幹事作結案，里幹事的工作內容不是用文字可表白清楚，亦不知何時會有什事要辦，辦事的方法亦沒有成規，見招拆招，有時則靠因緣或關係才能解結。

96年初擔任仁德里里幹事一職，一切從頭開始，認識里鄰長及當地的地

理、人文環境並非一朝兩朝之事，而原許老里長卻不幸於就職四個月即撒手西歸，對於週遭環境不夠熟稔，里長夫人又一問三不知，所有里轄內建設及人事只好自己去摸索，去應付，真可謂一大挑戰。以往擔任過之里都有里長可搭配，可互相研討，當時真讓人有束手無策之感。及至新任里長補選完竣後，因里長另有工作，我的工作並沒輕鬆多少，新任里長許淑惠年輕又熱誠坦率，為了配合里長，時常利用假日或晚上下班時間與里長相約談公事，以方便里政之宣導。

在未至仁德里以前，心想仁德里區塊內涵蓋昆明街、桂林路、貴陽街2段及中華路一段臨西門町應該為富豪人家，然而不盡然，因為地利之便，一些無家眷的老人家特鍾愛租賃於仁德里里轄內的小房間（雖然它可能只是1-2坪大的房間）所以社會問題亦蠻多。

里轄內有一位羅先生，初次見面時，只見他行動不便，一拐一跛的晃入里辦公處，說他已近60歲又腦中風，無法工作，身無分文又無恆產，生活很苦，很想了斷輕生。我見狀即加以安慰，並告知協助辦理低收入戶。但他因未達無法工作年齡且又無法取得殘障手冊，實無法符合低收入戶標準，感謝社會局了解其狀況暫核七個月以緩困境。之後，又請慈濟師兄姊幫忙贊助繳清所欠的房租及健保費，讓他能感受社會的溫馨並取消輕生的念頭。

里轄內另一位鄭伯伯，獨身無子女，借住友人一小房間已數十年之久，房子非常老舊，經過幾次颱風的摧殘，廚房屋頂已破一大洞，真讓人擔心屋子有隨時倒塌的可能，我和里長及社工人員去年曾多次勸鄭伯伯進住安養院，而鄭伯伯直說「三通在即，我等弟弟從大陸來接我過去同住。」然而他的身體狀況並不佳，數月前，恰值鄭老伯伯生病住院醫療，即勸導他住進安養院有人照料，鄭伯伯也欣然答應，因此了卻大家心中所擔心的事。

里幹事是位站在最前線為民服務的公務人員，隨時都會有新的狀況發生，他不只要為人民服務更要作為政府及人民之間的橋樑，所以要有健康的身體外，還要思緒清楚，隨時準備回答里民詢問的問題，所以敬請各位尊長及同仁們隨時注意自己的健康，有了健康的身體才会有其它你想要的一切。

報告完畢，感謝各位不吝指教。

## 里幹事服務心得報告

報告人 | 華江里      里幹事 | 方美慧 (現任新安里里幹事)

自88年任職里幹事已10年了，從一開始的新和里至現在的華江里，兩個里水準、文化特性是完全不同，算起來是蠻有挑戰性的里。

長期以來一直以「身在公門，好修行」做自我的期許及理念，但最近的業務量大增尤其是『馬上關懷』源源不斷的案件，常覺得分身乏術及焦頭爛額的在與時間競賽，想想基層公務員真的是越來越不好做，但與民間相比，不禁又覺得有工作的我們是幸福的。

近日有位林姓婦人係大陸配偶，遇人不淑被家暴後而離婚，在臺無依無靠不得不來求助我們，一進里辦公處就問我們何處可收養小孩，不禁讓我脫口而口：「妳好殘忍，怎麼忍心呢？」只見林姓婦人潸泣起來訴其原委，才知實在是被現實社會所逼不得不放棄其子，馬上為其申請『馬上關懷』、『低收入戶』再聯絡社工員請其找民間資源協助，當中又不斷的撫慰及勸導才打消其念頭，但是這案子一直放在心上變成我的掛罣，深怕一不注意到她真的會去做傻事，這也是當里幹事的責任及動力。

任職里幹事唯有不斷認真求知及學習新知、主動積極、多做事、少抱怨，才能扮演好市府與民衆間溝通橋樑的工作，以順利完成工作。在此與各位先進共勉：「當很多事情壓在你身上而你無法承受時，那就拋棄其中不重要的一樣吧！不要累壞自己」。最後敬祝各位身體健康，工作愉快。



## 里幹事服務心得報告

報告人 | 忠德里 里幹事 | 蔡雯因

初任里幹事，憑藉著強而有力的後盾：師父劉耀琳打下的基礎、最佳代理人唐唐的帶領、穩如泰山的許組長如松的提攜、解惑及組員玉龍、淑玲、毓芬的協助和容忍（容忍我陰晴不定的怪脾氣），沒有一般菜鳥的忐忑不安，反而在融洽的氣氛下逐漸熟悉里幹事的業務。在此仍要特別感謝組長大人的大量，並深深的感覺到組長真的是不好當，不但要提攜新人還要被消遣，雖然如此組長的教誨仍謹記在心，如：「複雜的事簡單化，那就對了」簡單扼要卻受用無窮。

雖然所學有限仍要野人獻曝，在此提供一案例與各位分享：

里內一位受特殊處遇的林小姐，其遭遇令人同情，初見面時在本人及社工的苦口婆心下打開心防，打消尋短的念頭，並且承諾給自己也給小孩一個機會。幾天後在住家附近遇到她，告訴我已找到清潔打掃的工作，老闆娘對她很好，仍眼泛淚光告知要走出來並不容易。經過幾次的家訪及閒聊後感覺她內心已有明顯的轉變，重心已放在子女及工作上，告訴她仍要勇敢的走出來，里內將要舉辦重陽敬老晚會邀請她帶孩子一起來參加。

當晚看到她真的來參加，結束後還跑來告訴我她抽到普獎。在往後的幾次活動中偶爾會看到她及2個孩子的身影，最讓我驚訝的是里內上個月新開「串珠編織班」她帶著孩子來上課，刻意提早來里辦公處感謝里長、里幹事及社工對她一家人的幫助，充滿笑容的對我說「走出來的感覺真好！」。她常常告訴孩子：我們現在受人幫助要感恩，將來有能力時一定要回饋社會。當時我心中真是感動不已，也替她高興現在的她已真正走出陰霾、活出自我。

里幹事真是一個奇特的工作，常常會在工作中得到莫名的感動或感傷，在里民及個案中看到人生百態，感恩自己有一份穩定的工作，更期許自己能從中獲得成長及進步。謝謝各位！

## 里幹事服務心得報告

報告人 | 富福里 里幹事 | 黃玉貞

從事里幹事乙職迄今已屆20年，回首前程，內心百感交集點滴在心頭，實非筆墨足以形容；20年來秉持著4顆心——信心、愛心、恆心、耐心——凡事戮力以赴，從工作中學習到許多新知，擴展了自己的視野，結交了許多的朋友，也從工作中見識到人生百態，對生活有了新的體認，讓自己有更正確的人生觀。

去年10月里內1位便當店老板娘在自家頂樓上吊自殺，身後留下三名子女分別就讀高中、國中及幼稚園，看到驚慌失措的丈夫及眼神呆滯的小孩令人感到鼻酸，探詢自殺原因方知因丈夫欠下巨額賭債，不堪討債公司經常上門催討因此走上絕路；里長獲知向里內熱心人士募款，短短三天內募得20多萬元，協助喪家辦理喪葬事宜，事後丈夫因躲債經常離家，大兒子休學打工照顧2個妹妹，里辦公處協助其申請低收入戶，期能幫助這些孩子完成學業自力更生，從現實生活中體會到『賭』使人破人亡，實應引以為戒。

里幹事的工作需深入基層，為民服務、反應民意，不但要配合推動市政、區政，更要配合里長推動里政，故里幹事不但要深入了解地方，為地方基層服務不遺餘力，全力協助里長，與里鄰長保持良好互動關係，共同關心里內最需要幫助的弱勢族群等，以任勞任怨的服務精神做好本分工作，才能獲得里民肯定，讓自己在工作中更有成就感，讓我們的社會更溫馨。

馬總統於93.04.06市長任內指示我們：「隨著政府趨向多元化及重視以顧客導向的服務，臺北市府各局處常透過里鄰系統進行政策推動的工作外，也藉由區里系統匯集民情，具體回應基層的需求，里鄰系統中最重要的莫過於在第一線工作的里幹事，里幹事扮演上傳民情、下達政令的角色」。由此可知馬總統對里幹事的重視，今天藉此機會期勉各位工作伙伴不要妄自菲薄，堅持對工作的使命感及高昂熱情，為獻給市民一個更好的臺北一起努力，打造臺北成為「世界級首都」。

## 里幹事服務心得報告

報告人 | 日善里 里幹事 | 唐逸萍

主席、各位長官、各位同仁，大家好

時間過的真快，自94年10月1日回任里幹事，記得當時抱著忐忑不安的心，擔心迎接新的工作無法勝任，經過3年多的磨練服務鄰里，學習了很多專業知能、溝通協調、資訊應用等能力並建立里內人際網絡，尤其是身心健康也都改善了，在為民服務工作中，不但要克服繁雜多樣的工作項目，每日下里騎著鐵馬叭叭走，穿梭大街、小巷、爬高樓，訪視里民申辦各項社會福利及補助、調查各局、處、單位交付之環保、交通、衛生、工務、治安、社福等事項、送兵役各項通知、福袋、查報案件、區民活動中心、鄰里公園、市容巡查等等，還要克服寒暑中不同的天氣變化，夏天頂著大太陽曬著，冬天寒冷風吹著，下大雨淋著，萬能的里幹事都要克服一切不便因素完成工作，以我保守刻板的個性可以擔任里幹事一職實在是不簡單呀，我終於綻開笑顏、紓解壓力。

里幹事業務包山包海，業務越來越繁重，每天都有忙不完的事，往往無法按照計畫行事，真所謂計畫永遠趕不上變化，只有隨時調整自己的心態耐著性子，一件件依輕重緩急來處理，我每天都在學習如何與人應對進退，待人處事，協助里民申請福利補助，解決里民各項洽詢，與各單位協調處理各項里內事務，配合里長做好各項睦鄰活動、政令宣導，無時無刻於工作中接受挑戰及成長，每當我完成任何一項任務時，均感滿足愉悅。

這3年多在基層工作，只有一個心得，總統、市長、政黨有輪替，各級長官來去職務異動，不變的是里幹事不斷攀升的工作量及永遠不會滿足的市民服務需求，隨著政府趨向多元化及重視以顧客導向的服務，市府各局處常透過里鄰系統進行政策推動的工作外，也藉由區里系統匯集民情，具體回應基層的需求，里鄰系統中最重要的莫過於在第一線工作的里幹事，里幹事扮演上傳民情、下達政令的角色，因此「里幹事服動應主動積極，努力做好為民服務，反應民意做好政府與民衆之間的橋樑工作」，這是本人工作心得，提供參考。

里幹事是政府與民衆溝通的橋樑，為民服務的先鋒，工作經緯萬端，包羅萬象，是區公所為民服務的第一線窗口，和民衆接觸最頻繁、緊密，每日工作雖然繁雜又辛苦，卻抱「菩薩」心情執行分內的工作。

里幹事的工作有許多不為人知的甘苦，為做好工作，本人立了工作原則：「接奉指示立即執行回報，執行成果必須逐項檢驗，遇有困難不坐困愁城、愁眉不展，交辦事項不私下否決，如有疑問不妄加揣摩」，加上先進同仁平日給予指導鼓勵，讓自己的工作順暢。

感謝各位長官厚愛及先進同仁指導，期許自我在未來歲月工作能表現恰如其分成為一個稱職的里幹事，還需要伙伴們持續給予溫馨關懷指正與鼓勵喔！

最後敬祝各位長官及伙伴們身體健康、事事如意。

## 里幹事服務心得報告

報告人 | 福音里 里幹事 | 李芝

我的心得報告是感恩！再感恩！謝謝長官和同仁！

在85年殯葬管理處任職時，有位里幹事幫里民辦火葬許可證，他的服務熱忱及功能性和機動性打動我！種下我一心想當里幹事的因緣！

98年3月擔任福音里里幹事一職，一切從頭開始，認識里鄰長及當地的地理、人文環境，里長伯阿彌陀佛！感恩！做事很有原則！從他的身上，學到很多做人做事的道理！

因先生97年9月經檢查診斷為食道癌，我很幸運有好同事和好長官用心的陪伴！同仁都很照顧我，尤其是龍山次分區同桌的同仁，如自家的兄弟姐妹般的關心及照顧！組長對我照顧很多！所以我能在此刻如此坦然及勇敢的面對及工作！

里內有位廖明胤先生，籍在福音里，人住柳鄉里，未婚，大腸癌，低收入戶第0類，目前已領政府補助1萬4千多元，因曾溢領19萬元，需每月退回2000多元至104年，實領1萬1千多元，目前積欠房租2個月，在中和買草藥需3,000元，萬華社福中心湯主任在7月20日已提供急難救助6,000元，且分月頭領1,000元，月底領1,000元，今年已提供急難救助3次！希望里幹事協助宗教方面補助！第一個想到的是龍山寺，廖明胤先生告知已申請過一生一次額度！我因能力有限，僅能提供500元補助，向行天宮申請補助中

敬請各位長官及同仁們隨時注意自己的健康，有健康的身體，家庭及事業幸福美滿。

報告完畢，感謝各位不吝指教。

## 里幹事服務心得報告

報告人 | 綠堤里 里幹事 | 溫美婕

時光匆匆、光陰似箭，回頭想想，任職里幹事已三年多了，期間內酸、甜、苦、辣、鹹五味雜陳。受前邱里長如父女般疼惜與教導，共事近2年多的時間，學習如何與里內長輩應對進退等禮數，增智良多，心中滿是感謝。前邱里長因疾病不幸往生後，由里長太太繼承其遺志，繼續服務里民。看著現任邱蔡里長2年內接連喪子與喪夫，至親的人先後離去，仍堅強面對一肩扛起家計重擔，讓我見識到她的堅強與韌性，滿是敬佩。

我是當里幹事以後才開始學習當里幹事的，為查驗市容查報案件，走到環南家禽市場，迎面而來撲鼻腥味讓我當場嘔吐時；至華昌出租國宅訪視低收入戶，面對開門主人打著赤膊只著短褲時；當訪視身心障礙生活補助者，面對精神分裂申請人，只隔一道鐵門我進退不得，不知所措時；當送達補助

工作所得申請書被當詐騙集團時，我終於了解到里幹事的工作是那麼不一樣，不是多元兩字可以形容的，面對許多把我當作朋友傾訴的里民，我感同身受，也碰到許多嫌制度囉唆，對著我叫囂的民衆，不是慈悲就可以解決里民的難題，每天都有未知的挑戰，有時覺得任重道遠，有時亦難免挫折沮喪；里幹事是政府機關與民衆溝通的橋樑，要在巷弄鄰里間奔波穿梭，陪笑臉、扮黑臉；但是當我看到破損的馬路坑洞補好了、水溝蓋平整了、巷弄乾淨了、里民的疑難雜症找到方法解決了，心中卻也難掩一份欣喜與榮耀。而自己亦在不同的個案中漸漸學習到體會他人的想法，擺脫自己思想的窠臼。能夠利用國家所提供的資源去幫助真正需要幫助的人，是一件很快樂的事。我想這就是「身在公門好修行」這句話最好的註解。

近年來經濟不景氣，謀生不易，種種的社會問題層出不窮，目前的社會救助已成為重要的課題，相信各位里幹事同仁，一定也感同身受，我看到許多在社會底層仍努力生活的人，礙於法令限制無法申請低收入戶，令人扼腕，相對的也看到不出去工作老想投機取巧取得低收入戶身分的人。看看他們，回頭再來想想自己，發現有機會、能力工作的人，比那些想工作卻沒有機會、能力工作的人幸運、幸福太多了！

里幹事的工作讓我對公僕的角色產生新的看法，他沒有耀眼的光環，不是熊熊烈火，不是閃亮明星，而是一蕊燭火，總在一方角落散發幽微的光芒，儘管力量微小，仍會期許自己繼續默默奉獻，靜靜地燃燒。

最後感謝各位先進同仁的幫忙與協助，尤其是組長，每當要派公差時，大理次分區因為陰盛陽衰，每次都勞煩你，若有太重的東西你也會先幫忙送至里辦公處，要說聲組長謝謝你，大理次分區有你真好。

## 里幹事服務心得報告

報告人 | 忠貞里 里幹事 | 藍荔娟

里幹事工作千頭萬緒包羅萬象，既要協助里長處理鎖事，又要當傳令兵，亦要受限時掛號的差遣，當然配合市政的公差也絕對少不了，遇到不可理喻的刁民，儘量讓它予取予求，否則當以毒舌惡言傳遍千里，更猶如巧言令色的散播頭，不禁讓人不寒而慄。

本里老人居多，共有989位70歲以上的長者，甫逢九九重陽節禮金發放，當定點發放的日子來臨，即是我惡夢的開始，中正出租國宅的長者不喜歡遵守排隊的規矩，喜好爭先恐後毫無秩序，身分證正本也吝嗇拿出查驗；其中罹患阿茲海默症的長者還真不少，領過了禮金，還是每天再次重複排隊致贈，讓人好笑也好氣。

里內出租國宅中約有500多戶，有5分之3戶娶大陸配偶，爰此影響申請低收入戶通過的資格，於是紛紛採取強烈的手段，至社會課抗議謠稱要引火自焚或是跳樓自殺，來表明憤怒的情緒。另每當里內只要有“好康”的事情，不需經過時間的洗禮，總會傳遍整棟出租國宅的住戶，可謂傳達市政的任務迅速達到事半功倍的效果，然反之如散播不實言論的訊息，也會如同滾球般的炙熱。

百態人生在出租國宅中可一窺無遺，常常發現新住戶遷入，原因係年邁懶得呼吸而使得出租國宅頻繁遷入而成為新鄰居。常常在1樓中庭間，看著每天上演著，長者在“殺時間”等待黑暗的到臨；以及當黃昏來時早早闔眼入眠，迎接朝日的情景，讓人不勝唏噓。

最近在支援聽奧期間，突然接獲出租國宅內同居者向警察報案，因敲打吶喊找不著愛人，甚至懷疑愛人可能遭受不測，請求會同入屋查看，趕緊聯絡鄰長前往查看，俟登門而入才明瞭，業因老少倆吵架鬥嘴拒開房門，而故謊報引起巨大風波，幸無釀成大禍，真是虛驚一場。

協助里長推動騎樓整平的工程，使得老舊的自力社區脫離髒亂的束縛，呈現整齊美觀的容貌；另外協助市府增設住戶鐵門及信箱，顧全自力社區安

全無虞；配合地檢署推動輕刑者服社會勞動役的進行，以行動方式清潔自力社區；協助南機場三號基地自力社區整建說明會的召開；推動社區綠美化，營造心靈淨化，以及「市長茶敘」經區長會勘中果斷裁示重鋪中正國宅人行道等案。希望諸項的成效有助於里長的選情，否則面臨排山倒海的競爭者，到時又將是一場不寧靜的“疫情”。

## 里幹事服務心得報告

報告人 | 和德里 里幹事 | 鄭毓芬

去年七月剛好有機會回鍋民政課，重返這個熟悉卻又陌生的工作環境，實在有些不適應。還好我很幸運的遇上了最熱心的組長及西園次分區的同仁們，還記得第1天搬家，在樓梯口不小心東西灑了一地，發出好大的聲響，組長馬上跑過來協助撿拾東西，沒說一句話，滿臉通紅的我，只回報傻笑，內心可是感動萬分。

和德里因著福民平宅、西園國宅及緊鄰著小坪數的一般住宅組成人口，低收入戶有281戶（因為松山福德平宅拆遷，部分低收轉安置福民平宅，戶數持續增加中）佔萬華區低收總數的1/10，是萬華區的第一，也是全臺北市的第一。里內有11個鄰的民衆是社會局服助的對象，夾雜著殘障者求職不易，多數低收家庭的那種貧、那種窮、那種苦，讓人懷疑似乎連呼吸的空氣都變得萬般凝重，訪查時心境的轉換著實不易！

里長雖為新上任，但在里內耕耘很深，來里辦公處的求助民衆，絡繹不絕，求助的問題也千奇百怪，本著助人的心，總是盡力而為。現在的里幹事除了為民服務的工作，還需協助各局處進行各種查察、宣導或物品分送，有時候忙的不可開交，真想叫救命！



去年小年夜的前一天，訪視剛從桃園縣平鎮市遷入的低收入戶，一家六口家中僅有二床薄被。時值寒流來襲，心裡牽腸掛肚，擔心他們如何度過寒冬？幸好在向孫視導求援後，獲得菜園里行德宮給予厚棉被二床及救濟金1000元解決了燃眉之急！

福民平宅(十坪)，一戶之內住了8口人您們能想像嗎？

(一個癱瘓的老奶奶、一對夫妻、5個小孩、兩間房分睡上下通鋪，客廳僅有二張矮凳及一大堆物品，家裡到底住了多少人，在這樣的環境下已經不重要了！

雖然工作繁重，但是里長很支持里幹事，西園次分區的組長、玉龍、雯因、唐唐，都非常的幫忙，主動的協助，更特別的，我們常會一起吃午餐，天南地北的聊天、鬥嘴，很快樂、很溫馨，歡迎大家與我們一起來個午餐的約會！

## 里幹事服務心得報告

報告人 | 青山里 里幹事 | 王吉玄

如何提昇為民服務品質

### 一、前言

萬華區公所民政課里幹事的資歷中，我算是資淺的，調至民政課也算一種緣份。之前我是在兵役課服務，來到地方，要適應很多和以前不同的生態、人、事、物，不過我深深感受到長官及同事之間的照顧與指導，心中非常感激。我還有很多東西要學，今天在各位前輩面前我就說說這二年多的里幹事心得。

### 二、人情味、同事愛

在萬華區公所真的讓我領受到同事間互相幫助的情誼，大家平時會用互相揶揄來增進彼此的感情，讓繁雜的工作稍獲紓解，但在遇到工作困難時也會互相幫忙，讓工作順利完成。

### 三、同理心、多關懷

現在大環境的問題，致產生許多的社會問題，例如：失業人口增加、家庭暴力問題、獨居老人、失依兒童等，面對這些里民的困難，儘量以同理心來看待他們，會想如果今天是我有這個困難，我會怎麼做，會想要什麼幫助，會盡力的了解他們的需求，不管最後結果如何；曾經有低收入戶，每逢過節就會提一大袋東西送我，我很高興，但東西一定退還；還有一位以前幫過他的里民，每逢過年都會寄上一張卡片給我，就讓我覺得很溫馨。

### 四、多一點雞婆、少一份遺憾

因為我自己也有幼小的孩子，所以每當看到新聞裡的孩子家暴，就覺得不忍心，所以平日在里內，就特別注意這類事件，我里內有個大陸新娘，平日以幫人倒垃圾及打零工維生，她有一個四歲的小男孩，常跟著媽媽到處跑，身上總是髒兮兮的，我知道爸爸不負責任，不去工作，之前還有打老婆的記錄，於是我每看到這個小朋友時，就會蹲下來跟他說說話，看看他的狀況，我想”多一份雞婆，應該就會少一份遺憾”！這也應該是里幹事的一個重要責任吧！

### 五、結論

當里幹事以來都以愉快、正面的心態來協助里長、里民，從各種託付的工作、案件，也從服務里民中看到許多陽光及黑暗面，生老病死、悲歡離合；也讓我深切了解要惜緣、互相珍惜彼此，要更珍惜當下。

## 里幹事服務心得報告

### 西園次分區 報告人 | 錦德里幹事許如松(現任柳鄉里里幹事)

淺談節能減碳，民國76年11月12日到雙園區公所報到任職，記得當時文書處理多是手寫、覆寫或刻鋼版油印資料，會議資料及公文才用打字，影印資料機會不多所以對紙及碳粉消耗量感覺不大，主要原因是手寫費時費力，同仁會用心書寫避免浪費時間又沒有效力。隨著國民所得提高、科技進步。現在同仁各自有電腦及網路化，對於資料的建立及存檔很方便，所需資料尋找取得容易，不自覺中很輕易按下滑鼠將資料列印出來、紙及碳粉的消耗量較電腦化前應該多出拾數倍之數量。

就個人上班使用電腦及同仁運用紙張情形，以下是個人的一些心得，目前唯一使用紙張較前減少只有電子收文後、公文書可在電子信箱閱覽節省紙使用量可觀外、其餘紙用量都不減反增，例如一般調查表格填報、都在電腦之間傳送填報再列印，有時常常急著列印疏漏錯誤浪費紙張重印、應養成校對習慣減少錯誤，或清查資料可集中填報於一張表格、為圖方便個別列印浪費用紙，使用1張和36張差很多、經年累月數量可觀，或平常同仁會勘通知、開會通知儘量以筆記在記事簿或大哥大（PDA）行事曆上就可省下紙用量，或列印資料常碰到列印機故障、紙用完的狀況下重覆列印資料造成浪費。要建立正確觀念只要按下列印不要再重覆就不會浪費。平時同仁在網路上搜尋所要資料不要輕易就列印出來、因為往往資料多用紙量很大可以先存檔，有需要時在電腦調閱即可、因為估計大部份列印出來的資料都浪費掉是不需要的，如果養成資料存檔習慣、無形中就省下不少紙張。還有應建議民政局對於里鄰工作會議資料減略一些不必要的資料。因為當初葉副局長設計會議資料內容是為了讓里長利用半年一次會議將里長所有工作成績展示給里民知道，後來認為不可行、因為將資料每戶分送要一兩千份以上而且里長也無意配合。真正會議所需資料僅里工作報告、建議討論提案、年度睦鄰互助聯誼活動及里鄰建設服務補助經費申請提案討論和宣導資料等外、其餘應可省略減少大量紙張的浪費。

以上雜亂論述，唯一目的就是要大家愛惜我們的環境、愛地球珍惜寶貴資源，從日常生活中就可以做到節能減碳的目的。

「多用網路、少用馬路」、「多做實務、少用鍵盤」，表報、數字再多、再亮麗，始終是冰冷的符號，應付考評它是極佳的素材，但對真正需要幫助的人，是再次的傷害，溫暖進不到心房，憐憫得不到關愛，時間若是花在無謂作業上，問題仍將存在。

去年底在哥本哈根會場內各國為減排降低co2，1度2度爭論不休，會場外，來自四面八方的抗議環保人士大動干戈，加上南亞小國尼泊爾與南太平洋即將消失島國-馬爾地夫，接踵上山下海開起內閣會議，佔盡了版面，豐富了你我談天說地的題材，然曲終人散，簾幕落下，仍是荒謬一場，既不叫好亦不叫座，人們早將愛護地球、節能減碳拋之九霄雲外，剩下的只不過做為有心人士偶爾吶喊的口號罷了，真不如賣座的「阿凡達」，3D動畫，身歷其境、萬分刺激，讓人呼朋引伴流連忘返。

老子云：天地不仁、以萬物為芻狗，博愛無私滋養萬物的母親，卻得到人類自利自私的回報，至今仍不知反思，真是天作孽猶可違，自作孽不可活。

終日埋首桌案的你我，隨時會被琳瑯滿目的表報、文宣及文件所埋沒，電子化只不過是電子人化，key不停、印不完；會打字、不會寫字，物所役化不就是你我的寫照，當下回後方的印表機再度出現”13.1”的訊息時，請大家高抬貴手，讓它喘口息吧！最好全體休息個十分鐘，因為必須對它給予尊重，是它無言的抗議，不想再成為人們摧毀地球的幫兇。

## 里幹事服務心得報告

### 大理次分區 報告人 | 雙園里幹事張台青

台青自85年任里幹事職務已13年又9個月，工作不因熟稔而駕輕就熟，反而每天都有驚奇，總有交不完的表，做不完的調查，偶而再畫個地圖，就算是偶而，也讓我忐忑不安，正好里長與大嫂有美工製圖的專才，我也藉機學習了Corel DRAW的基本繪圖，而這個農曆年就是這樣畫完的。

市容查報是直接對市民最有幫助的，但是查報案件每月要評比總件數、PDA的件數、照片數以及里長查報的件數，複雜的像在懲罰自己，因為一切都是自己做出來的，為了我的”業績” 不管晚上幾點燈不亮，或路面有坑洞，里長都配合即時通報予我，他知道我需要件數，里長只是不解案件怎麼是愈多愈好？而我只能說，數字代表我的用心，內容代表我的良心。而原本住家近是我工作的優勢，但絕不希望倒垃圾時，遇到低收跟隨要送你牛肉乾，或出門口就遇到酗酒羅漢腳的低收入戶，好多次都過家門而不入，或者演一段”猛假”抵死不認。

西園路2段19巷有一聚落，由呂姓房東及洪姓二房東將屋子隔成十餘間房間，出租給老人、低收、身心障礙者（肢、精障居多）、吃肉的和尚、尼姑、愛滋病患者及社工引薦的街友，這個地址收容著一些獨特的人們，有時不小心往生了，也都要等屍臭散開才有人收屍。

其中66歲陳女士，申請低收時表示就單身一人，送件才知道她有過四次婚姻，生下五名子女，多次請她補件，她發誓的說那都是前夫們偽造的，但我也反問，你的前夫們不同時不同人，都拿得出偽造的出生證明，到戶政登記你為母親，讓你做孩子有這麼好？事後陳女士積欠數月房租，房東見我在發通知單時就問，聽她說申請低收入戶是因有孩子所以沒通過？隔壁房客也出來數落她的不是，這時陳女士從門內衝出來破口大罵，說我辦事不力還敢道人是非，隔天便到區長室來大吵大鬧，跪在地上用極經典的台語詛咒我，要我沒工作不得好死，房東房客說幫我作證告她，我要告她什麼呢？這罵是白挨了！沒多久她以528條款辦理低收通過，而我枉做小人…。今年她又被

取消低收，她信誓旦旦的表示，這些孩子要法院判決才可能給生活費，而她的子女們向社工表示：如果要他們奉養，一定會用老鼠藥餵養她，這戲是要演下去了，阿彌陀佛天知道我是無辜的。

工作很久了，很多事見怪不怪，也學會了不抱怨，許里長敦厚正直、認真勤勞，大嫂負責活動規畫、美工設計，許媽媽呢？就像自己的媽媽，有幸與這一家人合作。在雙園里已經三年了，工作難免不如意，但想到孩子說：同學都很羨慕我媽媽有一份好工作，自知沒有任何專長的我，有這個工作已是老天爺賞的，怎麼也得盡力完成上級長官交辦的工作，所以把今天比昨天，我要努力要更好，來感謝大家給我這一份好工作。

## 里幹事服務心得報告

### 西門次分區 報告人 | 西門里幹事滕兆麟

「區公所」是里民所信賴所依靠的基層政府機關，攸關市民生活福祉以及社會福利的救助……等等，不管是市民大大小小的事情，市民所想到的地方就是區公所或者是里長。然而區公所與里長、里民互動的橋樑就是里幹事。里幹事的工作就是要服務里民申辦各種社會福利的案件，了解里民的需求，如有需要區公所服務與幫助的地方，就需要里幹事細心地去關懷與協助，更要有愛心傾聽里民的心聲，多盡一份心力、多一份關懷，就有可能少一件社會事件的發生。

「身在公門好修行」，擔任里幹事以來，凡事秉持一顆熱忱服務的心，把服務里民的工作當成是在做好事，積功德的心態，遇有里民需要幫助時，抱著「人飢己飢、人溺己溺」的精神設身處地為里民著想，以誠摯熱切的心

服務里民，並從服務中獲得最大成就與快樂，俗語說：「助人為善」、「助人為快樂之本」就是這個道理。

里幹事的工作內容繁雜，大事小事一籬筐（包山又包海），在這樣繁雜的工作體系下行事，難怪有人說：做事難，做人更難。所以自我的身心靈狀態整合是非常重要的。面對民衆時，要放下自我的己見；五指長短各不同，人的個性也一樣。盡量避免和民衆衝突，以求事情的圓滿。

再者與長官、同事的相處，上級長官交辦事項，要盡力去完成，但更多時候是互助、共生的，同事之間更需要互相提點協助。

下里服務除了到里辦公處協助配合里長處理里政外，並不定時訪視鄰長，或認識里內賢達，藉著政令宣導，因多接觸由生而熟情感才會熟絡，日漸在談話中可以更了解里內狀況或那些弱勢民衆需要幫助，所以平時要多親近結善緣，在有需要協助時他們也會樂於告知或幫忙的。

因大環境的問題及經濟不景氣，造成很多失業人口，直接或間接造成很多家庭申請單親兒少補助、低收入或急難救助申請案增多，平時在里內服務時如發現弱勢里民要多去了解他們，傾聽他們的心聲和需求，並加以記錄，如有廟宇或公益團體要濟助時，即時提供名單，亦可引導他們申請社會救助或告知何種補助對其幫助較大。

總之，我們要利用現職的優勢，把握當下最有用的人生歲月，創造永恆的生命。

## 里幹事服務心得報告

西門次分區 報告人 | 萬壽里黃伯陸

隨著民主政治的演變，里幹事的職務已變成多功能分工代辦者，現今社會知所感恩及捨得的人越來越少，小部份的人唯利是圖，多慾求少佈施，所以現在的公務員難為，因此當我們無法影響他們的時候，我們更要把份內的事情做好。我們里幹事皆是心存寬厚、理念純正，不追求升官發財，但都有一個最重要的目的——無怨無悔為民服務。所以「您的服務態度決定您未來在里內的認同程度」。

擔任里幹事期間，我經歷了社會百態，不同的里、不同的氛圍、不同的事件……各自交錯下，產生了許許多多不同的結果，而當中所發生事件的各種狀況及過程更是無法掌控。身為里幹事一定要放下身段配合里長來服務里民，珍惜每次服務機會——『做，就對了。』——「努力不一定成功，但放棄絕對失敗」。

用我們的熱情做原動力，在里內付出關懷，做好里幹事社會福利救助大業，投入環保行列，力行資源回收保護地球，而自身也以『身體環保』、『心靈環保』為目的邁進，全力協助公共治安，推動守望相助，必可創造人生的廣度。一般民衆須參加社團出錢出力才能做公益，而我們卻能每天投入公益工作之中。正所謂「我們無法決定人生的長度，但可創造人生的寬度」。

處事不一定要用昨天的思維來面對今日即將發生的事件，世界一

直在變，唯一不變的就是一直在變。政府的法令規章，永遠趕不上社會變動的速度，地震法規趕不上強震；專利趕不上仿冒；著作權法趕不上直接下載；社福法令趕不上真正救濟貧困；我們的想法趕不上里長的看法；而我們的做法趕不上里長的辦法。所以各位同仁除了要趕上變化，更需謹慎不要違法，重要的是要如何掌握環境，善用環境，關鍵就在於您的態度。——願與大家共勉。謝謝！



## 里幹事服務心得報告

### 大理次分區 報告人 | 和平里游惠芝

時光飛逝，轉眼間擔任里幹事職務1年10個月，回想當時是否轉換跑道磨練時，一度猶豫未決（由靜態轉動態），深怕自己溝通能力、社會經驗不足影響與民衆的互動，或執行公務應對進退不夠圓融，深怕辜負長官所付予之重任，但在長官及好友的鼓勵支持下，決定給予自我學習及挑戰機會，開啓我多采多姿及不同領域之公務生涯。

自初任里幹事以來，工作由生澀到熟練，感謝長官的支持、民政團隊各位大哥大姐的指導及協助。里長豐富里政經驗不吝指導及協助，使我獲益良多，鄰長及志工的全力配合支持，善用各機關資源，使得里內事務順利推動。

本里屬老舊社區，獨居長者甚多，關懷獨居長者及協助弱勢里民得到社會救助資源是里幹事重要工作。本里於2月12日辦理溫馨小年夜關懷獨居長者活動，里辦公處結合社區發展協會、民間團體及里民力量，讓獨居長者有家之感覺，陪伴長者渡過溫馨小年夜，在活動中看到長者愉悅及溫馨之笑容。

里幹事充滿挑戰性之服務工作，工作範疇包羅萬象，適時扮演好各種角色，唯有兢兢業業，努力勤快、熱心服務，不斷自我充實，做好市政府市政宣導與里長間之橋樑，與里民真誠相待，凡是認真負責，有能力可以服務大眾，不但是自己的福氣，更是一件快樂的事。

身在公門好修行，里幹事是自我修行和自我成長的工作，以感恩的心珍惜此工作，並以歡喜做、甘願受的態度盡己所能，全力以赴為里民服務。

## 里幹事服務心得報告

### 東園次分區 報告人 | 興德里幹事林知聖

提報資深里鄰長接受市政府表揚，為里幹事每年例行工作之一。發現自己也算資深里幹事，且是超過20年。20年歲月可讓小嬰兒成長為成年，可說人生大半貢獻給里幹事工作。猶記初任職，里幹事工作相對單純，如家戶訪問、市容查報、社會救助案申請及召開基層會議。未如目前工作包山包海，跨越民政職系。

任職之興德里為商業氣習濃厚的里，因中央市場在里內之故，里民多從事相關商業行為。當大家還在睡夢中，市場周邊已是一片熱鬧景象，人潮鼎沸。也因大部份里民作息與大家不同，故每次需發動里民參加活動，是最頭痛時候，最後也能達成使命。工作千頭萬緒，任里幹事重要是能掌握里內動態與里鄰長保持聯繫，故於98年10月及12月里內相繼發生兩場大火警，儘管不是在上班時間，也能接獲里鄰長通報，趕赴現場協助瞭解災情，並作後續社會救助工作。近年來，社會救助申請案件增加，協助弱勢里民為重要工作，也是作功德的時候。

身為資深里幹事，不敢倚老賣老，保持戰戰兢兢心理，時時思考是否有未完成的工作，里民申請案件處理否？下班時也是手機不敢離身，怕有漏接來電。久任里幹事，或許有人認為不長進，但是作好份內工作，樂在工作勝於一切。報告至此，請大家指教。

## 里幹事服務心得報告

### 西門次分區 報告人 | 菜園里幹事陳冠志

時光飛逝自任職里幹事已有9年多了，回想起來其中滋味可謂酸、甜、苦、辣應有盡有；每有困難之處，總有長官費心指導、熱心同仁先進、里鄰長、里民等等貴人的幫忙，所以均能圓滿順利解決，擔任里幹事一職真是看盡人生百態，更能深刻體會一樣米養百種人。

臺北市真是社會福利制度做得最為完善的城市，大家往往為享受臺北市的福利，紛紛將戶籍遷往台北市，又為躲避臺北市的高消費、高房價，根本未住在戶籍地，這樣的幽靈戶在里內有一定比例，此舉常常造成區政推動阻力。例如：兵單、各項專案送到府服務，幽靈戶的人口往往刁鑽、難纏、不配合辦理，送達到戶籍地無人收受或明明家人已簽收但錯過辦理時間就打電話或親自到區公所或承辦單位鬧，造成我們不少困擾。

獨居老人的問題亦是里內棘手之課題，除榮民外這些未跟家人居住的獨居長者，年輕時大部分都不願負責照顧妻小，老了小孩也不想照顧長者，造成社會上的問題及政府負擔。

想要有怎樣的人生，皆由自己來決定，不需怨天尤人、亦不需憤世嫉俗，天理的運行，皆有其道理，不是不報，時候未到，非常榮幸能擔任里幹事一職，感謝各位長官的愛護、亦感謝大哥大姊的提攜，此職位讓我體會到人生的道理亦豐富人生閱歷。

## 里幹事服務心得報告

### 西門次分區 報告人 | 新起里幹事楊昌正

里幹事是基層行政最直接面對民衆的第一線工作人員，隨著環境的變遷，里幹事的角色扮演不只是單純的執行公務而已，更是擔任政府與民衆溝通的橋樑，一方面須迅速確實的執行並傳達市府所定之各項政策，另一方面亦須隨時反映輿情民意，做為政府政策制定及修改時的參考意見。

個人擔任里幹事一職至今深深體會，里幹事在里內，其言行舉止代表區公所的作為，在現今以顧客為導向的時代中，如何提升顧客滿意度，期服務品質更是顯得重要。不管是與里、鄰長互動關係，或是地方人士及里民等如何應對進退，是里幹事在里內推動里政的重要因素，而其服務態度及工作績效，往往是直接影響區政的服務品質及攸關民衆的福祉。所以要了解潛在的民意需求，更須要里幹事主動不斷的探訪，方能了解民意所在。

自從任公職以來，常聽人說：「身在公門好修行」。從事里幹事的工作至今，一直秉持著一顆熱忱服務的心，總把服務里民的工作當成是在做好事，積功德的心態，遇有里民需要幫助時，常抱著「人溺己溺」的同理心精神，設身處地為其里民著想，但是經常因法令限制，面對那處在灰色地帶的另一群弱勢，急需救援改善生活脫離貧困，卻望之興嘆。所幸，本所孫視導積極尋求社會支援及98年實施至今的馬上關懷政策，確實改善不少這些族群的生活，里幹事可以運用其他管道來從事另類服務，說真的，至少可以建立一些信譽，不用在作一個「卒仔」幹事。

很感謝上天帶領我的腳步來到萬華區公所民政課這個大家庭，特別是服務里民的里幹事工作，這樣的工作經驗在我人生旅程中可說是受益良多的一環，能見識到各階層的社會百態，增進個人知識體驗，也是讓我樂在其中的一份工作，雖然有時工作有點雜、有點亂，可是；每個次分區就像是個小家庭一般不分您我，彼此相互協助，希望大家能多珍惜這份難得的機緣，相信日後定有令您回憶的一刻。僅此簡單報告，感謝長官及各位先進平日的支持與教導。報告完畢，謝謝各位！

## 里幹事服務心得報告

### 東園次分區 報告人 | 保德里幹事王建麟

服務公職，已屆十餘個年頭，期間感謝各級長官之惕勵與各位同仁之協助。現期除擔任里幹事工作外，亦兼任里內守望相助隊幹事及社區發展協會總幹事一職，也由於里辦公處與社區積極參與年度各項督考評核、觀摩、參訪、節慶及各班隊活動，所以可以說本里各類型之工作遍佈全年度，也就是全年無休。

本里屬老舊社區型態，居民生活並不算富裕，卻是很純真與勤奮，里民政黨色彩大多屬2種顏色，實力於伯仲之間，然於平日生活中居民間多能彼此包融與相互接納。但在這些年來，在對立的政黨政治與激烈的各項選舉的衝擊下，政黨顏色的不同已使居民間產生了對立與排斥的現象，此種現象的持續延展，已對區里業務工作之推展，居民生活間之情誼，產生了愈見明顯之影響。

里長，女性，無黨籍登記，生於斯，長於斯，抱持著一顆關懷家園，服務鄉里之熱心，無怨無悔的為鄉里付出，以期望於鄰里間開創出一個既舒適又安穩的生活空間。為此里內從未間斷的舉辦各類型之活動，以期激發里民的共同參與，進而促使里務工作推展更順暢，里鄰建設發展更完善，居民生活內涵更充實。

保德里面積不大，戶數少，人口不多，照理說應該是沒有那麼多的事，但是相較於其他里，保德里的里民卻享有更多的福利與照顧。本屆很幸運，里長選舉再度同額競選。之前也曾有人放風將參與本屆選舉，之後卻無聲無息了！我想或許這也是里民對於里長常年努力工作的一種表達方式吧！

擔任里幹事多年，說不上有什麼成就，但求一切做的問心無愧，對得起自己的良心，盡力做好服務基層及輔助里長推動里務之工作。

社會變遷的步調愈來愈快了，相對的，滿足人民的需求亦愈來愈困難了，這對於服務第一線的我們也更具有挑戰性。「百尺竿頭，更進一步」。在此；願與我們全體的工作伙伴們共同勉勵！謝謝大家。

## 里幹事服務心得報告

### 青年次分區 報告人 | 日祥里幹事鄭丹鳳

首先感謝各位長官及同仁們這些年來的指導與協助，讓本人再有這個機會向大家學習，希望各位關心的長官與同仁能不吝賜教指正，期許未來能更上一層樓，謹將本年服務日祥里三點感觸及為民服務心得之代價故事一則提報如下，共同分享。

一、維持正確的心態，在長官正確領導、督導下，服務工作之推廣與執行萬無問題，重要的是面對認知不同的里民，日祥里告訴我要將身段放下來，心術要正，千萬不要把里民當傻瓜，難題交里長或里長轉向上級。

二、加強服務的熱忱，日祥里許多年長里民患有健忘、失落病症，當我忙或宣導政令時，常會問些重覆或有又沒有的問題，能坐下處理公務嗎？日祥里告訴我，要更有熱忱，不厭其煩技巧性的答覆，千萬不要不理，如真無時間要推，就推給里長圓潤處理，絕對不會出問題。

三、度量一定要擴大，我不是基督徒，決不會有左臉打完打右臉精神，但我對誤解我真心服務的人或事務會生氣，日祥里告訴我，服務是一種尊重，度量要大，用靜制動以大事化小原則解決，生氣就中計，根本行不通。

四、有感為民服務所得之代價，舉小故事一則：

譚媽媽年高92歲，天天坐外勞推動之輪椅到里辦公處，不管里辦公處忙不忙，就用北方濃重之鄉音大嗓門叫「不想活」或「沒錢用」或「兒子不孝」等怎麼辦？言語問大家。只有里長最有耐性，每次都熱忱的回覆，讓老太太高興回去，此舉持續半年之久，有次老太太路過沒進去，我去問她，居然說看到里長太忙，不好意思每次都來問。以後只要路過看到理面忙就不吭氣離開，過一陣再來，與里長打招呼就離去。正確的服務心態，表現服務的熱忱及度量其代價可愛嗎？

以上幾點是有感而發，必有不盡完善或不成熟之處，端賴各位長官及同仁賜教指正。完畢！

## 2011萬華區之發展與服務特色

發行人 | 周德威  
出版機關 | 萬華區公所  
地址 | 臺北市萬華區和平西路3段120號11樓  
電話 | (02) 23064468  
傳真 | (02) 23380601  
網址 | <http://www.whdo.taipei.gov.tw/>

總編輯 | 周德威  
編輯 | 萬華區公所、高傳棋、林佩玲、吳佳青  
資料提供 | 臺北市萬華區健康服務中心、陳淑娟、牛孝玲  
亮依國際有限公司、吳亮儀、吉祥  
美術設計 | 林佩玲

印刷 | 承印實業股份有限公司  
電話 | (02) 29555282  
地址 | 新北市板橋區中山路2段465巷81號2樓

出版日期 | 100年4月