

4

里幹事服務心得

里幹事工作經緯萬端、包羅萬象，是區公所為民服務的第一線窗口，和民眾接觸最頻繁、緊密，許多不為人知的甘苦，難以筆墨形容。里幹事只求事情圓滿，不去考慮遭遇的困境與挫折；也只想做好分內的工作，不會計較個人得失；更為了達成賦予任務維護政府形象，犧牲假日24小時走動式服務，拉近政府與民眾的距離。里幹事的努力、付出及工作態度是值得肯定，報導里幹事工作心得，冀讓社會大眾認識里幹事的工作，賜予溫暖的掌聲和貼心鼓勵。

區長序

里幹事是公務系統中一個特別的職位，上午在辦公室上班，下午則下里服務，不但是和民眾接觸最頻繁、最緊密的第一線公僕；在臺北市，每個里有一個里幹事，所以對里內事務和人脈關係也最熟悉。里幹事的工作經緯萬端，必須十八般武藝樣樣精通，做一個「萬能的傑克」；負責從事公務協調、溝通和政令宣導，拉近政府與民眾之間的距離，是政府與民眾的橋樑；他的角色夾在里長、里民和區公所之間，是個標準「三明治」，所以必須有魔術師的身段和技巧，才能悠遊其間。由於里幹事工作之良窳，不但攸關區公所的榮譽，更是市政府能否獲得民眾向心的基本指標，因此，他的重要性不言而喻。



依據臺北市各區公所組織規程第12條規定「里設里辦公處，置里幹事，承區長之命，里長之督導，辦理里自治及區公所交辦事項」，另依「臺北市里幹事服勤要點」里幹事工作計有下列十大項目：

1. 擬訂里年度工作計畫。
2. 建立更新各項里內基本資料。
3. 辦理公共事務有關事項。
4. 社會服務。
5. 辦理文化休閒活動。
6. 辦理市政宣導傳遞事項。
7. 辦理輿情反映。
8. 到府服務。
9. 出席與里辦公處事務有關之會議與會勘。
10. 其他依據法令協辦事項。

事實上，里幹事除須經國家考試分發任用外，也要具備電腦文書處理能力；同時里幹事也須隨時彙集民間資訊，主動訪查民意，瞭解里鄰動態反映輿情，供作區公所為民服務之參考。

本區36位里幹事皆具備高度的服務熱忱，貼心的為民服務，隨時探求民隱，適時反映，解決民困。而且對工作均具旺盛的企圖心及高度的責任感，只問耕耘，不問收穫，執行公務始終以「民眾利益為先」，全力做好一個無私、盡責的公僕。

本人自民國92年9月調職萬華區公所服務，一直關心里幹事的生活與工作環境，重視里幹事的福利與發展，更尊重里幹事對公務興革卓見。

本書「里幹事服務心得報告彙輯」，是蒐集每位里幹事歷年在區公所每月召開的「里幹事工作及社工員聯繫會報」的「里幹事服務心得報告」共39篇，希望讓大家認識里幹事的工作抱負，也體會里幹事的工作心酸、快樂、付出和心得。每一篇里幹事的工作心得和經驗，也可作為其他或新進里幹事實務工作與精神心靈的借鏡參考，所謂「前人種樹，後人乘涼」。今日里民擁有的親切、快速的服務，正是里幹事努力協助推動和執行的成果。

我個人認為臺北市市民在享受政府各種優質服務資源的同時，也該為里幹事留下值得記憶的見證和表彰，肯定里幹事的辛勞。從這份彙輯中，期望大家深入認識里幹事的「心路歷程」，促使吾人應有尊重里幹事工作的認知，讓里幹事的傑出表現，永遠傳承不墜。

本彙輯將提供社會有關各界參閱，尤其對研究『區里政』者會有所助益，其意義當非淺顯，際此刊行之機，藉此序言，聊述數語。

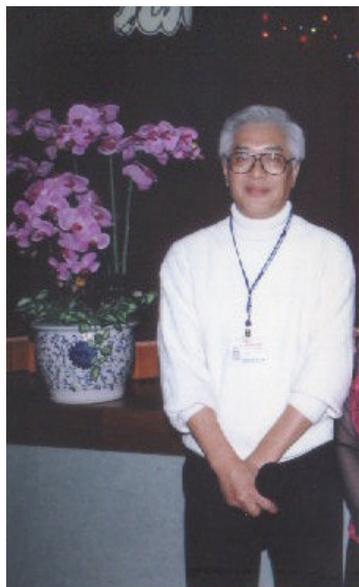
臺北市萬華區區長

王鴻裕

2008年6月

里幹事服務心得報告

報告人：福星里里幹事孫國華【現任本區視導】



多年服務里幹事一職以來，深覺里幹事業務一年比一年繁重，每一位新上任的首長、主管就會有一些新的業務、新的規定及新的要求，當然幹一個最基層的公務員佔在第一線，就得承擔一切交辦的業務及要求。今天民意的高漲、里民的需求及里長服務里民的壓力，樣樣都得里幹事來辦理，所以各位擔任里幹事一職，你就得有個認知你必定是全能的（校長、管家、敲鐘集於一身）。今就服務福星里近年來

所發生的兩則小故事及年度重要的一項工作要求提出報告：

一、下里服勤訪問一位居住在違章木屋之獨居長者劉君時，眼見七十餘高齡由二樓爬下一樓（因木樓梯損壞，只能用攀爬方式上下）那危險的情形，引起內心感到擔心及不忍，經尋問生活情況，始知劉老無親無友每月只領有中低收入戶的陸仟元，繳完房租後幾無生活費，目前也因病花費而積欠數月房租，房東又不願修理樓梯，故幾乎無生活品質可言，即刻主動協助洽請慈善團體給與急難救助以解燃眉之急所需，並協助辦理為低收入戶，增加劉老每月社福補助，使其改善生活。原本是職務份內應盡之工作，卻因劉老之宣傳，獲里民的認同肯定，相對的在推動里內各項事務亦會得到無形義務的協助。

二、本（福星）里西寧國宅住戶約五百餘戶，低收入戶就有近壹百戶，七十歲以上年長的就有219位，為一弱勢住戶佔65%居住的地區，每日下里幾乎佔據大部份的時間，也曾在晚上

12.30、凌晨03.00到現場協助里民處理事務，是本人認為本里應重點服務的地區。去年五月有一天就曾在該國宅16樓巡訪時，聽到11號住家屋內一片哭號聲，原來戶長（有就養之榮民）因心臟病突然過世，留下大陸配偶王琴女士、幼女及一堆難以處理的問題和債務，如配偶應在8月初居留到期需返回大陸、幼女即將就讀國小誰來照顧、銀行的債款及爾後母女的生活等，樣樣都讓遺屬為難，後經多方奔走先協助處理亡者後事，申請輔導會及慈善單位給與補助，並請立委協助專案申請取得王女身分證，同時辦理低收入戶，事後又協助尋找一份月入萬元之勞力工作，使其能安定的扶養幼女。在處理該戶問題時也承蒙立委、各級長官、社工、慈善單位等多人協助，始能完善的協助里民解決困境。也因而王女現為本里之義工，協助里辦公處或本人處理相當的事務。

另外一項重要的工作要求，就是在年初1月13日區長曾就區民活動中心使用率召開檢討會要求提昇使用，慚愧中央區民活動中心使用比率為全區最後

一名，經與里長洽商為能使老弱里民提昇正當的活動，開辦「讀書會」請本里義工伍金釵女士為召集帶領，租借活動中心讓老弱里民讀書、閒話家常，並陸續已辦理「跆拳道班」「愛心聚會專題講座」，接著還請社區發展協會辦理各項訓練班別現正招募學員中，將努力達成長官要求的目標。

結語：里幹事在里服勤，常會因你不經意的動作、言語，就會造成你想像不到的好與壞截然不同的結果，相信以「誠」「勤」秉持這兩字盡心盡力去做，心存善念，站在他人的立場著想，一定會受到肯定。以本人服務的經驗認為在里內，培養義工確實掌握里內動態、實地經營里民、里鄰長的人際關係，從服務中體認到「施比受有福」，從工作中接受到里民肯定、認同的成就感。多年來一直認為要做好里幹事一職，最重要的就是在里內勤於走動，主動發掘問題解決問題，讓里民認識你，而不是待在里辦公處等待問題，每日下里與里長做工作報告及配合，即應在里內走動才能落實工作。

里幹事服務心得報告

報告人：綠堤里里幹事鄭進城【現調任外單位】



今年四、五月SARS風暴流行，造成全臺人心惶惶，尤其；繼本市和平醫院封院之後，因恐造成社區型感染而實施本（綠堤）里華昌國宅的封街；所有媒體記者蜂擁而來，霎時！萬華區綠堤里華昌國宅「名揚」全世界，成為全球注目之焦點；幸好！經政府機關主導抗煞措施得宜，再加上社區民眾有志一同、全力配合；終於順利通過此風暴。

在疫情稍歇之際，前任里幹事陳李美麗小姐因年資屆滿退休；職於本（92）年6月2日奉派至本里服務，初任之際，不僅市府各局處交辦、委辦任務及業務陸續推出；加上由於本里經此風暴摧殘，許多後續復元工作尚需持續推動、少數驚恐未定之民眾需由專家心理輔導、經濟頓失依

靠者須申請社會救助、失業者需協調就業輔導機構協助媒合就業、獨居長者須協調隔壁鄰居協助加強照顧、協助許多學術研究機構進行調查工作、染「煞」出院者附近住戶疑慮之解說及消除、協助其他單位及本所在本里轄辦理之活動、及其它因封街和隔離後，所產生許多民眾尋求各種形形色色的協助無法一一贅述。使得職在新的環境任事，頓時不知所措，手忙腳亂恨不得時間過的慢一些，稍稍有更多時間來處理協調許多工作。

里幹事之業務可謂「包山包海」凡是攸關民眾切身利益之問題，幾乎都與我們業務相關或解決民眾各項洽詢。但服務民眾是公務員的天職，更是我們的本份；因此里幹事服勤應主動積極，戮力做好為民服務、解決里民疑慮、反映民意、做好政府與民眾之間的橋樑工作。

民主政治思潮急遽深植民心及資訊時代來臨，人民對政府之服務品質要求愈來愈高，態樣也愈多元化，站在第一線的我們更必須克服一切困難，推動里政業務；尤須努力吸收新知，以應付日後可能會遇到之不可預期的問題；以爭取民眾對政府的向心力。

里幹事服務心得報告

報告人：騰雲里里幹事林豐源
【現調任兵役課課員】

題目：愛護社區要像愛護自己的家一樣

—— 國興社區模範社區義工陳雪子



初見陳雪子，你很容易就被她那樂天、開朗的個性所吸引，無論大小事，只要開了個頭，陳雪子就能滔滔不絕地和你分享她的經驗，所以在訪問的過程中，陳媽媽講話的時候佔了大部分的時間，我想「絕無冷場」應該是用來形容和陳雪子媽媽相處過程的最佳形容詞。

不管是燠熱的豔陽天還是冷冽的寒冬，一年 365天，每天下午你都可以在社區中庭或青年公園週邊看到陳媽媽澆水的身影，除了偶而因為家中臨時有事告假之外（即使這樣也一定會事先找到人代班），陳媽媽「以社區公園為己任」的態度一直沒改變過。如果你以為陳雪子是管理委員會聘來的專業園丁的話，那你可就大錯特錯了！陳媽媽不但沒有因為做這項工作而收取任何費用，同時還是社區大小活動中必定出席的義工，從準備活動的飲料點心、排桌椅、或是活動結束後的場地清潔…等，都是陳雪子擔任社區義工的服務內容，她「敬業」的程度甚至到了不休假的地步，「我不能和主委一起出國去玩啦！如果我們兩個都出國的話，社區的

花誰來澆啊？」陳雪子認真地說道。

國興社區模範社區義工陳雪子，除了擔任國興社區義工之外，陳雪子每天下午還會去孫女就讀的附近幼稚園，幫忙老師準備小朋友的點心，當然，做這項工作也是以「數十年如一日」的態度在默默付出著。這樣熱心、勤勞的生活態度，也讓陳雪子連續好幾年都獲得「模範義工媽媽」獎狀。

自從十多年前搬到國興社區之後，陳雪子就因為熱心的性格和當時的劉里長認識，陳雪子和劉里長就像是一對感情很好的姊妹淘，如果里上事務有需要幫忙的地方，陳雪子一定義不容辭地盡全力協助劉里長完成，「我就像是她的秘書啦！」陳雪子說到這不禁開心地笑了起來…。在這個凡事講求效率的時代，大部分的人都會以工作的薪資來衡量工作的價值，在意自己的付出和回報是否成正比，但卻往往忽略了應該反求諸己的工作態度，像陳雪子這樣只求盡心盡力做好自己工作的人，實在是現代難得的真心人！

如果有空的話，建議你不妨在傍晚時分到青年公園走一走，那裡有一個由陳雪子媽媽領軍，由小孩、老人和菲傭所組成的露天沙龍，相信沙龍的成員一定會很歡迎新客人加入他們熱鬧的聚會，不過，你得要小心點走路，不然很可能會和奔跑中的小孩們撞個滿懷！



里幹事服務心得報告

報告人：忠德里里幹事劉耀琳【現調任外單位】

忠德里是一個不大，又有點小的里，這是我第一次當里幹事的里，凡事都有著些新鮮的感覺，倒不是因為新接的業務關係，而是剛到一個新的環境，自己的心情好像是一個老饕在餐館等著上菜品嚐的心情一樣。

天氣對里幹事來說是非常重要的，因為大太陽曬著，難過；下大雨淋著，難過；冬天刮冷風吹著，還是難過。最好是像以前小學國語課本寫的那樣——「風和日麗春光好」，這也讓我想起里幹事下里的時候，應該在雨傘上印著「為民服務的里幹事」，這樣會有很好的宣傳效果。

忠德里有一特色，就是美食，據說以前這裡有二家戲院，非常熱鬧，附近的居民，便在戲院附近賣起小吃，形成一個小市集。不過，後來這兩家戲院拆了，改建大樓，而生意就像雲一樣，會聚也會散，沒有了看電影的地方，人潮自然也就沒有那麼多，而生意也就跟著一落千丈。當我在作有關申請案的訪視時，總會聽到一些老人訴說這裡以前是多麼熱鬧，不過，我還是體會不出這裡以前有多熱鬧，倒是覺

得老舊中有著那麼一點寧靜。這裡的小吃攤還真的不少，不過，我沒吃過，所以請不要問我哪一家好吃。

里幹事這個工作有時候會挨民眾沒有理由的罵，今年的元宵節我就遇上了，有一個老頭，排隊領燈籠，大概久候不耐，再加上喝了酒，滿臉通紅地抱怨速度太慢，等領完了燈籠，開始猜燈謎，他老兄久猜不著，火氣跟著上來，等剩下最後一題時，我發現錯打一個字更正後，他開始破口大罵，我們好言相勸，並禮讓他先猜，奈何這老頭實在是朽木不可雕也，還是猜錯了。這最後一題被一個小姐猜走了，不過，事情尚未落幕，老頭似乎心有未甘，以高八度的音調數落里長，並要求撤換里幹事，最後，才在大家錯愕的眼光中離去。這件事讓我在元宵節那幾天心情很鬱悶，因此，我覺得里幹事最好能養成快速調整心情，笑罵由他。

人生像一首歌，里幹事的生涯，是這首歌中的一段，歌聲可以是悠揚的，也可以是高亢深遠的，但是，歌聲最主要的目的是娛人，就向里幹事的工作是服務一樣。

里幹事服務心得報告

報告人：青山里里幹事金文旺
【現已退休】



里幹事服務鄰里，做政府與民眾的橋樑，如能善盡職責，盡心盡力為民服務，政府政策不但能得到里民善意的回應，亦能凝聚民眾對政府的向心力，相對的政府廉能形象將可大幅提昇，而里民的困難、需要得到協助解決，無形中減少了一些社會問題；同時看到當事人的眉頭放鬆，露出開心的笑容，我們除了和他一起高興之外，成就感就是最大收穫，於公於私都是利人利己的好事，相反的，我們如抱著多一事不如少一事、做一天和尚敲一天鐘的心理敷衍了事、得過且過的態度做事，不但政令宣導流於形式，里民權益受損，政府形象更是破壞無遺。里幹事稱職與否？是何等大的差異，我們不能謹慎乎？

如何做好稱職的里幹事？我認為最起码要做到下列幾點：

一、打開知名度－讓里民知道里辦公處有一位「里幹事」專門為里民服務，同時讓大家認識

你、接近你、瞭解你。二、讓里民很容易找到你－在什麼時間、什麼地方可找到里幹事，甚至可用電話聯絡等等。三、讓里民知道里幹事服務項目、內容－利用各種基層集會、活動及里內訪查時間加強宣導。四、掌握里轄內動態、靜態資料－舉凡里內重大人、事動態，應適時掌握、瞭解並陳報，靜態之基本資料亦應隨時更新，如此方可為民眾做最佳的服務。五、敦親睦鄰配合里長服務理念，廣結善緣，與鄰長、地方士紳、熱心人士、社團負責人等加強聯繫，做到見人知名、見名知人的地步。六、研習法令充實自己－里民需要服務的內涵、項目很多，千奇百怪，必須德業兼修，不斷研習法令充實相關規定，方能應付裕如。

如能確實做到以上幾點，落實服務績效，一定能成為一個稱職的里幹事，我們不能妄自菲薄疏於職務，反倒要以成為稱職的里幹事為職志，以一顆小螺絲釘亦能貢獻效益的心理共勉之，謝謝！

里幹事服務心得報告

報告人：西門里里幹事滕兆麟



時間過的真快，一眨眼間，擔任里幹事已近16個年頭，這其中工作的心路歷程、與里民相處的點點滴滴，充滿了辛酸甜美，往事歷歷在目，令我難以忘懷。

猶記得，工作伊始，心裡如同有15個吊桶般一七上八下、心懷忐忑。爲什麼？因爲我不會講臺語啊！雖然如此，但是卻一點也不妨礙我愛這份工作的熱忱。畢竟，語言只不過是人與人間彼此溝通的工具之一，只要我保有熱情的幹勁、柔軟的心思，相信一定可以勝任愉快的。果不其然，在歷經多年的磨練及自我充實下，現在這一份工作已融爲生活中的一部分，做起事來得心應手、自在又快樂，且臺語的聽說功力，早已不可同日而語。

“爲民服務”這4個字，單就字面上來看，有點空洞，陳義過高，但切入生活面，其實還挺好懂、好實踐的。舉凡里內的大小事務，秉持著服務奉獻的精神，凡事參一腳，很快的就可獲得成就感。例如，協助弱勢里民爭取到各項的社會福利及補助、與各相關權責單位斡旋折衝各項里內

事務、輔佐里長做好各項睦鄰互助、守望相助工作…，這些在在都讓我成長，當問題解決的那一刻，就如同享受戰勝挑戰的甜美果實般令人愉悅！

在我服務的這個里，里長是一位誠懇、老實、認真又務實的長者，雖然已是古稀之年，但處理里內事務仍事必躬親、以身作則，抱著作善事、服務的熱忱，帶著我一起爲里民的福祉衝！衝！而在里長的帶領之下，我也不遑多讓，配合時代的快速演進，在傳統與現代磨合中，就像進入多元化的社會大學，爲順利推動區里業務，我學習新的課程，吸納新的資訊，各項作業e化處理，從數位相機的使用到影像傳輸、PDA的操作到版本的隨時更新、防災救災業務的演練…等，這些都讓我能跟得上時代的腳步，就算是簡訊或電腦上出現火星文，我也能窺知其中奧妙之處。

“工欲善其事，必先利其器”，時時充實自我，擁有工作技能，雖是必需的，但下了里，接觸里民是充滿極大考驗的；根據經驗，我都帶著微笑，適時適度的在言語表情中給予對方肯定與溫暖，並保持謙虛的態度。最後以一句話和大家共勉——『愈成熟的麥穗，愈懂得彎腰；愈懂得彎腰，才會愈成熟』。謝謝！

里幹事服務心得報告

報告人：新起里里幹事楊昌正



由於社會型態快速變遷，民眾的需求相對多樣及複雜，對於公務部門而言，爲了提升服務品質，無不想盡辦法在爲民服務工作上，能更快速地解決民眾的問題。通常碰到比較棘手的問題，想到的就是快找里幹事來排除，較常發生的應該是戶政事務所，民眾會感覺很奇怪！我來戶政辦事情，關您區公所里幹事甚麼事，說真的，要真的有事，跟派出所也比較有關聯，那我們說不去，又不好意思推辭，真的去了，要是民眾不領情，那還真的很尷尬。

再說；前些日子政治不穩定，社會問題與日俱增，申請社會救助的人數越來越多，依規定案主到公所社會課提出申請，而里幹事是協助訪查案主是否確實居住本市。現在大部分業務單位直接告訴案主去找您們的里幹事辦，這不僅將整個流程給模糊化，相對的又讓民眾產生一個錯覺就是，他的生死大權完全操在里幹事的手中，有一些條件不符合規定的民眾便會認定里幹事在搞鬼，舉例來說：本里有一位婦人叫陳黃寶桂，在本所社會課是出了名的，由於她的不動產超過500萬上限規定，現有的一些福利對她而言都是無緣，可是她對外絕口不提，都說是里長、里幹事一定有辦法只是不願意幫忙而已，我甚至帶她

到內政部去請願，依她的本事要大吵一番是沒問題的，誰知道，他卻乖得很，不僅浪費我的車錢，事情依然沒改善，她還是對我懷恨在心。

其實，這種個案的發生倒還是其次，記得前不久，媒體曾報導過內政部正在研議將里幹事轉化成社工助理員的角色（因爲職等關係）。正因爲現在里幹事所負責的工作相當複雜，說真的，這些年來我已經不清楚自己所扮演的是甚麼角色？里內守望相助隊、環保義工都尬上一角，現在就連里內張三或李四家庭發生暴力事件，必需要在第一時間內通報相關單位，更好笑的是，在將近2700戶當中萬一發生而未通報，還要接受處份。難不成，里幹事就是要肩負起所有行政上的責任？

這些案件其實在凸顯有關里幹事在整個制度面與執行面間相互衍生出的問題。依目前社會體系來說，社會局下設有社服中心、老人中心、少輔中心等，均編制一定的社工人員，這些單位是否可以加以整合？以及配合區公所社會課單一窗口統籌人力物力作業方，應可改善目前人力不足等問題。因應執行上的需求及突破體制上的限制，而將不合時宜的制度儘早重新檢討。

報告人：福星里里幹事張台青【現任雙園里里幹事】



自850601任職里幹事迄今，如同養育一個孩子般從嬰兒也少年了，當孩子已成長有一天告訴我說：「媽媽，我覺得你的工作是一種很能安慰人的工作呢！」頓時湧起很多莫名的心情。其實言談間是不忍心拒絕、傷害，只好耐心傾聽、鼓勵，委婉的告訴里民上班時間再討論，不要打手機花費太高了，那個當下真的沒有什麼崇高的愛心，卻往往是他們能接觸、最信任的公務人員。面對許多有難處的市民，我們的能力很有限，經常看到許多的社會問題、家庭問題無法具體的協助總留下些許的遺憾。

鄰里間的服務，總有一些『罄竹難書』的問題，尤其是污染，我們可以協助查報，但現場均需仰賴各權責單位檢測、取締，往往

公權力的執行不是能像民眾期待的迅速及理想，像路霸、污水排放，還有很多不該是我們服務範圍的，如像頂樓的死貓，家戶漏水，國宅公設危機等，每天都在接受挑戰；政令宣達時也常應景的出現一些奇特的任務，如阿○熱線、划龍舟、SARS期間、禽流感等，我們也是標準的活道具，每個局處、單位都會要里幹事做調查、配合辦理，不論是要湊人數，要數據資料，真是無役不與，工作項目內容精彩刺激，很少能照自己計畫的去安排工作，當然也是這個職務最有趣的特性。

家戶訪問服務時鮮有風和日麗，不是艷陽就是風雨，極大多數的民眾總是憐惜與鼓勵，看到很多家庭不得溫飽，我們工作如此安定，自當認真、惜福。服務的過程中，只要多考慮幾分鐘，多說幾句關心的話，或真誠地設身處地為他人著想一下，許多的衝突將能化解。在每天的生活之旅，嘗試著留下一點溫馨，這一點小火花當我們下次見面時，總會驚奇地發現它留下多麼亮麗的痕跡。

里幹事服務心得報告

報告人：菜園里里幹事陳冠志



擔任里幹事已三年多了，當中有成就，也有挫折。但這些時日的磨練與學習，不但讓我對里幹事的工作更加駕輕就熟外，對於與人應對進退的待人處世經驗更是獲益匪淺，幫助良多。在此，僅將個人三年來的一些工作心得與大家分享。

許多人會問：「里幹事的工作性質到底為何？」眾多說法莫衷一是，在我個人以為：凡里內所有攸關里民權益的事務，無論是政令的宣達、政策的執行、活動的舉辦亦或權益的爭取..等，皆為我們工作的內容與服務的標的。工作雖多且龐雜，偶爾也得犧牲假期前來辦公處處理；有時爭議過大的決策造成里民的反彈與不滿，更需要以極大的耐心與智慧來化解彼此的衝突與不諒解，但當獲得里民的鼓勵與肯定時，卻是支持我們繼續無怨無悔服務付出的最大動力與精神支柱！

在這三年多的日子裏，我特別要感謝吳錫壽里長對我的提攜與照顧。他是一位勤走鄉里、熱心公益、事必躬親的活力里長（雖然他已70多歲了）。經常里民打電話至里辦公處尋求協助，他總是掛上電話，馬上出現在里民面前，他積極認真的態度頗獲里民好評；尤其海棠颱風重創本里時，里長親自開車載運沙包分送各戶，使本里損害降到最低。吳里長為里內不計任何報酬的付出，是我一輩子努力學習的標竿。

最後，感謝各位先進同仁平日的幫忙與協助，讓我在里務的推展上順利無礙。未來，除了將繼續扮演好機關與人民間最好的溝通橋樑外，更期許自己永遠秉持著犧牲奉獻的服務熱忱並全力以赴！以此精神和各位在座的夥伴們相互勉勵，讓我們萬華區成為人人嚮往居住的一片樂土！



里幹事服務心得報告

報告人：萬壽里里幹事黃伯陸

記得年前有位里民因店前部分區域被隔壁商家佔用堆置物品，致兩造發生糾紛，請里辦公處協調，當我到達現場後，才知道對方是兄弟。雙方說不到幾句話，對方便亮出短刀，並叫了五位小弟出來幫腔，問我們是不是沒見過槍？還不准我們離開現場，放話就這樣僵持約二十分鐘，等氣氛緩和後，我將名片遞給對方，才勉強放行。待回到里辦公處不久，對方撥了通電話給我，為剛才態度魯莽向我致歉。事後回想，可能是對方看過名片後覺得不妥才撥了這通電話的吧。

小小的名片，也能化解危機。

因為這件事，讓我想起了剛當上里幹事那段期間發生的一件趣事。

當我將里幹事名片遞給對方時，他們都會問這樣的問題：「你是公務員？還是里長的助理？是屬於區公所？還是屬於里而已？」

其實，里幹事在公務員體系中是最具特殊性且「公私不分」的公務員，哪裡特殊？基本上里幹事必須執行市府各局處一級單位甚至二級單位所交辦的「公務」，有時還須配合中央行政院交付的部會級「公務」，如選舉、普查、宣導、租稅等相關公務，並也是最貼近民眾、最能反映民情、且最具「民意基礎」的公務員。

「公私不分」並非里幹事職務設計之原意，但非里幹事想避免就能避免的，區公所、區長、里長、里辦公處、里幹事，平常是五位一體，但辦活動、宣導、選舉、參訪或自強活動時，這時界線卻成為模糊的灰色地帶，尺寸拿捏和忖度，付出的多寡或涉入的深淺、干涉的鉅細則因人、事、物而有所不同。

因此代表區公所身分的『里幹事名片』，除了有區公所的地址電話、更有里辦公處及自己的聯絡號碼，給人一種24小時不打烊的感覺，因為里幹事上午屬於區公所，下午屬於里辦公處，晚上呢？那就看人了，防災、跑攤、訪查時是不分晝夜，也不論公私。畢竟，里幹事是全方位，全程為大家服務的「全能里幹事」。

最後謹以兩句話與各位同仁分享。

天下的好與壞，幸與不幸，快樂與痛苦，常常是一體兩面。

一念之間的轉換，就呈現出截然不同的新世界。

里幹事服務心得報告

報告人：仁德里里幹事盛楚美【現任新和里里幹事】

在民主時代裡做好為民服務工作是每位公務人員的天職，尤其是站在第一線的里幹事工作，是廣結善緣的大好機會。

回顧六年來工作的甘苦，首推里大型公告欄的設置，為使公告欄發揮宣導政令效益，陳前里長執意設置位於中央信託局萬華分行空地旁，而中央信託局總行堅持須依廣告物設置條例取得合法證明才准予設立，雙方僵持讓無能的我傻眼，只好把它當作人生歷練，經多方努力終於找出合法途徑（從找合法建築師繪圖—請公告欄製造商蓋章—都發局申請土地使用分區及公共設施用地證明—地政單位申請地籍謄本—市府工務局申請信託局相關資料），因該局僅告知地號，不授予委託書辦理，以致困難重重，為展現誠意多次請益週旋，才取得相關證明文件，但離合法還有段艱辛路程；當陳里長知悉困境，曾電請多位議員、立委關照，但在工務單位敷衍應允，讓事件又再回到原點。而信託局執意依法設立，工務局建管處公寓大廈管理科認為須經臺北市政府廣告物審議委員會審議通過後才准予核發，而里長礙於經費核銷在即，在三方夾殺下感嘆里幹事工作的難為，為了一個公告欄設立卻如此大費周章，也深感公務體系的不便民，為力搏權責單位以空洞漂亮話作為拖延送審的技倆，決心為懸而未決的案子找出罩門，在因緣際會下，爭取多時之廣告許可證終於出爐。



因個性使然凡事事必躬親，不管里民請託協調事項是否逾越工作範疇，總尋求方法解決，因此里內耳語相傳我熱忱待人、真誠服務，致使業務蒸蒸日上，在新舊里長輪替下得以續任里幹事工作，讓職更身負重任，以一步一腳印在能力可及的範圍內用盡責、負責的態度扮演好自己的角色，對佛教徒的我來講，可以「借施主的香花，修自己的福慧」，藉由施主們布施的資源，來從事利益眾生的工作，增長自己的智慧，是何等的福報。最後以感恩的心謝謝一路走來曾給予我指導的工作伙伴，更感謝各位長官及共事的兩位里長給予福慧雙修的工作機會，今後將透過工作崗位更加努力奉獻、利益他人，來成就自己公門的修行。



里幹事服務心得報告

報告人：柳鄉里里幹事劉金松

時光匆匆自任職里幹事一職已有一年半，回想當時初接任時對里幹事一職甚感陌生，現在想起來滋味可謂酸、甜、苦、辣應有盡有；好在本人過去任職於省府住都局及中山區公所經建課期間，對於政府組織運作、民眾公共事務之處理累積了一些經驗，再加上每有困難之處，總有長官費心指導、熱心同仁先進、里長、等等人的幫忙，所以均能圓滿順利解決。

柳鄉里土地面積：0.4209（平方公里），人口5492人，戶數1941戶，（94年8月資料），本里濱淡水河早期為菜圃及垃圾掩埋地，光復後日漸繁榮為鄉村人口進入都會中繼站，故違章建築密佈，為萬華早期發展的老聚落，70歲以上之老年人口將近10%，里內神壇寺廟多、工廠則以小型印刷廠為主，居民有許多從事夜市小販生意，因此里內巷道攤車林立，為里內一大特色及發展上的隱憂。

里幹事是市府與民眾接觸的第一線尖兵，除了與里長工作上的配合外，與民眾之互動更是重要，因此[廣結善緣，以誠待人]是我擔任里幹

事工作的基本態度，「里內辦公電腦化」是我到里內協助里長推動的重要的工作，目前已逐步完成里內基本資料之建置，里內會議之召開均配合政府無紙化政策，均以電腦投射簡報，替代傳統文書報告，目前實施成效良好。

本里為老舊社區，居民在所得上大多屬較弱勢之一群，因此在治安、社會、環境衛生上的問題較多，里長是民選的，因此面對民眾時五花八門的事均有，如車禍調解、家庭婚姻暴力、租屋糾紛、債務糾紛、失業問題、治安問題、環境衛生、保險給付、辦理無家可歸孤苦伶仃之人募捐埋葬、冬令救濟等，相對的里幹事為里長里政工作推動之助手，因此里幹事工作項目繁雜，除了市府交辦工作及配合里辦公處之工作外，仍有一些其他事項需協助里長、里民處理，雖然有些事項非區公所權責；但基於只要符合情理法，均儘力協助里長、里民或提供申訴管道協助其處理。

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16年，回首前程，內心百感交集點滴在心頭，實非筆墨足以形容；16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，也從工作中獲得些許成就，肯定了自己的生命價值。

里幹事的工作需深入基層，為民服務、反應民意、宣導政令等，因此每天下里服勤穿梭於鄰里巷道，與里民建立良好的關係，有助於工作的推動；當然在工作中也常會遇到瓶頸，像去年國際間禽流感疫情頻傳，臺灣處於戒備狀態，富福里烏街首當其衝，附近居民心生恐慌，在里辦公處值勤時不斷接獲抱怨與謾罵，紛紛要求里辦公處出面請烏街商家遷移或暫停營業，而烏街商家受到疾管局、衛生局、環保局不停巡查及開罰單，生意一落千丈，為謀生計烏街商家也不斷向里幹事反映，希望政府不要因風吹草動，尚無疫情即對他們貼標籤、施壓；因此在工作中除了要安撫人心忍受里民抱怨怒罵外，仍需積極執行政府政策，對烏街店家進行清查及宣導，清查時為免引起店家不滿還不敢帶口罩，並適時對他們表示同情，才能贏得他們的信任與合作，也才能順

利完成交辦事項。此時憶及SARS疫情爆發，華昌國宅封街時，幾位同仁深入疫區為民服務的情形，心中不免感概，雖然我們只是最基層的工作人員，雖然我們所做的事微不足道，但當里民有難時，我們總是義不容辭伸出援手，盡心盡力做好份內的工作；而每當里民投以感激的眼光，更足以溫暖我們的心，激勵我們再接再勵為這份工作努力不懈！

里幹事工作事項繁瑣包羅萬象，工作層面極廣，因此必需不斷充實自己，以應付工作所需，想想由10年前手寫文件，發展至現今每個里幹事都要會打電腦、會用PDA、開會時會製做簡報，自己也在不知不覺間隨著時代變遷不停的在進步，學習到許多新知；但16年來讓自己能繼續堅守工作崗位努力工作的最大原動力，係來自民政課同仁及全體里幹事的互相幫忙、互相扶持，讓我每天懷著一顆喜悅的心迎向每天的工作，心中無所畏懼，因為我知道當工作遇到困難時，民政課的好兄弟好姐妹均會適時伸出援手予以協助，民政課猶如一個溫暖的大家庭，讓我在它的懷抱裡成長茁壯，今天藉此機會向民政課同仁致上最高謝意，並祝大家身體健康、萬事如意！



里幹事服務心得報告

報告人：富民里里幹事陸蔭茂

主席、各位長官、各位同仁
大家好！

時光荏苒自任職里幹事已
有多年，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。里幹事工作項目繁雜，
除了市府交辦工作及配合里辦公
處之工作及其他可見的事項之
外；其中隱藏於灰暗角落的為民
服務項目；如：急難救助申請、
低收入戶申請、協助獨居長者的
照顧工作等；每每都能即時挽救
一個即將破碎的家庭，或是一條
即將逝去的寶貴生命。

現僅就對於獨居長者服務，
提出工作實際經驗分享各位同
仁；秉持愛心、耐心善待所有獨
居長者是我一貫的工作準則。不
僅需落實電話問安；更將到宅問

安之旨意發揮淋漓盡致，爲了
建立與獨居長者親密關係，常至
里轄老人聚集之處及社區發展協
會，主動拜訪其它長者閒話家
常，從側面瞭解關心獨居長者，
平日生活情形才能獲他們的肯定
與信賴；也才能給予適當或必要
之協助。

例如：鄭老太太雙目視力不
良、生活深居簡出，對周遭鄰居
不信任，經本人多次訪視，發現
其家中擺設許多紙錢及牌位；原
來鄭老太太有感晚景淒涼，對其
身後之事充滿惶恐，經多次開導
及社會局協助，鄭老太太終於簽
訂捐贈契約願將其所有之房屋，
於其百年之後捐贈社會局做爲社
會福利之用，並答應放心的由社
會局處理其身後之事，也爲其申
請在宅服務員爲其處理生活事
務。

里幹事服務心得報告

報告人：福音里里幹事林清琴



轉眼間，擔任里幹事已7年有餘，回想起當時是否轉換此一跑道時，深怕自己的能力及社會經驗不足會造成與民眾之間因溝通不良，或執行公務時應對進退不夠圓融，無法擔負長官所交付的重責大任，而猶豫不決，但在眾多好友的相挺下，最後決定給予自我學習及挑戰的機會，才開啓了我這段豐富多采收穫的公務生涯段。

福音里是一個既單純又多元的環境，所謂的單純是指幅員方整、戶數不多；而多元的意思指轄內文化建築多樣：有環境清幽的老松公園、創校110年的老松國小、生意興隆的東三水街市場、欲規劃為古蹟的新富市場、中外知名的麒麟飯店、新開幕的鄉土教育中心、整修中的剝皮寮、龍山寺捷運站3號出口等，加上眾多的金融機構，包含臺北九信總社、第一銀行、華南銀行、新光銀行等4家銀行，構成了多元樣貌的福音里。

在里內看多了社會生態，或多或少都會對自己的人生觀有所改變，以前總覺得孝順父母是天經地義的事情，但現在眾多子女棄養父母的真實案件，發現傳統父慈子孝的觀念似乎已不再適用於現今的社會中，其實這種人性的改變都有其原因，冰凍三尺，非一日之寒，是社會生病了，還是教育體系出了問題呢？

「人生無常，所以活著的每一天都是美好的，應以感恩的心去度過」，本人對這句話特別感受深刻，乃因里內一有獨居老人林先生，4年前認識他時，是一位十分樸實可愛的長者，其租屋位於里長家隔壁，每天下里時常會遇到他與他閒聊，每天的生活就是早上一個人坐公車到關渡去看海、餵鴿子，下午再坐公車看臺北市風景回家，曾幾何時，他的行動能力一天比一天緩慢，健康狀況一天不如一天，記憶力也逐漸衰退中，現在的他是一位領有重度智能殘障的老人，每日須請社工派車接去龍山老人服務中心接受日托照顧，現在看到我已全然不認識了，多可悲啊！所幸他有一位很好的房東太太，待他猶如父親般的照料生活起居，十餘年如一日，直至年初入住安養機構為止，值此義行令人感佩不已，在現今功利社會中，在林媽媽身上，看到了人性的光明面，一個值得大家學習效法的模範楷模。

人生是不斷學習的過程，除了努力充實個人內在涵養，更要以感恩的心回饋社會，「天有不測風雲，人有旦夕禍福」，未來也許會遇到一些挫折，但凡事抱持不怕苦、不怕難、勇敢積極、認真負責、樂觀開朗的心態面對處理問題，相信社會必充滿一片祥和與溫馨，讓我們循著正確而璀璨的人生方向航行前進，共勉之。

里幹事服務心得報告

報告人：和平里里幹事陳麗卿【現任騰雲里里幹事】

在未擔任里幹事前，以為臺北市居民生活水準高、物資充裕，社會救助案件應較少有，但自從擔任里幹事後才發現僅是里內就有許多低收入戶、獨居長者、身心障礙者等等隨時都需要我們去關懷與救助，本人以身在公門好修行的理念，以助人為快樂之本為信條，熱心的協助那些需要幫助的里民，讓里民體會到市府與區公所的用心。

里幹事的工作性質既繁雜又瑣碎，不僅要協助里長處理里內事務外，更重要的是宣導政令、推行政府政策，做好為民服務，增進民眾福祉，不單是社會福利救助工作方面，從維護人行磚的修補到道路、排水溝的關建改善，從市容整潔的維護到傳染疾病的防治…，包羅萬象、鉅細靡遺，雖說里幹事是萬能的，但如無長官及同仁先進的指導協助，里鄰長的配合支持，熱心里民的相助，實無法克竟全功。

現僅就下里服務，提出工作經驗分享：

去年夏天颱風來臨時，奉長官指示前往里內易積水的地區提醒里民注意，因該地區每逢豪大雨極易積水，當我冒著風雨挨家挨戶的提醒示警，請居民隨時注意颱風災情，及時做好暴風豪雨的預防工作之際，居民皆能感受到區公所對里民居住安全的重視，不但紛紛表示感謝，同時反關心的叮嚀我颱風天不要出來，要注意自身的安全。自己覺得



我們的付出已獲得里民的肯定與愛護。

里幹事是公所的尖兵，是市府的前哨站，有很多隱藏在社會角落的問題是經由里幹事發掘出來的，里幹事與里民接觸的機會最多，與里民最熟識，因融入民眾生活中而更能清楚的看見各式各樣的百態人生，對我來講是一種新的挑戰及歷練，本著樂於為民服務的心情，看到民眾的可愛，也嚐到了溫馨的一面。

再次感謝長官費心指導、熱心同仁先進、里鄰長、里民等等貴人的幫助，工作之中雖有波折但都能迎刃而解，圓滿順利解決。在此向大家說聲一謝謝！感恩！

里幹事服務心得報告

報告人：華江里里幹事林昭男【現任凌霄里里幹事。】

里幹事服務的目的，主要是讓里內弱勢者得到應有的照顧及協助里長做好里政工作，因此里幹事與里長的關係很密切，而且工作性質很相似，但實際又有些不一樣，但隨著民主政治的演進變化，里幹事的職務已變成多種類多功能的分工代辦執行者。

現在里民與里幹事的關係，常因經辦申請社會福利案件，通過與否而完全不同，若里民因資產或資格限制，無法通過的時候，大部份不明理的里民一定以為我們沒盡力幫忙，這個時候里幹事更要盡力尋求其他管道把事情做好，也就是以不斷以服務為念。只有一個目的是認真為里民服務。

擔任里幹事的同仁皆會經歷一些感人事，隨著年齡的增長記憶力減弱，也大部份忘了，身為里幹事一定要盡力配合里長服務里民，珍惜每次服務機會。

因學無止境，應隨時學習與工作相關知識，實現終身學習，終身運動，為里民服務的理想，這樣才不會給人看輕，與里民間要有良好溝通，用包容心跨越隔閡。



擔任里幹事像是從事公益事業，要用熱情做為動力，不忘助人的概念，儘量對里民付出關懷，做好社會福利救助大業之分工。

投入環保志業，力行資源回收保護地球，自己也向『身體環保』『心靈環保』邁進，及協助公共治安，推動守望相助，定可創造人生的廣度，願與里幹事同仁共勉，社會上要參加社團出錢出力才能做公益事業，我們卻能領錢做公共事業，所以我們很有福份，應把握機會。



里幹事服務心得報告

報告人：糖廊里里幹事吳永隆

擔任「里幹事」一職已有十多年，總覺得里幹事工作像「快遞」－資料「快」送及訊息傳「遞」。最近，好像快遞資料太多，總算送出了一點服務心得。

就拿非常服務－「幸福＋專案」來說吧，送「福袋」標準作業程序是由戶政事務所派人將福袋送至區公所，再由里幹事送至里鄰長處轉送受贈者。如此大費周章、耗費人力的作業，不知真的符合投資報酬率嗎？還不如直接減免身分證換發費用50元來得經濟實惠。否則，「幸福＋專案」只是一般老百姓看在花了50元份上的「＋－A專案」。

當然，就像人的手指一樣，五短必有一長，「幸福＋專案」寶貝篇配合政府人口政策獎勵生育的苦心，不由得讓人伸出那最短的拇指。但是，如果能參考「史記」句踐復國篇：「生丈夫，二壺酒、一犬；生女子，二壺酒、一豚；生三人，公與之母；生二人，公與之餼」。正所謂「送者大方，受者實惠」，果真如此必能達到「兩個孩子有玩伴，三個孩子最美滿」生產報國的政策目標，也必能使政府與一般老百姓水乳交融，皆大歡喜！

里幹事服務心得報告

報告人：雙園里里幹事湯玉枝【現任新忠里里幹事】

任里幹事三年有餘，承蒙長官指導及同仁們的愛護與關懷，始能完成上級交辦各項業務，里幹事扮演士、農、工、商多重角色，在辦公室每個人溫文儒雅很有氣質、颱風來了像下田的農夫村姑、送兵單時像郵差、受理人民中、低各種案件像斤斤計較的商人，扮演多重角色的公務員，是里幹事們最值得驕傲的。

俗話說：「修得20年一面緣，修得30年同船渡」，非常感謝長官不吝給我機會到萬華區公所與大家共事相處，在未來公務生涯，將秉持愛心、開心、淨心、真心、專心、耐心、信心……等，學習新知，做好各種為民服務工作，里幹事擔任多元化工作，經常遭遇各種挫折，如果報著學習的心去接納它、愛它，每天都會很愉快，請記得：「平坦不是最佳道路，起伏才能豐富人生」。You can make it !

長官有情、同仁有愛，只有時間最無情，讓我們珍惜每一分每一秒的相處，不埋怨、不批評、不指責，在這裡祝福大家心想事成。



執行市容查報工作感想：

市府推行市容查報，為首善之區的臺北市成為全國最佳典範，雖然萬華仍數落後社區，在清潔隊配合里長、里幹事及環保義工們的努力維管下，已使里民生活空間獲得改善，查報工作一日不可怠惰，尤其危及里民生命安全的案件，一定要火速處理，而感到很遺憾的是，查報工作就緒時，有些單位會告訴你不要查報，原因是該單位承辦人會被扣分記缺點，那應該表示市容完美無缺，何來的查報案件。



里幹事服務心得報告

報告人：頂碩里里幹事呂美香

里幹事工作包羅萬象，有市政、區政、里政，含民政、社政、兵役、健保、經建、選舉、交通、治安、環境衛生、公共設施損壞查報、還有重要的防災工作及促進地方和諧的睦鄰工作……等等，在此就工作經驗提出個人處事方法與心得以及敘述讓我印象深刻的事，煩請各位長官及先進不吝給予指正，感激不盡！

爲使繁雜的工作能順利推行，首先除里內的人、事、地要熟記外，每天隨身攜帶著四寶非常重要：第一寶是記事本，爲記下每天需要辦理事項、突發處理事件及長官、里長臨時交辦事項，以免疏忽忘了差事。第二寶是戶長名冊（含獨居長者、低收入、中低收入老人生活津貼名冊）以備家戶訪問、聯絡特殊情事及建立戶長電話用。第三寶是名片、各業務單位及里內重要幹部聯絡電話，以便臨時之需。第四寶是社政業務申請須知，以備

民眾提出需求。其次是時間的安排：除參加開會、講習、會勘……等事外，原則上訂下午2時至4時在里辦公處處理民眾洽公事宜（此爲避免民眾找不到里幹事造成民怨），4時以後是家戶訪問或送兵單、市容查報及處理長官交辦事項，還有每週五除清潔日外，配合里內志工前往探視獨居長者及協助量血壓。另外，爲使上情能下達政令順利推行及協助解決民眾“疑難雜症”里幹事更應使出溝通、協調、耐煩、耐操的“超級能力”。

記得里內有一位獨居阿媽，阿媽原與阿公及養女與前夫所生孫女同住，養女是天母某著名餐廳的經理，本身住淡水名宅，阿公生病後，養女即接阿公住淡水以方便就醫，但阿公因年邁不久就過世，養女想接阿媽與女兒去淡水住，但阿媽非常固執不肯去，最後養女因覺得虧欠女兒（因爲女兒從小就和外公、外婆

住)及考慮女兒就學問題,就把女兒接到淡水讀書,從此阿媽懷恨在心,不和養女往來,連阿公榮民遺眷補助阿媽也不願拿出證件申請,養女請我幫忙,經過多次溝通與協調,最後還兩次利用中午休息時間,頂著大太陽到光復北路榮民服務處為其辦理申請。從此,阿媽就“看上了我”,每天必到里辦公處找我聊幾句後即安心回家,最高紀錄是一天找我六次,一直到阿媽不再來找我,方覺得奇怪,隨即聯絡養女務必回家探望,自己也抽空前往阿媽處,才知阿媽病倒了,後來養女告訴我:無論她怎麼說:阿媽就是不肯就醫。過了幾天,再度前往看阿媽時,阿媽都沒應門,問鄰居:也沒見阿媽出門。我實在不忍離去,隨即打電話給其養女,養女表示請我找鎖匠開門,開門後,只見阿媽奄奄一息,於是緊急聯絡救護車來,兩名救護人員協助我把阿媽抬起來勉強坐在椅子上,可是無論我怎麼勸說:阿媽使盡全身力量兩隻手緊緊捉住門邊就是不肯就醫,救護人員拿她沒辦法,我看看桌上快發霉的菜,知道阿媽至少兩天沒吃飯了,不知那來的力量,我從後面抱住阿媽並請兩名救護人員一人一手一腳就這樣把阿媽抬下樓送上救護車,自己

也陪阿媽去榮總並請其養女在榮總接應。當天晚上養女打電話告訴我:阿媽身體多處腫瘤,癌細胞已漫延至骨骼了,過沒幾天養女又來電表示:阿媽已往生了。雖表遺憾,但總也了了我一樁心事(讓其養女、孫女盡一份孝心陪阿媽最後一程)。還記得SARS流行期間,綠堤里華昌國宅封街第一天,奉長官指示:大理次分區里幹事(那時除了組長外,其他都是女的里幹事)全部支援防災事宜,當時每個人都穿上了防護衣、戴上兩個口罩,一會兒送酒精、手冊…等等用品,一會兒又送便當,就這樣兩隻手都提著重重的東西來來回回上下樓梯好幾回也不敢懈怠,直到全身汗流浹背、衣服全部濕透,最後精疲力盡喘得整顆心臟都快跳出來,“真怕萬一”,只好默默祈求觀世音菩薩保佑我順利完成這次任務,可能是菩薩聽到我虔誠的請求,終於讓我圓滿完成長官交辦事項。

擔任里幹事工作前後約9年(公務生涯11年多),一直秉持著一份工作一份責任做事,每當克服每一件困難的工作或協助民眾解決問題後,心中的喜悅與踏實都使我更加熱愛及珍惜這份工作。



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，服務公職轉眼已將近14個年頭，過去一直擔任秘書室文書工作，直到今年一個偶然的機會，讓我有機會投入里幹事工作，公職生涯變得更多采多姿同時也面臨了另一個考驗。

屈指一數，任職里幹事已3個多月，回想初接任時，對里幹事工作誠惶誠恐，深怕無法完成任務，有負長官厚愛及里民的期待。這些日子裡，無論在環境上或工作內容上，皆是新的體驗。往往因為遇到挫折，以致工作熱忱急速降溫，但秉持『天下無難事，只怕有心人』的信念，想想這樣一個工作機會得來不易，只要用心去做，身邊的人一定能體會。因此只好重新鼓起勇氣，調整一下自己的心情再出發。

這3個多月以來，令我感受最深的是，處理「事情」不難，但是處理「人」卻不簡單。凡事

都需要與人溝通，任何事情之成功亦需市府團隊各機關的配合。因此我學會如何與人溝通，善用各機關資源及得到里長、里民的配合，將里內的事務妥善處理。另外在個案訪視方面，亦親身體驗到弱勢里民的困境，更體認到社會資源有限，無法一一滿足每一個里民的需求，因此如何做好把關的工作及適時協助弱勢里民得到社會資源的救助，實為里幹事責無旁貸的工作。

里幹事工作繁多，但對於個人公職生涯是一個歷練的好機會。相信假以時日的磨練與學習，必能與里民情感與日俱增，亦能得到長官及里長的肯定。最後感謝各位先進同仁的幫忙與協助，讓我能在最短的時間內熟悉業務，服務里民。

里幹事服務心得報告

報告人：日善里里幹事唐逸萍



職於85年12月至86年10月初任里幹事，秉持熱忱、理想與抱負，執行充滿挑戰性的工作。惟因個人因素嗣後調內勤工作，期間有機會充電，結合工作，汲取「溝通、協調」的經驗與模式，奠定執行區、里政工作的基礎，拉近政府與民眾的距離，提升為民服務品質。

94年10月1日奉長官指示回任里幹事，雖然曾擁有11個月的里幹事工作經驗，但由於現今社會環境變化多端，民眾素質提高，需求也遽增，總認為執行里幹事工作能力稍嫌不足，恐無法勝任，內心惶恐不安，深怕有負長官期望，及不能符合民眾期待，而適時深自惕勵、深切檢討、虛心受教。

時間過得真快，擔任現職工作將屆1年，看各位先進，面對里內蜂擁而至的反應事項，及公所轉來各單位交辦工作，於談笑間，一一搞定，幾通電話聯繫，就將複雜的事情安排妥當，內心無限的佩服，這段時間感謝長官及先進同仁的指導，在前輩面前，不敢班門弄斧，僅報告個人這段時間工作上的反省，以作為日後努力的方向，提供參考並共勉之。

一、加強溝通協調能力：扮演好

區里溝通橋樑的角色，提昇里鄰對上級政策的順服程度，適時將鄰里無法配合障礙原因精準反映。

二、提昇法規嫻熟度及專業知能：秉持依法行政原則，依權責對里民提供協助及服務，利用各種機會宣導里民正確的法規知識。

三、增強資訊應用能力：市容查報、網頁資訊等皆須有良好電腦使用能力，幫助自己減輕工作負擔，提昇工作效率。

四、建立里內人際網絡：我們的社會是講人情的文化，見面三分情，希望透過勤跑、多服務、累積人脈，串聯里內資源，做好里政工作。

五、成為健康快樂的里幹事：有體力才有工作力，讓自己成為一個身心健康的第一線為民服務工作者，不因職務低而自卑，不因事小而輕忽，讓里民心目中理想的政府形象，就在我身上展現。

在區、里尖銳對峙下，戰戰兢兢的接任里幹事工作，希望這段時間的工作表現能符合長官的期望，沒有讓里長不滿意，不辜負里民的期待。自知能力不夠強，仍有待磨練學習的地方很多，懇祈各位長官、前輩適時賜教與鼓勵，謝謝大家。

里幹事工作心得報告

報告人：孝德里里幹事白澄松【現任榮德里里幹事】

各位長官、各位先進大家好：

「歲月易得，逝者如斯」轉眼擔任里幹事已十年有餘，從戶籍員到里幹事，從大同區到中山區再到萬華區，跟隨各級長官及先進們學習，得到許多工作經驗，使在崗位上處理事務較為順利，幫助良多。

自民國87年7月來到孝德里，面積僅0.13平方公里，總人口數3千3百餘人，里內雖無學校、公園、醫院，但寺廟（教會）較多，有先天道院、天德宮，每年均加入冬令救濟，接濟萬華區低收入戶之善舉。里長為民服務已有30年，始終以奉獻犧牲的精神，以感恩與捨得的心廣結善緣，熱心公益，尤其區公所各項活動，如運動會、加蚋節、調解等，均義不容辭，全力參加，也是我學習的標竿。

里幹事的角色，各位先進已在工作心得報告中定位非常清楚，工作包羅萬象，在此不做一一列舉，區長曾經勉勵我們「不要輕易對里民說不，即使辦不到，亦得委婉的說明」，記得去年有一次里內有位吳姓婦人，來里民活動場所很緊張的說，「里幹事你來我家看一下」問她何事，她不說，我不敢推辭，放下工作跟她前去，途中心想到底何事，里幹事也要管到別人家裡？到她家



一看，原來是颱風過後屋頂漏水，很多行業里幹事是外行的，不是樣樣精通，之後找了里內一家水電行及臺電防水包商查看，均說「老舊房屋建築結構奇怪」，不是說沒辦法，就說暫時將風管堵起來，里長亦至吳家安慰，吳姓婦人要樓上各住戶修復，此案最後轉介區公所調委會調解，暫時息事，然而也證明世事變遷、民意抬頭，在我們工作上，隨時都會有較特殊之事務等待我們處理，因此充實自己也是非常重要的，套用軍中一句術語，「邊打邊想，適應環境」。

在這知識爆炸的今天，自然科學的進步，社會型態的激變，一日千里，所謂「讀萬卷書，行萬里路」，身為公職人員，也惟有加強專業知識，精益求精，我個人永遠抱著虛心學習的態度，盡心盡力，主動為民服務，來達成上級所交付之任務。最後願以「知足、常樂，感恩的心、善解人意」與大家共勉！



里幹事服務心得報告

報告人：全德里里幹事黃玉龍

今天很榮幸地將我任職里幹事的心得與各位分享。猶記得初至本所擔任里幹事一職時，恰巧遇上了納莉颱風肆虐，其所挾帶強風豪雨與造成的災害，實屬空前。凌晨一點多，正酣睡入夢的我，突然接獲緊急召集，要求次日全員回所待命以待應變，歷經此項的震撼教育後，讓我深切的體認到里幹事艱辛的一面。

就本里概況言：目前雖有一、兩棟大樓夾雜其內，但整體的人文景觀仍不脫舊社區的風貌，其表現在宗教信仰的面向上：每年農曆三月「迎媽祖」、九月「飛天大聖聖誕」的祭典繞境活動，全里上至里長、里內耆老；下至一般里民熱心參與以及誠心膜拜的熱鬧景況，讓人深切地感受到傳統文化刻著的痕跡仍在，另在人文方面：本里社區型態雖早已舊時的農業社會轉變至現今的都會集聚，但在傳統社會講究宗親關係（如氏族關係：里內較大的氏姓有鄭姓、孫姓、親族關係）的人際互動現象，在愈是基層的選舉如里長選舉上，其影響就愈益彰顯。

幾年來，每日面對里民諸多的疑難雜症，真可謂不甚枚舉，舉其大者；便是各式各樣的申請案件的受理，本市雖貴為全國首善之區，但市民生活水平差距更甚於他地，豪門巨室有之、流落街頭、餐風露宿亦不乏可見，近

來因經濟蕭條、無處謀業而企求政府救助者，更是與日俱增。就本里言：依社會救助而列冊有案者（如低收入戶、中低收入戶、殘障者，不含臨時的急難救助及老人福利津貼者）計有296件，這些憑恃著政府社會福利來維持其生計最低限度的中、下階層里民，在全里總人口數4760人而言，佔有相當大的比重。

然因經濟不佳而爭食社會補助，致親情疏離或棄養親人者，亦時有所聞。里內即有一例：申請人為家中獨子，因父親往生，母親重病臥床，其妹精神異常家中確陷經濟困境，一日其至里辦公處申請救助，里辦公處感於其情可憫，除代其至本所申辦急難救助外，亦協助其向區內各大寺廟申請救助金，待申請人領到救助金後，便狠心地遺棄其親人而不知去向。外加現今年輕人養尊處優，常見青壯人士，祇因一時無處謀業，便圖想分食各項社會補助，致里辦公處不僅業務較以往加重，亦造成真正有需求者更難獲得最適切的福利救助，凡此種種、揭示現今社會福利措施仍有不少的缺失亟待主政者重新研擬，俾打造一個真正公平與正義的社會。

所任里幹事一職，工作內容與角色，本就是複雜且多元的，每天踏進里辦公處之刻，便須面對形形色色里民所提出無奇不有的大小事；小至家中的貓狗走失、路燈不亮、水溝不通；大至里鄰治安、環保衛生與里鄰工程建設等，可謂包羅萬象，甚者不時須充當公部門政策的傳達與溝通者，致角色時有衝突，有時任憑再怎麼努力仍不免招來些許地批評與抱怨。但也慶幸自己有機會能從事里幹事一職，才能了解基層的里政業務，接觸到里民的切身之痛，有些事雖然看起來如雞毛蒜皮的小事，但身為公務員若能以「無緣大慈、同體大悲」的角度去協助民眾解決，所成就的不僅是民眾的那份喜悅，亦是從事這份工作真正的價值所在。以此自勉並與各位先進分享。

里幹事服務心得報告

報告人：和德里里幹事許清萬【現任民政課課員】



轉眼之間，擔任里幹事已有一段時間，回想這些日子以來，可說是日日充滿新奇、天天充滿挑戰，時時充滿歡欣。

每在服勤時，總會見到里民熱情地向我打招呼、或對我噓寒問暖、閒話家常，他們待我就好像自家的兒女一般，讓我感覺猶如置身在充滿溫馨與和樂的大家庭中，備受寵愛。里鄰長及里民對於各項活動，無不有錢出錢，有力出力，對於像巡守隊這種義務性質的工作，更是熱心參與，毫無怨言，無非是希望本里無論在環境上或各方面能更上層樓，有更好的生活品質，這種對「里」強烈的向心力與認同感及無私的奉獻精神，更讓我深深的感動，我是何其有幸成為和德里這個大家庭的一份子啊！

里幹事工作是繁雜的，但公務員服務民眾是天職，更是我們的本份，因此要做好此項工作，在里內服勤應主動積極，做好為民服務工作。解決里民疑難，反映民意，宣導政令。同時更要不斷發覺里內問題，協助解決；由於時代的轉變，民眾對政府的要求愈來愈高，站在第一線的我們，更必須克服一切困難，推動里政，以爭取民眾對政府的向心力，達成各項任務。



里幹事服務心得報告

報告人：錦德里里幹事許如松

自民國七十九年九月開始擔任里幹事至今已經十年有餘，記得初任不久即遇到一件獨居單身低收入戶老人病死租屋處，現在僅就本個案處理過程心得報告。

萬華區獨居單身老人特多，相信很多里幹事或多或少都會碰到獨居老人過世的處理個案。現在因為行政革新、通報系統健全，只要向社會局、警分局派出所通報，後續處理就單純多了。但當時大樓管理員向我反應有獨居老人死在租屋處、希望我能幫忙處理。因為我是第一次碰到這種事情沒有經驗，只知道向衛生所申請醫生、我用機車載法醫到現場開具死亡證明，再打一一九電話請求派車將屍體運至第二殯儀館。我也騎著機車隨後趕到殯儀館辦公處，當時我很單純的想法、應該是只要將死者死亡證明及所屬證明資料交給承辦員就算處理完畢。結果不然、承辦小姐問清楚死者係在臺無依親獨居老人即拿出一疊文件要我代辦戶籍除戶及申請除戶騰本、登記申請火化、申請骨灰放置福德坑公有靈骨塔位、申請送骨灰至靈骨塔

及後續事宜。當時我一聽愣了、再看表格腦筋一片空白，呆坐了近半小時、心中想這事豈是一兩天就可處理好的。因為當時初任里幹事怕生比較內向、不好意思多問，真不知如何是好。最後沒辦法硬著頭皮再向承辦小姐請教；以前里幹事都是這樣處理的嗎？小姐看了我一眼回答好像沒有、欲言又止、好像話沒說完；我又問像這種個案你們應該常常碰到吧！又如何處理，最後講到重點：由葬儀社來負責處理、但規定我們不能推介葬儀社，我一聽心中釋然、知道有救了。馬上請小姐提供葬儀社連絡資料。非常有效率不到二十分鐘、葬儀社的人來了，我將死亡證明、除戶騰本、低收入戶卡及一些文件交給葬儀社派來的人、他告訴我往後的手續他會一手包辦，因為他常常處理、很有經驗，辦好了可以向社會局及區公所申請補助、雖然金額不多，算是辦善事、積陰德。到此事情總算圓滿結果。

爾後陸續有幾個類似個案、處理起來就能駕輕就熟，所以經驗是很重要的、多聽多學前輩的經驗、累積成自己的常識。事情或任務來了養成定、靜、思的習慣，先把心定下來、平靜客觀的思考，如何做比較恰當；用什麼方法能夠既簡單又有效率的辦好，才不會毫無頭緒憑直覺就馬上辦、結果往往事倍功半或白忙一場。打擊自己的信心。以上是我的一點心得、才疏學淺，不吝指教，報告完畢。謝謝！

里幹事服務心得報告

報告人：保德里里幹事王建麟



服務公職近16年，期間歷經四屆里長選舉，里長均能以「同額競選」方式當選里長，由此；即可印証，里長服務基層之成效是深獲里民所肯定的。

里長未加入任何政黨，是一個不讓鬚眉的巾幗英雄，抱持著一顆回饋鄉里，奉獻自我之精神，深入基層「瞭解民疾，解決民瘼，疏解民怨」，對於弱勢族群之關懷與照顧，更是不遺餘力，走到里內各角落，碰到每個人說起我們的里長 楊美女，總是會豎起大姆指說一聲「讚」。

里長先生本姓黃，俗稱「黃大哥」，退休後協助里長參與里務工作之推動，現今身份為「保德社區理事長」，近年來對於推行里務與社區發展工作併行上付出了很多的心血，也使得本里里務工作推展及社區工作發展於執行成效上，獲得了相輔相乘的加分效果。

里內位處南萬華，屬老舊社區型態，居民生活並不富裕，卻很純樸與勤奮，里民政黨屬性各半，彼此間多能互相包容與尊重，平日生活相處的很融洽，然而一到了選舉，在選情的催促之下，平日居民間不易見的色彩之分，意識之爭，就被激化出來了，不愉快的衝突與摩擦時而發生。臺灣的民主發展至今，應該算是一個成功的民主國家了，然而人民的政治素養卻總是無法達到一

定之水準，這一切，是誰該多負一點責任呢？

里幹事的工作，是處於區公所與里長之間交互矛盾而又相互衝突情況下之角色，隨著里轄的不同，地理環境的差異，里長的認知，個人意識型態及價值觀的不同，每個人工作的內容並不一樣，尤其是在里長與區公所之間如何拿捏分際，取得兩者之間的平衡點，那更是一門學問；因為你的稍有不慎，即有可能變成兩邊都得罪了。

今日的政治混沌，社會不平，政策多變，在社會上好像潛藏著一份不安的感覺，說不清它是什麼，但卻總感覺到好像隨時會爆發開來。走在基層，您聽到的多是人民的生活不好，日子變苦，彼此間疏離感愈來愈大，是非衝突愈來愈多，在這種大環境的變遷之下，我們實在也無法改變些什麼，所能做到的，也僅能在自我的工作範圍內對里民多給予一些照顧，多付出一份關懷，最起碼在他們徬徨無助的時候，還能感受到有一份來自「公僕們的溫暖」。

不算短的公務生涯中，「點點滴滴在心頭」，看到大家都能於工作上勝任愉快，闔家平安健康，感覺到很高興。感謝這些日子以來，各位長官與各位伙伴們，於工作上，生活上的關懷與照顧，更期望在爾後日子裡，大家都能於工作上順心，生活上如意。「百尺竿頭，更進一步」，在此；願與所有的好朋友們共勉之，謝謝大家。



里幹事服務心得報告

報告人：壽德里里幹事黃瑞玲

隨著社會環境與政治型態的改變，民眾對於政府服務品質要求也愈來愈高，因此，現代化的政府一切施政措施均需以民意為依歸。里幹事是服務基層的第一線尖兵，是政府與民眾間的橋樑，平時深入里內瞭解里鄰動態，隨時反映民意，迅速的解決各種問題，可見里幹事責任之重大。

在市政府重視輿情通報的當頭，里幹事有如千里眼順風耳般，須隨時隨地掌握里內動態，這使市政府有如吃了定心丸般無後顧之憂。

里幹事本身的職務是不定時、不定量的，是一種良心的工作，工作性質多樣化且複雜而里幹事工作中很無奈的也充滿了浪費。各個單位一個傳真來，派多少人去參加某

個研習、某個會議、或活動，全體里幹事就得忙著到這裡，去那裡，或者發動里民參加，反正那裡要人就往那裡去。

但是這是一個非常有意思的工作，工作的成就感和尊嚴，不是來自市府，也不是來自區公所，而是與里民的互動和感情，每每行走於里轄內，里民一聲簡單的問候：「吃飽沒？」「里幹事辛苦了！」便是我最大的鼓勵與安慰。

擔任里幹事五年來，職認為里幹事是一個富於挑戰性的工作，可接觸不同階層人士，了解不同生活方式，增加自我歷練，並幫助自我成長。在這多變、多元化的社會中，為使里幹事工作勝任愉快，唯有不斷吸收新知，不斷充實自我，才能達成此目的。

里幹事服務心得報告

報告人：銘德里里幹事李一蕙【現已退休】



自71年擔任里幹事已25年，從景美區景行里、景南里、萬祥里、試院里，直到83年很幸運來到萬華與各位相處，13年來感謝大家的照顧愛護。

4年前里長二兒子不幸發生車禍，病情非常嚴重，在此段時間我在他身上看見一位父親對孩子無怨無悔的付出，因此我幾乎將全部里政，一肩挑起，其中的酸、苦、辣、點滴在心頭，在此我也學習到很多社會大學，這是在課本上讀不到的。

25年以來我在此簡單提出自己一點小小的心得與大家共同分享，一件低收入戶申請案件，從開始申請起清楚告知案主，必需準備的資料，約定時間在區公所見面，直接拿申請案件陪同案主至11樓請承辦人審核是否有缺資料，以提高便民品質。

市容查報是一件非常辛苦的工作，首先必需用走的在里內仔細查看，水溝、路面、廢棄物、溝蓋等，不是騎摩托車東看看、西看看，就能找出查報案件。

以上是個人在人生旅途中的一點小小心得，願在此與各位分享，在此再感謝13年來忍受我的大聲公，緣分或許不久即將結束，在人生的旅途中我永遠會記得各位對我的愛，謝謝大家。



里幹事服務心得報告

報告人：華中里里幹事黃智超【現任民政課課員】

做里幹事，每三年一次心得報告真是最讓我覺得頭痛的一件事，三年來里內似乎也很平靜，也沒有碰到一件足以撼動人心、感人熱淚的心情故事可與里幹事先進們分享，不過跟諸位大哥、大姐共事這麼多年，真的從你們身上看到也學到很多東西，在此僅將如何能扮演一個稱職的里幹事需具備的人格特質分敘於後。

一、要有知聖的「靜」：其做任何事都能靜下心來，不急不徐，圓滿達成任務。

二、要有蔭茂的「勇」：再危險再困難的工作他總能面無懼色、勇往直前。

三、要有耀琳的「勤」：若你需要人幫忙，找他就沒錯了，他總能適時伸出援手。

四、要有冠志的「穩」：他的穩不是因為他的體重，而在於他有一句銘言『天塌下來也有高個子頂著』。

五、要有如松的「巧」：四十歲以上男人只剩一張嘴在他身上似乎不適用，因為總能將龐雜事情簡單化。

六、要有清萬的「強」：在電腦專業領域裡他是第一把交椅，做任何事總能事半功倍。

七、要有昌正的「帥」：外號小帥哥的他，在這外表戰勝一切的年代裡，他總是特別容易拉近與陌生人的距離。

八、要有進城的「圓」：處事八面玲瓏的他，總能妥善處理人際關係。

九、要有英煌的「猛」：你別搞錯他的猛不是來自他的身材，而是他挑戰權威，勇於奮戰的不懈精神。

十、要有一蕙的「直」：她嗓門雖然大了點，但她直腸子的個性，總能誠懇、真摯地對待他人。

所謂「天生我才，必有我用。」，每個人都有其優缺點，

也不必妄自菲薄，就像幾年前拍攝選舉短片時，昌正就飾演位高權重的主任管理員，而我卻演一個無理取鬧、最後還被警察架走的小癩三，說真的我也是千百個不願意啊！但是有時能適時將缺點轉化為優點，危機也未嘗不是一個轉機，所以只要秉持著上列十點原則，可保你在未來的職場生涯裡一帆風順、幸福快意。

里幹事服務心得報告

報告人：榮德里里幹事蔡春蘭【現任仁德里里幹事】



擔任里幹事一職，一晃眼也11個年頭了，嚐遍酸甜苦辣各種滋味，其感受乃是「瞎子吞湯圓」心裡有數。

站在市府的前線，每天面對里民，俗稱「一樣米餉百樣人」。人生百態，有人慈愛充滿愛心，有如長輩慈祥之眼光，讓人很想對其擁抱說：「我好敬愛您」。亦有不肖子女，爲了那一點點的財產鬧到里辦處要求協調，讓人深感唏噓，「世風日下、人心不古」也！

要做好里幹事必先要充實自己，法規、常識甚至民俗亦應稍有瞭解，還需具有愛心、耐心、包容心，對他們不幸的遭遇更要「感同身受」，竭盡所能，爲其申請各種補助，以暫緩危機並紓困。

里轄內有一位張姓低收入戶，未婚，他是一位半邊腦性麻痺者、一手一腳行動不便，剛來榮德里見到他時，看他並沒有氣餒，天性開朗，在一間徽章店上班，後因其老母生病請假回鄉照料，並接其老母至其租處與他同住，誰知，銷假前往上班時，老闆告知他已被炒魷魚了，頓時間，他失手無策，生活無著，又有老母要奉養，只好找我幫忙申請低收入戶，一陣子後，又沒見其人，前往探視才知他爲爬上屋頂看水塔，而不慎跌下摔斷了雙腿，我就透過一位朋友介紹一寺廟幫忙，每個月固定協助生活費5000元，又幫申覆低收入戶更改爲1級使其能夠支付其租金，及其基本生活。

今早一位孫姓老伯要申辦低收入戶，他因患喉癌而作氣切手術，不能出聲說話，只能筆談，他說因做化療，雙腳無力，只能吃稀飯麵條等，真是生不如死，我眼匡一濕，安慰他說「老伯，告訴你一個事實，我爹現亦做氣切手術，無法言談，又有心臟病，又在洗腎，限制飲食，無法走路，你現在可以走路，還可以到外面看看外面的世界，應該還算幸運。『活動』人活著就是要動，有空多出來走走，心情會較輕鬆，身體亦會健康。」他眼眶亦紅，連連點頭感謝而去。

日前（11月4日）前往榮總探視家父，適逢榮總在中正樓前廣場慶祝46周年慶及醫師節，稍稍駐足一看，舞臺上正由一群骨科醫師犧牲色相，身著骷髏衣，大跳骷髏舞，自娛娛人，贏得臺下一片掌聲。讓我感觸良深，深感現在作爲一個良好的公務人員，非但要能適時的協助解決生活上的問題、困境，還得製造幽默及安詳的氣氛以娛人娛己。

以上心得報告，感謝各位長官多年來的厚愛，及各位同仁的協助，讓我能在自己崗位上做好工作，雙手合十，感謝大家，謝謝！



里幹事服務心得報告

報告人：興德里里幹事林知聖

任公職將近19年，擔任里幹事一職也有相同時間。儘管當初準備公職所讀書本內容隨著時間流逝，僅剩殘存印象。但至今記憶仍深刻的，就是行政學講到的「白京生定律」，裏面提到開會時間長短與其重要性成反比。另外就是行政法有關公務人員的義務，有講到「公務人員有服不定量勤務的義務」，很貼切形容里幹事的工作。里幹事工作多如牛毛，常常是接連而來，或是同時要處理很多事情。有時被問到里幹事的工作內容，很難用一、二句話來含括，只好說和人有關係的都管。但是貓狗、烏雞鴨好像也有關係。

里內接觸過里民有位林先生令我印象深刻，起先是林先生來申請低收入戶，他談吐條理分明，好像見過大風大浪。經過多次訪談，才知道他原是臺灣人，因大陸淪陷前至福建省，不及返臺，迨兩岸開放後始能攜眷回臺定居。因其臺灣人身份及兩岸對抗因素，羈留大陸期間勢必受到不少迫害，也吃了不少苦。對談中想到，換作是我不知道能否像他一樣生存下來。談話中聽不出有對過去的埋怨，似乎當成人生一段經歷，但是他的結論是能回臺灣就好。常想，當前政治的紛紛擾擾不是我們所能置喙，但是作好份內工作，珍惜這片土地，吾輩自是責無旁貸，報告至此，感謝大家指教。

里幹事服務心得報告

報告人：日祥里幹事鄭丹鳳



主席、各位長官、各位同仁大家好！

首先必要感謝各位長官的指導，各位先進的協助，奉調萬華三年多以來，使我公務生涯著實長進不小，均賴這大家庭陶冶致之，輔助有成；今後除本戮力從公，克盡職責外，更當以回饋之心，加強服務里民，從工作中再學習、再成長，謹就擔任里幹事八年來概列綜合心得提報如次，並就教各位長官及先進給予指正。

就工作環境而言，長官正確領導、同事相處和諧、工作績效自然事半功倍，我想我在萬華區切實感受到了。

區里工作經緯萬端，但首重溝通協調，里幹事務應肩負其責，毋庸置疑，又如何將市區政施政之準則，佈展各里深耕落實，輔協里長照案推動，宣導里民全面配合，仍為里幹事之基本功能，尤應切忌製造問題導致反彈。

在合理範圍內盡力協助里長推展里政工作並在合情合原則下盡心盡力做好為民服務事項，此乃為我從事里幹事最深切的體認與自我期許的方針。



里幹事服務心得報告

報告人：凌霄里里幹事鄭大正【現任福星里里幹事】

各位長官、各位同仁大家好！

星移物換，轉眼間又到了我寫心得報告的時刻，回顧任職以來，承蒙各位長官、同事的愛護與指導，對里幹事的工作，尚稱勝任愉快，個人認為里幹事工作與四個層面（里長、鄰長、里自治組織、里民與長官）緊密相連，以下是我的一些作法與感想：

1、與里長的溝通：自任里幹事以來，歷經6個大小里，調里對某些人或許是傷腦筋的事，但我似乎是時間一到就換里，各里各有不同的特色與民情，當然里長的個性亦不盡相同，與里長溝通，不是什麼事都是「是是是」、「對對對」，須勇於與里長溝通，雖然有時會產生不愉快，但長期相處下來，里長會明瞭，我們的作法與想法，對里長是有助益的，否則一旦出事情時，他會認為您未告之，進而對您產生不信任感。

2、與鄰長及里內自治會、管委會的接觸：適時傳達市政、區政訊息，善用溝通技巧與方法，促使其協助市、區政之推展，並利用各項集會及活動，加強緊急連絡網之功能，對里內重要事項之蒐集及通報，期能發揮下情上達之作用。

3、在為民服務工作上：里民反映

之意見或申請服務事項，均予迅速處理，滿足里民的需求，更進一步提供各種資訊，促使一些非里長職權範圍的事情，亦能獲得解決的管道，使民眾感覺我們是真正在做事的公僕，例如里民陳欽祥之父母，早年離婚後，陸續身體癱瘓，自服兵役後至今，照顧其父母已逾19年，申請低收入戶，礙於弟妹均長大，致無法通過，長久以來，因須照顧父母致無法工作，僅靠政府之微薄補助過生活，去年過年前跑至里辦公處哭訴，政府之補助費無法按期撥付，致父母親之紙尿布，營養食品均無著落，我即代為連絡社會局，才知中央公文未下來，致無法撥款，因感念其孝心，詢問陳先生大概需多少經費才能渡過年關，陳先生悉數後，回答約貳仟元，為協助其過年，當場自掏腰包給予貳仟元，並於年後洽詢社會局二科陳銘真小姐，利用民間資源補助貳萬元，另將訊息傳達給蘋果日報記者，經其查訪後，募集各界善款壹拾餘萬元，總算暫時先解決其生活困境。

4、對於長官交付之任務：秉持戰戰兢兢的心情，儘速達成任務，若有問題，立刻反映，同時亦期盼長官多瞭解部屬，切勿聽取片面之詞，多作雙向溝通，俾能瞭解事實真相。

總之，「凡發生過的必產生影響，凡存在過的必留下痕跡」，我們希望產生好的影響，留下令人懷念的痕跡，以上作法與想法，或有辭不達意，意見偏失之處，尚請見諒，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：新和里里幹事方美慧【現任華江里里幹事】

自88年任職里幹事已7年多了，一直以「身在公門，好修行」做為我的座右銘。新和里是本區人數最多之里，尤其是70歲以上的長者，初上任時不過九百位現已有一千二百位之多，堪稱本區最多長輩的「長青里」，所需的愛心及耐心是最基本及需要的。基於此，里辦公處特於每星期一、三、五上午設置衛生保健站，提供慰問、噓寒問暖及諮詢，使長輩多個談心的地方。

本著為民服務的職責，心存「老吾老以及人之老、幼吾幼以及人之幼」的善念，用同理心隨時為他人設想，為別人服務，是自己的福氣，在能力所及的範圍內盡量助人。記得剛上任那年，國輝國宅婦女志工團團長翁慧娟，特地與我談起本里里民胡煥昌家庭問題時，隨即邀請她、社工、國輝國宅總幹事方光璨等人前往訪視，才知案主的妻子因暴力毆打，不堪長期折磨而離婚，但其前妻再婚後，又不願讓目前配偶知已有子女，故對子女選擇不相往來，不理不睬，案主有毒癮習性，進出監獄如家常便飯，家中尚有四位子女，全靠74年次的長女胡芳瑜一手挑起照顧家中年幼的

弟妹，初次與14歲的芳瑜見面時，心中不禁驚訝好滄桑的臉孔呀！談話中更訝異其小大人的想法，經協助申請低收入戶後，獲政府每月補助3萬多元，於案主入獄時，並請志工團團長翁慧娟女士帶領數位志工三餐輪流的接濟及照顧，使生活不至成問題，數年來，不時與芳瑜聯絡，關懷其生活狀況，早已將他們當成自己弟妹般的照顧，這也是當里幹事的責任及動力。

隨著時代的進步，資訊的發達，任職里幹事唯有不斷求知、求新，不斷的學習充實自己，保持一顆充滿活力為民服務的心，主動積極，多做事，少抱怨，才能扮演好市府與民眾間溝通橋樑的工作，俾使政通人和、下情上達，以順利完成工作。

在此借用英國科學家赫胥黎的話與大家共勉：「我們生活的世界，有許多愁苦和無知，我們每一個人最平凡的責任，就是使他能影響的那小小的一個角落，在他參與以後，要比他參與以前愁苦減少一些，無知的情況也改善一些」。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：忠貞里里幹事艾緣輝【現任民政課課員】

題目：老榮民譜黃昏戀

在民政服務已屆18年，一直以來秉持著「將心比心、用心服務」、「以客為尊的服務導向」服務里民，凡事站在民眾立場，來思考問題，運用專業的知識，以最快速度為民眾辦妥各種福利案件，對公共設施查察與興革務必爭取時效，服務自然能獲得民眾的肯定，即使事情不如民眾預期結果，里民亦可體諒，不會責怪。里幹事期間先後服務新和、忠貞，兩里的老人居全萬華之冠，似乎與老人特別有緣，忠貞里稱得上是「老人里」，里內人口數約5375人，七十歲以上老人有972人，65歲以上有1400人，占全體里民數百分之26，其中獨居者約4、5佰戶，大部份集中在青年路52號及54號單身國宅內，而其中又以老榮民及低收入戶居多。

記得初到忠貞里服務時，看到洪里長留著長鬍鬚，詳問之下才知道是里長因處理上吊獨居老人遺體，按民俗要留長鬍鬚，爾後因「老人里」特性，也常會接獲老人因久病纏身厭世，跳樓自殺或在屋內自殺，或因大陸新娘老夫少妻家庭問題互相鬥毆、或獨居長者因病緊急送醫等等突發事件，需要里幹事協助處理問題。

在眼耳間，時時刻刻提醒你，這群孤家寡人的長者，是何其不幸，他們必然是多次肉搏戰中少數未倒下的勇士，他們的身上至今還烙著當年烽火留下的傷痕，有獨臂俠，單腳伯伯，他們現在是老弱殘兵，卻是捍衛家園建設我們今天生長的土地，沒有他們浴血沙場開疆闢土的奮戰，就沒有今天的豐碩成果。

由於開放兩岸探親老榮民為解四、五十年來的鄉愁，老兵紛紛返回大陸，在仲介及大陸女子嚮往臺灣的心理，多數老榮民均與大陸女子結婚，共譜黃昏之戀，也因為老夫少妻，產生不少問題：

有老人痴呆症的糕○○五度結婚，所有積蓄被騙光之後，不知道誰是他太太，更無人照顧，每天都到里辦公處告訴里幹事他身分證、健保卡遺失，最後會同里長請輔導會轉介花蓮榮民之家安養。

低收入戶曾○○三年內梅開五度，最後喪失低收入戶資格，其妻也不知去向，更不用說照顧起居生活，真是悔不當初。

七十歲的老高平日以開計程車謀生，加上榮民院外就養金，省吃儉用存有一筆積蓄，經人紹介與第一任妻子結婚，並認養其女，數年後再次碰見老高，是代為申請低收入，因為積蓄用罄，前妻提出離婚，女兒也離家出走，置之不顧，其後在大陸之旅，因病與大陸女子結緣再次結婚，返臺後其大陸新娘照顧老高生活起居夫妻恩愛，令鄰居羨慕，連榮服處都知道高妻賢良閑淑，92年2月老高舊病復發住進榮總，高妻為籌醫療費及生活費，打電話給我請求協助，即刻請里長協助拍賣老高計程車及申請急難救助，計得款參萬餘元交給高妻，並安排老高身後事參加聯合奠祭，解決困境。高妻後因來臺時間太短，未取得身分證，依規定必須返回大陸，不得在臺定居，而老高的房子也被前妻與女兒賣掉，讓人不免同情高妻處境，情何以堪，感慨外籍配偶似乎是沒有保障。

里內肆、伍佰戶獨居老人，有三分之一以上均娶大陸新娘，有的積蓄被騙光，還是獨居，有人七十得子幸福美滿，有人天天帶著年輕貌美的太太上飯館，逍遙自在，有被仲介利用假結婚，配偶在那裡都不清楚，像老高如此幸運找到人生最後的老伴，陪

他渡過最困難病榻的餘生，畢竟少數。

榮民是歷史時代轉變下的小人物大英雄，當年十七、八歲的小毛頭，有的是在街頭行走被拉著從軍，有的是為生活所迫從軍，有的因理想保家衛國，他們離鄉背井，拋妻棄子離開父母，隨著時代歷史的造化弄人，再回首已是髮蒼視茫，抗著拐杖，風燭殘年的老兵，他們渴望家的感覺，雖然明知道黃昏戀不可靠，但是從他們眉宇之間，仍然看到快樂多於哀怨，「空巢老人或獨居老人」過著出門一把鎖，進門一盞燈的寂寥生活，並且不少人是多病纏身，在有生之年倘若能娶妻生子，有小自己三、四十歲的少婦願意陪渡餘生，是多數老人想圓一個「家的夢」，我們只能祝福他們。

臺灣已是一個高齡化社會，老人的問題層出不窮，洪里長常感嘆：「早期榮民是無依無靠，久病怨世，自殺了結，所以替無人送終的老榮民收屍清洗遺體讓他收到手軟，近來是處理老人家庭問題，感到世態炎涼，不勝嘔唏」，「空巢老人或獨居老人」的問題也是你我關心的社會問題，政府及社福團體應正視問題及早規劃週詳，避免不幸事件重複發生。



里幹事服務心得報告

報告人：新安里里幹事張英煌

任職里幹事迄今業三年餘（93.08.01命令生效，93.09.05首次下里），公務生涯尚有19年多要走（91年初任分發，以新85制計算），論資、經歷相較於在座各位，無疑是個不折不扣的大菜鳥，我想今天就用一個菜鳥的另類角度將這段時間從事里幹事這個工作的認識與心得與大家分享、交流。

里幹事是一個經常處在多重衝突與矛盾交織境況下的角色，也因此隨著里轄的大小、人口的結構、里內文化、住宅型態、里民政治立場、里長個人條件（職業、程度、水準、人格特質、政治意識、領導統御、里民支持度）、市府及區公所政策訂定、要求度與里幹事自身人格特質、價值觀、勤惰、喜好、學習、政策法規之敏銳度、表達力等不同因素交錯下，每個里幹事的辛勤程度不一，落差頗大，也因此各里通常整體所呈現的優劣，多難顯現里幹事的實績與程度，若未深入里內甚難了解。

與里長間如何培養默契、相同的價值觀及有效的執行力及如何在里長與區公所的交錯複雜關係間取得

一個適當的平衡點，常為一個新任的里幹事需較為著墨之處，在里長本身的個性強弱、家庭背景、意識形態、格局、知識文化水平、新舊任、年輕或年長、里內支持度、常年經營里內的模式、職業及財力等諸多因素交互影響下，對於各里幹事與里長間的關係亦呈現了多樣不同的形態，有的在里內與里長相敬如賓或如“冰”、有的情同手足稱兄道弟、有的表面互為恭維背地裡暗潮洶湧、有的形同陌路正等待引爆的時機點來臨，有的儼然是地下里長決定一切，也因此有的里幹事下里服勤所處環境如置身於天堂、有的彷彿處於地獄、多數的大概是比上不足比下有餘，當然前述的感覺還需視里幹事的個人特質、學識知能、容受度等個人因素而有不同的強弱感受差別。

區公所與里長或里長與里長間對同一事情、政策意見或處理方式相左也是里幹事常要面對的兩難局面，在區公所區長是老闆，在里內里長說了算，此時里幹事若未認清事實的本質，又加入以自身利益為

先的錯誤價值觀念介入影響，常使得原本為潤滑劑或傳聲筒的角色此時也可能轉化成使彼此間關係轉趨緊張、對立的催化劑。制度上與實務上因人形成的落差，讓里幹事在處理類似事件時常猶如走鋼索般，必須小心翼翼，稍有不慎則經常是兩面非人。

如將市政府比喻是電腦，里幹事則應該是電腦與各週邊系統設備溝通的界面，是公部門與民眾最為接近之處，故對於民眾的需求、反應及不適當的政策所引發的反彈卻也是第一線的承受者及受攻擊者，另因為各處理單元內或晶片組的瑕疵、怠惰及錯誤也可以很容易的騙過核心系統，故就其所處的位置也最常成為背黑鍋或打太極拳的最佳人選，也因為在此位置卻也是市府各部門運作執行的最佳觀察點。

知識經濟時代的來臨，當國家逐步走向福利國家，民眾的需求亦急速的成長，而公部門在面對此大量的需求運作下已顯疲態，我想不只中央組織需要

改造，對市府而言則刻不容緩，重新建立新的組織架構、確實的分工負責、創造更有效率的簡化流程而市府的公務員不斷的學習精進，跳脫形式主義及逢迎的陳苛陋習，這應該是解決問題適應未來的根本，也應該是全體市民的期盼，鴻海的郭臺銘先生之所以成就其千億的全球化的企業帝國，其主要的重要因素就在於此。

紙短情長，情溢乎辭，剩下的來日有緣再作分享，不過總之對我而言，里幹事是一個很好的學習場所，雖然有時的工作辛苦、奔波，但也充滿挑戰與新奇，我想援用一個來自多年前的廣告靈感來做結尾，希望大家多多包涵。『我是男生，雖然我無法使用”靠得住”，但我仍舊熱愛我的工作—里幹事』。



里幹事服務心得報告

報告人：新忠里幹事王淑玲【現任孝德里里幹事】

任職里幹事一職轉眼間已屆十年，這次的心得報告可說是三年自省，十年回顧的心路歷程；往事歷歷在目，恍如紀錄片般浮現心頭，百感交集。

憶起當年以初生之犢傻勁，不畏里內三強鼎立，以誠信及熱心化解摩擦整合，淑玲有福受前鄭里長視如父女般疼惜教導，共事六年多的時間，學習如何與將軍級伯伯應對進退等禮數，增智良多。前鄭里長因醫療失誤往生，代理里長一職，經歷忠恕社區水污染事件，日夜駐守社區，解決住戶用水問題及爭取經費更新全社區飲水管線、整修五大座蓄水池，讓三十多年的貧困社區有安全的飲水系統。這些事件非才疏學淺的職所能為，幸賴本所長官及行政團隊的協助方能迎刃而解。里政與區政本為一體，里幹事為銜接及推動的齒輪，協調性及密合度高，才能有效的運作執行。

新忠里為青年地區較早期的眷村社區，原入住人口由壯年升格為銀髮族，查詢戶政資訊顯示至94.11底里內總人口數：4097人，滿65歲長者數：898人，長者數佔總人口數比率：22%。以公共衛生學定

義：高於7%即為老年社區，本里高於參考值3倍，這是值得重視的里政指標。

本年度里服務重點將更加著重於銀髮族的保健照護；橫向加強與健康服務中心、老人服務中心聯繫，縱向以鄰長、義工、長青會為關懷通報系統。定期配合健康服務中心推動各項服務：醫療保健到里服務、辦理健康講座、預防宣導、慢性病追蹤衛教。及老人服務中心的獨居老人關懷問安系統，通報、協尋失聯長者、到宅訪視等服務。希望我們的關心，讓長者感受「老有所終」的鄰里溫情。

渾沌的政治、失序的社會、脫軌的教育，又加上君不君、臣不臣的執政當局；上行下效、以管窺天，意識形態掛帥，丟棄千年禮教，造成父不父、子不子的社會；期望藉由對長者的關懷尊重，對弱勢家庭的扶助，讓里民在冷漠的社會裡，感受來自公僕的關懷。

十年不算短的里幹事生涯，是淚水及汗水所交織的成長修練，不論是叱吒沙場的將軍伯伯或低收入戶婆婆，在我心中都是一樣重視的服務對象，雖嚐過官腔吃過閉門羹，但秉持信念以微笑的臉、感恩的心、熱誠的協助，加上里長認同的加持，終將可贏得里民的信賴及友誼。

里幹事服務心得報告

報告人：騰雲里里幹事藍荔娟【現任忠貞里里幹事】

望眼無際，一片綠草如茵，繁花綻放，榕樹濃蔭形成綠蔭隧道，徜徉其間，就猶如置身於森林浴一般，身體舒暢。噴水池、音樂廳、園藝展覽館、露天音樂臺、游泳池都有市民踏足的踪跡，籃球場、羽球場、溜冰場、網球練習牆等，皆有長者幼者聚集活動。大家一定很好奇，這樣的山水風景，身處何地呢？不用懷疑，便是青年公園；也是隸屬騰雲里的轄區；也是我下里的一環。

騰雲里的週邊設施有三座收費停車場及全臺灣唯一無障礙升降梯陸橋；騰雲陸橋橫跨水源快速道路至馬場町紀念公園，是目前里民快走運動的路線，社區內並有17座無障礙斜坡道，以協助殘障人士行的安全，且設有100支監視器，以洞悉里內狀況，維持居家品質。

里內有一家位於中華路二段，在萬華區略有名氣的商家，雖然不似電視臺上演的節目「天下第一味」那麼出名，但也常常門庭若市，號稱萬華「第一家」的甜湯，那即就是「四果湯」，係由花生湯、紅豆湯、芋圓及脆圓參佐料理，大家如有機會至里內，不妨一試。

人口數雖然不多，但里民間常爲了生活瑣碎的事，相互指控的情節，常常在里內出現，猶如連續劇般上演，甚至於還對簿公堂，以決勝負，如此勞民傷財，樂此不疲。雖不樂見如此光景，但對甫上任的我，只能無奈以對，期許自己在工作上，用溫暖的微笑，打開每一扇窗，挹注一股新的暖流，讓温情處處瀰漫。

♩ = 140

萬華之歌

詞：王意飛
曲：陳柏偉

淡水暮色 台北門城
 艋舺 風華 百年名聲
 龍口車口 公園大埕阿公
 阿嬤 相陪 來這
 慈暎 蓮蓬 是觀音媽
 萬事如意 身體康健

艋舺 是一個好所在平阮
 慢慢啊 報半佳知
 華西街末 迎夜市 七珍海味滿滿是
 雙園如城 青草巷 勤儉打拼有希望
 跔馬 町末 放風
 吹穿雲 過日 自由飛。

萬華之歌是由知名音樂家王意飛、陳柏偉老師共譜寫的一首艋舺之歌，透過這樣的在地活動傳唱出去，盼望艋舺的子子孫孫，都能牢記阿公阿嬤過去的辛勞，將這只屬於艋舺的文化特色，傳揚出去。

萬華區之發展與服務特色

發行人：王鴻裕

出版單位：臺北市萬華區公所

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.waha.taipei.gov.tw/>

總編輯：王鴻裕

編輯群：萬華區公所 尹翔偉、汪玉葉、吳偉銘、吳秀芬、林正德、林珠珍、
梁景法、孫國華、連文斌、曾慶生、黃淑美、廖和輝、
鄭力銘（以上依筆劃排序）

猛鴨創意企劃設計工作室 高傳棋、林佩玲（萬華區的特色與建設發展）

李奇國際公關顧問公司 李安泰（2005年萬華文化嘉年華部份）

誠瑞開發股份有限公司 陳淑慧（2006年萬華文化嘉年華部份）

鴻馬國際整合行銷有限公司 馬沛君、黃靖茹（2007年萬華文化嘉年華部份）

亮依國際有限公司 吳亮儀、吉祥、陳艾琳（2008年萬華文化嘉年華部份）

設計：猛鴨創意企劃設計工作室 林佩玲

印刷：健琪印刷有限公司

電話：02-32343100

出版日期：97年12月