

重新回任里幹事乙職後，面對與以往不同習性的里長、里政事務及日增的里幹事工作量，自我職務的角色轉換，必須立即到位且進入狀況，否則無法獲得里長、鄰長及里民的認同。相較於里幹事的各項工作，與里長的工作默契培養是更重要的，里長的需求要及時處理並適時反映給長官知情，建立與里長間的信任並獲工作授權，方能讓自己在里內順利執行各項公務。

里幹事面對里長、地方社區里民，擔負著協調、溝通、推動、宣導市政的橋樑，工作繁雜多樣包羅萬象，除了民、區政業務外，更常要接辦市府其他局處的臨時交辦事項，本身即須熟悉各項法令以為里民解惑服務，另亦須隨時掌握輿情反映民意，協助里長籌辦各項活動、會議，故里幹事的工作已非單純的執行政令宣導公務，因應不同的業務扮演不同的角色，在資訊科技發達之下，還要精進電腦知能，隨時更新各項資訊系統資訊，近日已有 8 年級的新進里幹事加入工作行列，真可謂長江後浪推前浪，前浪當然不會死在沙灘上，因為里幹事的工作事項雖有表列的 大項，但直接面對里長、民眾的第一線基層人員，有著有形及無形的影響力，處理事務的圓融「眉角」，只能說要靠經驗傳承了。

近日發生的社會事件，雖與我們工作無直接關係，但藉由網路聚

眾的迅速已不是「與情通報」所能及的，由事件中每個人扮演的角色，我學習到不少。現在里幹事有一 LINE 群組，確實能及時幫忙傳達反應並完成緊急事件任務，LINE 的使用已非常普遍，但里幹事的公務手機費率是老問題仍無法克服解決。本區有里長於里內建立 LINE 群組或 FB 臉書行銷里政績效，拉近與里內 Y 世代溝通距離，了解潛在民意需求，在現今以顧客滿意度為導向的時代中，無疑提升了里辦公處為民服務的行政績效與形象。