

106年1月份里幹事服務心得報告

報告人：高婷祺

去年開始，台北市政府及各機關陸續禁用一次性餐具，環保局不定期來公所抽查，相信給大家帶來了些許不便。下里宣導的過程中，搜尋到一些資料，原來有一群人過著這樣的生活，而且這樣的人越來越多，跟大家分享。

不塑人生)

如何少用塑膠製品

- 一、隨身攜帶環保購物袋與環保杯
- 二、在傳統市場採買（自備袋子）
- 三、學習自製優格、豆漿、調味料、餅乾等
- 四、買肉、外帶食物時自備容器
- 五、用塊狀肥皂取代瓶裝盥洗用品
- 六、不喝瓶裝飲料
- 七、不買冷凍速食

減塑救海洋 人人來當不塑之客

地球71%的面積被海洋覆蓋，是許多動植物的生存環境，也由於海洋的廣大無盡，成為人類最方便的垃圾場，尤其是數百年不化的塑膠廢棄物，充斥在海洋中，隨波逐流。

世界經濟論壇與麥克阿瑟基金會（Ellen MacArthur Foundation）去年1月警告，目前海洋中的塑膠垃圾估計重超過1億5000萬公噸，約為魚類的五分之一，到西元2050年，海中塑膠廢棄物總重將比魚還多。

每年有800萬公噸塑膠垃圾進入海洋，漂流的垃圾，被海鳥及魚、海龜、鯨豚等吃進肚子，甚至導致死亡，未來恐造成食物鏈崩潰，為避免海洋走向死亡，減塑應立即行動，否則就是人類自掘墳墓。（還地球幸福笑臉）

106年2月份里幹事服務心得報告

報告人：蘇展徽

里幹事下里的時間，是一整天最炎熱及紫外線強烈的時候。因此想就防曬品的挑選心得與各位分享。

曬太陽造成皮膚傷害的元兇為紫外線，紫外線依據波長的不同可細分為 UVA、UVB、UVC，其中 UVA 造成的損害最大，傷及深層皮膚，而 UVB 則在表皮造成傷害，UVC 則因臭氧吸收，很少到達地面。

大家逛藥妝店時，一定會發現市面上的防曬產品琳瑯滿目，可能添加蘆薈有鎮定的效果，可能添加熊果素，宣稱能美白皮膚，也可能添加 Q10 保證使用後皮膚會有彈性。

但在臺灣販售的產品通常會有兩項標示，分別是 PA 值和 SPF 數字，這兩個數字的涵義分別代表對 UVA 及 UVB 的防護值，PA 值對應 UVA，SPF 對應 UVB。

PA+值代表對 UVA 的防護程度，分為三個等級，越多+表示防護能力越高。

SPF 值則代表防護 UVB 的能力，數字越高表示防護能力越高，而這個數字還有另外一個含意，假設甲君在太陽光下曬紅的時間為 10 分鐘，使用 SPF15 產品則延緩至 150 分鐘才曬紅。

綜上所述，感覺上 PA 值和 SPF 值都是越高越好，那為什麼市場上卻還要推出低 PA 值和低 SPF 值的產品呢？原因在於防曬系數越高用起來越厚重，皮膚負荷越大，且通常也比較越貴。

因此，選擇正確的防曬產品，應秉持著因時因地制宜的原則，多在戶內時使用低係數產品，長時間曝曬時使用高係數產品，如此一來便能保護皮膚的健康。

106年3月份里幹事服務心得報告

報告人：江家綺

擔任光武里里幹事第四年了，光武里是一個人口數較多的里，因此許多工作的數量較為龐大，雖然位於繁華的東區商圈，但獨居老人及低收入戶也不少，龐大的工作量加上大環境改變，職務越趨繁重；要如何做一個稱職的里幹事，過去從許多前輩們的心得分享已收穫不少，我僅分享以下幾點，也勉勵自己朝此目標前進：

我覺得懂得「傾聽」很重要。下里服勤時，懂得傾聽才能有效回應里長及里民的需求。傾聽是接受對方的過程，也往往成為最被忽視的軟實力，里幹事惟有用心傾聽，才能切身感受里長及民眾的處境，給予有溫度的服務。

但另一方面，忙碌是里幹事一職無可避免的，埋首忙碌之中，容易忘了傾聽，因此應「別讓工作上的忙，變成心靈上的盲」；忙碌時更應該靜下心才不會亂了步伐，方向對了，才能遇事不慌、遇急不躁，也就能讓心不盲。

然而，現今民意高漲，有時不免碰上無理的民眾令人沮喪，但身為里幹事自有其應盡的職責，因此，應「樂於工作」，與其板著臉做事，不如笑著臉做事，讓自己在快樂的氛圍下工作，也為工作帶來更多助益。

更重要的是，「以惜緣的心情處處與人為善」。里幹事的工作是最基層也最貼近民眾的，服勤時舉心動念之間應珍惜每一個緣分、把握每一個服務的機會；以我們擁有的資源，在我們的位置上，做

我們能做的事。所謂「一世做官，七世打磚」，可見從事公務如同一門修行的課程，不可不慎。

儘管在一片經濟不景氣聲中，公職儼然成為眾人眼中的鐵飯碗，然而所謂家家有本難念的經，里幹事一職自然也有其甘苦與難為之處，在人生職涯版圖上選擇了當公務員，除了求溫飽外，不應只是將每一件事「做完」，而是將每一件事「做好」，並以一顆平靜的心傾聽，用一份快樂的心情服務，老老實實的做一場公門修行。

106年4月份里幹事服務心得報告

報告人：馬育德

職於4月10日上午接獲承辦人電子郵件通知，這月的里幹事服務心得報告輪到我寫，並規定於4月16日前將工作心得報告資料傳送承辦人，當初心感到非常多的問號，心想怎麼會輪到我呢？我到誠安里任職還不到半年，可不可以不要寫，因為只有幾天的時間可以想內容，最後想想寫心得報告只要把內心的想法寫出就好，再加上有一些想法想與大家分享，剛好利用此一機會，只是敘述的內容好壞而已。

從105年9月20日復職里幹事後在公務上，一直有些想法在此分享：

- 一、在里內經費運用上建議全由區公所掌握，里長要辦理任何採購、活動、物品維修等只需填寫請購單，統一由公所購置，辦理活動除請購單請加附活動計劃，增加的工作由里幹事或課員擔任，此一作法優點可避免里長因經費運用而觸法。
- 二、課員及里幹事定期輪調，尤其是擔任民政課課員工作必須有里幹事服務資歷，可學習新北市制度課員及里幹事均可相互兼任，甚至里幹事可兼任2至3里，可避免里幹事長期為某里長私用，民政課人員可了解各里生態及里長作為，減輕公所人事成本負擔，水不流動久了就成為一攤死水。
- 三、請公所關心員工的身心狀況，為員工謀福利，職雙眼因視網膜開刀數次，長官們均無人關心，一張親筆卡片或一通關心電話

就很感動，在此感謝前區長的關心，她說要我寬心好好的休養。

四、現里幹事工作，長官傳達指示使用 LINE 軟體，快速有效率，里幹事工作會報，何不現在換個方式進行，給大家舒壓到戶外走走，各區看看觀摩。

五、現民政局的查核里幹事方式均以發現缺失為主，希望能改變方式能以多發現優點代替，效法本所視導的方式，有優點的同仁也呈報出去，達到賞罰分明，恩威並重，其他的查核也希望效法，例如清潔檢查時發現某同仁桌面四周非常整潔並有創意。

以上分享想法，希望以後不要成為重點考核對象，來到誠安里算一算還不到半年，想當初要來時，課長告訴我，里長是個很嚴肅的人，果真上工第一天里長就面的告訴我來任里幹事的一些規定，為不辜負里長的期望，我努力做好里幹事工作，只要里長交辦事項都不敢怠慢，從二樓的活動中心搬運礦泉水桌椅至里辦，甚至一整車的貨物，一個人也照搬，公園打掃，架設花燈，只要能幫忙的都來者不懼，也不敢告訴里長身體曾經開過刀，只為了取得里長的信任，使自己成為還可以用的人，但也因此有一些病痛上身，開始只有腰痛，後來腳跟痛，體重也很快的下降，到醫院復健也沒用，只到有一次到檢查骨質，才知道原來我已經骨質疏鬆，可能是長期服用安眠藥的關係，想想還是身體健康最重要，因為要到65才能退休領退休金，加油吧！各位同仁們，但別忘了還是身體健康最重要。

106年5月份里幹事服務心得報告

報告人:陳素嬌

如果只為寫報告,還得去讀本書,那太麻煩了;如果只把工作當工作,那也太無趣了。藉這個機會,讓我來,說”古莊”;話”古莊”。這樣:當你走訪到本里時,將會感受到在大安都會中,古莊有如「溫度計」般的”人情味”了。

故事的主角-當然是里長劉泓麟,但里內的要角人物也不遑多讓,配角、跑龍套的、路人甲、路人乙,都上場開麥了!

在這裡:像是時光機穿越時,被卡住的小樂園。在商業中心環帶上:有商辦大樓、豪華建築一棟棟矗立著,在師大公園、古莊公園、街角、巷弄中的舊社區、梁實秋教授故居歷史保留建物、傳統市集。古莊小樂園是在舊社區與新興商區交錯並相互依存著。在這小樂園裡,你可偷得半日閒,繞了一圈,猶如穿過三稜鏡般,可以找到自己的小確幸。每天都上演著「國際論談」,大夥有講不完的你、我、他),而嗓門聲大到聽不懂:是爭執?

是表達?還是批評?如戰國時期百家爭鳴,各說各話,永遠沒焦點,可想像吧,整個鍋蓋都要炸開了,但有趣的是:下一秒猶如(颱風過境)-無風也無雨,一切歸於平靜。

話說:古莊里的靈魂人物是-劉里長,他是在老爸的遺願下:擊敗眾多競爭者脫穎,如果套用公式描述他:(忠厚老實、木訥寡言),那太表面了,一言道破是:劉里長「以無心當有心做」-很哲學吧!

以這次火紅主題「共餐活動」,我們古莊是熱情繽紛的,我看到里長親力親為的將廚房改造煥然一新;婆婆媽媽們汗如雨下的煎、煮、炒、炸,每盤菜都讓人垂涎欲滴。

在共餐時光裡,當各位長輩齊聚時,我們看到的不僅僅是情緒

的激情而是「家人」的溫情，似如古莊的「厚生」，陪著這麼多的「家人」聚在一起吃飯。我說：劉里長是「用心+有心」，配合市政活動，各項活動辦得熱熱鬧鬧的，對於里內里民的協助猶如小7-不打烊。

我在古莊 long stay”，news 每天都在發生，古莊的人情味，是嗅出來的，請你靠近點，古莊故事多，充滿喜和樂，若是你到古莊來，收穫特別多。

趕快下課，不耽誤大家時間，士、農、工、商各自幹活吧！

106年6月份里幹事服務心得報告 報告人:陳秀玉

今日是多元化並事事講求高效率的社會，由於社會型態的轉型，里幹事的工作心態亦必須跟隨著時代科技化潮流改變，由被動化為主動出擊，如此才能符合市府為民服務的基本精神，進而確實做到為民服務的目的，以市容查報案例簡述，從二十多年前手工復寫的三聯單至現今可現場用 line 拍攝照片立即性給權責單位承辦人即刻辦理。

里幹事這個職務，就是「呈上轉下」也就是說，里幹事的工作，是要把民間的意見向上反映，要把市府的政令，向民間推行下去，且里幹事的工作性質較不固定，歸納來說就是服務里內民眾暨協助各單位委辦的業務(工商普查)，里幹事有時面對事項做選擇時並非有所謂二分法的標準答案，如何在多重選擇中作出最適合的選項，有時在心中要有一把尺，如何去拿捏也是一項學問與經驗的累積，而工作是最好的學習、經驗累積的環境，從民間的貧窮寂寥發掘政府施政福利的死角，從民眾的反映了解政府政策普及化的程度，從事公職以來，里幹事這職務雖是基層工作，但卻能直接與民眾接觸，直接感受民眾喜怒哀樂，所以是很有挑戰性的第一線工作。因為想法的緣故面對同樣的人、事、物卻有不同的情緒，就如人飲水，冷暖自知，也就是因為每個人的人格特質不同，環境、事件帶給每個人的困擾與影響力也不同，如果能夠控制自我的想法，擁有正向積極的觀念則能不受外在的拘束，達到孔子所說，無入而不自得的境界。

106年7月份里幹事服務心得報告

報告人:塗凱惠

里幹事一職是我公職生涯的起點，也是我畢業後第一份工作，從填缺報到當天才知道里幹事大約的工作性質，直到現在不知不覺中已經超過一年，里幹事的工作內容不僅僅要處理所內分內的行政庶務，大部分的時間則要第一線面對民眾，舉凡里鄰長或里民有任何需求或反應事項，里幹事都是擔任了上情下達的角色，在應對進退和待人處事方面，更是需要相當的經驗和技巧，才能夠處理如此複雜的人際關係，對於初入職場的我來說，這更是一大挑戰。

身為里幹事，和里長的互動最多，一開始雖然只是公事公辦的往來，但是相處久了自然而然彼此間會產生信任和依賴，人們彼此間的情感連結是互相的，或許想法不同立場也不同，像是里長有選舉的壓力，身為公務人員的里幹事也有依法行政以及政令傳達的要求，因此我想最重要的不是說服對方，而是試著理解對方，因為每個人的思考方式都不是最完美的，所以才需要溝通。溝通二字可謂是里幹事很需要的能力。例如里長本身即公務繁瑣，因此如有需要傳達的重要訊息，就會需要一再提醒，有效的溝通是人與人之間取得連結的第一步，其實有效溝通的真諦並不在於說，而是在於聆聽。以下分享兩種聆聽的技巧。

一、適當的問問題，建立雙向聆聽

當對方在說話時，安靜不說話、偶爾點頭認同，屬於單向的傳遞訊息，但聆聽應該是雙向的。你可以偶爾問問題表達你的看法，或是提出較有建設性的建議，質疑某些舊有觀念。

二、多使用積極活力和正面字句，讓對方感覺被支持，因為一個好聽眾，能讓你感受到被支持的安全感。一個好聽眾在與講者互

動時，會保持積極的活力，也會儘量避免負面批判性的字語，營造令人放心的氣氛，讓對方能無所顧慮的談論私事，進而從中建立自信。要成為一個好聽眾，可以多展現積極的活力、多說讚美鼓勵的話，讓講者感受到被支持。

106年9月份里幹事服務心得報告 報告人:涂天牧

隨著民主政治的高漲，現今公務員的工作，與往常已大大不同，民眾對於公務員的期待更高更多，加上公務機關之間的分數競賽，研考式記缺點的管理方式，考核內容多為量化的形式主義，然而通常難以量化的部分，卻往往才是工作的核心。身為一位里幹事，除了例行性的網站維護或是公布欄的清潔保養，能夠成為公所與里長間的溝通橋樑似乎更為重要。

里幹事的工作內容不僅僅要處理份內的行政庶務，大部分的時間則要第一線面對里長及里民，擔任了上情下達或下情上達的角色，在里內待人處事方面需更要圓融，才能夠妥善處理各項事務。小弟年資尚淺，僅有三點感想分享：

一、與里長及里民建立信任關係

里幹事與里長的互動最為頻繁，最重要的是建立信任關係，兩者立場不同自然想法時有不同，像是里長的作為常有選票的考量，而里幹事也有依法行政的基礎要求，時常站在對方立場為對方考慮，進行有效溝通，才能建立信任感。在與民眾相處時應抱持著同理心，以服務心情幫助里民。

二、每個里性質不盡相同，適時調整工作方向

雖然里幹事的事務多為相似，但因為里的性質不同而產生不同變化，例如不同里長著重要求的事務不同，或是里內人口組成的不同，純住宅區的里別與商業區的里別有很大差異，更何況

住宅區還分為高級住宅、公寓大廈、國宅、違建戶等等。像今年工商普查及低收入戶總清查，每個里的業務量差異都很大。因此，里幹事要隨著到任里別的不同，彈性調整心態及做事的方式。

三、依事情的輕重緩急來處理

里幹事的事情多如牛毛，除了明定項目外，各項支援性質的委辦、委託事項往往是最吃力的任務，例如：各項普查、選舉事務、低收總清查及各項臨時性重大業務，以及所幸廢除的重陽禮金發放及福袋致贈。所以，當面對眾多事務時，應按照事情的輕重緩急依序處理，才不至於手忙腳亂。當然適時的問問同組組長及左右鄰居有無遺漏事項，也是相當重要的。

106年10月份里幹事服務心得報告 報告人:戴博庠

僥倖通過了105年地方特考錄取，職於今年3月28日至大安區公所報到就任，展開人生意外的第二春「公職生涯」…臨江里里幹事。

當初上網查詢里幹事負責什麼業務時，大部分看到的訊息是所有與民眾相關的業務里幹事都沾的上邊，文末還告誡要考這個職系的人要有持續面對人群的熱情。

自擔任里幹事以來經歷如工商服務業普查、節慶活動舉辦、低收入訪視、獨居老人訪視、百歲人瑞訪視、敦親睦鄰活動舉辦等等許多業務，里幹事總是要站在第一線去面對人群、甚至要深入人群，各種不同的狀況總是隨時在考驗你的應對進退能力，看來，網友所言不假，相信各位資深前輩也是這樣走過來的。

算算公職生涯至今剛剛好才滿半年有餘，還有許多業務、狀況尚未經歷，因此談不上也不敢在各位資深前輩前說工作心得分享，只能說面對接下來里幹事眾多繁瑣的任務，我會從以下幾方面去注意並準備：

- 一、保持正向的心情：里幹事每天常常要面對不同的突發狀況，尤其是里長、里民問題或是臨時接獲的任務，正向、理性的心情，更能讓自己在面對各種狀況時做出正確的判斷。
- 二、多聽多問多做：里幹事業務繁瑣，具體的說就是做中學、在不斷的嚐試中學習累積經驗，一方面熟悉作業規則一方面也可找到適合自己的做法。
- 三、服務的心：記得下里第一天在整理臨江公園公告欄時，有位長輩走過來與職聊天，原來長輩是已退休的公職前輩，他送職一

句話：「身在公門好修行。」里幹事雖是一顆小螺絲釘，保有一顆服務的心是最基本的，如此才能常常久久的邁向里幹事公職生涯。