

臺北市松山區公所111年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名

鄭雅馨

性別

女

服務里別

新東里

個人下里服務的感人小故事：

111年是疫情在台灣大爆發的一年，初期，各項就醫資訊及確診通報皆在混亂中，沒有正確的一套 SOP 流程，防疫專線被打爆，不知去哪就醫？如何通報？如何拿藥？家裡有老有小，每天家人輪流確診，這是當時每個人都會碰到的問題，造成人心惶惶；其中，有位里內志工-陳阿姨，也是在這段期間全家確診，陳阿姨打電話求助於里辦公處，接到她如此慌張的電話，我立即協助他們進行通報，並告知就醫 SOP 及相關防疫措施等；或許是陳阿姨心中大石突然放下，電話另一頭的她突然哽咽感性的對我說：「幸好有你幫助我、有你陪在我身邊，不然我真的不知道該怎麼辦…」，聽到這句話的當下，我內心也是萬分激動，雖然只是一通電話，卻可以安撫、幫助和陪伴她。

因為她的這番話，又讓我再度想起當初考上公職的那份初衷：盡自己最大的努力，幫助更多需要幫助的人！

服務心得：

「事情總有解決的一天，但人情世故卻很難」這是報到的第一天前輩送給我的一句話。里幹事在里內碰到與「人」相關的事務甚多，「人」也是千百種，所以應秉持著多聽多做少說，誠信待人，時常保持愉快及感恩的心，並用一雙善良的眼睛去看待一切。

工作自我期許：

曾有一位長官分享：「作為公務人員，熟悉自己業務的法令規定是必須，但當民眾有疑問提出時，就算心裡早知實務執行有困難，仍不要一味地拒絕或是馬上說無法處理，應當再努力試試找尋其他方法，就算最後無法達成民眾所求，相信他也會諒解。」這番話影響我至深，時常用來警惕自己。



臺北市松山區公所111年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名	陳玟玟	性別	女	服務里別	東光里
----	-----	----	---	------	-----

個人下里服務的感人小故事：

劉奶奶為本里獨居長輩，先生及孩子皆已逝世，唯一弟弟居住美國。平日自己打理生活，近半年來隨年紀增長，健康狀況不如從前，也有失智症症狀；逐漸身體機能退化，最愛的桌球運動也因腰痛放棄，生活也失去了重心。

一日，在里辦公處協助長輩預約疫苗的上午，奶奶因忘記自己是否已有預約而來詢問，聽著她言語上的不清及思緒錯亂，安撫著她的情緒同時通知健康服務中心地段護士，以了解奶奶目前的健康狀況是否有按時就醫、服藥。原來奶奶經常性忘記服藥導致病情越是嚴重，不論是記憶力下降、情緒控管能力容易失控、錯亂導致有妄想等，而這些症狀也讓她的生活對人充滿著防備、猜忌。一次和地段護士一齊至家中關心奶奶，聽著她教書時經歷、人生的領悟及自己理財之道，就像小女孩般開心的手足舞蹈，離開還叮嚀著要常來陪她聊天，但沒過幾天卻懷疑家中東西遺失，我們瞬間成為嫌疑人。

因為生病而讓孤單生活愈顯寂寞，奶奶更常需要人陪伴，我們只能利用關心她、幫忙採買及陪伴就醫等讓她能獲得些許溫暖。年初奶奶搬家離開東光，看著她微笑著說聲謝謝，祝福奶奶一切平安健康。

服務心得：

里幹事站在市府的第一線面對民眾需求，並配合市府舉辦大大小小活動如：承辦選舉業務、重陽節禮金發放、公共設施問題回報以及改善，甚至是過去的一兩年更是站在防疫工作的第一線協助解決民眾提出五花八門的問題反映，需要細心應對並顧及應對進退，熟知各項法規以及靈活的運用變通，是相當有效的實務經驗累積。

解決了民眾問題之後，得到充滿感激的回應，這是里幹事工作最令人充滿成就感的時刻，也更讓我感受到公共事務工作的價值所在。

工作自我期許：

在負責繁瑣事務的同時，傾聽民眾的需求，提出合理合法的解決方案，很多時候依靠的是和人相處的藝術。這個冗長的處理過程，常常能因為一些小細節的調整，進而幫助事情處理的結果。

我以「圓融」來期待自己對於未來工作的處理，希望能盡可能的完善處理這些看起來微不足道卻對當事人影響甚鉅的大小事件。



臺北市松山區公所111年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名	莊雯錦	性別	女	服務里別	龍田里
----	-----	----	---	------	-----

個人下里服務的感人小故事：

剛開始來到龍田里，一直擔心自己無法勝任為目前松山區最大的里，不管是在人口數或面積上，如何成為里民與里長的溝通橋樑，對身為里幹事的我是一大挑戰，但能透過幸福有里資源回收分類逐漸佳境的認識里民，每當資源回收量過大時，除了環保志工外，總是會出現熱心公益的里民前來幫忙，日子久了，慢慢的開始聽到里民的心聲，他們覺得有些物品是可再使用，於是開始協助讓民眾家中的餘裕物資二次利用發揮長處，讓舊品得到重生的機會，展現人與人溫度之間連結愛的循環，無償提供給有需要的人，讓舊愛變新歡、資源再使用，不僅節能減碳更能創造溫馨愛循環的價值，印象比較深刻的事；有位單親媽媽很緊張的到里辦公處尋求幫忙，原因是她即將上台比賽演說的兒子因經濟能力不許可無法購買正式西裝及鞋，於是我跟志工們便開始詢問熟識的里民是否自己或鄰居家中有乾淨穿不下的西裝及鞋可貢獻幫助，於是不到24小時，熱心公益的里民就順利收集到乾淨有溫度的西裝跟鞋來到里辦公室，受到幫助的單親媽媽也非常開心，相對等的我跟志工們也很高興能幫忙解決這位單親媽媽的問題，更相信只要心中有愛，誠以待人，沒有解決不了的問題，雖然事後這位媽媽也多次的前往里辦感謝里幹事及幸福有里志工團隊的辛勞努力付出，但我們仍依舊秉持著熱誠的心為里民服務，並更加重視里民的心聲及感受里民給予回饋的支持。

服務心得：

環保問題在日常中是艱難又貼近的生活問題，可藉由資源回收親近里民；聽見每戶家庭的聲音，使用里幹事的公職知識及其個人價值，適時發揮作用的提供解決社會每一階層迎來的困擾議題。

工作自我期許：

保持好心情就有好事情的工作心態，不向負能量低頭，訓練、磨練、鍛練、考驗都是充實的經驗，讓自己的經驗成為里民與里長及區公所達到三方共好的橋樑，使社會安定繁榮發展，讓里幹事的愛心、耐心、關心、熱心、謙卑的心傳承延續服務



臺北市松山區公所111年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名

盛怡瑩

性別

女

服務里別

東勢里

個人下里服務的感人小故事：

因為新冠疫情升溫的關係，里內社區關懷據點在四月中旬課就全部都停了，本來每星期可以來上課的長輩，大家只能都留在家裡。因為擔心他們的身心受到影響，只能藉由一通通的電話關心他們的身體健康狀況、傾聽了他們對於這次疫情心裡所帶來的緊張恐慌，幫助他們預約疫苗以及協助獨居長輩們日常生活需求。

6月過後據點重新開辦，終於又可以聽到爺爺奶奶開心的笑聲，每次走進教室都可以看到爺爺奶奶們爭相的拿著他們的作品來獻寶，有小巧精緻的紙黏土娃娃、五彩繽紛的繪畫、香氣濃郁的糕點，甚至還會有著他們最近剛學會的新歌。

里內的獨居長輩張奶奶，也親切地拉著我的手，訴說疫情期間他一個人關在家中悶壞了，也無法到處走動導致體力變差，還好有我們持續的關心，現在又可以再次來和大家一起快樂學習，真的是太好了。看著他們有精神且越來越開朗健康的模樣，期許自己能盡自己的能力，為他們做的更多。

服務心得：

雖然擔任里幹事的職務只有短短的兩年多，但總能感受到人與人之間溫暖的傳遞，也能藉由每一次與里民得互動中學習成長，期許自己未來能夠更盡心盡力，更虛心的在工作上努力。

工作自我期許：

保持著積極樂觀的態度及同理心，正向的迎接每一次學習。



臺北市松山區公所111年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名	劉晉成	性別	男	服務里別	中崙里
----	-----	----	---	------	-----

個人下里服務的感人小故事：

里幹事業務繁多，關懷里內獨居長輩是其中的一項，雖然里內列冊的獨居長者不多，但平日上班時間，里內到處都是獨自在家的長輩，長輩有時願意出門到公園或里辦公處串門子，因此里幹事在里內總會比較熟悉這些長輩。

一日午後，突然有里民來電通報，看到里辦公處附近冒出濃煙，聞訊後急忙跑出門外檢查，發現濃煙正從里辦正對面七層樓公寓的某戶冒出，住在裡面的正是常來里辦找里長聊心事的王媽。里長口中的王媽是位勤儉持家的退休教師，雖與兒子同住，但自從先生過世後，這個時間通常是獨自在家中做家事。緊急之中，請人立即撥打119後，里長與我便衝去找重聽的王媽，眾人還在擔心王媽聽不到無法開門而用力槌門按電鈴的同時，開門的竟然是有時會回家看母親的王小姐，恐懼地的表示她有發現濃煙，卻無法扶起因為修洗衣機修到冒煙而緊張跌坐在地上行動不便的母親。眾人立即衝到後陽台，此時屋內已有濃濃的瓦斯味，也顧不得關瓦斯或爆炸危險，四五個人好不容易才將已經癱軟在地的王媽給拖到門口，這時消防隊員也趕到現場進行後續的處理。

面臨生命危險的第一次經驗還好是有驚無險的平安結局，也體會到癱軟在地又行動不便的長者真的好重，然而再怎麼重也遠遠不及一個人、一個家庭的平安健康，這是我們在這個社會上的每一個人，都應該努力維護的價值。

服務心得：

多禮貌，多觀察，多傾聽，多關懷，多溝通，多參與，多做事，多服務。

工作自我期許：

期許自己能時時刻刻更具同理心地看待這個社會，多加觀察與思考出更多解決問題的能力，並更加充實自己面對各種挑戰。



臺北市松山區公所111年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名

劉冠宏

性別

男

服務里別

復盛里

個人下里服務的感人小故事：

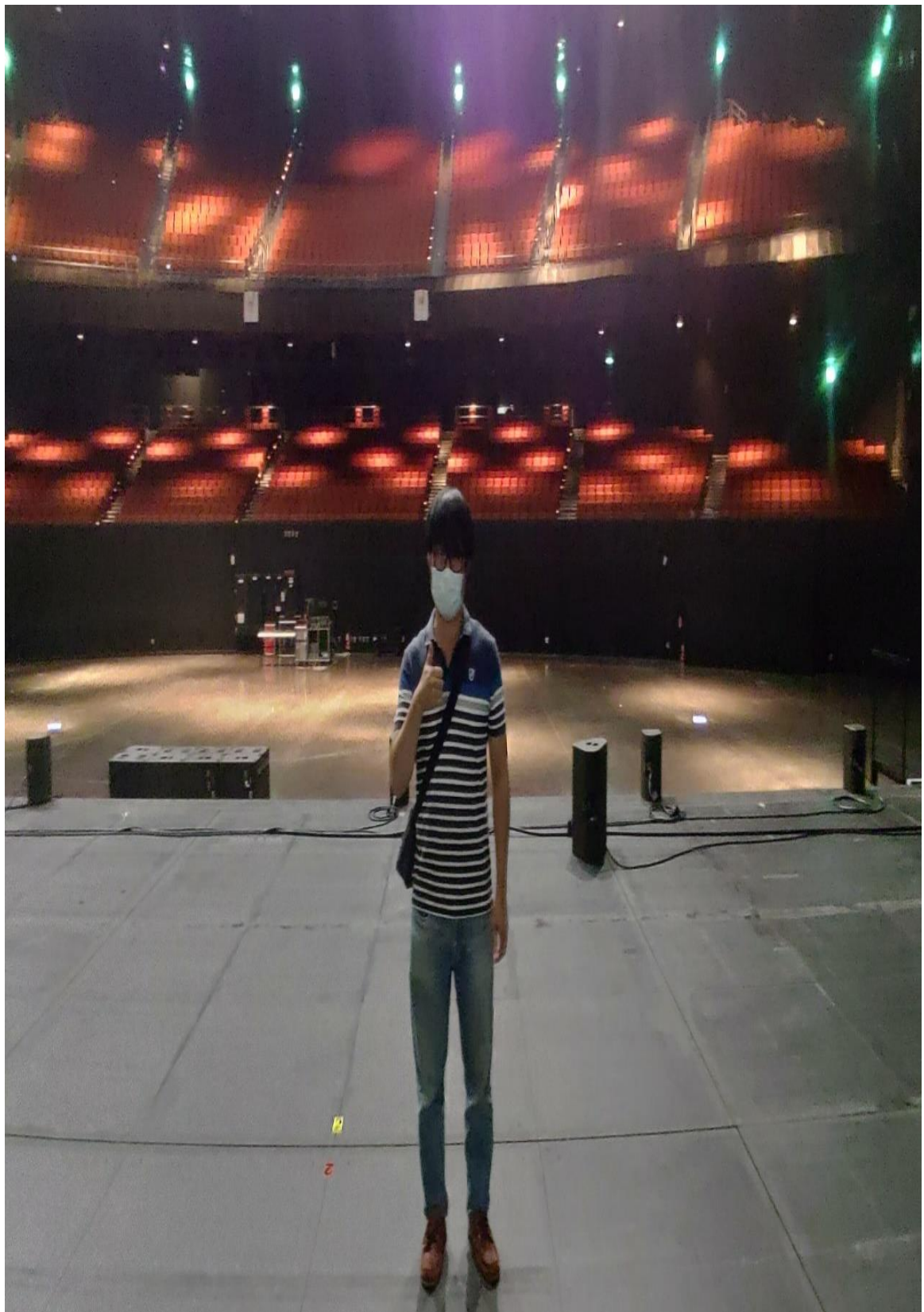
張先生與張太太是在偶然的情況下與里辦公處結緣。張先生有一次看到里長正在整理公園，由於本身對種植花木的興趣，主動提及自願擔任起維護公園花木的工作，而張太太則自願至里辦公處擔任志工。夫妻倆時常一起參加里內大小的活動，里長對於他們的付出十分讚賞，是我們里內稱羨的一對老夫妻。但可惜人世無常，在一次突發車禍中，張太太往生了。我和里長去參加張太太的告別式，我看到張先生如此落寞傷心的神情，不禁流下淚來，心想這樣一對模範夫妻，竟遭如此境遇。幸好張先生在大家的鼓勵下慢慢走出來，也繼續擔任著里內公園的志工，每次遇到他，總是對我和里長特別感激，真情的流露，讓人倍感溫馨與不捨。

服務心得：

實際從事里幹事職務，只能說：「如人飲水，冷暖自知。」各里型態不太一樣，遇到的里長也不一樣，不可一概而論。我想里幹事首要之務應是與里長配合的好，在公所與里辦公處之間擔任起溝通的橋梁，才能更能順利處理里內事務。

工作自我期許：

里長曾跟我說：「他擔任里長沒有什麼訣竅，只是面對里民時常保笑容，腳步輕一點，身段放低一點，凡事別太計較，這樣就能獲得里民的喜愛與支持，事情才會好處理。」我想同樣的方法一樣能運用在里幹事服務上，謹以這句話跟大家共勉之。



臺北市松山區公所111年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名

翁嘉宏

性別

男

服務里別

東榮里

個人下里服務的感人小故事：

小姐原是大陸籍配偶，因離婚需獨自扶養一名小二女兒，因礙於身分關係，只能在餐館做一些打雜工作，收入較不穩定。在一次全面清查獨居老人初篩作業時，意外訪查得知該個案，並藉由訪查時親自了解該單親家庭狀況並協助其申請低收入戶及媒介松山區就業服務中心，由於這次清查獨居老人初篩作業，額外又幫助一戶單親家庭生活困境能得以暫緩解決，這也是一件始料未及的事。

服務心得：

「新、速、實、簡」：每天都有「新」任務要完成、在「速」度上要今日事今日畢、「實」在是非得每天親自跑、親自找不可、「任務回報要能够「簡」潔、有公信力

工作自我期許：

莫失初心，莫忘初衷。

