

以經營

自己公

司的觀

念來拓

展基層

自治業

務

### ——通 語 龔——

#### 一、前言

村里工作是國家行政的基礎，每一村里工作同仁，就是每一地區中凝結人心的行政人員。地方基層工作紮根於民衆，是國家行政的根本，有健全的基層組織，才有健全的行政。

#### 二、現 況

地方自治實施卅年來，村里組織尚屬基層的編組，其地位、性質與功能，迄今未明確予以認定。由於時代環境變遷，以及村里單位人錢兩缺，除了傳達政令之外，日漸不能發揮其應有的作用。所以內政部將健全基層組織，充實自治財源，強化地方自治功能，擴大爲民服務，列爲七十年度的施政方針。

#### 三、檢 討

行政革新就是政府與民衆關係的革新，爲增進雙方相互瞭解，做好「民意溝通」工作是刻不容緩的，尤其反應民情比傳達政令更重要。政令宣傳因大衆傳播普遍而使效率提高很多；我們很容易瞭解國內外發生的事情，但就所居住的鄰里社區內消息，所知却極爲有限。雖然知道政府宣佈許多德政，要替民衆解決困難，但是不知道基層人員如何替民衆服務，民衆有問題不知道如何請求協助服務。基層幹部披星戴月，自我推銷主動服務，欲以服務成果換取實質的社會地位，又限於客觀條件，尚未能積極發揮自治功能。

#### 四、讓民衆瞭解基層工作，鼓勵參與感

臺北市李市長提出「以經營自己公司的觀念來拓展基層自治業務，多元化經營，發揮服務潛能，提高民衆福利」。個人以爲在拓展基層自治業務方面，

首先要建立「推銷服務」的觀念，因為服務熱誠比服務能力更重要。

建議寬籌經費支援里辦公處編印「便民服務資料」——內容包括與里民有關各基層單位服務項目——，至少每半年（或三個月）一次分送各住戶參閱；其目的在使里民瞭解與各基層機關的聯絡方法及基層單位各里負責的服務人員，在需要時便於直接請求協助服務。基層單位更可藉此加強與民衆溝通，爭取服務機會，促進基層業務往下紮根。

## 五、讓基層人員瞭解民衆及其需要，並將民衆組織起來

建議鼓勵鄰里長發揮服務潛能，建立「里民家戶生活資料卡」，做好鄰里間基本人際關係，促進彼此瞭解，解決共同的問題，加強團結合作，形成社區意識。奠定「電話訪問，打電話服務就到」的基礎，則「全民情報網」自然水到渠成。

## 六、靜態與動態靈活運用的政令傳達方式

建議採用「公告」與「傳閱」雙管齊下的政令宣導方式：

(一)公告：用紙由區公所或市政府統一印製供應，鄰里長或里幹事按實際需要填寫公告內容，經區公所核可後張貼於交通要道或市場等公共場所。以收宣傳宏效。

(二)傳閱：將里民依照住宅環境特性加以編組，以平房十戶，公寓樓房二十戶爲原則，組成「政令傳閱小組」，傳閱資料由區公所或里辦公處，蒐集各基層單位或實業機構的服務資料，加以彙編印發至各鄰傳閱小組，依序輪流傳閱簽名，最後交回鄰長處再由里辦公處定期收回整理反映，或供擬定里自治工作計劃的參考。里民有意見或需要政府服務者，可隨時與里辦公處或各主管機關聯絡，使民意在適當的檔化疏導下，發揮督促行政效率的功能，培養自治能力。

## 七、密切連繫爭取時效，提高待遇鼓舞士氣

建議里辦公處配合「里民家戶生活資料卡」建立「里民電話簿」，以便隨時連繫，爭取服務時效。並養成「沒有下班時間」的服務觀念，與里民打成一片。能將基層自治工作，做到發揮組織功能者，宜比照稅務、警員加發基層服勤津貼，以鼓勵其服務興趣。

## 八、經費足、效率高，里鄰自治工作無財力支援皆將落空

建議籌設「地方自治相對經費」，每里每年由市政府編列相當的經費（一二萬元），配合里鄰勸募的相對金額，支援辦理由鄰長會議擬定並經里民大會通過的里內「基層建設方案」，並將推行成果於下次里民大會提出報告，因此可促進里辦公處積極爲民服務，里民更將督促基層單位爲其服務。

## 九、民衆的事情，就是政府的事情

上述五項建議若能採行，則能加強里民與鄰長及各基層人員的連繫，民衆有事情需要政府服務，可透過他們的輔導協助，順利解決困難。爭取民衆的向心力，無形中已做好往下紮根的工作。所以「溝通民意」爲突破地方自治工作瓶頸的關鍵所在。

## 十、結語

擔任鄰里基層工作的里幹事，是民衆的服務員，在工作上，行動上要尊重上級領導，重視里民意見。與人爲善竭誠協助同事，發揮團隊精神。發現問題要誠懇地向上級反映，提供建議並謙虛接受他人意見，做妥善適切處理。故身爲里幹事的我，敢以不揣鄙陋，野人獻曝，謹提出一得之愚，並佇侯明教。