

臺南市政府里幹事服勤暨督導考核要點

臺南市政府民政局 100 年 5 月 25 日南市民區字第 1000313031 號函訂定
臺南市政府民政局 110 年 6 月 10 日南市民區字第 1100631116 號函修正

壹、總 則

- 一、里幹事之配置，由區長視各里戶數多寡、面積大小、交通狀況、業務繁簡等情況，統籌適當調配，並實施輪調制度。
- 二、為使事權統一，運用靈活，里幹事由民政課長承區長之命令指揮監督之，在執行其他各課業務時，受有關課長之指導，並受配屬里長之督導，辦理里一切公務。
- 三、臺南市政府民政局（以下簡稱本局）或區公所應每年對里幹事舉辦法令及實務講習。
- 四、區公所對於里幹事服勤時，具有特殊優良事蹟者，應及時予以獎勵並公開表揚，對於敷衍塞責或應行辦理及協助而未執行者，應予責處。

貳、服勤方式

- 一、里幹事依下列規定時間服勤：
 - （一）里幹事上午集中區公所辦公，下午分赴里服務。山地、轄區遼擴或其他特殊情況，區公所得視實際需要調整里幹事服勤方式，報本局備查，並函知里長，周知里民。
 - （二）里幹事分赴里服務時，應排定輪值人員配合單一窗口服勤。
 - （三）各里辦公處應懸掛里辦公處銜名牌暨里幹事外出告示牌（格式如附件一）；凡赴里內服務，應在里幹事外出告示牌妥善記載。
 - （四）里幹事於區公所辦公時，臨時須赴里服務者，應填明外出事由、地點、往返時間，陳請民政課長核准後外出，並與區公所隨時保持聯繫；區公所得派員巡迴督導考核，作成紀錄，以便查考。
- 二、單一窗口服勤方式：
 - （一）受理各里民眾諮詢及申辦服務。
 - （二）受理各項服務案件應建檔列管，分案通知權責里幹事，並供區公所定期追蹤後續辦理情形。
- 三、里幹事除辦理所屬里業務外，得由區公所視實際需要，分派兼辦其他業務；兼辦其他業務考核績效，應納入里幹事年度工作考核依據。
- 四、里幹事除辦理所屬里業務外，並得由區長統籌支援辦理區公所臨時、重大、緊急業務事項，由民政課長承區長之命指揮監督。
- 五、里幹事辦公情形，區公所應於每年一月底前函報本局備查（格式如附

件二)，里幹事如有異動應立即於地方公職人員管理資訊系統登載，並於一星期內函報本局同時函知里長，周知里民。

參、服務要項

一、里幹事服務事項如下：

- (一)推行政令，反映民意。
- (二)推行精神倫理建設工作。
- (三)社會救助、各項福利服務、原住民業務及其他建設事項之協助。
- (四)代繕各種申請書表及辦理里辦公處證明事項。
- (五)分送有關役政通知單、徵集令及辦理役男身家調查及兵役資料之查報。
- (六)辦理里鄰各項會議之召開及行政庶務，並作成詳細記錄，以便查考。
- (七)各種公職人員選舉選務工作之協助。
- (八)綜合所得稅輔導申報及農業災害現金救助案件受理與勘查工作之協助。
- (九)建置家戶訪問資料。
- (十)辦理市容查報及衛教服務。
- (十一)里長交辦事項。
- (十二)區公所交辦事項。

前項所稱交辦事項，係指臨時性統籌支援工作而言，區公所內部各課室職掌範圍內之工作，除重大或緊急事項外，不得列入交辦。

二、里幹事依下列規定實施家戶訪問：

(一)訪問對象：

- 1、對里內鄰長、低收入戶、中低收入老人、原住民及身心障礙、獨居老人、高風險家庭等每半年至少各分別訪問一次。
- 2、對里內宗教團體定期訪問。
- 3、對受指定之個人、家戶或地區訪問，如有特殊事蹟或遭遇重大災患者，應作成訪問紀錄，列入資料管理。
- 4、一般住戶之訪問以電話訪問或於轄內各住戶分發訪問卡。惟平時遇有里民電話聯繫應即前往訪問。
- 5、遇有急難救助時，應隨時訪問，並輔導至急難情形解除為止。
- 6、里幹事應隨時彙集各項資訊，主動訪查民意及瞭解里鄰動態，反映輿情，供作市政府為民服務之參考。

(二)訪問內容：

- 1、瞭解里民需要、探求里民疾苦，發掘問題，俾能主動提供服務。
- 2、依地區特性實施專案訪問。
- 3、市政宣導。

(三)訪問後之處理：

- 1、被訪問人如有反映意見或申請服務事項應立即處理。如非里辦公處權責範圍應即陳報區公所處理。
- 2、反映事項如可由里民自行解決者，應發動里民共同解決。
- 3、家戶訪問（含電話訪問）紀錄表應建檔備查。

三、區公所各單位需由里幹事服務事項，應先會知民政課長交辦，以使事權統一。

四、區公所除本要點另有規定外，每月至少應舉行里幹事工作會報一次，由區長主持，區長因故不能主持時，由主任秘書（秘書）或民政課長代理主持，並得邀請區公所單位主管列席，其會報程序如下：

- (一)報告上次會報主席指示事項執行情形。
- (二)各單位工作提示。
- (三)工作檢討及疑難問題之解答或協調。
- (四)主席指示及結論。

前項工作會報得排定「法令、實務講解」、「專題報告」、「服務心得報告」、「表彰事項」。

里幹事應將會報情形報告里長。

五、里幹事應隨時與區公所有關課、室聯繫，參與各項業務講習，熟悉相關法令，瞭解任務概況，並與有關機關及學校加強工作協調，共同解決里民困難。

肆、文書處理

- 一、里辦公處文書，應建檔編號登記，經里長核閱後按序裝訂保管。
- 二、各單位需交里幹事辦理事項，應以送會方式或送交民政課統籌辦理。
- 三、里幹事應以訪問、查報與服務為重點，儘量簡化里辦公處文書作業，其簡化方式如下：

(一)公函：區公所對所轄之里辦公處，所頒發之法令、法令解釋、密件等及同一公文涉及其他機關必須行文者屬之。

(二)通知單：區公所對於里辦公處應行通知事項，應以通知方式為之（格式如附件三），里辦公處收到通知單時，應以最迅速方式傳達有關鄰戶知悉後，裝訂成冊保管一年自行銷燬。如通

知事項係轉知各鄰長時，應依附件三附註方式辦理。

(三) 交辦單：區公所對里辦公處必須將辦理結果陳報區公所者屬之。

(四) 口頭、電話或書面提示：區公所對於里辦公處應行交辦事項，無須里辦公處陳復者屬之，里幹事應將上述交辦事項處理情形錄載於工作綜合紀錄簿內。

四、里辦公處應建置下列資料並隨時更新：

(一) 工作綜合紀錄簿。(格式如附件四)

(二) 收發文簿。(格式如附件五)

(三) 基本資料

1、含里簡介。

2、行政區域圖(標明里內各公共設施)。

3、鄰長名冊。

4、里緊急應變小組名冊(含人力物力調查資料)。

5、里鄰災情電話通報聯絡資料。

6、防災及救災相關名冊。

7、其他相關資料。

(四) 里幹事市容查報相關資料。

(五) 社會救助及福利服務名冊。

(六) 里鄰各項會議(含里民大會)紀錄及執行情形。

(七) 財產登記簿(如公所財產管理格式)。

(八) 其他里業務有關資料。

伍、督導考核

一、里幹事之平時考勤，由區公所依實際情況，參酌督導考核重點項目，擬定要項，報本局備查，以做為年度考核依據。

二、區公所之督導考核人員，至少每週核閱工作綜合紀錄簿一次，據以追蹤考核。

三、督導考核重點項目：

(一) 里鄰各項會議執行情形。

(二) 家戶訪問情形。

(三) 民眾疑難問題及請求事項之辦理過程。

(四) 政令宣導成效。

(五) 上級交辦業務之執行成果與過程。

- (六)里幹事之品德操守勤惰及服務態度。
- (七)資料簿冊記載情形。
- (八)里民對里幹事之觀感及里、鄰長之反映。
- (九)里幹事與里內各種組織的連繫情形。
- (十)里幹事查報事項辦理情形。

四、督導考核人員對於督導考核項目應嚴格考查，並以核對文書記載方式進行，對於督導考核情形，應作成完整之資料，作為年終成績之依據。其有特殊優劣事蹟者應及時予以獎懲，並提出改進意見，據以輔導里業務，達成優良績效。

五、區長對里幹事之服務，應嚴予考核，並應依公務人員獎懲標準等有關規定辦理。

服務績優人員，由本局或內政部予以表揚並優先調升。服務不力人員之調動，依下列規定辦理：

- (一)人地不宜者：調整服務區域。
- (二)不堪勝任或兼其他職業者：調職依法議處。

六、里幹事之服務除里長應隨時督導外，區長應經常督導，本局得派員抽查訪問。各級單位抽查訪問時發覺里幹事服務不力者除應予議處外，其情節重大且疏於處理者，各層級主管有關人員並應受連帶處分。

陸、實施日期

本要點經 局長核定後實施，修正時亦同。

里幹事外出告示牌（附件一）

區 里幹事外出告示牌								
里幹事姓名								
外出時間					返回時間			
年	月	日	時	分	月	日	時	分
外出原因						外出地點		
連絡方式								
備註								

※ 本告示牌以白板藍色條紋製作。

※ 聯合辦公室得依實際情形另行設置告示牌

臺南市○○區○○里幹事辦公情形一覽表（附件二）

里 別	
里 長 姓 名	
里 幹 事 姓 名	
里 辦 公 處 及 里 幹 事 辦 公 室 電 話	里辦公處： 里幹事： 分機
里 辦 公 處 地 址	
里 幹 事 辦 公 時 間	在公所辦公時間： 在里辦公處辦公時間：

區公所通知單(附件三)

區公所通知單		日期文號	
受文者	○○里辦公處	承辦單位	
		會民政課	
通知事項			

○○區公所長條章

附註：本單應用說明：

- 一、 本件通知單，通知事項轉知各鄰長時，應由各里辦公處自備各鄰長轉知單，單內應註明鄰別、鄰長姓名、鄰長簽章等欄，各鄰長閱後應在簽章欄內簽章。鄰長轉報單應浮貼於本件通知單後頁，存於里辦公處。
- 二、 通知內容複雜時，得由區公所視實際需要加印若干份個別轉達各鄰長。

工作綜合紀錄簿(附件四) (以雙面製作)

區 里工作綜合紀錄簿				民政課 核 章		里 長 閱 章	
日 期	民 國	年	星 期	天 氣		里 幹 事 蓋 章	
交 辦 事 項				預 定 完 成 期 限	辦 理 情 形		完 成 日 期
公所交辦事項 不含公文							
里長 交辦事項							

服務類別	服 務 內 容	申 請 人 (包 括 鄰 長 或 送 達 人)	鄰 別	辦 理 情 形
為民服務工 作事項(民眾 申請服務事 項、家戶訪問 情形...等)				
政 令 宣 導 紀 錄				
其 他 重 要 工 作 紀 錄				
上級查勤 事 項	時 間	查核人員簽章	指 示 事 項	

收發文簿(附件五)

收發文簿

來文		來文者	文別	收文		事由	發文機關	文號	經辦情形或答復主旨(內容)	發文		檔案編號	附註
時間	文號			時間	文號					時間	文號		

- 註：1. 來文、收文文號、時間、發文文號、時間、檔案編號各欄，均應以阿拉伯數字填記。
2. 文別欄應填「函」或「公告」或「簡便表」或「復文表」等。
3. 來文字號應將來文機關團體所編之字號予以填記。
4. 事由欄應就來文主旨予以摘要登記。
5. 經辦情形欄，如係收文案件，應就經辦情形予以登記，如「存查」「轉知」「公告」「查復」等是，如係發文案件（創辦）應將發文文件之主旨予以摘要登記。
6. 收文案件如需發文者，其收文及發文應為同一號碼。
7. 檔案編號，應就檔案目錄所編數予以登記。