

公共事務學習 實習總報告

國關四 s08532051 林子甄

實習單位：台南市立法委員陳亭妃、市議員陳怡珍聯合服務處

服務選區：陳亭妃立委—台南市安南區、北區；陳怡珍議員—台南市北區、中西區

實習時間：111 年 7-8 月

壹、 實習工作簡介

1. 文書處理、選民服務（辦公室諮詢）

文書處理的工作主要是整理民眾陳情書、民眾法律諮詢等事項的書面資料，並將彙整過後的資料輸入進服務處的統一系統當中，方便其他的聯合服務處可以同步調閱資料。

選民服務的工作內容主要包括辦公室的電話接聽，記錄下民眾陳情案件內容或台南市政府各局處所通知的事項。另外，也需要協助議員或立委通知里長、各局處長婚喪喜慶活動或會勘時間地點的確認。

2. 粉專圖卡製作

粉專圖卡製作主要是協助陳怡珍議員的粉專經營，將其所提出的市政建議、政策推行等想法透過文字記錄下來，並抓出關鍵詞後製作成宣傳圖卡，方便民眾能一目瞭然，並透過粉專與議員進行議題上的互動討論。相關圖卡如下圖所示：



3. 議會質詢資料彙整（交通局）

8 月為台南市議會的最後一個會期，協助陳怡珍議員彙整交通局的質詢資料，並依據自身經驗與實地訪查結果提出質詢意見。以下簡述針對台南交通局「公車捷運化」的質詢內容：



(1) 經過一週的實地訪查之後，發現台南市公車使用率不高，且使用年紀普遍偏高，顯然與交通局的「捷運化」理念相違背。

實地訪查—公車使用情形



台南市 app



台中市 app

(2) 另外，針對台南市公車 app 提出修改建議。參考台中市公車 app，提出增加 google map 的動態位置，方便民眾查詢公車即時位置，同時也可透過此功能確定公車站牌在地圖上的確切位置。

貳、 實習心得

1. 民意代表瑣碎的工作內容

實際進入服務處實習過後，才知道民意代表的工作可大可小，大則包括台南科學園區的配電問題，需要邀請各單位的處長及相關專家進行會議討論；小則包括路邊的野貓結紮的問題，需要協助聯絡相關動保單位處理。除了選民服務之外，也得到各個場合露面表達關心，因此每天行程總是滿檔，假日也不例外。

2. 與想像不同的地方政治風氣

亭妃委員與怡珍議員皆是從地方服務起家，因此服務處的選民服務案件數量非常多，經常有民眾早上 9 點就到服務處外等待。觀察了許多的民眾之後，發現除了本身就是民進黨的支持者之外，也會有其他政黨的支持者來到服務處尋求協助，詢問過服務處的大哥大姐才知道，兩位民代透過長年的選民服務累積了不少民眾支持，因此儘管政黨認同不同，也會因為委員與議員優良的服務口碑而信任她們。

參、 自我檢討與建議

1. 台語能力不足

在服務處工作需要接待長輩，但因為自身台語能力不足而常常造成溝通不良，增加了處理選民服務案件的時間成本，因此提升台語能力變成我進入服務處之後的首要任務，平常休息時間也會經常與服務處的大哥大姐學習常用的單字與問候語。

2. 反應速度、敏感度的提升

在面對各式各樣的民眾陳情時，需要知道什麼話可以說，什麼話不可以說，若遇到民眾提出不合理的陳情理由時，也要學會用委婉的方式拒絕他們。除了反應速度要提升之外，也要讓自己嘴巴甜一點，才會讓長輩聽得開心，也可以讓他們願意下次再來服務處找委員或議員幫助，更甚至將選票投給她們。

3. 對選區事物的基本瞭解

進入服務處工作之前，要先對議員或委員所服務的選區有基本的了解，例如當地的重要幹道名稱，在與民眾溝通或與長官聯絡會勘問題時，才不會出現雞同鴨講的情形。另外，對於經常進出服務處的人員也要有基本的認識，因為有些可能是與委員或議員交好的地方樁腳。

4. 保持微笑、主動提問與協助

從事地方實務工作最重要的就是與人互動，不管是選民服務或是與行政單位的人員互動，都需要累積良好的形象，作為實習生的一舉一動都代表著服務處，因此要保持微笑，耐心回答問題，看到有人需要幫助也要主動伸出援手，遇到不懂的問題要主動提問，並保持謙虛的態度。