

將心比心，以愛服務



《尚書》曰：「民為邦本，本固邦寧」，人民是國家的根本，唯有鞏固根本，國家才能安定。因此，公務員必須心中有民，才能思民之苦，竭盡所能為人民分憂解難、謀取福利。我入公門已二十餘載，且從初任至今皆從事裁罰相關業務，無不抱著戰戰兢兢的心情來處理各類交通違規案件，唯恐自己的疏忽造成民眾的不便，或是服務不夠周延影響民眾的權利。

記得某次在板橋服務中心櫃台輪值，剛回答完一位民眾的來電詢問後，違規裁罰課轉介一位對於裁決書有疑義的張姓民眾，我便立即起身問候：「您好，請坐，很高興為您服務」，不料其氣沖沖的不領情，直說本處的行政疏失，當下只好先專心聽他的話語，從中獲取關鍵詞，再拼湊出完整的案情與訴求。

慢慢地了解張先生今天到服務中心的目的，原來是前些日子他收到本處所寄發的裁決書，但發現裁決書上寫的車號他並未擁有，而且也從未開車到違規地點過，認為政府搶錢搶過頭，於是氣不過便到本處來釐清事實。我心想要是自己莫名其妙收到一張罰鍰 2700 元的通知，一定也會有這樣的情緒，於是先請張先生坐下並請他稍後，便去調閱該違規案件的罰單。

很快地調閱出罰單後，以罰單上所載車號查詢反推車主的證號，豁然發現原車主的證號與張先生的證號不符，推定為舉發單位入案有誤，導致張先生的不便。於是立即撤銷該案件裁決書，並請案件管理課協助案件更正，在各課通力合作下，張先生的案件終於順利地解決。

「謝謝您，請慢走，這次讓您多跑一趟了」，在目送張先生滿意地離開後，不禁鬆了一口氣，給自己打了及格的分數。公務員應將心比心，對民眾更體諒寬容，以慈愛、關懷、禮貌之態度，主動積極為民眾提供良好服務，未來社會將更加和諧安定，國家向心力也將更凝聚。

李秀英

