



查出真象、保障民眾權益

到本處申訴課上班今天剛滿3個月，面試時雖已了解申訴課的業務就是幫民眾解決交通違規的申訴問題，但直到實際承辦才知道民眾問題是如此的多樣性，例如我手中這一份厚厚的申訴書寫滿了5大頁，內容陳述從陳先生個人車輛如何取得，到目前因無工作導致生活拮据，另外也寫出他原本停在合法的機車停車位，但因為變更為紅線而被拖吊，認為警察局沒通知就拖吊，希望裁決處查明真象，撤銷紅單。

申訴書看到第4頁時桌邊電話響起，拿起話筒馬上聽到「我那一件公文辦好了嗎，我車還在拖吊場耶」這一句話，沒頭沒尾一句話我真的不知如何回應，但也只能客氣詢問他所申訴的違規車號、單號。一問才知道就是手上這份申訴書的陳姓民眾，他表達此違規真的很冤枉，也感到憤怒，他的口氣非常的差，我除了安撫他的情緒外，也告知民眾會問開單的警察局和劃線的交通局的意見後再回復，不會直接憑紅單照片就回復。談話快尾聲時，民眾用緩和且客氣的口氣向我道謝，並說會期待申訴的結果。雖然以違規照片來說，機車確實停在紅線上，而民眾又無法提出舉證的照片資料，但是其陳述情節亦非無可能，若一味只用違規照片和法條，回復民眾維持原處分，那就完全辜負擔任此職務可幫民眾查出真象的目的了。

掛下話筒後，心中其實是滿足的，從一開始害怕接聽民眾暴躁怒罵的電話，到現在已經可以很嫻熟的幫民眾解決問題，其實只是需要讓自己多些同理心，設身處地站在民眾立場試想，若是遭遇此情況，自己覺得合理嗎？又該如何處理？並且用自己的專業幫民眾查出真象，協助民眾保障自身權益。

林思儀

