

## 傳遞溫情，服務隨到



103年9月底的某個午後，家住淡水的吳小姐打電話至本處話務中心詢問違規罰鍰繳納問題，並訴說她的困難與無奈，希望我們幫忙想想辦法。話務中心了解情況後告知吳小姐，本處有提供預約到府服務，將另由專人約定時間與地點後到府協助辦理。

本處違規裁罰課同仁接獲申請後，旋即聯繫吳小姐，電話那端的聲音十分細微，吳小姐表示自己患有恐慌症不敢出門，每個月都必須由兒子去醫院拿藥，因兒子尚未滿18歲，又不懂法規，今年7月在路上被警察攔下來，開了一張無照駕駛的罰單，需繳納罰鍰6,000元；又因家裡經濟困難，每個月均仰賴低收入戶補助方得維生，故須辦理違規罰鍰分期繳納。考量兒子在外地唸書，而她又患有恐慌症無法正常出門，故請本處能伸出援手給予協助。

我們依照約定的時間來到吳小姐家中，除協助完成分期付款之手續及收取應繳之罰鍰外，並告知遵守交通安全的重要。吳小姐表示經過此事他已了解未滿18歲無照騎車有多麼危險，孩子可能因血氣方剛或不懂道路交通規則而把自己暴露在危險的環境中，若發生事故，造成無可彌補的遺憾，有再多的方便也是無濟於事的。吳小姐一再的感謝並稱讚本處有這麼貼心的服務，讓她可以順利解決難題。聽著民眾喜悅的言語，心中亦被其感染，不自覺感受到心中有一股暖流油然而生。

服務民眾是我們責無旁貸的天職，在不違反行政法規的前提下，主動幫助那些真正需要幫助的人，使其免於奔波之苦，更有效節省時間與金錢的耗費，如此秉持同理心，感同身受的為民眾解決困難，何樂不為呢？本處所追求的「便民、熱誠」就要從這種同理心做起，長期下來，這樣我們的努力與付出必能獲得民眾的肯定與喝采。

紀麗燕

