

傾聽民眾的心聲



記得前些日的一個下午，正當我一如往常的忙碌著整理公文及看著電腦螢幕檢視相關資料時，突然旁邊的公務電話響起，接起電話是個中年男子的聲音，因為他收到警察局開的一張違規紅線停車的紅單，打電話來表達自己的不滿，並大聲嚷嚷自己根本沒有違規，且愈說愈激動。此時我只好先安撫他的不滿，並耐心傾聽他的訴求。原來張先生表示：「自己機車是被他人移動才會停在紅線上，收到這張紅單覺得很冤枉，想到荷包又要失血，真是捶心肝，心痛不已。而且這個月要驗車了，想請問要辦。」，經我詳細的解說下，總算慢慢平息了他的怒氣。

每次我在處理民眾的疑難雜症時，總會先站在民眾的立場看事情，耐心傾聽他的問題再詳細說明，直到民眾完全了解為止，並且提供問題的處理方法。今天又接到了張先生電話，話筒中傳出他的謝謝之聲，另外他為了表示感謝之意，要寄送禮物給我，我明白的告訴他，公務人員是不能收受禮物，而且這是我應該做的事，沒想到過幾天後我突然收到了一封信，內容滿滿是對我的感謝之意，像春天暖烘烘的太陽，讓人感到幸福。在職場上如果能得到受協助民眾的肯定，我想不僅可為我們的職場生活增添正面能量，更能成為為民服務的動力。

林綉容

