

## 優質裁決，無縫服務



忙碌的星期一下午，短暫的午休過後，提起精神繼續為民眾服務，為民眾解答問題。才剛掛上電話，下通電話又響起，電話那頭傳來的是一位男性的聲音。

這位先生誠懇的聲音透過電話傳了過來，簡單詢問基本資料後，才娓娓道來他所遇到的問題。他是在新北市違規，但一直未收到紅單，某天到超商操作多媒體機器時，才發現有罰單未繳且已有滯納金產生，但因原車籍地登記在宜蘭，所以當初他已經有向宜蘭監理站申訴過。收到申訴的公文回復後，先生致電向承辦人詢問公文的內容，他認為回答的內容與他所問的問題不同，但承辦人只請他向舉發單位詢問並未對此張申訴的公文做說明。他只好拿著申訴公文親自跑一趟舉發單位，但當初開單員警剛好休假且其他員警也無法給予回復，他感到非常的困擾，才致電本處尋求幫忙。

因本處並非原裁罰單位，程序上可能無法直接協助當事人，但聽過當事人的申訴訴求後，建議這位先生可就近至本處櫃台再次填寫申訴書，並由我們轉交原裁罰單位。這位先生下午就抽空到本處服務中心，我協助他重新填寫申訴內容，也請申訴櫃台的人員幫助完成申訴，結束後他不斷地向我們道謝，謝謝非管轄的單位的我們願意花時間協助他處理問題。

「優質裁決，無縫服務」為本處之服務宗旨，秉持此服務精神協助民眾處理問題，使民眾的問題都能夠有所解決，即是我們服務民眾最終的目標。

張巧函

