

## 民眾永遠是我們的VIP



數年前的某日，窗口來了一位看起來像凶神惡煞的年輕人，他拿出身分證要我們查明機車駕照狀態及違規情形，經電腦查詢後發現他的機車駕照已經被註銷，違規金額累積達十幾萬元。

當我告知那年輕人違規罰鍰高達十幾萬元時，他當場情緒失控，並以額頭猛力撞擊櫃檯桌面，然後淚流滿面的哭述他是一位快遞員，因為工作時間關係，常被警察攔停開立闖紅燈的罰單，又因為家庭變故等原因，經濟上無法處理罰單，哪知道罰鍰竟持續累積到這麼多。

看到民眾痛苦的表情，自己的心情也跟著沉重起來，我心想著是否有適當的方式可以幫他呢？於是我們耐心的將為數眾多的裁決書及回執聯全數調出來，並詢問他當時戶籍所在地在為何，全部重新檢視是否有不可歸責於民眾的送達瑕疵。

他說自己有一段時期戶籍設在戶政事務所，所以根本不知道有違規罰單要繳，我聽完後即請他稍候，並請示主管是否可於民眾提供相關佐證文件後，將其中數筆已移送強制執行及債憑案件之加倍罰鍰金額取消？經主管同意後我們便請他去戶政單位申請相關文件，並告知他若經濟無法負擔，亦可辦理分期繳納罰鍰，若有相關問題，歡迎再來找我。

隔天，那位年輕人再度臨櫃，並指定要我服務，我審查他帶來的文件後，耐心的處理相關事宜並辦理分期，最後他才滿意的離去，同仁事後還調侃的說他以後就是我的專屬VIP了。

雖然我們每天必須面對各式各樣的民眾，但只要秉持耐心、平常心及同理心這三心來面對，民眾就能感受到我們的用心，再棘手的問題也都能迎刃而解。

曹麗華

