

多一份同理心 多一顆感恩心



依稀記得某天早上接了一通電話，一位聲音聽起來年輕的小姐，緊張地詢問有關罰單逾期在即，不願因逾期而多繳罰鍰，她帶著剛出生不久的嬰兒親自至郵局繳納，但郵局卻說無法繳納。她表示自己須帶小孩且家人都有工作，故外出極不方便且住處遙遠，希望今日即能處理完此罰單，不想再多跑一趟。為緩和她焦慮不安的情緒，基於同理心及便民之宗旨，當下請其傳真至本處，經查詢確認後，發現該罰單之原舉發單位誤植身分證字號，致電腦資料有誤而無法辦理，隨即於電腦資料中進行修正，並立刻回覆民眾已修正完成並可繳納。

過了10分鐘後，電話再次響起，那位小姐告訴我已繳納完成，懷著感激地心情一直向我道謝，表示處理效率極高，當下我的心情雀躍不已，原來被別人肯定是一件多令人興奮的事！

突然想起她描述的家庭狀況，當下毫不猶豫告知本處推出「預約到府服務」，其即為服務之對象，只要檢附嬰兒出生證明等即可提出申請，她聽了後大感驚訝，一直讚揚本處的優質服務，並表示未來若有需要，將善加利用此服務，可大大提升便利性。

透過電話之交談，即使與對方完全不熟識，但短暫的對話，確是人與人之間最直接的情感交流，對我來說，或許只是一件輕易之事，但對民眾而言，可能大大降低其困擾。

身為第一線為民服務之公務員，除秉持依法行政之原則外，仍須考量「情」，在合理權限內，能夠將心比心，設身處地為民眾著想，依據不同狀況妥善處理，保障民眾之權益。

期許我們能從己身做起，發揮同理心並推己及人，懷抱熱忱的心，提供感動服務，除了本身可得到成就感之外，也能於繁忙的工作中，獲得感動及經驗。



☞蔡筱琪☞