



可以給我聯絡電話嗎？

今天，我一如往常地聚精會神回復一件件申訴公文，突然旁邊的電話響起，我馬上接起並不假思索的唸出：「裁決處您好，敝姓陳，很高興為您服務！」，電話另一頭發出很熟悉的聲音並問道：「您好，還記得我嗎？」，我當下並沒有馬上意會過來是哪個申訴民眾，他娓娓說出去一些事，一個月前的記憶便慢慢湧現…。

當時來電的張小姐語氣很激動且大聲的說：「前夫把公司的車子掛名在我身上，現在收到了數十張紅單又不是她違規，為何要罰我？」，當時已告知她可檢附相關資料辦理歸責事宜，沒想到今天又再次來電，我心裡有點不安，不過聽到她充滿愉悅的語氣，心中的大石也放下了，她電話中表示對於違規後續該怎麼處理已經明瞭，話題隨之轉向了她的前夫，她說：「好幾年沒有看到他了，不知道他現在過得怎麼樣？」，我當下充滿疑惑的問她：「您不是和您先生離婚了嗎？」，她在電話的另一頭小小聲地嘆了一口氣並沉默了一會，語帶憂傷地回應說：「我是離婚了，因很久沒有聯絡，很想念他，都是因為他後來的老婆禁止他跟我聯絡，若他生活過得不好的話，罰單由我來付沒關係！」，我當下覺得張小姐心地真的是太善良了，離了婚還那麼關心前夫。突然電話另一頭的張小姐興奮地說：「陳小姐！您可以給我前夫的聯絡資料嗎？我真的很想知道他現在過得好不好。」，我猶豫了一下，立刻回絕她，因為這涉及個人資料保護，我無法將個人相關資料提供給第三人，不過我馬上想到如果後續她前夫辦理申訴時應該可以幫她間接帶話。當我把這個念頭告知張小姐後，她馬上興高采烈的感謝我並說：「我從來沒遇過這麼好的公務員」，我回應張小姐說：「這是我應該做的，我會儘我所能做我能做到的事情，如果做得不是很好還請您見諒。」，然後張小姐就開心的跟我說謝謝後掛上了話筒。

經過這次的事情我覺得我們公務人員只要小小的協助民眾，就可以讓民眾感覺到公務體系是存在著滿滿的愛及人情味，所以不要輕易地放棄任何可以協助民眾的機會，因為畢竟「協助是一天，不協助也是一天」，那我們何不選擇快快樂樂的協助民眾渡過每一天呢？



陳嫻