



103年5月8日早上10點，本處肇事鑑定課櫃檯杜小姐接到了一位新北市汐止區何先生的來電，詢問如何申請車輛肇事鑑定，杜小姐便將相關辦理作業程序告知他，何先生聽後說了聲謝謝，不過電話掛斷前杜小姐耳邊好像聽到何先生喃喃自語說：「要找誰幫忙申請啊……。」

那天午餐時，杜小姐閒聊中提起這件事，我感受到何先生語氣的無耐，便試著撥打給何先生，想了解何先生有什麼困擾。當電話一接通，我表明我的心意後，聽到何先生口氣非常的焦急，因他的兒子最近發生車禍，導致腿部骨折受傷，一個人在家中療傷修養。由於該車禍並非單純他兒子的錯，所以想要申請肇事鑑定，以釐清雙方責任，但是他要上班賺錢，真的沒有辦法請假來辦理，兒子又腿部骨折無法出門，不知道該如何是好。

我想到本處自103年2月起，新推出一項「預約到府，服務相隨」主動關懷的便民措施，服務對象包含有因車禍受傷，而致行動不便，無法親自至本處臨櫃辦理肇事鑑定之申請者。所以立刻跟何先生約好隔天上午，親自到府協助辦妥所有鑑定申請程序。

翌日是一個天空飄著細雨的日子，但我和同仁卻抱著喜悅的心情前往汐止。約10時半到了何家，一位老阿嬤幫我們開門，見到我們很歡迎也很高興，我們出示相關證件、文件，說明來意並予以親切慰問何先生傷勢後，即替其填寫鑑定申請表，並對其說明整個肇事鑑定之流程與所需注意的事項，最後並告知提醒其應注意與自身有關之司法提告期限權益後，並協助幫他到附近郵局購買郵政匯票(肇事鑑定申請規費)，全部過程相當順利圓滿，也一直聽到何先生的感謝言語。

「預約到府，服務相隨」的措施，主動關懷弱勢民眾，使裁決處能提供民眾更完整的服務，也讓民眾感受到我們為民服務的熱忱。

◎劉約崢◎

