

因為用心，服務貼心



早上打完卡放下背包便埋首於工作情境中，時間倏忽即逝，突然分機響起，在簡單的開頭招呼語：「裁決處您好，敝姓黃，很高興為您服務。」之後，知道是一位郭先生急著詢問無照駕駛的問題。

原來郭先生 99 年駕車行經石門區因交通違規被新北市政府警察局金山分局石門派出所依法舉發，處罰鍰外並記違規點數 3 點，因 6 個月內駕照違規記點達 6 點以上，依道路交通管理處罰條例第 63 條規定需處吊扣駕照 1 個月，並應參加道路交通安全講習。

由於郭先生長年未居住於戶籍地，亦未有親屬居住於此，所以並不知有吊扣駕照 1 個月與道路安全講習的通知，導致駕照被逕行註銷外，1 年後駕照重新考取亦得先行吊扣 6 個月才能取回。郭先生因為工作性質的關係，每天長時間開車在外，駕照對他來說是第二生命，在了解其困難之處，立即請郭先生提供 99 年期間未居住於戶籍所在地具公信力之相關佐證，並立即電話連繫公路總局臺北區監理所駕駛人管理課，收到佐證資料後再正式發文通知，數日後郭先生依照原規定只需到案辦理吊扣駕照 1 個月並上道路交通安全講習，為此已請櫃檯人員代為致謝所有承辦人的辛勞。

公務人員平時依法行政之外，「為民服務」最主要就是為民眾解決問題或困難，在職權與合法的前提下，以自己的專業主動協助民眾，設身處地替民眾設想，除了在平淡工作中增添不同的色彩，更能提升政府公共服務的品質。

黃玟綺

