

天地有情，人間有愛



時逢梅雨季節，天空下著不小的雨，但在王姓婦人的內心，卻有一股暖流穿身而過，她心裡明白，如果沒有這些幫助她的人適時出現，恐怕她將不知如何面對未來的人生。王姓婦人的丈夫在 101 年間不幸因車禍事故而往生，識字不多的她，直到收到法務部行政執行署的稅費催繳通知，才知道要將車輛違規結清並辦理報廢，而她因收入不多，擔心會被扣繳本已不多的存款，十分緊張。

這天，她隻身來到本處樹林辦公室的窗口，經窗口同仁詢問要辦理什麼項目，她拿出略濕的執行署催繳通知單，向窗口同仁說明原委，同仁得知其遭遇情形後，相當同情她的遭遇，於是在檢視其違規紀錄後，協助王婦將其丈夫違規之案件辦理死亡註銷，並轉介給監理所的車籍服務櫃台協助辦理車輛報廢相關事宜，解決了王婦原本有如置身茫茫大海，孤立無援之情形。王婦十分感謝我們櫃台服務的同仁。

「為民服務工作」是公部門的核心業務，其精神在於將為民服務的工作態度與績效表現在日常工作中。這個案例很好的詮釋「為民服務工作」的真諦。從另一個角度而言，近年來，各單位全方位提升服務品質，縮短政府與民眾期待間的落差，以體貼服務的熱誠打動民眾的心，讓民眾感動之餘，能看到團隊所做的每一項努力；並具體展現更便捷的服務程序、建立完善的顧客關係、豐富網路服務資源，以及推動各項創新整合服務之積極作為，進而落實研考會推動的三大便民目標，即一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業便民高效率的服務形象與聲譽；二、導入資訊流通運用觀點，促進政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權；三、深化創新服務績效，鼓勵機關發揮創意，提供多面向整合服務。

公務員的本份除了依法行政之外，要能苦民所苦，心存「民之所欲，常在我心」之服務理念，時時站在民眾立場思考，積極主動，協助解決問題，才能贏得民眾的肯定。如此能落實「親民、便民」的為民服務理念，也落實真正以人民為本，貼近民眾的感受，達成民眾希望政府做到的事情，更貼近民意的施政作為，讓民眾真正瞭解政府所下的苦心與努力，再次體現政府公共服務品質的全面躍升。

