



惻隱之心化作實際行動

記得裁決處剛成立的時候，裁決窗口人力不足，我由積案催收課暫時支援裁罰課窗口，有一位中年男子到窗口繳交一張駕照經註銷仍駕車的罰單，辦理過程中，我察覺到車主似乎帶點怒氣，所以就主動關懷車主，問道：「駕照為甚麼被註銷？」一問之下才知道他原本有駕照，但因多年前至大陸經商，前陣子剛結束大陸生意回台灣開設公司，前幾天遇到臨檢才發現駕照被註銷了，因而被開了這張罰單，他拿出他口袋的舊駕照說，明明駕照還在但是警察卻說他駕照被註銷，他自己也不知道駕照為什麼被註銷了，打電話詢問監理所，才知駕照被註銷，必須重考駕照，我查詢他的駕籍資料，才發現原來駕照是被『易處逕註』（在95年之前的法令是違規逾期未繳罰鍰會吊扣駕照甚至吊銷駕照來抵銷罰單）他就是因為94年的一張超速罰單逾期未繳罰鍰，而被吊銷駕照，確認後我告知他當時法令是罰單逾期未繳會吊扣駕駛執照來抵消罰單，但後來因對民眾權益造成損害，所以修法後在86年至95年期間被吊銷駕駛執照的民眾，都可以在102年8月31日前繳納罰鍰結案辦理駕照回復，所以他只需將94年的超速罰單繳納結案即可去辦理駕照回復，他聽到後非常開心，因為本來以為要重考駕照，打算今天下午去駕訓班報名，想到一把年紀還要去考筆試跟路考就覺得麻煩，幸好我幫他查清楚，讓他不僅省了補習班報名費還有考駕照的時間。

能夠幫民眾解決問題不僅他開心，在我心裡也是充滿喜悅，在幫助人的過程中，受幫助最多的其實是自己，這就是「施比受更有福」的道理，一般民眾對於法令都不熟悉，公務員應該本著專業，替民眾解決他們的困難以及問題，雖然我無法推出好的政策、好的績效，但卻能用專業、熱心、真誠的態度來服務民眾。



張瓊瑛

