

## 我用心，你安心



3月份一個瀰漫著悶熱空氣的早晨，才剛踏進辦公室，座位上的電話就發出一陣陣催促的鈴聲，我接起電話，李小姐焦急地說道：「我收到1張裁決書，上面竟然是寫我肇事致人受傷逃逸，得要罰款新臺幣9千元整，並吊銷駕照禁考3年。」

李小姐又說：「我根本沒有肇事逃逸，那天情況也只是在路邊停等紅燈時，有一台車在我的車旁邊自己摔倒，我以為沒我的事情就直接回家了。結果半小時後，警方就請我到警察局做筆錄，我以為做完筆錄就沒事了，沒想到現在卻收到裁決書。」，因為她每天除了要開車上、下班還要接送小孩上、下學，若被吊銷駕照，一定會造成整個家庭生活作息的困擾，另外老公的質疑更讓她整晚都無法睡覺，所以只好一早就來電詢問。當下我收起心中煩燥的感覺，仔細聆聽她敘述整件事的過程並適時的安撫她的情緒，並請她可以先提出申訴，再由本處幫她查明違規情形。李小姐在本處查明案情的階段，三度來電訴說她的委屈及需求，希望我是否能教她如何可以免吊銷駕照，礙於相關規定我也只能委婉跟她說明裁決處的立場及做法，並請她安心我們一定會做客觀的裁決。

經本處函請原舉發單位重新審查並提供事證後，舉發單位於日前函請本處撤銷免罰。李小姐來電告訴我：「非常謝謝你這段時間的開導及協助，如果那天遇到是個不理不睬的承辦人，我想現在我的家庭生活作息應該會出現很大的狀況，真的很感謝妳。」，聽到李小姐那麼誠摯的道謝，我煩躁的心情也瞬間消失。民眾的鼓勵，是所有公務員前進的動力，但我相信唯有用心傾聽民眾的心聲，並以同理心解決民眾問題，那才會贏得民眾更多的掌聲與真心的感動。

林美燁

