

我的公務生涯初體驗



第一次加入公職的行列，就進入了新北市政府交通事件裁決處，開始辦理指駕歸責業務。每日接到民眾的詢問電話，總會有幾通有關便利商店操作多媒體機繳費的問題。當民眾遇到無法繳費的問題時，又常是繳費的最後期限，每個人心裡都非常著急，擔心無法順利繳費而造成加罰。

時值今年4月25日下午5點多，電話又響起了，話筒那端傳來的是位小姐的聲音：「為什麼我不能繳錢！ibon機怎麼都找不到我的罰單？」

聽得出來她非常緊張與不安，我先請她不要緊張，然後將常發生的問題逐項地與她核對。她急促的回答我：「我輸入的都是正確的！」

話筒另一邊的我，也在監理系統上同步查詢到，罰單的到期日就是今天了！心裡頭盤算著：「再不行，就要做ibon機一對一電話教學了。」

我打算相約10分鐘後，到附近的商店，在ibon機前面回電給她，再進行同步操作。但她說辦公室附近沒有便利商店，要等下班才能去。為了幫助她，我不顧手邊公文堆積如山，仍和她約定等她下班再來處理。

約莫到了6點多，一般上班族差不多下班了，我便撥電話給她，接通時她彷彿如釋重負般地说：「已經繳費成功了！」當下我也鬆了一口氣，並再次提醒她，除了準時繳費外，更重要的是小心駕駛、遵守交通規則。

那天下班時雖然已經很晚了，看著街上稀疏的行人，拖著疲憊的身軀，但想到這件事情，我的心裡仍感到無限的充實。公務生涯初體驗，我理解到唯有每日以充滿熱忱的心幫助民眾，才能在繁忙公務之際獲得心靈上的滿足。

尹宥翔

