

## 服務何必曾相識



某日，一如往常地進入辦公室，還沒走到自己的座位已有分機「鈴...鈴...」響起，劃破了辦公室的寧靜，連忙三步併作二步拿起話筒說：「裁決處你好，敝姓王……」，連招呼語都還沒說完，電話那頭早已傳來急切的聲音：「我收到通知，現在要怎麼辦……，人住在臺東，要怎麼處理……？」，我心裡暗想：一大早就如此著急地來電，相信義務人昨天收到通知後，整晚的心情應該焦急如焚，但還是得了解整個事件，才有能提供最專業的意見替義務人解決問題，於是先輸入證號作總歸戶查詢，再針對違規未結紀錄作進一步了解。

義務人賴先生說他的家人收到「法務部」所寄發的「執行命令」，面對突如其來的通知，心裡非常擔心也不知道該如何處理，害怕是不是會有法院的查封或是牢獄的可能，且目前又身在臺東無法即時北上了解狀況，所以才急著一大早就來電；我聽完後請他不要緊張，將強制執行的程序仔細講述並告訴他現在只是請任職機關每月按時扣薪，若是經濟上有困難還可以用分期的方式處理。在電話交談的過程中，賴先生得知與我同為原住民，頓時倍感親切也更為安心，不過在我反覆的說明下，賴先生還是似懂非懂，我心裡告訴自己幫忙一定要幫到底，於是請賴先生先行留下連絡電話，由我先代為聯繫執行分署，針對賴先生的狀況與書記官做協商，之後我再用手機傳簡訊的方式告知賴先生應如何至就近郵局或銀行跨行匯款，叮嚀每月需如期繳納，且繳完第一期的罰鍰後將收據傳真至執行分署撤銷執行命令，若未來有任何問題歡迎直接來電與我聯繫。

約莫二星期之後，賴先生來電表達感謝之意，原先他只繳了分期付款的第一期金額，但為了避免夜長夢多，所以又借錢將罰鍰繳清，多虧此次本處的援助，他也才能立即解決這棘手的問題。我聽了之後心裡滿是溫暖，覺得雖然只是件小事，但是對業務不熟悉的民眾來說是會驚慌失措的，尤其當老人家看到「法務部」的字樣時更是緊張，家裡有年邁長輩的我感觸甚深。往後仍時時提醒自己要有耐心傾聽民眾的問題，以同理心來服務民眾。

王美華

