

熱心付出、貼心守護



本市車輛行車事故鑑定會的會場設在舊有建築二樓，因無電梯設備，兩段短距離的樓梯對一般人而言並不吃力，但是對於那些因車輛行車事故而受傷的當事人來說，卻是一大挑戰。

剛到鑑定課時，我並沒有覺察到這樣的問題，每次開鑑定會都只是守在二樓報到處等著民眾來報到，直到有一天，看見一位民眾拄著拐杖，氣喘吁吁的前來，見他額頭上豆大的汗珠都快滴下來了，我連忙遞上衛生紙讓他擦拭，除了道歉之外，並向他說明：我們一樓有設置愛心服務鈴，如果真的不方便走上二樓，我們會請鑑定委員們到樓下來聽當事人做陳述。接著，因為要辦理報到手續，我問他：請問您有「案號」嗎？結果他幽默的放下拐杖，摸了摸耳朵，再摸摸鼻子，說：「暗號」，說完，我們兩人相視而笑。當然，後來還是有順利問出他的鑑定案號，也完成報到手續，只是該名當事人的反應讓人出乎意料，他不但沒有責怪我們無障礙設施的不足，反而用樂觀、輕鬆的態度來面對，令我不禁心生佩服。

自此之後，開鑑定會時，我不再只是坐在二樓等著民眾來報到，而是過一段時間就會望一望窗外，或直接走到一樓去巡視，看看是否有人因受傷而無法上樓，如果一發現有人拄拐杖，或是坐輪椅行動不便，我會主動上前去詢問他是否是來開鑑定會的，若是，則向他們說明可以請委員下來做陳述的彈性變通方法，並且將簽到單拿到樓下給他們簽名，我也因次受到許多受傷民眾的感激。

我由衷的感謝那位讓我發現問題的民眾，我從他身上學到的不只是樂觀、幽默的態度，更進一步了解「主動關懷民眾需求」的重要。身為一位公務員，為民服務是基本守則，而在服務民眾的過程中，若能在正常程序之外，加上多一點的「熱心」與「貼心」，或許就能帶給民眾更多的溫馨！每每在幫助民眾解決問題後，令自己感到開心的不僅是民眾的感謝之意，更是一種內在心靈的滿足，曾經在網路上看過這樣一句話：「每一位公務人員都是在為民服務中顯出其價值」，現在的我，感同身受。

