

生命因服務更美好



某日一個風和日麗的午後，家住桃園的徐太太氣呼呼來電至本處服務中心：「我這台車子有好多通過 ETC 車道未補繳通行費的違規，向高速公路局北區工程處申訴也沒成功，叫我若不服申訴的結果，可以提起『行政訴訟』，因此我要申請裁決書」，一開始我先安撫她的情緒，不要激動，並跟徐太太說明因為有 155 件違規案要開立裁決書，需要一些時間，因此會先幫她把裁決書開好，並把相關的違規單影本一併附給她，請她隔天來本處服務中心櫃檯直接領取即可。

隔日中午過後，徐太太來領取裁決書，在簽收的同時，一時委屈潸然淚下向我訴苦：「這些違規都沒收到通知，一下子接到六、七萬元的罰鍰，每天都睡不著覺，又不知道怎麼處理，唉…要怎麼辦才好！而且行政訴訟要如何處理呢？我真的都不知道要怎麼做？」。

這時申訴櫃檯的同仁也前來關切請她不要擔心，我們聽完後心裡第一個想到的就是義務人有住在車籍地址嗎，於是便開口問：「徐太太，車主有住在新北市○○區這地址嗎？」「沒有耶，我們都搬去桃園市了」那妳可以準備車主住桃園市的證明資料，例如信用卡、水電費帳單等資料，附在你的行政訴訟起訴狀後當附件資料」，申訴櫃檯的同仁又詳盡為她講解了整個行政訴訟的流程，並告知每週三上午本處還有免費的法律諮詢服務。

徐太太聽了馬上破涕為笑，直說：「真的是謝謝你們，不然那個行政訴訟狀我也搞不清楚要怎麼弄，你們還有免費的法律諮詢服務給我參考，讓我放下心中的大石，真的是太好了。」

看著徐太太離去的背影，我的心情也跟著愉快了起來，能替民眾解決疑難雜症，讓民眾重新拾起笑顏就是我們做公務員的最大收穫與辛慰。



陳怡帆