



破涕為笑

某個平凡的早晨，我一如往常地在櫃檯服務民眾，此時一對老夫婦來到我的窗口，經詢問後才知道原來是他們的兒子被開了一張危險駕駛的罰單，他們無力負擔如此沉重的罰鍰，我雖然告知他們罰單可以辦理分期繳納，但他們仍舊是愁容滿面。

經我仔細詢問後，老婦人娓娓道來，說當天她兒子同往常一樣下班騎著機車回家，但途中卻遇到一群聚眾飆車的人，她兒子只是偶然路過，卻被警察開了張危險駕駛的罰單。說到這，婦人已潸然淚下並哽咽地說，這又不是她兒子的錯，而且他們老人家沒賺什麼錢，繳不起金額這麼高的罰單。

聽到老婦人的委屈，雖不清楚實情究竟如何，為了維護他們的權益，我馬上告訴他們可以提起申訴，申訴後將轉給原舉發的警察機關查證，若查證後發現有舉發上的瑕疵，自然能撤銷罰單，因此罰鍰可以先不用繳納。如果申訴沒過，還可以再提起行政訴訟，我們這裡有免費的法律諮詢服務可以利用呢！此時這對老夫婦的神色終於不再那麼凝重憂愁，心中的大石彷彿已無聲的落下。

經過討論後，老夫婦決定要提起申訴，也需要法律諮詢服務，我便引領他們辦理相關業務。臨走前老婦人拭去臉上的淚水，展開笑顏對我連聲道謝，並看了我的名牌說：「古小姐，真的很謝謝妳！」，我也笑著對他們說這是我應盡的本份。看見她臉上的笑顏，令我覺得這平凡的一天因而變得那麼的不一樣，我也暗自期盼這對老夫婦的申訴能獲得應有的救濟。

民眾收到罰單時，不論是無力負擔罰鍰還是對違規事實有不服，經常會感到慌張無助，不曉得該怎麼辦。其實，只要我們耐心聆聽他們的訴說，並盡責地告知他們應有的權利義務及救濟管道，他們便會感受到我們的傾聽及協助他們解決問題的熱忱，彼此緊張對立的情緒亦能化為祥和與認同。

古欣以

