

## 來自越洋的關懷



那是個陽光和煦的早上，正當我埋首案卷繼續手邊未完的工作，接到一通話務中心轉接過來的電話，不同以往的是，這通電話是從美國越洋撥進來的…話筒另一頭的施先生用顫抖略帶膽怯的語氣問：「不好意思，請問我在網頁申訴的案件現在進度到哪了？」後來細問才知，原來施先生在設有禁止停車標誌之處所停車，但因人在國外休養無法即時處理，只好上網申訴。

一想到越洋來電的施先生肯定為了案件煩惱而無法安心養病時，我心中的關懷與同情油然而生…就這樣，我停下手邊所有工作打算幫助施先生找尋他申訴案件的下落。因為施先生說到他是於公路總局網頁上申訴，我便立刻去電公路總局，而得到的回答是要詢問台北區監理所，但似乎是網頁資訊系統的問題，兩方都無法就施先生的案件給我確切的答覆，最後，我只好請處內同仁協助，同仁表示現階段只能由我們幫忙立案，但由於施先生的案件是屬北市裁決所管轄，屆時仍需移案過去，確定解決方案之後，我立刻幫忙施先生即刻立案，並Email給他解釋所有情況，也告知他若對申訴案件有疑慮，也可以到本處的網頁線上申請。

翌日收到施先生的來信，告訴我他很欣慰他的申訴案件終於有著落而不是石沉大海，字裡行間透露出他的開心與感激，讓收到信件的我也頓時感到心中有一股暖流，原來幫助民眾是很有意義的事情。

雖然在秘書室很少有機會接觸民眾，但本著服務的熱情和關懷的精神，就算對業務不甚了解，仍希望能盡一己之力為民眾找尋解決問題的方法。這一天，我過得很踏實。

袁晨馨

