

申訴服務中午不打烊



在輪值申訴窗口的這一天，看看手錶已經 12 點 30 分了，大多數同仁在這時間也陸續去用餐，頓時間覺得冷清不少，眼前裁罰櫃台同仁正在服務一位看起來行動不便的伯伯，是一位計程車司機，被乘客投訴超收車資，前幾天收到公文要他到案說明，但他忘記帶公文，他早上已先到板橋監理站詢問，監理站那頭告訴他，這種案件不歸他們管，要他來裁決處問問看。我聽完後腦中快速閃過一些念頭，單純被乘客投訴，一定不會有交通違規罰單，那我們裁決處該從何處查到這個案子呢？既然是這樣，就不是我們裁決處的事才對，民眾既無公文，講得也不清不楚，實在無從下手去了解他的案情。這時，我該想辦法把他推出去嗎？告訴他這不是我們的業務？還是請他去問其他單位？

他說他今天已跑了好幾個地方了，都無法解決他的問題，他本身是洗腎的患者，今天若再這樣跑下去身體已無法負荷。看著他因為流汗而溼透的 T 恤，顯得十分無助。我努力地去思考跟計程車業相關的單位，想幫忙他解決問題，第一個想到就是交通局的運輸管理科，馬上打電話請市府的 1999 專線協助找到運管科的分機，接通後，承辦人也說沒有公文沒辦法知道這位民眾是甚麼案件，雖然他們也有管理計程車的業務，但無法確切的肯定這件是他們的案件，仍然表示希望請民眾先回家拿公文後再來辦理。

看著那位民眾行動不便的模樣，我自己也十分懊惱，就是沒有辦法讓他可以直接辦理嗎？念頭一轉，想到我們在查詢申訴案件的承辦人時，是直接透過二代公文系統查詢車號。此時，我也請交通局的同仁幫幫忙用同樣的方式查詢，因為所屬的局處不同，所以我沒辦法查到他們的承辦人，但他是可以的，請他代為依車號為條件查詢。果然查到此案件是他們單位的案子，我開心地向民眾回報，民眾起身要離開時，一直向我道謝，看著他一跛一跛的背影，我很慶幸有多幫忙問一句，解決民眾的問題，讓他可以少跑一趟，幫助人的感覺真好！

陳惠雯

