



耐心傾聽

記得這星期也是要開兩次鑑定會議，之前的積案還沒消化，新的案子源源不絕的進來，想起開會時的忙碌與緊張，有時午餐時間擔心時間不夠用，就晚點吃或者隨意吃幾口。委員曾開玩笑的說：「開會好像戰場一樣。」，我也覺得確實是如此，開會的時間有限卻有很多案件要做鑑定，不同案子有不同的複雜度導致時間上不易掌控，人力太緊繃緩衝空間較小，如遇人員離職可能使得案件無法消化開始堆積。但為了提升為民服務效率與品質，這些都是鑑定課需要克服的困難與挑戰。

鈴…「裁決處您好，敝姓林，…」電話另一端傳來急促的聲音：「我是張○○，為什麼我自費 3000 元申請鑑定，等到現在才拿到鑑定結果，而且說我是肇事原因？」「張小姐您好，如果對鑑定結果有異議的話是可以在 30 日內提起覆議的。」張小姐說：「當時警方的初步研判表，明明是我對的比較多，我還告對方賠 100 萬，下星期要開庭了，現在拿到這個鑑定結果要我如何接受，你們到底如何鑑定的？為什麼還要民眾花 2000 元來覆議，一定是打錯了，拜託你能不能直接修改一份給我。」「張小姐，不好意思，我幫您對過本案會議資料，鑑定意見是由現場各委員專家一致討論出來並核對後簽名確認，我們承辦人並無資格修改鑑定結果。如果對結果不滿意的話，還是建議您去提覆議。」

數分鐘通話後，張小姐才語氣緩和地說：「我知道你們承辦人員都是依法行政，我只是想抱怨提覆議不但麻煩又要繳 2000 元，難道沒有更便民的方法嗎？我之後還是會去提覆議，不好意思打擾你這麼久的時間，感謝你願意聽我抱怨，謝謝你！」

也許民眾只想找個人來聽聽他們的報怨吧，而身為公務員的我們就算事情再忙碌，也要耐心地聽完民眾的心聲喔。身為前線的公務人員，我們唯有不斷的落實關懷與服務的作為、不斷的傾聽民眾的心聲，才能做到真正的「為民服務」。

林鈺山

