

讓幸福從雲端開始



本處自從推出線上服務後，線上申訴案件從一開始的個位數成長至一天 2、30 件左右，我們的作業內容也有著重大改變。今天下午一如往常看著電腦螢幕，發現同一位小姐投遞了 8 件線上申訴，印下其中一封申訴書後，第一個想法就是該不該打電話了解一下，為何同一紅單要申訴這麼多次，應該不是惡作劇吧！

電話撥通後，問了對方，電話那一頭的林小姐很虛弱地回答說：「因為我不知是否會成功，所以一直試，我最近發生了車禍無法到裁決處辦理申訴，紅單明天就到期了，如果不處理怕被罰雙倍的錢」我立刻說：「你的 8 封申訴書我都已看到了，妳不用擔心，我們已經正式受理，不會被多罰錢，案件我們會儘速向警局查證後，以正式公文回覆您」。

林小姐又說：「我前天發生了車禍到現在都無法走路，一直想著要如何去裁決處辦理申訴，今天在你們網頁上看到線上申訴於是就試試看，我剛已看到 8 封回復確認 e-mail，本想打電話去道歉，就接到你的電話了，感謝你幫我解決了所有問題。」我立刻回答：「沒關係，如果還有疑問，您可以打給我，我叫張 XX，分機 306」。

這次的經驗讓我覺得雲端服務雖然是公部門服務的新趨勢，但彼此之間都是透過冰冷的電腦和鍵盤互動，不再經由面對面、相互溝通的方式來了解對方的問題。然而，並非每位民眾都能順利使用網路，所以公務員心中若能擁有服務民眾的熱忱，主動發現問題後能透過電話詢問民眾，幫民眾解決問題，相信必定會讓民眾產生「幸福從雲端開始的感動」！

張雅婷

