

身障事故當事人之關懷與服務



如果說美好的公務生涯是一棵聳入雲天的大樹，那麼關懷與服務就是澆灌的心靈泉水；如果說美好的公務生涯是一朵綻放清芬的花蕊，那麼關懷與服務則是照耀的陽光。我們唯有真真切切的用心關懷與服務民眾，我們才能打開人生恢弘的格局，締造人我雙贏。

3月間某午休時段，我的電話響起，一接起黃先生即怒氣沖沖地說道：「我的動力輪椅視同『行人』，鑑定會為什麼說我是車？叫我覆議，是你們自己的錯，我為什麼要再花2000元覆議！」，我感到事件不單純，耐心地聽黃先生說明，溝通許久後，黃先生氣消了些，便掛了電話。

我立即查證，發現交通部確實定義動力輪椅屬『行人』，原來出現了鑑定疏忽，為了不冤枉民眾，於是我們回覆黃先生說：「我們會幫您再向鑑定會說明。」，獲得黃先生首肯。

本案以最速件再排鑑定會，然黃先生等不及，急著找立委陳情，但我並不因此氣餒，仍軟言慰諭黃先生，表示絕對會向覆議會據理力爭，黃先生終於同意覆議。

之後，鑑定委員不文飾非，主動修改第1次鑑定意見；但就行政程序，因第1次的鑑定公文已發，依規定不能再發第2次。我憂心，那黃先生的委屈怎麼辦？為了暫緩黃先生的情緒，我們先代墊覆議費，並配合前往收費、聽取陳述、商請覆議會優先排案，後於覆議會據理說明，且第一時間向黃先生報告結果，商請交通局優先製作覆議意見，終於還給黃先生一個公道。

黃先生從最初認為遭到欺負，情緒十分激動，到卸下面具，展現理性，甚至對我透漏私人生活狀況。這個轉變，是由於我展現關懷與服務的誠意，除讓黃先生不再生氣傷身外，也為裁決處解決危機，維護機關形象。

身為公務人員，我們唯有以鋼鐵般的意志，不斷的落實關懷與服務的作為、不斷的貫徹關懷與服務的理念，那麼，我們必然能燃起一盞光明的火炬，照澈這美麗之島，並迎向美好幸福的未來。

