五、耐心

作者：張哲豪

前言

公務人員是國家運作的齒輪，社會安定的力量。在民主法治的今天，一切公務推行皆須秉持依法行政的最高指導原則，也因此，對部分民眾而言，公務人員是不近人情、不知變通，甚至態度傲慢；而這種誤解，通常發生於民眾洽公的經驗中。

案例分析：

我是小琦，分發至區公所服務即將屆滿一年，擔任兵役課員，處理役男徵集的相關業務，因為是第一線，所以每天都要和民眾接觸，業務量也很繁重，但我仍熱愛這份得來不易的工作。

這天，我一如往常的在開放洽公的廣播結束後，和所有前線窗口人員整齊劃一的向等待民眾鞠躬並道早安，精神抖擻的開始了這忙碌的一天。

也不知過了多久，在處理完最後一位民眾的洽辦案件時，才發現已經將近中午休息時間了。

「妳們搞什麼東西！」這時一個尖銳刺耳的聲音從隔壁陳姐的位置傳來。陳姐是課裡的前輩，人很好，很照顧我，只是有時對民眾缺少了點耐心。

「請您冷靜點聽說我說。」陳姐一臉無奈的說道。

「妳還要說什麼，妳們就只會推卸責任。」一位年約 50 的婦人不等陳姐說完，繼續扯著嗓子大吼。旁邊洽公的民眾也紛紛轉頭過來看到底發生了什麼事。

「不好意思，請問有什麼可以幫忙的？」我倒了杯水，遞給了正在發飆的婦人。「她對體位判定的結果有意見。」陳姐無力的轉頭對我說。

「不是我有意見，是妳們這些政府機關實在是...」婦人繼續用近乎歇斯底里的超高分貝說道。「抱歉，小姐您貴姓。因為快要中午休息時間了，我們先請到會客室，再好好討論您的問題好嗎？我一定給您滿意的答案。」我急忙打斷她的嘶吼。

「來，這邊請坐。」我拉開椅子。「請用茶。」又倒了一杯水希望能給她降降火氣。「您慢慢說，有什麼問題我們可以幫您解決。」婦人喝了口水，感覺稍微冷靜了點。

「我兒子心臟有問題，在很多間醫院都有檢查出來，為什麼在妳們指定的醫院體檢結果就不一樣，我兒子如果去當兵出事怎麼辦，妳們要負責嗎？」婦人越講越激動，又繼續說：「妳們剛剛那個小姐只會說，一切程序依法辦理，她也沒辦法，這是什麼態度！我跟兒子相依為命，妳們怎麼可以這樣草菅人命！」

聽她說完事情原委後，我看著這個愛子心切的媽媽，耐心的跟她解釋徵兵的流程，以及不服體位判定的救濟方法，並協助她填具訴願書。她聽完我的解釋後也理解了這不是我們的職權範圍，而不是故意推卸責任。

由於她說和兒子相依為命，我便想到是不是有申請替代役或是補充兵的可能，再進一步詢問她們的家庭狀況後，發現符合申請資格，在告知她申請所需的相關文件並約好時間後，她便離開了。而中午休息時間也快結束了。

「怎麼樣，那個婦人很盧吧，真是麻煩妳，搞了一個中午。」陳姐不好意思的問我。

「她可能只是一時心急了點吧！」我順便把處理的情形告訴陳姐。

「什麼，妳還問她家庭狀況，幫她兒子申請補充兵，幹麻找自己麻煩，她又不知道可以申請。」陳姐一臉驚訝的說。

一個月後，那名婦人兒子的訴願案雖然被駁回，但補充兵的申請案通過了，役期只有 12 天。「真的感謝妳的幫忙，要不是妳，我們也不會知道自己可以提出申請，想到那天就覺得很不好意思，妳還這麼有耐心的向我解釋那麼久，如果每個公務人員都像妳一樣就好了。」婦人滿懷感激的向我道謝。

「沒有啦，這是我應該做的。」我有點不好意思的回答她。看到她高興的神情，我內心也感到非常快樂。

其實，許多機關業務繁雜，而承辦人員每天重複處理相同事務，時間

一久，難免會變得以事為中心，而忽略了以人為本的精神，而表現出敷衍、官腔的疲態，甚至不願意跟民眾多作解釋，只把「依規定辦理」掛在嘴邊，因而造成民眾對政府機關的不良印象。

結語

固然「民不可刁」，但更應「官不可僚」；每一位公務人員都應牢記自己身為人民公僕的角色，多點耐心、多點用心，抱持視民如親的態度，以同理心來對待每位民眾，親切關懷、主動積極，尤其第一線的人員，直接影響著民眾對政府的觀感，更應時常提醒自己「公職」為民服務的本質，以贏得人民的尊敬、信賴及認同。