



同理心與互助

陳耿時

基層公務人員以服務民眾為目的，戶政單位更是與民眾接觸最頻繁的單位之一，每天面對各式各樣的民眾，工作時儘量以「同理心」對待，讓民眾滿意而歸。「恢復戶籍」可算是常見的案件之一，年初辦理一對夫妻的「恢復戶籍」案件印象較為深刻。

那天下午快五點時有對夫妻前來辦理「恢復戶籍」，半個小時內一次要辦理二件「恢復戶籍」時間是有些急迫，但若資料能順利找齊時亦是可以用勉強完成。正當在找尋民眾的除戶謄本時發現女方的配偶欄有配偶姓名而男方卻沒有登記配偶姓名，在詢問之下才知男方有雙重國籍，而看了女方的戶籍謄本後才知結婚當時男方是以「美國人」身份與女方結婚。

由於得向他所調閱結婚登記申請書及相關附件資料，並且得詳細找尋所有戶籍謄本資料，計算一下時間應該無法在半個小時內完成，於是在徵求民眾的同意下請他們先回去待資料找尋齊全後再請他們來所辦理，一來可以有較多時間仔細找尋資料並審理案件；二來也不會擔誤民眾太多時間。待民眾回去後便開始傳真調閱資料

並上數位系統查詢相關戶籍謄本，其中遇到有不明白的疑慮時便請教資深同事，於是隔天上午便將二件恢復戶籍案件辦理完成。

看似很平常的案件其實常常會有小小的變化題出現，所幸民眾很理性的接受自己的建議先回家等待不用在所內浪費太多時間，更感謝所內同事不吝的回答我的疑問並指導如何辦理此等案件，所以才能順利將案件完成。

在辦理案件時和民眾的溝通很重要，而主任時時提醒我們要以「同理心」去對待民眾更是面對民眾應有的態度，再則同仁之間的互相幫忙是讓案件更完善的重要關鍵。

