



婦人的眼淚

邱瑾瑩

在今年的6月初，窗口櫃台受理人員陳美玉的窗口來了一位面帶憂容的中年婦人，由於家中大小事情不斷發生，導致該名婦女來所後，一付心神不寧，無所適從的樣子，引起職的注意。

中年婦人一開口，說明來意，原來婦人家中有三個男丁，公公年邁老衰，臥病家中，無法自行處理日常生活事宜；先生中風，凡事均須婦人照料；小叔重病，仍在加護病房急救……。說完不久，便淚眼婆娑的不知該如何是好，窗口櫃台受理人員委婉的與婦人溝通，並熱心詢問婦人來意為何？

中年婦人才表示公公年紀大了，身分證不知放到何處，找都找不到，又需急用，不知該怎麼辦才好，窗口櫃台受理人員除向婦人解釋補發身分證的流程外，並請婦人填寫本所到府服務申請書責由職前往到府服務，由於婦人口述情況急迫，職本於為民服務之心，隨即陪同婦人到府服務，並告知請婦人洽詢市政府社會處及區公所是否有急難救助金，可供申請。



在到婦人家中服務的過程中，見其家中髒亂不堪，全家的重擔均由婦人扛起，其身顧不暇可見一般，職又建議其可向市政府社會局詢問可否申請居家照護以減輕其負擔。

職回到戶所之後，感慨我們身為公務員每日在戶所公務忙碌，若不是到府服務措施，實不知有那麼多之民眾須要幫助，政府雖有社會救助政策但可能宣導不足或是民眾迫於生計忙碌無法接觸訊息，我們身在公門，理應盡力為民眾服務，主動發掘民眾的困難，在職權範圍內可予以協助者，應竭盡所能為其服務，若可轉介或提供對其有助之訊息者亦應不厭其煩為其解說，並指導民眾至權責單位尋求協助，適時解決民眾疑難問題。

