



未亡人張女士的愁

鄒方鼎

今年三月中旬，大陸配偶張○妹女士來所辦理設籍登記，由職受理，因未備齊文件致退件，經職告知須備文件並開立一次告知單後始離開，但稍後其友人來電質問為何定居證已有台灣地址，卻不可設籍該處，經登記股賴股長電話告知相關法令，其於當日下午四時許來所詢問，並欲辦理設籍登記，但仍無法提出獨立設籍之房屋證明文件，遂由資訊股陳股長就法令詳細告知，但張女士及二位友人卻不接受，大吵大鬧，指摘為何要欺負大陸人，欺人太甚云云，經陳股長委婉了解後才知，張女士係其夫再娶，夫已死亡且在台留有財產，夫之子女以誘騙方式不讓張女士繼承，致張女士罹患憂鬱症，其友人為教會之教友，之後陳股長以情、理、法及信仰各方面，婉轉苦勸，最終得其接受，由陳股長主動聯絡東區，辦理設籍，化解了一件因不諳戶政法令而可能發生之民怨。

以上案例，為民眾不諳戶政法令之情形，但經櫃台人員及主管之間配合，由主管人員依據法令及當時之情況作最有效之處理，儘管民眾不理性、謾罵、各種指摘，作為第一線之基層人員仍需抱著為民服務之理念及



精神，耐住性子，適時傾聽，為其解決所需。

隨著政府施政便民化之方針，加上民識抬頭，行政單位人員須改變墨守成規之思想，諸如電影「不能沒有你」上映後，雖然影片中的父親仍不可在法律上取得小孩之權利義務，但卻引起政府高層之重視，設想各種法令彈性之應用，以其真切的得民所需。近期已實施之戶政、監理站聯合服務或將要實施之與地政、稅務結合之便民措施，無一不是為民著想，務使民眾在辦理戶籍變動時，能一併變更相關之資料，這就表示政府施政，以民為先，以民為本之想法，以期創造最大的便民效益，才能永續的執政服務。

