



老婆婆的焦慮

陳芳美

今年五月中旬某日，由於職中午彈班受理身分證製證及自然人憑證製證時，突然發現，在門口有一位行動不便的老婆婆，因國民身分證及其他所有證件皆不慎遺失，焦急不已，坐立難安，嘴中不斷的在嘮叨「怎麼辦，這麼多人，怎麼才3個人在辦…」；當時中午彈班尚有待辦人數，職原本想直接受理，但礙於櫃台受理組皆有計算案件數及當時待辦之人數為數實在不少；因而轉為先安撫老婆婆的情緒，檢查相關證件是否齊全，並與其他待辦民眾溝通，取得其他待辦民眾的諒解後，直接拜託距離老婆婆最近、當時正在休息的櫃台受理同仁，請其受理老婆婆的補發國民身分證案件；櫃台受理同仁聞之立即受理，一邊安撫老婆婆不安的情緒；一邊完成所有受理程序。

當老婆婆一領到熱騰騰的身分證時，眼角不禁泛起淚光，不停的顫抖著點頭向職及受理同仁道謝……。當日職心有所感，原來當身為公職的我們對民眾有同理心、同情心時，其他民眾也會感同身受，並給予協助；而職等身為公僕，實應以服務廣大的民眾為己任，當民眾有所請求時，亦不應以非上班人員或正在休息而不願受理案件，當日實在非常感謝櫃台受理同仁當時的大力相助，化解了一場差點因等待、急迫而導致的民怨。

