



## 心念一轉，事好辦

梁昱華

5月19日下午號碼機閃爍號碼，一位先生到櫃檯前，職問先生請問辦什麼？對方答道：「遷戶口，從東區遷到南區」然後從袋子裡拿出戶口名簿、身分證三張、相片三張和98年房屋稅單，當事人說他先至東區戶政，告知遷戶籍要換新的照片，前幾天也到南區戶政櫃檯也告知要拍新的照片，但是長媳因為工作忙沒有空去拍照，所以帶她二吋的照片，其他人都拍新照了，目前急著要遷戶籍，可不可以辦？

本能的檢查證件，告知當事人身分證照片是要符合規定二吋的大頭照，職心想按新規定，戶長親自辦理可不必拍新照片由舊檔案列印換發即可，但當時如果不假思索的直接告訴當事人一定會讓他不悅，因為已經讓他往返奔波好幾趟，心念一轉，職說：「男生都拍的很帥、很亮，看你來回跑好幾次又是戶長親自申請，長媳照片就用原來那一張就好(又哄又婉轉的告訴他)。

當事人聽了似乎放下心中大石，很愉快的打開了話匣子聊個不停，他說：「將跟兒子將在本市安平開餐廳」(還遞上了名片)，職說：「一定高朋滿座、大發利市囉！」就在對談中辦妥遷徙登記送上新的身分證，還是再一次祝賀他，看著他帶著滿意的笑容離座，深深感覺到服務喜捨是奉獻的道理，讓民眾感受到本所『溫馨服務貼心意、隨到隨辦真效率』的理想。

