



## 老伴——牽手走一生

珍儀

那天(5月3日)，接到到府服務申請書，下午四點一到，匆匆前往。機車在一棟豪宅前停了下來，按了門鈴，從對講機裡表明身份。等了一下，一位慈祥的老媽媽親自來開門。

一進門，進入眼簾的是一位外傭正忙著弄食物。原來是老媽媽的老伴，躺在客廳裡專設的病床上，楊老先生連說話的力氣都沒有了，好不容易地掙開眼睛看了我一眼，後來勉強的半坐著，吃力地堅持親自在印鑑登記和證明申請書上簽名，楊老先生已快看不見了。申請印鑑證明是為了辦理房子過戶，因為他怕他一死，多年的老伴會連住的地方都沒有，無法生活，沒有飯吃。

楊老先生本是醫生，看多了人世間的生老病死，所以雖是癌症末期，仍堅持要在家嚥下最後一口氣。老媽媽說著說著流下了眼淚。辦好核發印鑑證明後，老媽媽親自送我到門外，在門外又談起了過戶一事，知道老媽媽生有三個小孩，二個在美國，一個在台北。我勸老媽媽不用太擔心，小孩子們都那麼有成就，不會賣掉房子讓老媽媽沒地方住的。



老媽媽一邊流著眼淚一邊問我如何辦理死亡登記的事情。由於在家死亡，可以請衛生所主任開死亡證明書，或由檢察官開相驗屍體證明書（家屬對死亡有疑義時）。在醫院治療時死亡，由醫院開立比較方便省事，但如果已死亡再送醫院急救的話（到院前已死亡），醫院是不會開死亡證明書的。

老媽媽是希望老伴能到醫院走完這最後的人生，在醫院可以有醫護人員專業照料，至少能夠減少一些病痛折磨，但又拗不過老伴的決定，十分無奈。尤其是在老伴病危的時候，卻又沒有一個親人在身邊可以依靠，難過和無助寫滿在老媽媽的臉上。

談了許久，也該告別老媽媽了，只能請她多加保重。

小孩越有成就，越難陪伴在父母身旁，可是你又不  
能不讓他展翅高飛，去追求夢想，這大該是人生中最無  
奈的事了。這讓我想起了呂方的一首歌——歌名是：老情

歌 『人說情歌總是老的好 走遍天涯海角忘不了  
我說情人卻是老的好 曾經滄海桑田分不了  
我只想唱這一首老情歌 願歌聲飛到你左右  
雖然你不能和我常相守 但求你永遠在心中 』

真正會陪在身邊一輩子的人是老伴——不離不棄，牽  
手走一生。





## 病榻前的婚約

蔡美珍

某個一如往常的週六上班日，接獲一通電話詢問結婚登記相關辦理事項，告知當事人須備妥戶口名簿、身分證、印章、結婚書約（要有二個證人在書約上簽名蓋章）、當事人二人需要到場，語畢覺得這個聲音及詢問的事項內容與星期五接到的電話很像（星期五說先生住院要向醫院請假外出辦理結婚登記），女子語帶哽咽的說因為先生重病，住在成功大學附設醫院，而且醫生不准他外出，接著娓娓訴說著她們倆在一起已經好幾年了，不差一個名分，但是如果沒有辦理結婚登記就沒有辦法名正言順照顧他與前妻生的小孩，她與小孩相處的很好，親生的也不過如此，擔心小孩沒個監護人怎麼辦？

因為當天輪值戶役政資訊系統開關機及身分證製發，且窗口受理同仁只有三位實在無法當天（週六）到府服務，職告訴她無法當天前往的原因，電話那頭哭了，職也慌了，不知道怎麼安慰她才好，心想如果有同仁可以支援製發身分證就好了，打電話給黃課員秀珍請求協助，她二話不說立刻就趕到辦公室讓職前往成大醫院，當職抵達醫院病房時他意識清楚但虛弱的躺在病床上，對職的到來想要坐直身子跟職說話，「○先生你是否要跟



○小姐結婚呢？」職這麼問著，這時候職的眼角餘光落在她倆緊握的雙手上久久無法移開，他用力的點點頭說：「是的，小姐太麻煩妳了，因為不可以外出所以請你跑這麼遠來這一趟，你們服務真好，真是感恩喔！」「不會這是應該的，也祝你早日康復喔！」走出病房返回戶政所的路上心中真是百感交集，既感傷又高興能幫上忙，圓了她們的心願。

就在幾天後後線核對申請書的同仁告訴職，成大醫院的那個○先生已經往生了（核對死亡登記申請書時），日期就在二天後，職久久無法言語，衷心希望他們不再有遺憾，○先生在天上可以繼續看護著他心愛的人。





## 走訪杜鵑窩

呂慧玲

黃君，64年次。他的身分證遺失，因精神疾病緣故，無法親自前來本所核對人貌，他的家人於是先行來所代為申請到府服務。到府服務，泛指當事人因事實上的不能，無法到場或自行舉證，以提供所需戶籍登記形式要件，需要戶政人員親自訪查的便民服務，除了到宅，有時甚至需要走訪醫療院所。這回，我的服務對象，就住在署立台南醫院精神病房。

因為無法確認當事人的”狀況”我擔心到達現場，無法和當事人溝通，問家屬可否陪同，原來當事人是她先生大哥，她說她還得另赴他地上班，但會安排婆婆前往。還好台南的街道不大，也為了省停車費（即便是公務出勤，路邊停車費還是得自掏腰包，希望研考大大幫我們爭取一下輔助吧），我一接到家屬在場待命電話，便掛上識別證騎上”小馬”快跑前往。

署立台南醫院我並不陌生，前年來此接洽自然人憑證的情景仍歷歷在目，只是循著指標看到『精神病房』幾個大字時，走向醫院的精神病房，心頭不禁有些緊張。眼前是一道米黃大門，標示著訪客時間，顯見平時有



所管制。我先按了門鈴，警衛先生幫我開鎖，並問明來意，才帶我通過第二道門，進到另一個小空間。我身接帶我進入黃君的”精神病房”。甫進黃君的房內，他正忙著挪移一個垃圾桶，身旁的母親不斷提醒他：「不能在那裡面尿尿！」行政護士也很快的替我問了：你叫什麼名字啊？走路有些蹣跚的黃君在我眼前停下，報了名字，便出房間找廁所去。

我怕看到黃君母親一雙無奈發紅的眼睛，便把這張核對過本人的新式身分證，交給他鞠躬又道謝再三的母親，請她務必慎重保管後，心虛低頭離去。這次的任務看似完成，我卻感到無力而憂心黃君，和他母親的未來……。





## 潘先生的家譜

伍貞怡

今年（99年）3月底，接獲一封文筆流暢、用字遣詞相當有內涵的書信，署名是潘○先生的來文。內容是描述欲申請祖先在台最早之戶籍資料，以便撰寫家譜。此外，對於自己的名字單名○，與家中兄弟姊妹：○月、○秀、○梅、○和，有所差異而感到疑惑，藉機尋求解答。由於潘先生現居住臺北淡水，所以先行來信告知。了解潘先生的來意後，當務之急先查詢潘先生個人戶籍資料，以便循序漸進調閱其先祖日據時期戶口調查簿資料及35年初設戶籍申請書資料，將資料文影備查。當日即與潘先生取得聯繫，概要說明查詢結果，問其是否申請郵寄戶謄供參，潘先生相當客氣回覆他將於4月8日前後返鄉清明掃墓，屆時將至本所拜會致謝。

4月9日上午9點多，潘先生伉儷及其胞妹○梅前來，潘先生戲稱帶妹妹來是為了「驗明正身」，證明他從小家人稱呼他「阿田」，兒時姓名為「潘○田」，不知為什麼「田」字不見了。參閱了日據時期戶口調查簿及35年初設戶籍申請書資料後，所登載資料皆為「潘○」，問其原因祇可能當時潘先生之尊親不識字或戶政人員登錄時遺漏不得而知，但若此事造成潘先生困擾時，提供他參考用改名方式獲得解決，潘先生笑著說終於解開他多年來的疑問。

潘先生申請其先曾祖父的日據時期戶口調查簿戶謄



等資料，閒聊之餘得知潘先生為退休公務人員，服務於外交部。申請先祖在台最早之戶籍資料，一來為撰寫家譜而準備，二來為自己寫回憶錄參考用。他說祖先來自福建南安，正好與職的祖先來自於同一處，倍感溫馨。潘先生想從現有的日據時期戶口調查簿查詢到更多以前先祖來台資料，礙於日據時期戶口調查簿僅存於明治39年以後，最早之戶籍資料僅限於先曾祖父時期；另外令潘先生疑問的還有「潘」姓有可能是原住民說法，認為當時先祖們可能怕遭排擠而謊稱，藉由戶口調查簿種族欄位登載為「福」，終於明白了解。職當時剛從地方研習中心研習有關原住民之課程，也與潘先生分享有關牡丹社事件及在屏東「潘」姓村落的形成。

潘先生一行臨走前遞送名片及其著作「南越行紀」，說好了回憶錄出版後屆時再寄送著作供閱覽。回家後，拜讀潘先生大作，內容是描述潘先生奉派在前駐越南共和國大使館工作點滴及南越淪陷僑胞逃亡海外對僑團、僑校的懷思，從潘先生的言談中所展現的氣度與內涵，讓身在公職的我，值得效法與學習。

同樣為民服務的公務員，無論身處在中央或地方，常秉持著「身在公門好修行」，竭盡心力設身處地為民服務，雖然我們作為第一線之基層人員直接面對民眾，尤其在戶政單位，民眾的喜怒哀樂常在臨櫃時展露無遺，正好不是讓我們訓練EQ溝通協調，解決提供民眾所需最好的修為。



## 小女孩的初設戶籍

楊小玲

在戶政事務所服務有一段時間，擔任第一線受理櫃台服務民眾，直接與民眾面對面接觸，每天都會遇到形形色色的人，分享民眾的喜怒哀樂。但因社會環境變遷，民眾的價值觀及家庭倫理需求的變化，受理民眾申請案件時已不像以前那麼單純，時常會遇到一些較棘手的案件，最近就有一個案例可與同仁們分享。

記得99年4月16日我的櫃台來了一對黃姓夫妻要辦理初設戶籍登記，原以為是先生帶著大陸配偶來拿身分證了，當在審查相關文件時，才發現定居證上是一位長得蠻可愛的小女孩，原來是夫妻倆的養女要來台設戶籍。和夫妻倆閒聊之餘，獲知妻子原是大陸人士，日前已取得台灣身分證，小女孩是妻子之姪女，因為倆人無法生育，所以收養了太太弟弟的小孩視如己出。調閱了96年辦理收養登記案件附件，一併幫妻子註記了收養記事。當在建置小女孩個人資料時發現小女孩定居證登載之出生地有誤，必須返回台北移民署更正，詢問台南移民署是否可幫忙更正，卻得知必須等到台北移民署電腦上傳資料才能更正，告知夫妻倆後倆人憂心忡忡，因為定居辦好後還有很多後續事情要辦，時間上較為急迫，而



且小女孩近日要上小學就讀怕來不及到學校報到，剛好黃姓夫妻有經海基會驗證之出生公證書，上面清楚標註出生地，為了避免民眾往返文書更正，且能幫忙民眾解決問題，所以決定直接以該文件當佐證，使小女孩得以順利完成初設戶籍登記。看到夫妻倆臉上浮現完成了一件大事的喜悅、滿足與感激，我的心裡也跟著高興起來。

這些年來民意抬頭，面對民眾受理申請案件時，往往在依法行政與便民服務中取捨。當遇到有問題的案件時不要急著退件，想想是否有別的作法？是否有其他的解決方法？若能在既有的證明文件中求證，以同理心減低民眾不便，在不違法的情形下便宜行事，幫民眾解決問題，既能增加民眾的滿意度又能減少紛爭的發生，當看見民眾喜悅的回家，心中也充滿著些許的成就感，何樂而不為？



## 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。



## 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。





## 心中的那一把尺

蔡孟書

在今年3月31日中午彈班時，叫號機呼叫了一位帶著法院判決書的先生前來櫃台，查驗了法院民事判決書等文件，瞭解梁先生是為了辦理胞姊的死亡宣告註記，特地遠從台中搭車回到年幼居住的台南戶籍地辦理。

梁先生的胞姊是年幼失蹤，生死不明已逾多年，因辦理遺產事宜於98年向法院申請死亡宣告，得知梁先生的申請事由後，卻在民事判決書上發現法院判決文上作成98年3月24日之內容，與梁先生討論後，因不影響判決效力，先其受理，另一方面與法院電話聯繫，因書記官休假無從得知是否須更正為99年3月24日。

每每在受理民眾案件時必須考量依法行政或便民服務中取捨，所以在受理的過程中，其實心中會產生矛盾與衝突，一直掙扎是否駁回梁先生的申請，請其將文件送至法院更正後再行辦理註記；又考量梁先生舟車勞頓，且文件登載錯誤非民眾之錯，將心比心，在得到梁先生的諒解，並告知會請法院更正後另行文在除戶記事更正註記，另外在聯繫法院與梁先生的過程中，感謝市府戶政課張小姐的協助得以順利完成。



## 她的權益

王麗娥

本所為了維護轄內未成年子女之權益，於今（99）年4月26日起實施清查未辦理未成年人監護登記或權利義務行使負擔登記計劃，本次計劃中，將所有未辦理未成年人監護登記或權利義務行使負擔登記之案件，依個人查記里來做清查，清查後個別通知適格申請人來所辦理未成年人監護登記或權利義務行使負擔登記。

其中，有一位王○婷小朋友，父母親於91年2月1日離婚，原本約定由父母共同監護，但不幸的是，父親王○富先生於94年1月30日往生，爾後母親吳○英女士一直未辦理王○婷的未成年人監護登記或權利義務行使負擔登記。

為此，職於清查後，查出王○婷之母吳○英女士現設籍於本市中西區郡西里5鄰大智街131號及聯絡電話，並立即與其聯繫，請吳○英女士攜帶戶口名簿、國民身分證、印章來所辦理王○婷的未成年人監護登記或權利義務行使負擔登記。

電話中吳○英女士的聲音聽來感覺非常詫異，不知



為何需要辦理王○婷的未成年人監護登記或權利義務行使負擔登記？因為吳○英女士認為自從前夫王○富死後，王○婷的監護理應就是她了，為了要養育子女，沒日沒夜的辛勞工作，怎麼在王○婷(81年4月5日出生)即將成年的前夕還要她到戶所辦理王○婷的未成年人監護登記或權利義務行使負擔登記？

職秉持著熱忱服務的心，一而再，再而三多次委婉的與吳○英女士溝通後，吳○英女士終於同意並於99年5月17日來所辦妥王○婷的未成年人監護登記或權利義務行使負擔登記。

身為第一線的公務人員，在面對普羅大眾茫茫不知所措時，理應積極主動出擊，捍衛民眾之權益。



## 新新人類的第一張身分證

楊淑惠

今年3月至本轄各國中受理「初領國民身分證」，有機會接觸到現代的新新人類；適逢國中生拍攝畢業照的時間（剛好可做為身分證的證件照）。

記得以前我們的畢業照就單拍一張呆板的大頭照，現在的學生大不相同。首先，校方會先行上網公開招標，由得標的廠商到學校幫同學拍攝一組照片（包括大頭照、寫真照、生活照…）再製作成各式各樣、五花八門的書籤、鑰匙圈、相本…等，同學們使勁的要帥、耍酷、作秀…，拼命的想在畢業紀念冊上留下永難忘懷的回憶。

經職檢核這些收回之申請書及照片時，竟發現大家有一個共通點，就是不分男女都非常愛美（他們堅持護髮，若將頭髮撥至耳後覺得很拙），百分之五十以上的大頭照都因同學留鬢鬚、瀏海，嚴重遮蓋了耳眉，因未能符合新式身分證照片規定，職要求重拍，幾番退件後，仍然有少數同學的照片不符規定（因廠商遠在高雄而且又是學生不願合作導致須重拍照片）。剛巧某週六由職輪班，職請這幾位同學到所重新拍攝照片，俾利辦理身分證的進度以及不影響到學生參加各種考試須用到身分證的權益。



## 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。





## 因果

李珍儀

4月14日中午休息的時間，值勤的陳柏憲股長接到一通某一議員服務處的賴小姐來電，希望我們能到台南市立醫院去到府服務，一位盧先生身分證遺失，可是現在中風了，行動不便，再加上身邊無親人，無法到戶政所申辦。

一上班，陳股長便將此案交辦。前些日子便有民眾陸續來電詢問類似的案情，莫非……。經查盧先生並未單身，其妻住在安平區，且生有二子，而且兄弟姊妹數人，不該為孤苦無依的老人，但戶籍卻是「逕遷戶所」。

多次聯絡不到賴小姐，只好於隔日上午前往台南市立醫院探視盧先生，並幫忙拍照以便製作身分證，並獲得盧先生的同意聯絡其家人。盧先生目前經濟困苦如同遊民，實在無力負擔拍照及補領身分證的規費，更不用談逕遷戶所罰鍰的錢了，還有住院醫療的費用(應該沒有參加健保)。

回到辦公室，除了忙著洗照製證、簽報長官免規費免罰鍰等事宜外，又聯絡市府社會處，了解轉介案件的方式，知道必須透過區公所社政課轉報社會處，可以申請急難救助金，但金額有限(救急不救窮)，應該無法完



全支付盧先生住院的醫藥費用。再和台南市立醫院的社工龔小姐取得聯繫，將該案轉由龔小姐協助處理後續事宜。

也將事情的經過轉知盧太太，盧太太告訴我，她先生本是有樓數棟的人，老家留給他不少家產，但年輕的時候愛玩、外遇，拋下她和二個小孩，不聞不問，她曾經二次向中西區區公所申請調解，希望先生能夠看在小孩子的份上，每月支付一些生活費，或留一棟房子給她們居住，有個遮風避雨的地方，不必過著寄人籬下的生活，但，盧先生始終置之不理，讓她一個女人帶著二個剛上國小的孩子自生自滅，如今，小孩子已經長大了，也已娶妻生子，她現在在照顧孫子，不便去醫院探望他（我想，她也不願意再看到他了）。

4月16日上午，將已製好的身分證親手交給盧先生，請他順便向賴小姐轉告，完成此次的任務。後來市府社會處告知，盧先生已請得急難救助金了。

年輕的時候多金又多情，不知珍惜所擁有的「家人」，到老年窮困潦倒，無人相問，以致流落街頭，還好還有朋友情義相挺，請民意代表幫忙解決，否則，又成了社會問題。

種了什麼因，就得什麼果。

要懂得珍惜啊！





## 她的癌末心願

林淑惠

問世間情為何物，直叫人身死相許。一陣陣不應屬於4月的熱風，徐徐吹來，氣溫持續飆高；由於政府大力倡導節能減碳，雖然室內溫度已達35度，所內還是沒開冷氣。只見民眾搨風的搨風、流汗的流汗，雖然電風扇一直都稱職的用力吹著，但民眾們還是一直喊熱。突然一聲電話聲急促的響起，職：「喂，南區戶政事務所戶籍員林淑惠您好，請問…」民眾『喂，小姐噢！請問噢！麥辦結婚按怎辦（要辦結婚怎麼辦）？哇某得麥死啊（我老婆快死了）…鳴…』電話那頭傳來一陣十萬火急，急需儘速辦理結婚登記的急速件聲音傳來。職：「好，請問先生貴姓？戶籍在那？」民眾：『哇姓陳啦，哇戶口底恁南區（我戶籍在南區），哇架哇某離婚後攏住作伙（我跟我老婆離婚後都住在一起），麥攏結婚麥按怎辦（還要再辦結婚要怎麼辦）？』職：「陳先生，請帶2人國民身分證、戶口名簿、結婚書約到本所辦理，不要急，安全第一。您來了可以找我，我一定給您協助辦好」民眾：『好啦，拜託你啊。』幾分鐘後，一個神色慌張的中年男子來了，當時待辦15件，眼見如此，男子不由得一陣啜泣。



職抬頭一看，猜測是剛剛的那位電話中的民眾陳先生，主動招呼。職：「請問，您是不是剛剛打電話進來的那位陳先生？」民眾：『係啦係啦，林小姐厚，麥按怎辦啦？哇某得麥死啊（我老婆快死了）…鳴…』職：「陳先生您先坐一下，我幫您處理。」於是，職先向研考李戶籍員珍儀請教到府服務事宜不知是否可以優先處理？然而研考李戶籍員珍儀告知職應按照規定需請陳先生先抽取號碼牌等候。職眼見待辦15人，實在說不出口；而陳先生又急的像熱鍋上的螞蟻般，一直淚眼汪汪、坐立難安；只好轉而向登記股賴股長求助。

賴股長聞之色變，立即同意職外出受理並基於安全考量另找一位同仁陪同已經六神無主的陳先生一同前往台南縣永康市的奇美醫院。當時由於待辦人數眾多，所有後線幾乎都已臨櫃接辦案件，只好央求陳戶籍員芳美可否一併前往到奇美醫院受理陳先生的結婚登記。陳戶籍員芳美聽聞後便一口答應，並向黃主任燈清請示後，隨職與陳先生坐陳先生的計程車火速趕往台南縣永康市的奇美醫院。

一路上陳先生眼淚不停的流著，在連續闖了幾個紅燈後，陳戶籍員芳美因以安全為考量，請陳先生應以自身安全為重，希望他開慢一點。陳先生口中一直呢喃著



：「麥未赴（來不及了）啊！麥未赴（來不及了）啊！……」陳戶籍員芳美說：「你太太也希望你可以平平安安的，我們中午都陪你出來了，今天一定可以幫你辦好，請不要擔心。」陳先生漸漸鬆下一口氣娓娓道來：「哇請不要擔心。」陳先生漸漸鬆下一口氣娓娓道來：「哇架哇某係因為結氣才來離緣（我跟我老婆是因為生氣吵架才會離婚），若嘸係按奈嘛嘸免辦甲加麻煩（若不是因為這樣也不用辦的這麼麻煩）。哇架伊結婚二十幾冬（我跟我老婆結婚20幾年），感情一直攞未歹（感情一直都不錯），若嘸係冤家嘛未離緣（若不是吵架也不會離婚），伊破病（她生病），要自費注射，一支攞足多萬（一支都好幾萬），為著要給她架快活哇嘛係乎注（為了要幫她減清痛苦我都讓她打針），……」陳先生緩緩的訴說他們的愛情故事。職為安撫陳先生的情緒，委婉的與他聊天，並勸他要想開一點。

到了奇美醫院，終於見到已瀕癌末的女主角，雖然醫生早已宣佈活不過3天，但強忍著身體的病痛。堅持要坐定後自己簽妥可能是她這輩子最後一次簽自己名字的結婚書約及結婚申請書。並微微笑著：「不好意思，麻煩你們多跑這一趟。謝謝你們！」職與陳戶籍員芳美聞之不禁一陣鼻酸，但還是恭喜他，順利辦妥結婚登記，而且真的不用客氣，這是我們應該做的。



在回所的路上，陳先生似乎輕鬆了不少，一直跟我們道謝，並要帶職等去吃飯；但職等礙於任務尚未完成，還需回所辦妥所有登記案件，整個工作才算完成。委婉的商請陳先生先載職等回所完成結婚登記及換發2人的身分證後再個別自行去吃飯為妥。

回所後，已近中午12點35分仍有待辦5件，當時正值休息時間，職委請非彈班之窗口櫃台人員先行受理後，再告知原委。窗口櫃台人員熱心幫忙，給予協助，迅速辦妥。當陳先生領到辦好的文件後不禁潸然淚下，連連道謝，還要包紅包給職等二人，職等予以婉拒並告知職等只是做我們基於職責該做的事。並請陳先生要多多保重自己，才能照顧太太，催促著請陳先生先回醫院，因為陳太太正在等他，想親眼看看辦妥的證件，才可以放心。

案件圓滿完成後，職鬆了一口氣，除謝謝陳戶籍員芳美友情贊助陪同外，也感謝正在休息幫助受理案件的櫃台同仁；職任公職雖已20餘年，但任戶政年資卻只有短短3-4年，一直覺得存好心做好事是做人的基本道理，今日更是因此引以為戒，日後更會以此次經驗為職為民服務之宗旨。



## 領悟

毛怡婷

眼看6月底將至，心中難免感到不安，因為已屆「溫馨感人小故事」繳交期限，我左思右想、絞盡腦汁，仍無法從過往經歷中，回顧出為民服務的過程裡頭，有特別值得一提的溫馨感人，或化解民怨的真實案例。

但昨晚在家中欣賞完「在天堂遇見的5個人」這部影片後，內心無限感動。劇情描述一位在遊樂園工作的老維修工，因為他對自身的遭遇及工作感到極度不滿，所以終日鬱鬱寡歡。就在他生日當天，因為一場遊樂設施的故障意外而喪生，當然主角也因此上了天堂。在天堂，他遇到了與生命相關，而自己所熟識與不熟識的5個人；經由與他們的對話，他恍然明白在他身上所發生的每個事件，都是環環相扣且自有造物主的旨意與安排。這時也才體會到這份看似微不足道的工作，在每一天都照顧到了每個來遊樂園玩的人們，使他們受到保護而安全無虞。當下，對於種種過往，他釋懷了，心中充滿感謝，更重新定位了自我的價值。



從戲劇反應到真實的人生，我領悟到在工作崗位扮演好自己的角色，真誠且盡心地做好份內工作，每一次的服務案件，都將使自己與他人的生命變得美好。當你問我在受理民眾案件中，有否印象深刻的溫馨感人或化解民怨的實際案例?! 答案依舊為否。但民眾的投訴案件，倒是令我時刻銘記在心。因為我們不經意的一句話、一個動作甚或一個眼神，竟都是如此深刻地影響著每個你所面對的人們。如果在無意中，造成了對別人的傷害，那將是我最不願意做到的；不僅僅為創造自己的價值，更為追求別人生活的美好，這看似冠冕堂皇的理想，原來在我這小小戶籍員的工作本份上，顯然是可以成就的。當然，這也是自己心中最深切的期許與願景。



## 體貼的文化

黃靜涓

總是在思考什麼樣的為民服務小故事最感人，似乎總以到府服務的事蹟，感覺比較有故事可說，但再進一步思量，任何故事都比不上本所同仁一心為民服務的熱忱，這樣的熱忱總是出現在不起眼的小地方，為嚴熱氣候以致汗流浹背的民眾遞上一張面紙；看見遠在門外行動不便的民眾，第一時間跑出去請他坐在區公所服務台等候，進進出出為他申辦各項戶籍事宜，不以為苦；見民眾為非屬本所業務困惱時，盡其所知提供相關資訊或主動協助向業務所屬單位洽詢，這些細細微微的小事，出自於每一顆充滿愛的心，這樣的心，建構出屬於本所體貼的文化，這才是最感動人心的小故事，不是嗎！





## 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。





## 壞掉的電鈴

呂慧玲

我收到一份公文，關於某位單親媽媽—江小姐和她的新生兒，可能居住在我的轄區，但需要訪查確定。我們通稱此類案件為「遷出未報」，意指當事人未按居住地址辦理遷徙時，籍在人不在的戶政所，會通報可能居住的戶政所，並派員前往家戶訪查；如果屬實，便告知或協助當事人進行遷徙。

第一次到江小姐家，按過門鈴但沒人應門。她住某公寓一樓，鄰居間很少寒暄，但確定這戶人家有二個幼小的孩子，門外也晾曬著娃娃衣。雖然已和先生離婚，聽說仍和公婆同住，而且平日由江小姐在家帶孩子，等這一對老夫妻下班再換江小姐出門上夜班。

所以，江小姐這時應該在家。我猜想，一定為了某因素不得不和孩子的爸爸離婚吧！一家老小都為了家計不得不輪流外出工作，處境堪憐。我拿著公文在她家徘徊來去，很希望找到江小姐辦理遷徙登記，而不是讓她收到逾期辦理而開出罰鍰的催告書。

鄰居說他們電鈴壞了，建議我試著喊門。我在江小姐的大門口，連續喊了好幾聲：「江小姐！」，附近幾個國中生竟然也惡作劇的跟著喊，讓我覺得有些氣惱。等他們走了，我再次大聲叫門，還是沒有動靜。



沒辦法，隔天我利用下班後再次到府服務，還是沒遇上這戶人家，只好在門上塞了紙條，請她和我聯繫。隔天，我終於接到她的電話，她說白天需要補眠，年幼孩子在家裡，不能離家太久，晚上也得出門工作……。唉！既然如此，好人作到底，我決定配合她的時間，告知她準備好文件和雙方戶長印章（父行方不明且孩子未登記監護），我只要把遷徙案件作好，再帶去讓她簽名就可大功告成。

第三次我學乖了，我等天黑才出現在她家門口，因為屋內有燈就表示有人在家，我實在不想再練習肺活量。只是，江小姐的屋內明明有燈，卻遲遲不見應門的人。我一面叫江小姐名字，試著搥門無效，又聽到後窗電視聲音，開始搥窗，愈喊愈生氣，咚咚咚……當下我幾乎成了“討債公司”！

幾分鐘後，隔一道門，屋內婆婆警誡的問了我的來意，叨唸我打擾他們的清靜，另外的公公倒是客氣，開了門出來說明處境，也為我前二次到訪，江小姐在家卻未應門的不周到表示歉意。狼狽的我，一心只想快快把事辦完，再也不拜訪這戶壞掉門鈴的人家。

終於一頭溼髮，剛洗好美人澡的江小姐姍姍出現。只是，這一次還是讓我撲了空，因為她說她找不到戶長印章，還沒有時間去刻……。天啊，那一刻我心裡真是五味雜陳——這年頭，想當好人真的很難！





## 讓民眾歡喜洽公

孔惠玲

上午一位李先生抽號碼牌來到窗口，他要幫他媽媽申辦印鑑證明，但經查李媽媽並未在本所辦過印鑑登記。因為李媽媽身體不適，又不方便外出，所以請李先生先填寫到府服務申請書，並請研考協助接洽到府事宜。

後來聽研考說她找了一圈才找到地點，而且李先生還養了一隻大狗在門口，光是談養狗經就和李先生聊了許久呢！沒想到到府服務還能和民眾「跌講情」（台語）ㄟ。

戶政所的去府服務，給民眾帶來不少便利，也解決了不少事，難怪戶政的民調那麼高。職在南區戶政所服務那麼多年，一直和民眾接觸也深感為民服務的重要性和必要性。民眾歡喜來洽公，快樂歸家中，等待服務到，心喜好辦事，完成心中願，天下一樂也。



## 中風的先生

孔惠玲

6月中旬一個夏季氣溫異常炎熱的午後，蔡○雲女士至所，正好由方鼎受理服務，蔡女士提出申請其夫林○燈先生印鑑證明書乙份之需求，經查證其夫已申請過印鑑登記，因此須由其夫受意委託蔡女士申請，經委婉告知蔡女士後，蔡女士表示其夫中風10年行動不便，無法親臨戶所辦理，此時蔡女士面露難色，接著告訴蔡女士本所有對行動不便之民眾可到府上提供服務，蔡女士聽後稍稍釋懷，職即與蔡女士約定15分鐘後即可到府上，到府後和林先生確認其本人有申請印鑑證明書之意思表示後，即給予印鑑證明書並請其申請書上簽名，並得知其夫林○燈先生未中風前從事石化業自營工廠，因熱愛方城之戰，作息不正常致發生中風，幸賴其妻蔡女士無怨無悔照顧與精神上鼓勵及支持，使林先生產生勇氣面對未來，真是鸚鵡情深，亦令人感嘆人世無常，更應珍惜健康及家人，離去時林先生和其妻皆表示，戶所到府服務之舉動對民眾而言幫助很大解決許多不便，且對臨櫃人員及戶所之良好服務態度讚譽有加。



## 意外的收獲

馬春琴

在戶政事務所從事後線審核，雖然如此在戶政事務所從事後線審核，但是機關查詢及大宗通信謄本的核發等工作還是有可能接觸民眾，受理民眾通信謄本時申請書內容敘述不是很清楚時，我會主動以電話聯絡民眾，了解民眾申請戶籍謄本的目的及用處，也可避免文件在往返中因證件資料不齊全、規費郵資不足的情事發生，必要時協助民眾轉寄至原戶籍地申請，以達到便民服務的宗旨。

最近有一個案件受理時令我印象深刻，那是一件律師事務所來函，律師受許女士所託申請許女士前養母周○○的除戶戶籍謄本及現戶戶籍謄本，從來文說明中得知許女士自幼被周○○收養為養女，與養母遷徙至嘉義縣布袋鎮時，遇見一位可憐婦女懷孕（在旅社擔任女中之工作接客懷孕），丈夫入獄服刑，當時可憐婦女產下這一個男丁，可憐婦女擔心丈夫出獄後，孩子出生會帶來禍害，於是婦女央求周○○收養其男丁，但周○○算過命，算命師說周○○命格中無後嗣，怕收養後男丁會夭折，於是婦女與助產士商議申報為許女士所生命名，男丁實施由前養母周○○撫養，當時許女士才不過16歲



懵懂不知無奈也接受，許多年後許女結婚生子，其男丁也成人並與養母周○○遷居台南市，近年許女士與前養母終止收養，許女心想周○○非我所生，想在有生之年還原整件事情之真象，讓此生了無遺憾，遂向法院自首。

看到這件申請案時，想幫助周女士完成心願，主動與律師事務所聯繫，告知除了申請戶籍謄本，還需要周○○出生證明書，且就近戶政事務所也可以申請謄本。並將協助申請文件再轉寄至嘉義縣布袋戶政事務所申請周○○出生證明書。

事後事務所人員很謝謝我們，甚至得知事件的主角從未在臺南市南區設籍，更是感動，我想雖然只是份內工作，但是能夠幫助別人完成心願，這真是一個意外的收穫。





## 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。



## 工作投入真情

王智平

最近看了一部日劇〈醫龍〉，裡面說一個叫朝田龍太郎的醫生，是一個醫德及醫術兼具的醫生，但因醫術太過高明，得罪了自己同事，遭到自己同事的污陷，使不能在醫界站立。於是他參加在國外的戰地醫生，使自己的醫術更精細，回國之後，因沒人重視，自己總是一個人住在海邊。有一天，一個副教授，為了完成升教授的理想，要完成日本首例心臟手術。去請朝田幫忙，但是一個手術必需主刀手外，更必需第二副手，麻醉師，內科醫師，護士及醫學工程師。在他進去之後他發現他的幫手都無法跟上他的速度，且在當時的醫院，太重視權威教授的話和廠商的利益，使的綁手綁腳。不久之後，他發現他所需要的助手，不是因太衝刺得不到家人諒解或因制度太僵硬及太重視利益忽視病人及醫生的權利。最後，朝田以自己高深的技術及為病人不顧一切的真情，感動的了周圍的人，終於找到了自己要的幫手。

有時在工作中，我們不僅需要專業，而且投入感情，不僅要單獨行動，也要團體行動，一個人快和好是不夠，真的優秀，是整個團隊的優秀。





## 以民眾之需求為己任

吳天翔

六月中旬，端午前夕，來了一位神色焦急的民眾，為了她的前夫，無法辦理戶籍遷徙，而急得像熱鍋上的螞蟻，催促著要窗口櫃台受理人員陳美玉要求他想辦法幫幫忙。

當日由於正值端午前夕，本所同仁請假人數較多，再加上當事人因腳曾經開刀，細菌感染，導致雙腳及腹部腫脹無法行走，更遑論來所自行辦理戶籍遷徙或到相館拍照；依戶籍法之規定當事人雖可委託前妻來所辦理戶籍遷徙事宜，但礙於當事人身分證使用已超過2年，又無法出門拍照，產生櫃台無法受理戶籍遷徙並換發國民身分證的情況。

窗口櫃台受理人員陳美玉與職溝通後，請受委託人填妥到府服務申請書，由職陪同前往發證，期間受委託人不斷的訴說他與當事人的事，及詢問戶籍業務上不清楚的地方；職一方面安撫受委託人的情緒，一方面委婉的告知本所辦理各項業務皆有一定的程序，請其諒解。

當職將所有證件(含身分證、戶口名簿)交由當事人





簽收時，受委託人終於放下心頭大石，與申請人連連稱謝；職亦以終於完成一項為民服務的工作而感到欣慰。職任公職已近20年，每每總以民眾之需求為己任，窮一己之力盡力幫助需要幫助的人，日後也希望可以幫助更多需要幫助的人。





## 報稅季節小插曲

陳美玉

每逢5月報稅季節，總是有數以百計的人潮，一波波湧入國稅局辦理報稅、清查個人年所得……等相關事宜。而國稅局每每也因人力不足，總讓民眾耗時等候，造成不少民眾逾時不候往返多次，怨聲載道。無形中當這些民眾到其他單位辦事，自會將怒氣移轉，造成與其他單位之衝突，極為不便。

自從92年起內政部委託全省各戶政事務所，積極推廣自然憑證後，一切都改觀了。一卡通，讓所有個人資料在網路上都可以一路通的時代來臨；民眾調閱個人年所得資料的時間，只需短短數秒。於是乎，在國稅局排隊等查調個人年所得的人數逐年減少。而自然人憑證也大受好評，每到5月，辦卡人數不減反增。

今年5月有一位老太太來本所代辦丈夫的自然人憑證，因丈夫年邁體衰、不良於行，無法親自到所辦理並領取自然人憑證，當場怒飆：「為什麼這樣不便民，年紀這麼大還要親自到場簽名，你們怎麼可以這樣欺負我……」等情緒性的話語。經職委婉解釋、告知本所針對行動不便、65歲以上老人有到府服務的權宜措施，並於





當日利用下班時間，親自到府將已辦好的自然人憑證交予當事人請其簽收，老太太也才釋懷，並頻頻感謝本所相助。

隱惡揚善、助人為快樂之本，原為職之本意。今職受理此案，幫助民眾而感到雀躍不已；亦覺身在公門，每日都可以幫助不同的民眾，心滿意足。





## 公職30年之我思

蔡淑娟

職服務戶政工作至 99.11.28 已滿30年，於受理窗口，均本著服務、熱忱、親切、認真盡責，對待每位來洽公百姓且樂在工作。於第一線受理窗口工作為百姓服務解決問題不計其數，每件案例雖費時完成，但完成後交付民眾心中均非常開心，曾記得其中較有意義之案件如下：

案一：民眾為申請國民年金社會救助須離異父母資料，因生母失聯，職尋線追查找到其生母現址，並受理其申請生母現住址戶籍謄本交付當事人，使其順利完成最後一天期限申請救助金。

案二：非婚生子女由父監護因不知生母下落，職由其出生登記處傳真他所查詢生母報其出生時出生登記記載生母住址，再循線追查找到生母現住址，並交付謄本，當事人非常感激道謝。

案三：養母死亡，至戶所辦理登記及申請戶籍謄本，才發現自己身份是養女，當事人告知養父母待他非常好視如己出。央求職代查其生父母是否還健在，自己的養女身分已知曉不會讓養父知道，並告知會待其養父死亡後才會去找生母，職循線查詢到其生母未婚還健在，並告知當事人。當事人非常感謝職熱心幫忙。協助那天職也很感動。



## 欠租人家查實記

黃秀珍

六月裏，炎熱的天氣一如往昔。2日那天職因故請假，聽同仁說起，6月2日那天，民眾來來去去，一個憂心忡忡的民眾，突然出現。聽其訴說，原來是一對辛苦工作的父母，帶著一對嗷嗷待哺的幼子，因積欠前房東好幾個月的房租，遭前房東驅趕出家門。為了把戶籍遷到現在住的地方，到本所提出居住查實的申請。

職聽聞後也同感於2代家庭一邊要賺錢養家，一邊又要照顧小孩，實在辛苦，於是在6月3日利用下班後的時間，前前後後去了3次，因屢屢聯繫不到當事人，又怕當事人等不到本所是否有派員前去查實而心急，而一去再去。終於到了第四次，電話通了，職亦終於進到八德大廈的七樓民眾家中，映入眼前的是一片零零亂亂的環境，小孩靜靜的坐在屬於他們的位子上玩自己的玩具，當事人忙著解釋說因為剛搬進來所以才這麼亂，平常一邊工作一邊帶小孩，所以前幾次的電話才沒聽到……。職一邊安慰說沒關係，一邊告知，明天就可以備妥夫妻二人的國民身分證、印章及戶口名簿，到所辦理住變登記。回程心想，大家同為為人父母者，但在這樣的環境下要養大小孩實在很辛苦啊！

隔日職即簽妥居住查實申請書，等待申請人來所辦理。身為戶政人員，在業務上常常需要為民服務，而職亦本著服務民眾的本職，每日兢兢業業的工作著，只希望帶給民眾雪中送炭的心情並盡力給予適時的幫助。



## 予人方便, 善事一件

謝四賢

5月中旬, 櫃台來了一位先生, 他表示丈人正生病住院治療中, 身分證卻找不到, 很著急, 不知要如何補辦身分證。知道他丈人正在成大醫院住院治療中, 行動不便, 無法外出。先請他填寫到府服務申請書, 辦好補領身分證申請書等, 將該案轉交研考, 請研考到成大醫院核對人貌及核發身分證。

當天下午研考便到成大醫院十二樓病房核對人貌無誤後, 核發身分證, 完成本次的便民服務。人難免會有些不便、有些困擾的事, 公務同仁只要具有同理心, 在不違反法令的情形下, 給予人方便, 便是善事一件。





## 分享民眾的喜與憂

許志明

初任公職不久，在戶政事務所服務也快一年了。回想當初選擇戶政機關工作，也只是單純想到離家近而已。戶政工作是政府機構與民眾最近距離接觸的單位之一，雖然未考上公職之前也曾在戶政機關擔任臨時人員，但並未實際接觸戶政業務，也無法體會戶政人員的辛酸。如今成為戶政正職人員，才瞭解工作性質的繁雜及其中的甘苦。

記得剛到戶政事務所工作時，不到五天我就跟我們主任說我想換其他機關服務了，就因為不喜歡看到與洽公民眾發生爭執的情況上演，不管是民眾的無理還是己身的服務不周。想到往後的日子是擔任櫃台受理工作，一顆心就往下沈，終日心情沈重，幾乎快得了上班恐懼症了。我知道我必須調整心態，否則只會讓自己更痛苦。很慶幸的是主管的開導及同事的鼓勵，就如同他們所說：戶政工作繁雜，吃力不討好，但如果在這邊做得好，到那裏都能勝任愉快。

慢慢的一邊學習戶政業務，也一邊調整與洽公民眾互動的心境，一段時間下來內心也不再那麼惶恐了。況



且大多數的民眾是理性的，像踏入戶政事務所申辦初領身分證的學生、外配，登記結婚的新人，以及來辦理新生兒出生的父母，也能和他們一起分享那份喜悅。遇到辦理死亡的，就告知他是否要再辦理謄本及印鑑之類來處理後續繼承問題；辦理離婚的，就向當事人說在一起不容易考慮看看之類的話，來化解一下民眾悲傷的情緒。

在這樣的環境之下，多少能體會到民眾的心情，自己也學到一些待人處事之道。心胸寬大的人，不會因為別人兩句不禮貌的話，就颳起永遠的狂風巨浪，也不會因為別人不禮貌的行為，就在心底刻下無法磨滅的傷痕，這是我必須學習的人生態度。



## 黃氏姊妹兩岸尋根探訪之旅

陳育騰

我何以要接下大陸地區人民北京市黃○君、黃○姊妹跨海來台千里尋找爺爺黃○棟葬身何處的艱鉅任務，我的初衷為何？

99年6月9日下午從同事那端轉來一通大陸人士求助的跨海電話，當事人黃○表達希望幫忙協尋爺爺的骨灰，言談之中，傾訴了許多無奈，幾年來，找了許多人幫忙，還是碰壁，最後結果都是不了了之。於是，我就要求她把手頭上的資料，透過E-MAIL傳送讓我了解詳情，時間是民國99年6月9日下午4：40仔細詳閱黃○的資料，確是讓人挺感動的，當即面報主任知情，並交由研考為民服務，迅速透過除戶系統找到可能的黃○棟檔案，從香港輾轉來台定居，一直到仁愛之家收容死亡，因有一些資料有些微出入，但根據研判應是無誤，因黃○棟死於東區仁愛之家(現已遷至本轄)，於是我迅速將上情向本所主任報告，本所黃主任立即電話轉請東區劉主任盡量予以協助，成全好事，隨即本人將E-MAIL替當事人轉傳送給東區，請東區幫忙協助，提供當年何人辦理死亡登記，並找出死亡證明書，了解死因為何及葬在何處？幾日後，黃○告以東區回MAIL不給，因黃○棟資料不符，黃○姊妹並非是適格的申請人無法申請戶籍資料及



相關死亡證明書。東區堅持不給，不予提供，之後黃○又回頭懇請我無論如何要幫幫忙。並告以7月6日姊妹會相偕來台找尋，決不死心，一定要找到為止，以圓父親多年來的心願（黃父身體欠安，癌症化療中）。

雖然本所並非戶籍地東區，但為民服務，捨我其誰，幫人就要幫到底，基本資料既已透過傳送確認，那就無礙於墓地找尋，究係葬在何處，受感動之餘，我也順勢接下任務。黃氏姊妹千里迢迢來台，就為了找尋爺爺的骨灰，目的極其單純又感人，那我們犧牲一點個人的時間、金錢，又何妨呢？雖然尋找人或先人，並非戶政業務。

兩岸阻隔幾十年，落難來台的黃○棟，來台憑口述書面資料建檔，留在大陸的小孩也都還很小，如何得知父親黃○棟的父母是誰，叫什麼名字呢？所以提出的資料有一點點出入，也難免。於是我答應了她們的要求，我的另一重要考量點，是她們千里迢迢來台，人生地不熟，各單位又不熟，又如何進行一連串的找尋任務？於是我整合了各個要拜訪的單位，除了本所外，本所黃主任又商請南區公所王課長貫徹（前殯葬所所長）幫忙協助查尋，爾後並先後前往了台南市政府殯葬管理所，台南市私立仁愛之家新都養護所、真仙樂葬儀社、台南市東區戶政事務所。

7月6日至7月18日來台期間，並就近安排住宿台南



市勞工中心招待所，因時值暑假，客滿時也斷續接待了幾天在家裡住。

最後一切還算是圓滿，在拜訪當年仁愛之家主任沈祖丕先生，聽其說明了當年與其爺爺相處的概況，及往生時委由葬儀社簡單的以木頭立碑之後這才死了心。為要確立究係葬在南山公墓何處，也登門拜訪了遠房親戚（黃○棟妻陳氏的親戚），住永康市的陳○華先生，因為聽來台鄉親說，當年他替叔父陳○之從南山公墓撿了骨，安放在竹溪寺崇孝塔內，而黃爺爺就葬在陳○之墓周邊，他們都是湖南人。於是就找到了埋葬的區塊，但因墓碑腐爛了，無法確定詳細位置，只好就近燒個紙錢，遙祭爺爺在天之靈，保佑後代子孫一家人平安，您的孫女來看您了，確是有點遺憾啊…！

巧合的是，也許是緣份的關係，唯一的親戚遠房陳○華先生，他的雙胞胎女兒之一陳○如小姐，竟是我小兒子陳○安的老師，冥冥之中或許是老天爺有意安排我來協助處理這一件事情的吧！

返回大陸前，利用休假日，我盡地主之誼開車陪她們姐妹倆遊台江，逛安平老街買伴手禮，及花園夜市品嚐美食，最後到大陸人的最愛，南投日月潭欣賞好山好水去，坐纜車，也遊了湖，欣賞美景，渡過了在台快樂的最後一夜。

這一趟路走下來，讓大陸人士徹底的體悟了我政府



部門做事的效率，公務人員勇於任事，不推諉，負責任、親民、便民、利民的親切服務態度，以及台灣人熱情好客的一面，樹立了台灣政府的良好形象，也善盡了國民應盡的禮儀，留給外人美好的印象，深值腦海中，人生又有什麼事情比這更有意義的呢？夫復何求？黃○、黃○君姊妹更邀請我到訪北京至他家做客，表示他父親很激動，無法當面表達感謝之意很遺憾，希望見我一面，我回以「沒事，舉手之勞，不要放在心上」。感動之餘，黃○並徹夜寫了一封文情並茂的親筆感謝信函，花錢製作了一面精美的感謝匾，面見黃主任頒給我，對於黃主任批示的「存好心，做好事，持續推動」傾全力相助予以成全，達成心願，當事人多所肯定與贊揚，感謝南區戶政事務所的特別襄助；及至市政府當面求見許市長，遞送感謝信函，並獲許市長百忙之中特別撥冗接見合照，她表示台南市政府有這麼一位難得的好部屬，也是人民的好公僕，理應當讓全世界的所有人都知道及效法，衷心表達感激與感謝之情，一切盡在不言中，誠然心領了。之後市府也來函表揚我為民服務的事蹟，出乎我始料未及，當初我也祇是抱著助人為快樂之本，盡個人最大的能耐襄助罷了，其他就沒有想那麼多了，能協助當事人圓滿完成尋親任務，也是我最大的心願，也許「好人好心有好報」吧！謝謝大家的愛護與認同。

陳育騰 99.8.30 敬筆

