

大雅有情

臺中市大雅區戶政事務所 編著
翁榮宏 封面設計



目錄

推薦序	9
自序一	11
自序二	14

第一篇 給深深祝福

給深深祝福 /陳惠玫	17
十全十美 /吳麗翠	19
手足情深 /張明淵	21
走出傷痛 /吳碧玲	23
往事隨風飄 /張明淵	25
突破難關 /盧怡娟.....	27



終身大事 / 吳麗翠	29
傳統女性的悲哀 / 林春秀	31
天下父母心 / 吳麗翠	33
心誠則靈 / 陳惠玫	35
生命轉彎處 / 邵美足	37
幸福所在 / 王文良	39
姊妹情深 / 夏秀琴	41
外籍配偶的孤寂 / 吳麗翠	43
迎向明天 / 賴美宏	45
退一步海闊天空 / 吳碧玲	47
謝謝你的關懷 / 陳須洵	49

寒風中的菅芒花 /吳俊毅51

家是避風港 /許志成53

昔日英雄戰士 /吳麗翠55

第二篇 珍惜擁有的

珍惜擁有的 /吳俊毅58

天不從人願 /吳榮欽60

未曾離開過 /吳俊毅62

走出悲痛 /賴美宏64

放下 /楊佩婷66

平安就是福 /王文良68

永恆的懷念 /吳碧玲70

幸福就在眼前 /吳麗翠	72
迎向陽光 /許素真	74
真正的財富/胡良貞	76
貧中之富 /許志成	78
無常 /張明淵	80
感動 /吳俊毅	82

第三篇 有心最可貴

有心最可貴 /葉俊雄	85
人間有愛 /張明淵	87
用心耕福田 /葉俊雄	89
有你真好 /許素真	91



阿伯的身影 /楊佩婷	93
慎終追遠 /陳燕姿	95
入土為安 /張明淵	97
白髮人送黑髮人 /吳榮欽	99
老榮民的晚年 /陳佳佳	101
助人最快樂 /葉俊雄	103
改名不如改個性 /陳惠玫	105
春聯醒思 /劉雁萌	107
卡奴 /盧怡娟	109
利益人群 /楊佩婷	111
善念相隨 /夏秀琴	113

遺照 /劉雁萌115

走出戶外 /楊佩婷117

寶貴的一課 /夏秀琴 119

當幸福來敲門 /許素真 121

第四篇 難得的幸福

難得的幸福 /楊佩婷124

上天給予的禮物 /賴美宏126

重逢首部曲 /陳須洵128

重逢二部曲 /陳須洵130

重逢三部曲 /陳須洵132

媽媽我愛您 /夏秀琴134

孝心媳婦感動天 /賴美宏	136
窮人的麵包 /孫莉涵	138
心靈蓮花 /吳碧玲	140
求子 /賴美宏	142
打開一扇窗 /林春秀	144
無言 /陳佳佳	146
嶄新人生 /王文良	148
慈暉 /賴美宏	150

第五篇 看見的希望

看見的希望 /陳須洵	153
人生的劇本 /吳榮欽	155
心靈交流 /楊佩婷	157



望子成龍 /吳碧玲	159
義行可風的里長 /孫莉涵	161
助人為樂 /胡良貞	163
迎向燦爛未來 /邵美足	165
寒冬見春陽 /林春秀	167
預見未來人生 /陳惠玫	169
父以子為榮 /吳碧玲	171
找回自我 /許素真	173
改名的無奈 /陳須洵	175
無後為大 /邵美足	177
不向命運低頭 /孫莉涵	179

推薦序

戶政是第一線服務民眾的機關，從出生到死亡，都要到戶政事務所辦理登記，雖然戶政單位只是單純的受理登記，受理的卻是每位民眾的大事，正如胡市長時常強調的公務人員對民眾要多一份「同理心」，公務人員多一點笑容、多一點關懷、多一點用心，民眾就能感受多一份的貼心與感動。

《大雅有情》是大雅區戶政事務所每位同仁平日在為民服務，與民眾互動時，所發掘的真實感人故事，雖然許多同仁都是第一次執筆寫作，卻篇篇精采，值得品味，是同時兼具感性，知識性及教育性的溫馨小品故事集。

「正確、效率、便民」一直是戶政單位提升服務品質的目標，民眾對戶政服務滿意度已高達 9 成 2 以上，是各級政府機關最高的。現在大雅戶政與民眾透過朋友式的交談，重拾不斷流逝的豐厚人情味，拉近與民眾的距離，讓民眾感受到政府單位洽公不再是只有冰冷的服務，更有許多貼心的關

懷與服務。

在此，也感謝大雅戶政陳惠玫主任用心帶領同仁，還有同仁們的共同努力合作，在公務繁忙之際，仍能留心觀察周遭人事物，相信大雅戶政同仁們，經過這次紀錄與分享，也更能設身處地為民眾著想，發現更多溫暖就在我們身旁。

臺中市政府民政局長 王秋冬

自序一

緣起

兩年前到大雅戶所服務，發現大雅是個由傳統農業社會轉型的新興城市，因緊鄰大臺中，交通十分便捷，且有中部科學園區的進駐，許多外來人口紛紛遷入，衍生的多元文化正在盪漾漫延。

每天戶所同仁面對形形色色民眾，從出生到死亡，人生的悲歡離合，社會的濃縮版，在此一覽無遺。於是我開始鼓勵同仁在面對民眾時，多以同理心去感受身受，多傾聽他們的心聲，給予親人般的關懷與協助。

留下美好回憶

在與民眾互動過程中，如發覺有感人的具體事例時，信手拈來嘗試以淺顯文字敘述，以第一人稱對話方式描寫，讓故事情節有如真如實的畫面呈現，並加上自己的心境寫照，

讀者閱讀時就會有身歷其境，情景交融的感覺。

每位同仁都是生平第一次執筆，對於以自己工作為題材的處女作，卻很興奮躍躍欲試，期許給自己留下人生一段美好的回憶。

有時同仁告訴我無適合題材，我會引導他們回想可著手方向；同仁很快地進入狀況，寫的速度也愈快，因此我在上班時間無暇抽空給予「溫馨對話」，經常帶回家做功課，眼看一篇篇兼具感性及知識性文稿陸續完成，令人不由得讚嘆我們同仁的恆心和毅力。

貴人相助

多年前，我在石岡戶所服務時，因翁榮宏老師的學生畫作在那裏展出，與他有過一面之緣，曾記得老師家住大雅；因此來到大雅戶所經常向他請益，老師亦不吝給予指導，包括：戶所宣導區及公布欄的布置，還有致贈民眾的溫馨祝福卡也邀請翁老師擔任評審，從同仁創作卡片中挑選修改完成。

當同仁所寫溫馨故事集結完成時，很自然地，我又找上翁老師來為這本書作封面設計，不巧遇到老師因膽結石開刀，仍抱病鼎力相助，全體同仁感念在心。

無限感恩

值此《大雅有情》即將公開時刻，再次向本所同仁表達，感謝大家每天埋首忙碌工作中，利用時間從執筆、修稿及校對，奉獻心力，將不可能成為可能。這是我們的第一次，不成熟及不週延待改進之處尚多，仍祈各位先進前輩不吝惠予指正。

我們由衷感謝臺中市政府民政家族大家長民政局王秋冬局長，平日對基層戶政同仁的鞭策與鼓勵，此次更在百忙中為本書寫序文，無任銘感。

臺中市大雅區戶政事務所 主任陳惠玫

自序二

感謝老天，給我機會擔任戶政人員，處於為民服務的第一線，參與和每個人息息相關的戶籍登記作業；也置身浮世大劇場的第一排，聽著民眾傾訴處境點滴，彷彿大手拉小手似地引領我由社會一隅進而一窺人間溫情的全貌。


常有民眾對我們說：「戶政現在服務很好，而且你們都好親切！」聽到民眾由衷地讚美，工作上累積的苦悶、心理負擔的壓抑馬上煙消雲散。事實上，透過與民眾朋友式的交談，傾聽他們的故事猶如一卷徐徐展開的大書，書中隨著人生劇情上演著悲歡離合，一步步用青春軀體丈量生命大道，令人真真切切體會到人情冷暖的況味。

與民眾互動過程中，有許多現代人既陌生又熟悉、隨著時間逐漸流逝的豐厚人情味，值得記錄下來細細分享，這些溫馨小故事在人與人逐漸疏離的現今，更能拉近心的距離。

《大雅有情》每篇文章都是我們與在地民眾互動間，發覺的真實感人故事，半年來經過同仁細心觀察，共同竭力完成的溫馨小品。對我而言，在公部門生涯中，執行公務是任重道遠的，在事忙之餘休憩片刻，浸淫於篇篇動人故事，讓心思暫時忘卻紛擾，輕鬆的擁有一片自在天空；對於閱讀本書的每個人，期盼你們也能獲得不同的感動。

幸福如鹽在水、春在花，似無確有。生活中有許多親情故事正悄悄上演，只要停下腳步，留心周遭的人、事、物，必能發現許多溫暖環繞著我們。此刻，就由本書帶領每位讀者攜手同行，一同翱翔在美麗人生的絢麗天空吧！

臺中市大雅區戶政事務所 吳俊毅



第一篇

給深深祝福

給深深祝福

陳惠玫

溫馨的五月，一早和煦陽光已露臉，有許多對新人陸續來辦理結婚登記，今天應該是適宜嫁娶的好日子吧！

突然傳來一陣騷動，一群人簇擁一對新人進入，新娘穿著白紗、新郎西裝畢挺，頓時辦公室喜氣洋洋，我即趨前先予道賀「恭喜」。

時下年輕新郎、新娘通常穿著簡單居家服，少有盛裝打扮來辦理登記；我端詳新娘全身打扮卻非常傳統，新娘禮服下已掩不住微凸的小腹，在旁陪伴的新郎父親為兒子的「雙喜臨門」高興得合不攏嘴。

不一會，傳來戶役政系統全部當機，櫃檯均無法運作，我急中生智告訴同仁：「先為新人拍照留念。」並在同仁自製祝福卡親筆寫下「祝 早生貴子 百年好合」及貼上剛為他們所拍的結婚紀念照，新人接到這份禮物喜出望外。

此時，也傳出電腦恢復正常，新郎的父親誇讚：「你們處理得很好！服務也很貼心！」直說：「我一定要按個『讚』，還要到你們網站表達一下！」

結婚登記卻巧遇電腦當機，而同仁適時引導新人及家屬拍照及致贈祝福卡祝賀，以緩和等候情緒，終以歡喜圓滿收場，新人高興，我們也沾了喜氣。

溫馨對話

俗話說：「人逢喜事精神爽」，即使碰上電腦當機掃興事，這對新人及家長都能歡喜面對，不給戶所壓力，而我們也展現服務熱誠，共度難忘感動時刻，這也讓我們體會到人與人之間需要彼此關懷尊重，它可以扭轉任何的橫阻。

十全十美

吳麗翠

看到一對年輕夫婦笑瞇瞇走來，手上還提著醫院贈送的手提袋，我心想應該是來報出生登記吧！

果然不出所料，先道一聲「恭喜」，孩子爸爸迫不及待問著：「小姐，我孩子身分字號可以挑嗎？尾數要大一點，目前數字是幾號？可以看一下嗎？」

「先生，你孩子身分字號是……」，不料我尚未說完，孩子的爸竟然「唉！」一聲，「怎麼尾數是"0"呢？太不吉利了，可以換號碼嗎？」

我告訴他：「先生，抱歉身分字號是照順序先後，沒辦法挑的。」

我見無法打消孩子爸爸的念頭，只好講一則小故事「一對夫婦曾經特別要求挑尾數"0"，因為"0"代表"10"是『十全十美』的意思。」

我趁勢追擊：「更何況這個身分字號，念起來是那麼順又好記呀！」孩子爸沉思一會兒，一臉嚴肅表情逐漸展開笑

容，夫妻倆相互對看一下便說：「確實很好記又很好念，真是十全十美！」

「孩子是我們最好的傳家寶！」每個孩子都是父母心中唯一寶貝，由出生呱呱落地那一刻起，必定選擇良辰吉時出生，姓名也非得請大師合八字取個吉祥名字，就連身分字號也要配得好，這一切無非不要讓自己的孩子輸在起跑點上。

母親從子女出生那刻起，無微不至的關懷與付出，或許要等到自己也當父母時才能真正體會那種心情吧！

溫馨對話

即使在科技先進時代，老祖宗傳統信仰深固人心，或是迷信習俗讓我們迷惘，深奧莫不可測力量使人駭怕；此時，如有充分理由來說服消彌人們心中的恐懼，就算是善意解釋又未嘗不可？

手足情深

張明淵

外面天氣異常炎熱，辦公室內因星期一第一天上班日，洽公民眾熙熙攘攘，穿梭不停，更覺得熱烘烘的。

我正值班服務台，一對劉姓中年夫婦有點氣喘噓噓進入，我禮貌趨前詢問：「先生，請問您要辦什麼？」

「我大哥因中風，不良於行，現在人在樓下等候辦理印鑑證明。」

我立即至樓下探望車內劉姓大哥：「請問您要辦印鑑證明，是嗎？」經幾番測試見劉先生兄長意識還相當清楚。

完成印鑑證明核發後，劉先生接著問：「我大哥的健保卡遺失，可在戶所辦補發嗎？」

「應向健保局申請或由郵局代為補發。」我同時將中區健保局電話及正確地址一併寫下交給劉先生。

劉先生的需求有二項，印鑑證明已為他完成，但其中

另一項健保卡補發，雖非本身權責，但仍盡力協助滿足需求，相信民眾也會感受到我們所展現的服務熱誠。

溫馨對話

當人們面臨徬徨無助的時候，最需要人的關懷協助，即使它不是百分百，但給予正確方向的指引，也很快能達到目的地。

走出傷痛

吳碧玲

魏先生來辦理雙胞胎兒子及女兒的「出生登記」，原本是一件令人歡喜慶賀的事，但從他臉上看不出一絲一毫的喜悅，表情卻是哀痛的樣子。

基於關懷之情詢問，他說：「小孩子因早產，出生一天就走了，現在我辦完出生後，還要再回醫院辦死亡……」

我原本祝賀的心情化為沈默，默默的審核夫妻雙方資料有無居住本市滿一年，並請他填寫生育津貼申請書、印領清冊及小孩子的名字等手續，隨後將生育津貼二萬元現金雙手奉送。

當天下午五點左右，他又來所辦理小孩子的「死亡登記」，仍是愁容滿面。

魏先生的龍鳳胎應該是努力很久才有的結晶，但可能有種種因素導致這個不幸結果。此時，我打破沉默安慰他：「希

望魏太太在調養好身體及心情後，再接再厲為下一胎努力，也期望很快能再為魏先生辦理出生登記，祝福您！」

溫馨對話

人的生命都是無價的，但人的生命也是脆弱的，尤其是自己的骨肉，還來不及叫聲「爸爸！媽媽！」就離開了，為人父母是多麼需要堅強的勇氣接受這樣的事實；而如何將傷痛的煎熬轉換成再接再厲的一股驅動力，更是需要父母兩人相互扶持勉勵。

往事隨風飄

張明淵

寒流來襲夾帶著毛毛細雨，外面又溼又冷的天氣，卻因放連假後的第一天上班日，洽公民眾大量湧入，辦公空間顯得格外溫暖。

由牆壁上「等待人數」燈號顯示，我應立刻前往窗口支援了。

「請問阿婆，您要辦什麼？」我身體微向前傾，輕聲問著眼前這位年邁的老太太。

「我想申請歷代祖先的戶籍謄本，要作族譜祭拜祖靈用的。」她邊說邊從手提袋拿出一疊資料。

從她申領日據時期調查簿資料顯示，她老人家在小時候是「童養媳」，阿婆發覺我看著她的資料，也許一陣心酸湧上心頭吧，開始訴說她的過往人生……

「從小我是童養媳就受到不好對待，婆婆虐待我，丈夫

也歧視我。」說著說著阿婆的眼角擒著淚水。

我趕緊抽出衛生紙並安慰她：「阿婆，我看您蠻福相的啊！年紀大時，兒女孝順，能享清福才比較重要，年輕時代的過去事，就不要再去想它了。」阿婆擦擦眼淚，緊握著戶籍謄本。

「外面正著下雨，路上要小心，慢慢走哦！」

老人家對於過去不堪回首歲月，留下揮之不去的痛苦記憶；此事給我一些警惕，平時在對待自己家人或同事、朋友，彼此在相處過程中，應多給對方留下些美好回憶吧！

溫馨對話

為民服務時，能用心傾聽阿婆崎嶇生命的故事，並以虔誠之心祝福她老人家，掌握單純的幸福，仍可擁有希望的未來人生。

突破難關

盧怡娟

有位小姐對著我微笑走過來並打招呼：「嘿！我們真有緣耶！很高興再次讓妳服務。」

我馬上回想起來，她是前幾天來辦印鑑證明的吳小姐：「請問，今天有什麼我可以為您服務？」

「要領我公婆的父母、自己祖父母及女兒的除戶戶籍謄本。」吳小姐隨即拿出「繼承系統表」。

接著又說明：「因為丈夫過世要辦拋棄繼承用的。」

我查到吳小姐女兒的除戶謄本發現其年紀尚輕，吳小姐眼眶微紅說：「女兒是在出去玩時，坐朋友機車因車速過快和貨車發生車禍……」

我將所有的除戶謄本交給吳小姐並向她打氣：「加油喔！」

「嗯，家裡還有公婆及小女兒要依靠我，我一定會堅強

下去！」吳小姐對我點點頭。

前幾年吳小姐痛失愛女，而不久前丈夫也撒手人寰，相繼承受失去親人的打擊，吳小姐需堅強的扛起照顧家庭的責任，所擔負的壓力不可言喻，我像朋友般適時予以鼓勵，多少在她人生低潮時，給她一份支持的力量。

溫馨對話

有愛最美，愛心的記憶也最深，與民眾接觸只要真誠付出愛心關懷及鼓勵，縱然只有簡短的對話，仍會為民眾注入一股暖流在心裡。

終身大事

吳麗翠

當日我輪值服務台，接聽電話另一端傳來一位婦人用委婉語氣問著：「敝姓張，我女兒叫○○○，因她未滿 20 歲結婚需要父母親同意書，我和我先生已簽了同意書，不知我女兒這幾天去戶所辦理結婚登記了嗎？」

「張小姐，不好意思，電話中我沒辦法告訴您，若是要查詢您女兒資料，可帶著身分證來戶政所查詢。」


張小姐似乎很心急接著說：「可不可以拜託妳！因女兒已很久沒有回家，不知她近況如何？是否快生產了呢？……」一連串的問題都是她想知道的。

結束電話後，我心想「為何這名字是那麼熟悉呀！啊！不就是前幾天辦理結婚登記那位新娘嗎？」


她讓我印象非常深刻，因為父親在同意書附上一句感人的話「終身大事，女兒妳要深思！」簡短一句話，道盡為人父母當時的心情。

結婚是一個人的終生大事，也是每個女孩夢寐以求，能夠結婚當日隨著美妙結婚進行曲，由父親牽著女兒的手，從地毯一端走向另端，親手交給新郎。為何女兒不聽父母的話，讓家人為她擔心？這個答案只有女兒自己最清楚。

溫馨對話



每個人都有家，父母希望女兒在長大成人後能有屬於自己的家，而那個家是由父母親手將女兒交給女婿，祝福他們共組甜蜜家庭，相隨相伴共度此生，這是多麼神聖美好的時刻，但父母竟錯失了，怎不叫他們掛念？女兒又怎忍心叫父母如此擔心呢？



傳統女性的悲哀

林春秀

楊女士來到櫃台前，就在我們四目相遇時，淚水早已從她的眼眶裡掉下，她連忙說：「真抱歉！這麼多年了，我還是無法控制自己的情緒。」

「我要申請謄本到法院出庭家暴案件。」

環顧四週只有楊女士母女二人，於是我鼓勵她：「事情說出來若能舒坦些，但說無妨。」

楊女士嘆口氣娓娓道來她的人生際遇：「因父親重男輕女的傳統觀念，我國中畢業就未升學，而家中唯一男孩卻在十八歲時車禍往生，父親承受不了這個打擊，住進精神療養院。」

「我二十二歲時，遇見願意照顧我全家的前夫，怎知結婚竟是家暴的開始。我隱忍多年，手中的驗傷單成冊卻沒勇氣提告。手腕上好幾道傷痕及重度憂鬱症是多年婚姻生活的見證。」楊女士愈說愈傷心，任淚水滑過臉頰。

「前夫賭輸錢就找我娘家媽媽要錢，最近一次更將她揍

到骨折住院。後來在六個成年孩子居中處理下辦妥離婚，也提出家暴、傷害告訴，來為自己、也為我媽媽討回公道。」

在旁的女兒握著母親的手，心疼地輕撫著說：「母親多次仰藥自殺，所幸都及時救回，但老天爺卻在此時宣告母親罹患胃癌第三期。」

同樣身為女人，我不禁同情起楊女士的遭遇，祝福她「在往後的人生裡，能樂觀面對，活得自由自在。」

人生而平等，重男輕女的偏差觀念，不知傷害了多少人，多數婦女婚後為了孩子忍氣吞聲，相信在政府大力推廣性別主流化觀念及性別平等意識下，能真正達到尊重彼此、無分性別，大家永遠和諧。

溫馨對話

時代的變遷，現今女性接受教育十分普及，而「知識就是力量」，它帶給女人信心與成就；在社會上各方面的表現也不比男人遜色，地位也日漸抬頭，期盼女性勿妄自菲薄，自立自強為自己理想目標努力吧！

天下父母心

吳麗翠

接近下午下班時刻，沒有等候的洽公民眾，我把握時間專注整理資料；此時，一位少婦上氣不接下氣，神色匆匆跑來，申辦她先生及未成年子女遷徙。

當我擡起頭發現她臉色十分蒼白，直接反應關心問候：

「小姐，妳是人不舒服嗎？」

「是感冒啦！身體感覺不太舒服。」林小姐表明她不適原因。

「要不要喝杯熱水？」

「我，我……想請妳幫個忙，查看我剛滿二十歲女兒的下落及她是否已結婚，可以嗎？」林小姐欲言又止。

「妳女兒戶籍已遷出並辦妥結婚登記，也同時辦理小孩的出生登記了。」當我將查詢結果告知林小姐，她忍不住淚流滿面，幾乎全身癱瘓。

看來林小姐女兒的婚姻未獲得父母的祝福，初為人母的

女兒不知能否體悟，無論何時何地父母都在掛念著子女。希望這對母女能儘早解開心結，今年母親節女兒能歡喜帶著小baby 回家探望父母。

溫馨對話

「天下父母心」，父母對子女的愛是一種天性。子女在成長過程中，父母往往因「愛之深，責之切」而造成彼此間磨擦誤解；至小孩長大成人，自己也為人父或母時，才深深體會到當年父母的殷殷期許，也對於自己的無知和懵懂感到十分後悔。

心誠則靈

陳惠玫

放眼望去人頭鑽動，可以「熱鬧」形容景象，原來去年首次舉辦春節春聯揮毫活動，頗獲好評；今天，民眾競相告知又前來本所索取應景春聯。

現場我看到一位中年人，正在請書法家為他寫下「唵嘛呢叭吽」七字真言。

好奇心的趨使，我低聲問他：「大家都挑自己喜愛的春聯，為何你的選擇卻是與眾不同？」

「近幾年來，我一直諸事不順，希望請回『唵嘛呢叭吽』安奉鎮宅並賜福。」

我更想了解他怎會知道今天這個活動：「您如何獲知本所『春聯大贈送』消息？」

「說來話長，或許是日有所思，夜有所夢吧！」他詭異地笑笑。

「三天前，我做一個夢，夢境是一個虛無飄渺的境界，

背景有山水景色，有幾個人在振筆揮毫，我在那裏得到我想要的『唵嘛呢唄咪吽』。」

談到此，魏先生喜形於色接著說：「今天我到公所申請低收入戶，因欠缺戶籍謄本，一進入戶所，看到的景像讓我震驚不已，夢境竟重現在眼前！」

眼前的魏先生認真嚴肅地敘述他的一個夢，它似乎是個光怪陸離的故事，但無論如何，看著他帶著歡喜與滿足離去的背影，我也不得不相信有些事是「心誠則靈」。

溫馨對話

人們每天汲汲營營追求物質享受，何不停歇腳步來探求心靈的寧靜，體悟一下淡泊的人生，只要從「心」出發，相信諸事將會變得更順遂。

生命轉彎處

邵美足

這一天，我剛好經過櫃臺，范女士迎面過來，東張西望，我以主辦國籍業務經常接觸新住民的多年經驗，直覺告訴我「她正需要人幫助」。

我立刻趨向前關心：「請問能為妳做什麼事嗎？」

「我是越南籍國人，我先生忽然走了，我不知要辦理那些事情……」范女是兩眼求助的眼神看著我。

我拿起電話逐一撥打勞保局、工會及區公所等單位，詢問有關死亡給付及急難救助申請手續及應備文件，全部相關資料將它列在一張紙上交給范女士。

「這是我們的貼心卡，上面有戶所電話和我的名字，如有任何問題可隨時打電話找我。」范女士收起資料及貼心卡頻頻點頭。

「我覺得臺灣人真有人情味，讓我覺得自己不是孤獨的。」范女士臨走前不忘給我鼓勵。

有時為民眾服務並不需花費很多時間，卻能讓民眾感受到這份真心關懷，這就是我們一直追求的目標。

溫馨對話

外籍配偶遠渡重洋，尋求美好歸宿，我們應展開熱情雙臂給予擁抱，協助她們在生命轉彎處能安然度過，勇敢面對未來的人生。

幸福所在

王文良

星期五洽公的民眾特別多，且適逢一半同仁參加「戶政法令教育訓練」，只留下一半人員服務，同仁各個戰戰兢兢，嚴陣以待，深怕人力不足，耽擱民眾案件。

下午時分，有一對年輕男女手牽手進來，我走向前問候：「你好！請問……」

「我們來辦結婚登記！」

「請問有帶『結婚書約』嗎？」

這對新人天真回答：「我們不知道要準備『結婚書約』，也沒有證人；我們可馬上填寫『結婚書約』再請現場的人來當我們的證人，相信會有人願意幫我們這個忙！」果不其然，很快當場就徵詢二位熱心人士來為他們見證。

突然，新娘冒出一句：「我們趕著三點半入洞房，可以來得及嗎？」


我看一下時間相當緊迫，立刻請一位同仁為他們「專案處理」，從遷入、結婚登記、祝福卡、換發戶口名簿、國民身分證至拍結婚紀念照，終於圓滿完成超級任務。

望著這對新人展開燦爛的笑容，向二位陌生的證人及熱誠服務的戶政人員逐一致謝，並接受現場許多人鼓掌祝福，濃濃的歡欣氛圍洋溢著，每個人都感染到新人的喜悅。

溫馨對話



民間習俗入洞房的時辰，關係夫妻未來的幸福或子嗣的傳承，因此當事者都極為重視，深怕錯過這重要時刻，而同仁也能以同理心積極協助這對新人達成美事，進而從付出中得到快樂，只有參與的人才能領會得到。



姊妹情深

夏秀琴

前面櫃檯傳來喧鬧聲，林女士來為妹妹辦理改名，同仁對新名字中有一個字遍查字典不著，「對不起，妳妹妹應重選用字並由她親自來所申請。」當場林女士氣急敗壞的大聲與同仁起爭執。

我請林女士進諮商室緩和情緒，她心疼且無奈的說：「妹妹因遇人不淑，家中經濟困難，我為了幫助她已接濟百餘萬元。最近聽說改名可改運，特地找命理老師配合八字重新命名，新名字將為她帶來好運道，非這個字不可……」

「改名不就是要讓她從此好命，叫的愈順口，命就愈好，但如果取的名字別人看不懂又不會唸，電腦也打不出這個字，書面證件都顯示【？】或【■】或空在那裡，反而多方不便，有違當初改名目的，您願意嗎？況且您妹妹有您這麼一位好姊姊，其實不用改名也很幸運了！」我順著她的話，藉機開導。

「妳說的好像有點道理，我回家再考慮一下。」林女士低頭思索好一會兒，並對先前不理性態度表達歉意。

送走林女士，心中真是百感交集，回想從事公務二十餘年，看到許多父母、子女或兄弟、姐妹為爭家產反目成仇，對簿公堂，無視親情倫常，像這般姊妹情深，處處維護、週全手足，反倒讓人深深感動。

溫馨對話

「兄友弟恭」就是手足相親相愛。林女士與妹妹間，從小朝夕相處所培養的默契和情感，致彼此在舉手投足間都能心靈上相知相惜，毫無怨尤付出也在所不惜，只因為妳是我的姊妹！

外籍配偶的孤寂

吳麗翠

最近天寒溼冷，一般民眾如沒有重要的事，總想窩在自己溫暖的家，對於忠義里老榮民，更是非有急迫之事絕不會出門。

我在忠義里便民辦公室值班，一位眉頭深鎖的老嫗往內探頭，直覺告訴我「她是來自大陸的外籍配偶」。

果然，干女士帶著濃濃的鄉音：「我要我先生的戶籍謄本，他已經過世三年了。」

我試著以朋友式關懷交談：「可以請問干女士，您需要謄本做什麼用呢？」

「我還沒拿到身分證，在台又沒有子女，我已獨居三年了，在這裡我沒有朋友，我覺得非常孤單，我想回老家。」干女士直言不諱地說。

「鄰居告訴我，需要拿我老公除戶謄本去驗證。」

停了一會兒，干女士一臉茫然問：「可是我不知去那裡

驗證，家裡沒有電話，我也沒有手機，不知要問誰？」

憐憫之心油然而起，我向查號台查詢「台中地方法院」並逕撥電話獲知「驗證要去豐原簡易法庭辦理」，我將相關資料寫在便條紙上交給干女士。

隔日我擔任服務台值星人員，再度看到干女士，她迎面走來向我打招呼：「我還要申請我先生的死亡證明書。」

干女士為了追求自己的幸福飄泊來台，孰料失去唯一依靠，值此年紀，應含飴弄孫，安享晚年，干女士卻流落他鄉孤苦伶仃一人，也只有選擇回到自己的故鄉，因為在那裡有她的兄弟姊妹及親朋好友……，望著她離去的背影，內心默默的祝福她。

溫馨對話

凡事只要敞開心胸，隨遇而安，隨緣看待，自然不會滋生煩惱心。

迎向明天

賴美宏

一大早，一位中年婦女神色落寞，手中拿著證件來到櫃檯前，我傾身向她致意，這位陳女士緩緩取出「法院調解離婚書」，低著頭以微弱聲音說：「我要辦理離婚登記。」

為緩和這股凝重的氣氛，於是我邊核對證件邊與她話家常。

她搖搖頭又嘆口氣：「我跟先生都已經年過半百，小孩子也已成年了，本應該是人生享福的時候，熟料先生竟然外遇，弄到最後還要離婚收場，唉！人性真是無法捉摸。」

聽著她的痛苦遭遇，我鼓勵她：「人生是要快樂或痛苦的過活，全憑我們自己去選擇，抱持樂觀心態面對人生，勇敢的迎向明天，迎接全新的人生沒有想像中的困難。」

她明白我的意思，露出充滿感激的神情並微笑向我道謝話別。此刻我的心情五味雜陳，感慨萬千。

言語的影響力是無形且無遠弗屆，哪怕只有一、二句話，有心人聽了感念在心頭。身在第一線服務，應盡力扮演好自己的角色，藉由朋友般互動關懷，讓每位洽公民眾離去時都能帶著滿意的笑容。

溫馨對話

公務同仁面對民眾能以善解、尊重的心情對待，往往能引導人們內心深處，不為外人道的真心話語，這樣的互動，對心靈受到創傷的人而言，未嘗不是一種紓解。

退一步海闊天空

吳碧玲

劉女士來為兒子辦理遷入登記，我發現她未帶原來設籍的戶口名簿，便向她說明：「我們會以行政協助方式，通知您原來戶籍的戶政所，由該所通知原來的戶長將戶口名簿拿去做劃刪。」

在辦理過程中，劉女士突然趨向前小聲地冒出一句：「可以不讓原戶長知道我兒子遷到哪裡嗎？」

我一時不知如何回應，便詢問所內較資深的同事，得到的答案是「沒辦法」。

當我仔細查看資料後便明白了，原來的戶長是劉女士兒子的繼母，劉女士搖頭又嘆氣的喃喃自語：「那我再多遷幾次，她就查不到了，可是她如果真有心，用別的管道還是查得到的。」

劉女士是其兒子的親生母親，但已與兒子的父親離婚，各自另組家庭，其兒子與繼母相處狀況由此推斷並不好，才

會請求自己親生媽媽幫忙他遷戶口。

我深深感慨的確「家家有本難念的經」，每個家庭或多或少有不為外人能知道的隱情吧！

不知事情後續發展如何？兒子與親生父親及繼母間關係的演變，彼此間能化解隔閡嗎？還是就此不相來往？真是一個難解的謎！

溫馨對話

現今社會人與人關係日趨複雜，所衍生的問題也特別多，只有當事人了解箇中滋味；無論如何，解鈴還是繫鈴人，彼此之間如能平心靜氣多為對方設想，退一步海闊天空，則天下事沒有不能解決的。

謝謝你的關懷

陳須洵

十一月天氣不會汗流浹背，林君卻是掏出手帕邊擦著滿頭汗珠邊說：「我要辦理印鑑證明。」

眼見這種怪異情形，關懷之情油然而生，便問了當事人，林君苦笑著說：「因患有糖尿病，血糖突然降低，覺得人很不舒服……」

我即快速到冰箱取出平常備有的巧克力，對他說：「如果您不介意，可以吃些巧克力救急。」

林君漸漸恢復良好狀態，或許是林君感覺我們戶政人員與民眾無距離又很貼心，感性又感傷聊起辦理「印鑑證明」的原委：「我打拼多年買了三棟房子，卻因一時經營生意失敗，又雪上加霜，發現有嚴重糖尿病，無法繼續工作，整個家突然失去經濟支柱，且有嗷嗷待養之子女，落得只好忍痛賣房子養家。」

現實人生的起落，令人難過感傷，當時我所能做的是安慰他及鼓勵他：「祝福您！身體早日康復，東山再起，生意興隆，門庭若市！」

溫馨對話

在平凡的一天，一顆柔軟的心，就能讓溫馨充滿人的心，同時也會感到心境開闊許多。

寒風中的菅芒花

吳俊毅

寒冷的天氣，即使坐在室內也直打哆嗦，心想有民眾趕快在櫃台前坐下，讓我在工作中忘卻這種冷的感覺。

沒多久，一位中年婦人滿面愁容坐下對我說：「我來申請戶籍謄本。」

「這麼冷的天氣，李小姐出來申請戶籍謄本，一定有重要的事……」

「自從丈夫因病去世後，公婆一直怪罪是我疏於照顧，即便他之前曾中風兩次，都是我不分晝夜隨侍在側；甚至於往生前兩年我也守護著他不離不棄，我所做的努力公婆都不願承認，還趕我出門。」

「我聽說公公日前往生，夫家刻意隱瞞著這個訊息，不讓我回去弔唁，公祭時間也不願透露，但我堅持要送公公最後一程……」今天李小姐特地來申請戶籍謄本，查詢詳細的地點之後回去奔喪。

相愛是兩個人的事，結婚則是兩家族的事。一對戀人進入婚姻生活總會遇到諸多挑戰，公婆與媳婦間的相處是其中之一；當遭遇相處難題時，有人選擇逃避，也有人選擇面對，更有人用包容的胸懷去克服。

從李小姐身上，看到傳統台灣女性堅強剛毅的精神，無怨無悔付出的身影，這種面對生命波折的韌性，值得新一代年輕人學習！

溫馨對話

堅韌的生命力，猶如佇立寒風中的菅芒花，不畏懼現實的環境，勇敢地面對它，相信凡事多包容，多關懷，一點一滴撥開心結，終會有全家團圓的一日。

家是避風港

許志成

當日因適值例假日後，所內人來人往，民眾洽辦案件甚多，我正受理黃君代為申辦其弟補領身分證。

「令弟為什麼無法親自辦理？」

「我弟弟罹患癌症已至末期，現在人在樓下車內等候。」

「我爸媽在我們小時候只靠打零工維生，無暇照顧我們兄弟，弟弟於高中時結交壞朋友，開始逃學及吸毒，最後離家出走；再聽到他的消息是遭到法院通緝了。他在被通緝前已潛逃至大陸，近日因罹患癌症又思念父母，入境後撤銷通緝，現在前來補辦身分證。」黃君顯然走入時光隧道。

由黃君言談中可感受手足情深，人生中應屬家庭及親人是讓人最割捨不下。

數日後，再見到黃大哥來辦理弟弟的除戶，在安慰之餘，我的心中多少留些許感慨。

現今社會因迫於經濟因素，多數父母均需投入職場，造成親子間相處的時間有限，且疏於照顧，發現孩子行為偏差時，大都為時已晚。無論如何，家是每個人最好的避風港，尤其當步入歧途時，親人是引導返回正途的最佳良師。

溫馨對話

「一失足成千古恨，再回首已百年身」，青少年誤入歧途付出慘痛的代價，這樣的真實故事在我們週遭屢見不鮮。人生如果可以重新來過，相信每個人都希望「家」是孩子最溫暖的依靠，也是快樂成長的地方。

昔日英雄戰士

吳麗翠

接近下午下班時刻，一位胡先生來為孫先生辦理印鑑證明，我看著委託書上「委託人」歪七扭八的簽名，確定無法辨識。

「孫先生人在家嗎？他還有其他家人嗎？」

「我不知道，今天孫先生去台中看病，可能要很晚才會回家。」

我告訴胡先生：「沒關係，我們可派員『到府服務』。」隨後並請他填寫申請書。

隔日，我撥打多通電話到孫先生家，均無人接聽，終於在晚上接通了，電話一端操著濃濃外省口音：「那位呀？」

心想應是孫伯伯吧！「您是孫伯伯嗎？我是大雅戶政……」

「是的，我姓孫。委託書是我女朋友(大陸籍)叫我簽的，但我不知她要作什麼用的？我沒有要辦什麼『印鑑證明』

啊！」

隔天一早，孫伯伯來到戶所找我，我隨即請他切結不辦理印鑑證明，並再三叮嚀他：「孫伯伯，記得任何文件要簽名前，一定要確認清楚再簽名。」

榮民年輕時，在戰場奮戰，後又隨國軍遷台保衛台灣，昔日戰士如今都成了七八十歲的老榮民，社會不能忘記他們對國家的貢獻，應多予關懷與幫助，讓他們一路走來不感覺孤單。

溫馨對話

昔日老榮民馳騁戰場的英勇，至今日落寞的處境，真令人嘔唏感嘆！但人只要活著就有希望，因為週遭的人在他們需要的時候會發出光和熱及時送暖。



第二篇

珍惜擁有的

珍惜擁有的

吳俊毅

見到黃先生時，他的模養和態度與我想像完全不一樣，原以為判決離婚的人會怨天尤人、抱怨生命的不公平。

他是一位彬彬有禮，舉手投足充滿風度的紳士，經常往來大陸經商，是一位有成就的商人，只因全力拼搏事業導致分身乏術，無法兼顧家庭生活而造成婚姻的失和。

黃先生提到他的兒子時，神采飛揚，露出驕傲神情，滔滔不絕地談著兒子的點點滴滴：「他從小在美國長大、念書，進而就業。我很擔心兒子受西方文化影響太深，忘卻母語和本土文化，因此我經常鼓勵孩子多回台灣，回味熟悉的東方文化，也不可以忘卻自己身上有著台灣人的血統！」

從黃先生話談中，我想著有一天我也會結婚，組成自己的家庭，我要好好先從身邊的人做起，努力學習做個新好男人，珍惜所擁有的一切。

現代社會生活步調快速，隨著大量資訊湧現及全球化的

壓力，父母往往很難兼顧家庭與事業，造成婚姻的天秤傾斜現象，這可謂現代家庭必須正視的課題。看到許多前車之鑑，我們也要提醒自己，打拼事業之餘，也要多花點心思在家庭上。

溫馨對話

許多的遺憾，是個人價值觀差異所造成的，因此，得到的並不是意味成功快樂，而失去的也並不是失敗的先兆；重要的是好好珍惜自己身邊所擁有的，抓住它，因為它才是最真實、美好的一切。

天不從人願

吳榮欽

今天早上，紀女士一臉鬱鬱寡歡，透露出她心事重重，深深嘆口氣後第一句話：「我要改名，而且要再改回原先的名字。」

「為什麼她在短短時間內又要改回原來名字？」我內心非常疑惑。

此時，她感嘆著娓娓道來：「為什麼人的慾望總是不知足呢？當初自己總是覺得生活不夠富裕，一時衝動聽信朋友慫恿換個好名字，可以改運，幫助事業成功，人生從此會一帆風順。」

「但天不從人願，自從改完名後，身體還是常常出狀況，遍訪大小醫院，情況依舊沒有改善，非但沒有比以前更好，反而使生活更是一團糟，真是悔不當初！」

「平安就是福」簡單的一句話，總是要等到自己歷盡千帆，才能深深體會，紀女士的人生際遇，就是最好的寫照。

生命中的每個挫折、每個困難，都有它的因緣。相信歷經人生的磨練，才能啟發更精進智慧；經驗的累積與應用，才能修得生活更甜美的果實。

溫馨對話

改名真可改運嗎？每天都有人到戶所申請改名，相信他們是抱持「改名有重新改造的加分效果」，但結果真會是如此嗎？只有當事人心知肚明了。事實上，常保自我警惕的心，懂得如何做對的事，人生就不會後悔。

未曾離開過

吳俊毅

「83 號請到 10 號櫃檯辦理，謝謝！」叫號聲一結束，張小姐出現櫃檯前：「我心裡正在想會不會巧遇你，沒想到真的是你！」

距離上次到臺中榮總為張伯伯辦理身分證補證時，當時細心照顧父親的張小姐，讓我留下深刻印象，此刻再次見面，我當然不陌生。

「我來辦爸爸的死亡登記。」這句話震撼了我，兩周前親眼所見的寶貴生命，卻在轉瞬之間隕歿，明明還輕聲問候張伯伯，祝他「早日康復」。

張小姐喃喃敘說：「爸爸的往生家人相當不捨，心情也沉重萬分，但在整理心情過後，卻覺得對於爸爸這未嘗不是一種解脫，相較於病魔纏身，更樂於見到爸爸昇華到另一境界。」

「爸爸的身分證一時之間找不到。」

「沒關係，找到的話就留著當紀念吧！」

生命既堅強又脆弱，今日生龍活虎依然健在的人，轉眼之間可能就於生命道路上揚長而去，而時間揚起的灰塵更是不聲不響帶走回憶。

身為戶政人員，對於身分登記以及記事欄的備載只是例行性工作，然而民眾卻對於記事欄中彷彿住著親人，適時的勾勒出過往的回憶，這種體會如不曾遇到是不會了解的。

溫馨對話

人的出生是一個美好的開始，而死亡也不是生命的殞落。對於身邊至愛親人的離去，就讓時間帶走傷悲，但所遺留的精神典範，相信會永恆留在兒女的心中。

走出悲痛

賴美宏

如同往常般按下號碼機，迎面而來的是我尊敬的至親堂伯，心中大概知道他來戶所的目的。

「伯父您好！請問今天要辦理什麼事？」

「辦妳伯母死亡登記。」堂伯難掩悲傷情緒，以低沈沙啞的聲音緩慢回答我。

「伯父，麻煩身分證、戶口名簿和死亡證明文件，謝謝！」

看著「相驗屍體證明書」載明「腳踏車和混凝土車車禍，背腰部輾壓制」剎那間，我彷彿見到伯母哀嚎情形，心好痛好痛，差一點辦不下去。

伯母在我娘家是大家耳熟能詳熱心公益的人，是伯父的好太太；是兒女的慈母；是媳婦的好婆婆；也是我最敬愛的伯母，那麼好的一個人，為什麼老天爺忍心就這樣讓他悄悄離開我們？

人有生老病死，大自然的氣候有春夏秋冬，人生的過程，就像宇宙的時序，自然法則四季輪替。「死亡登記」是民眾最不願意走進戶所辦理的項目，但人生舞台的扮演終將謝幕；如果當時混凝土司機，能夠小心一點，我的伯母就不會遭遇今天不幸的結果。

溫馨對話

身為戶政服務人員，平日是受理一般民眾案件，一旦遇到自己親人，尤其像死亡登記時，確實需強忍悲傷去面對；爾後有空多去安慰陪伴伯父，讓他能感受週遭親人的關懷，很快收拾心情，勇敢走下去。

放下

楊佩婷

下著雨的午後，到戶所辦事的人不多，一位穿著入時的婦人吸引我的目光。

「您好！請問妳要辦什麼事嗎？」

「小姐，不好意思，我很久沒跟女兒聯絡，可以幫我查她現在住哪嗎？」

「好的！請您稍候一下。」

她主動向我談起：「我要找的女兒是與前夫所生，可是現在的婆家無法接受我這個女兒，只好託友人代為照顧，大概有十幾年沒連絡了，心中一直掛念女兒，所以想請戶所幫忙找她的下落。」

我聽了覺得「我一定要幫她找到女兒，想必女兒也應該非常思念媽媽。」。

在系統幾番搜尋，赫然發現她女兒已在五年前往生了。也許是看我神情有異，她緊張地問我：「有沒有找到？」

我當下真不知道該怎麼回答，但還是得如實跟她說這個


訊息。

她當場崩潰，哭到不能自己，我不斷地安撫她的情緒，她默默地收著女兒的戶籍謄本，緩緩走出大門，看著她離去的背影，我的心糾結不已。


最近去聽一場演講，主講老師談到「人生很多事情該做而沒去做，往往空留遺憾。」

我不禁想起那日發生的事情，雖然我無法得知她女兒的死因，但是如果她早幾年找尋女兒，會不會有不同的結果呢？也許她的女兒就不會在青春年華就消逝，母女也可能相見團圓了。

溫馨對話



世間最讓人心痛的是，明明是親身骨肉卻因現實的無情而硬拆散所導致不幸的結局。此情此景確實應學習「放下」，勿一味執著而被牽絆，未來人生仍等待著去追尋。



平安就是福

王文良

林小姐由媽媽陪同到所申辦其父親的印鑑證明，經同仁俊毅了解狀況後，確定需本人親自辦理。

林媽媽聽了焦急如焚：「我先生人在醫院，現在只差『印鑑證明』，就可以交給代書辦房屋過戶了。」

「請放心，我們可以到醫院服務啊！」

這個時候我正準備外出用餐，俊毅向我說明案件的緊急性，本著「民眾優先，服務第一」，我隨即偕同他前往清泉醫院。

經院方許可進入加護病房探視林伯伯，由於他的病情惡化除氣切外亦洗腎，已陷入意識不清狀態，我為林伯伯獻上主任親手寫的祝福卡。

目睹這一切，我趕緊叮嚀林小姐：「趕快到法院申請『監護登記』，這是目前唯一解決的方法。」林小姐和林媽媽不斷地道謝。

「林媽媽，您要自己多保重。」離開時我安慰林媽媽。

這件事雖未能協助林小姐完成，但也盡力了。此事使
我想起我的父母親，當我有能力為他們分憂解勞時，卻也是
百病纏身，讓為人子女者感慨萬千！

下午二點我還未用午餐，但心靈的充實一點都不覺得
餓，而能為林家及時的關懷協助，深切感受到行善及行孝是
不能等的，應及時把握。

溫馨對話

同仁能善加珍惜身在公門的機緣，處處為民眾著想，時
時以同理心看待，把握為民服務的機會，自我祝福，自然平
安有福！

永恆的懷念

吳碧玲

王先生是個五十多歲的中年人，他表示「為申請低收入戶補助，需要自己父母及兒子的除戶謄本。」

當我滑鼠點進戶籍數位化系統，以王先生身分證字號查詢結果，我真不敢相信我眼睛所看到的，王先生竟改名為他已逝去兒子的名字，多麼詭異啊！

「您是改名為您兒子的名字？」

頓時王先生陷入沉思回憶中，以幾乎聽不見的微弱聲音說：「都是我不好，沒有能力好好照顧他，他是我唯一的兒子，我竟窮到沒錢送他去醫院治療，害他在十二歲這麼小的年紀就離開……」

王先生的面貌顯得扭曲，繼續自言自語：「我非常自責，一直不能原諒自己，也為懷念他，就把我的名字改成兒子的名字。」

「當年自己經濟狀況不好，算是屋漏偏逢連夜雨，而自

己租的房子是土角厝，因租金不高無法補助，其實我才是最需幫助的人。」

目前改名已蔚為流行，改名通常都是為了讓自己運勢能轉變，而請命理老師精算出來的名字，王先生的改名原因是我第一次碰到。

我雙手奉上戶籍謄本給王先生，並祝福他：「預祝您申請低收入補助能順利通過。」

真希望透過政府補助能逐漸改善王先生目前的困境，但畢竟未來的路，仍須靠自己的力量勇敢站起來。

溫馨對話

王先生以他的智慧認為兒子生命的結束並不是句點，而將自己的名字改成兒子的名字，彷彿兒子重生陪伴著爸爸，多麼感人的真實故事！

幸福就在眼前

吳麗翠

前些日子一位小姐來詢問：「我公公身分證遺失，因中風長期臥床行動不便，無法親自來辦理補發身分，可否派人到府服務？」

「這裡是黃先生的家嗎？」我從微開門縫中看見一對夫婦坐在裡面。

一位婦人回答：「是的，請進，不好意思！家裡很亂。」

黃先生彎曲著身體，顯得很吃力的說：「我身分證不見了，因為要申請中低收入戶，沒有身分證不能辦。」

黃先生口水不自覺流下來，只見黃太太忙著為他不停擦拭著。

「我現在不能工作了，每個月還要四、五萬元醫藥費，負擔很重，申請中低收入補助，可以減輕家裡負擔。」

因黃先生長期受疾病煎熬，而黃太太日以繼夜要照顧先生又要忙家務事，生活步調已全亂了。

當人生病時，才會感受到生命中最可貴的是健康，健康可說是一切的基礎，失去它一切都沒有意義。另外生命中最可貴也是家人，始終不離不棄，無怨無悔守護，因此我們更應珍惜與家人相處的時光。

溫馨對話

人難免生病，有家人的關懷陪伴，是多麼幸福的一件事，我們深信「關心」也是重要的治療工具，能帶給人希望與勇氣，進而從絕望中看見希望。記得，在每個人成長過程中多陪伴自己的家人，多溫馨關懷並給予他們祝福，甜蜜幸福就在眼前。

迎向陽光

許素真

許多民眾會利用中午避開人潮來洽公，一位妙齡女郎也選擇這個時段來辦事，豔麗的外貌掩藏不住哀戚神韻：「我要辦除戶。」

「誰的除戶？是死亡登記吧！」

「我女兒。」

我心痛了一下，心想「她這麼年輕，那她女兒應該很小吧！」

她拿出了死亡證明書，我接手一看「出生日期」一百年十一月底，「死亡日期」一百零一年一月。

見她默默不語，我打破沉默：「她很美吧！，因為妳長得很漂亮。」

女子拿出手機裡的照片與我分享，是一對孿生姊妹，我看她笑了，便說：「妳的女兒一定是來報恩的。」


「妳女兒來到世間時無病無痛，就世俗以金錢來衡量，

妳為她付出的金錢並不多但她卻替妳爭取了一萬元補助，這不就是報恩嗎？而且妳還擁有另一個她(妹妹)，不是嗎？」


她似乎聽懂我的話，我送一個平安結與她結緣並祝福她：「希望你能趕快走出陰霾，迎向陽光。」

今天做了一件有意義的事，以一個母親同理心表達對她的關心，「一句好話三月暖」原來幫助別人是一件多麼容易的事，我想這位年輕媽媽應該會用更積極樂觀的態度來面對未來的日子。

溫馨對話



一位母親懷胎九月，骨肉相連，對喪女之痛，非言可喻，而適時給予虞慰祝福，讓母親心中的沮喪減輕，也溫暖了她的心。孿生姊妹，有彼此的影子，媽媽每天望著女兒，可愛討人喜愛的模樣，將會是生活中的快樂泉源，相信陽光的日子就在眼前。



真正的財富

胡良貞

早上我接到一位憂心忡忡民眾來電：「我身分證統號與他人重複，怎麼辦？」

「請親自到戶所申辦，找我為您處理，請別擔心！」

下午時分，許小姐遠從南投縣魚池鄉趕來指名找我：「拜託！拜託！無論如何要幫我忙，如不能馬上處理好，我就拿不到台胞證赴大陸了。」

「請放心，我會立即處理妳的問題。」我再次給她信心。

經過系統查詢結果，發現確實有與許小姐統號重複情形，但對方已於八十六年重新配賦統號了。

「許小姐，以前是有人與妳重複，但現行戶籍資料已無他人與妳重複了。」我先讓許小姐安心。

我立即為許小姐辦妥一只公文證明，並叮嚀她：「以後如遇有同樣情形時，可讓該單位直接行文戶政所查詢答覆，這樣妳就不必舟車勞頓，往返奔波了。」

看著許小姐愁容滿面踏入戶所大門到離去時的滿心歡喜，自己內心的感受也很深，身為公務人員能妥善運用政府所賦予的公權力，來協助民眾處理困難問題，感到非常榮幸與驕傲，也期許自己不辜負當初選擇踏入公部門的初衷。

溫馨對話

社會上有許多默默付出的善心人士，有錢的出錢，有力的出力。身為公務人員本身工作就是抱持歡喜心面對民眾，以服務熱忱為他們分憂解勞，日子過得踏實又滿足，這可說是一個人真正的財富。

貧中之富

許志成

我利用製證空檔，受理張伯伯戶籍謄本申請，他是位年近七十歲的長者，左手截肢，臉上帶著笑容，給人感覺是樂觀隨和。

「阿伯，您申請謄本做何用途？需全戶或個人？」


「我要申請健保減免，需提供父母除戶及個人全戶資料。」當我開始查詢電腦時，阿伯的話匣子也打開了……

「我三十歲那年，因在工廠操作機器不慎壓碎左手，遭受此巨大打擊，從此意志消沈。直到母親過逝，我才驚覺人生應該把握當下所擁有的，而不應該浪費在失去的事務上。從此，我利用工作之餘去關懷其他老人，譬如到醫院去當志工，我所獲得的尊敬及快樂，是始料未及的。」


張伯伯其實並不富裕，至今單身，每月僅靠國民年金三千元度日，仍能貢獻自己餘力。當人們在追求缺少的，其實

本身是貧窮；珍惜自己所擁有的，才是真富有，而真正的勇者是在面對逆境仍能樂觀以對的人。

溫馨對話



富人已擁有許多，仍覺不足想追求更多，因此感到不快樂；而窮人擁有很少，內心卻感到富足而快樂。您是真正的富人或窮人，當夜深人靜時，不妨聽聽來自自己內心深處的聲音吧！



無常

張明淵

每逢星期一是戶所最忙碌的一天，熙來攘往的民眾穿梭個不停，我趕緊加入支援行列。

一位年輕人面色黯淡，雙眼看得出哭過痕跡，手上握著一疊資料說：「我要辦我爸爸的死亡登記。」而我也剛辦完家父喪事，內心亦有戚戚焉之感。

仔細看著死亡證明書，不禁關心問起：「你父親年紀不大啊！」

戴先生點點頭：「父親是意外身亡，連一句遺言也未交代，讓我們非常不捨，母親也因傷心過度，現在住進醫院。」

我迅速辦妥除戶後，戴先生同時請領三份除戶戶籍謄本，隨後我遞送上「死亡應辦相關事項一覽表」，請他回家仔細對照是否還有其他後續應辦事宜。


臨走時我鼓勵他：「年輕人，家裡就靠你了，你一定要堅強振作！」。

最近我父親因病離開家人，讓我深深體會到「子欲養而親不待，樹欲止而風不停」的遺憾。平日為人子女應及時盡孝道，才不會有憾事的感嘆，我感同身受給予戴先生溫暖親切關懷，畢竟往後他的家需要他撐起度過難關。

溫馨對話



在面對無常的當下，體悟為人之子女未盡反哺之心，會是難以承擔的痛，但還是要收拾起心情，好好把握當下所擁有的，才不會再有憾事的發生。



感動

吳俊毅

張小姐出示父親的近照，相片中人已由濃密黑髮的壯年人，轉變為稀疏灰髮蒼老的樣貌，她表示：「父親因為癌症化療，身體虛弱無法親自至戶政事務所補辦身分證，要申請『到院服務』。」

身在台中榮總的張爸爸，不難看出他與病魔纏鬥的痕跡，然而他的意識仍然是清楚的，能與人交談。

「我堅持從台北榮總回到自己最愛的家鄉接受治療。」

在辦理補證過程中，張爸爸不斷的感謝戶政人員不辭辛勞地到醫院服務，堅強爽朗的個性，讓原本沉寂的病房注入冬陽的溫暖。

即便是羸弱的雙手寫下的顫抖字跡，我們仍可從既陌生又熟悉的筆跡中辨識出的確為張爸爸本人，順利地完成補證程序。


從台中榮總八樓窗戶望見窗外藍天白雲，這趟到醫院為

張爸爸的服務，我立刻感受到健康的重要，擁有健康的我，是應該好好珍惜自己的身體。


補辦身分證是戶所常遇到的案件，但有年老行動不便、重病或身障等情形，不便親自來到所時，我們體諒民眾全力予以協助，順利完成民眾的需求。

事件經過了，記憶猶存；時間經過了，感動還在；一張小小的身分證，帶給民眾大大的感動，也是身為第一線服務人員的榮幸！

溫馨對話



公務人員已不再只是坐在辦公室，而是積極走入社區人群，擴大為民服務，貼近民眾與滿足民眾需求，讓民眾有感受就會有感動。「公門好修行」身為公務人員應珍惜有更多的機會為人群奉獻及服務。





第三篇

有心最可貴

有心最可貴

葉俊雄

一大早，有位年約七十歲的老太太獨自一人來辦「門牌編釘」，她是賴張女士。

當她從手提袋拿出申請書資料時，不禁驚慌地大聲喊出：「糟糕！照片怎麼掉剩一張，怎麼辦？」

雖然，賴張太太的房子是違章建築，但為方便「尋人覓址」，戶所仍予編釘門牌，我逐一檢視她所帶來的資料，確實僅有一張佐證照片，那是不夠的。

賴張太太一直埋怨自己：「我怎麼這麼老糊塗，照片不知掉到那裡？」

「這樣可以嗎？等我回去重拍再補送過來，好嗎？」

「沒關係！」我微笑安慰她。

不忍看到老太太懊惱自責的模樣，我決定下午實地查看門牌時，帶著相機繞到大林路她家跑一趟，除做現場勘查外，「喀嚓！喀嚓！」快速地從大門、客廳、臥房、餐廳到

衛浴間，共拍了 6 張實景照片。

對於我熱心額外的「到府服務」拍照，賴張女士感到意外而頻頻拱手道謝。

此時，正是氣溫驟降寒流來襲的午后，我騎著機車在空曠的產業道路上，陣陣寒風迎面吹來，但我知道我內心卻有一股暖流正湧上來。

溫馨對話

一顆熱誠的心，總是替人設身處地，那無形中散發的光與熱，不僅會溫暖別人的心，也會溫暖自己的心。

人間有愛

張明淵

一位中年人由殮葬業者陪同前來，一坐下來便說：「我來辦我爸爸的死亡登記。」

仔細看著死亡證明書內容，不禁關注他爸爸的死因：「你與父親多久沒有連絡了？」

趙先生點點頭道出：「因家母十多年前過逝後，父親就此離家出走不知去向，當時我曾多次遍尋找不到人，後又因自己工作繁忙，從此與父親失聯，如今是由這位好心的賴先生幫忙辦理家父後事。」

趙先生同時請領五份除戶戶籍謄本，隨後我遞送「死亡應辦相關事項一覽表」，請他回去仔細對照，是否還有其他後續應辦事宜。

趙先生突然又問起：「父親身分證已遺失，也沒有其他照片可供辦喪事用……」

此時，賴先生附和著詢問：「可否翻拍原身分證檔案照

片？」

我認為這是舉手之勞，協助民眾有何不可？於是，我進資料室找出身分證申請書上所貼的照片供賴先生翻拍，整件事情就此圓滿結束。

今天，我體會到身為公務人員有時遇到自由裁量的空間時，不要認為多一事不如少一事，或多做多錯、少做少錯的消極心態，只要是做對事就不要畏畏縮縮。

溫馨對話

有時候，我們發現人間處處有溫暖，尤其是雪中送炭，如清晨的甘露，滋潤徬徨無依的心靈；因此，我們也要時時提醒自己，正向思考，無私助人，真心關懷我們週遭的夥伴朋友。

用心耕福田

葉俊雄

服務台同仁引導郭先生來詢問「逕遷戶籍」問題，「請坐！郭先生，您的情形是……」

「唉！不知從何說起，我之前的房租太貴，現另找一間較便宜的房子，才剛辦妥租賃契約。因我戶籍尚留在原處，房東卻迫不及待，要將我戶籍申請逕遷到戶所，目前因新房東出國，我拿不到他的房屋稅單來申請住址變更，我該怎麼辦？」

記得，我也打過電話給郭先生，一再提醒「期限至四月二十五日，要趕快辦妥戶籍登記事宜。」

眼看郭先生為此事急得滿頭大汗，我趕緊安慰：「我會盡力協助您，請放心！」

所謂「屋漏偏逢連夜雨」郭先生的情況頗令人同情，我即刻打電話向管區警員告知整個來龍去脈，並請他撥冗儘速前往郭先生現租屋處實地查察，是否有居住的事實，為他解

決急迫的房事問題。

我是「門牌」業務主辦人，在工作崗位上，一向秉持同理心及為民服務的精神，主動為民眾解決「門牌」這方面問題，內心常感到非常踏實，也越來越喜歡自己這份工作。

溫馨對話

「淡泊明志，寧靜致遠」這句話說出一個普通的道理：一個人在服務社會方面有所作為，應該有一種不羨慕榮華富貴，而甘於犧牲奉獻個人的廣闊情操，這是身為第一線公務員才能體會的感受。

有你真好

許素真

下午下班時刻，正要回家，突然秘書叫住我：「有位民眾拿身分證辦理簽證時發現有統號重複情形，請妳處理一下。」

我馬上透過戶政系統查詢，先告知陳小姐：「妳的統號沒有重複問題，我幫妳從出生到現在所有的謄本都印出來，足以證明這個統號一直都是妳個人在使用，更何況戶政電腦化後就不可能有統號重複情事。」

陳小姐即撥打電話詢問旅行社後，仍十分懊惱說：「唉！旅行社告訴我，即使交了全部的謄本也不會核發台胞證給我。旅行社的人說需要正式公函才行。」

此時，秘書也主動來關心並給予協助，終於在六點半辦妥公文並面交陳小姐。

事後秘書再致電當事人關心台胞證是否核發，當事人父親回說「已核准下來並感謝協助。」

幾天後，接獲陳小姐上本所網站「主任信箱」反映，寫道：「感謝同仁有熱心服務民眾的精神，讓大雅民眾福利多多！」本所也回覆「感謝陳小姐的鼓勵」。

「一個人做不完天下事，天下事一個人做不完。」的確，每一件事的圓滿，勢必有同仁在背後默默地互相配合所成就，本所團隊精神令人讚嘆。

溫馨對話

民眾戶籍案件，五花八門，有時憑一己之力是不可能順利完成，隨時考驗著團隊精神的發揮，因此能獲得民眾真誠回饋，是給予我們更大的鼓舞力量。

阿伯的身影

楊佩婷

記得有一天，看到一位年約七八十歲的老伯伯，我招呼他：「阿伯！請問您要辦什麼業務？」阿伯靦腆地笑一笑，揮揮手表示「沒有要辦什麼」。

卻又問：「聽說你們這裡可以免費量血壓，是嗎？」

「是啊！」

我引導阿伯至服務台量血壓，測量完後阿伯的血壓值有點偏高，我提醒他：「阿伯！您要到附近衛生所或醫院做進一步檢查喔！」

阿伯聽了很感動，開心地說：「謝謝啦！可以來這裡免費量血壓，又有人關心，感覺真好！」。

後來阿伯幾乎每天來報到，久而久之成了常客，同仁或志工只要看到他來，就主動為他老人家作量血壓服務。

幾年前，與大雅區衛生所跨機關合作為民服務，設置血壓服務站，就有不少民眾會利用洽公空檔，檢測一下自己血

壓是否正常，因此量血壓成為戶所的延伸服務，可謂民眾維護健康的好幫手。

最近陣陣冷氣團來襲，似乎有一陣子沒看到阿伯來量血壓，大家心裡反而惦記起阿伯，希望阿伯身體越老越康健！

溫馨對話

平日為民服務只要秉持「視民眾為己親」，以同理心看待每位鄉親，適切地提供服務並表達內心的真誠與關懷之意，「血壓服務站」是個橋樑媒介，促進與民眾良好的互動。

慎終追遠

陳燕姿

我的工作製發〈身分證〉，見到等候民眾很多時，我會主動支援窗口，一位女士臨櫃：「小姐！我要我先生和我父親最原始的除戶謄本，可以嗎？」

「可以啊！您是要辦什麼用的，為什麼需要那麼早以前的謄本？」

「要拿給『老師』看的啦！要找很久嗎？」

「會花一點時間找哦！因為找原始的謄本要一筆一筆往上找。」

「為什麼要拿給『老師』看呢？」我順口問林女士。

「因為我是要翻修祖墳，資料都要給『老師』看看並算一下，對後代也會有好處，如果以前祖墳沒安厝好，現在也可以一併改。」林女士解釋原因。

我將全部謄本送請林女士過目對她說：「對不起！讓您久等了，查出資料只到最初設籍就沒有了，這樣不曉得有沒

有幫助？」

林女士翻閱一下說：「很齊全了！也很夠了！真是謝謝妳啊！」

等待，會給人一種煩燥的心情，有的人坐不住，也有的人會以坦然方式來調適情緒，而林女士就以平常心來面對冗長的等待，我也感染到她的情緒，雖然花了較長的時間，但也不覺得累，卻感到開心，真正體會到「助人為快樂之本」真諦。

溫馨對話

境由心生，想要身處何種境界，需從「心」開始，有著清淨無染的心，就能體會真正助人的快樂。

入土為安

張明淵

榮民服務處輔導員陪同一位老婦人來表示：「我來協助故尹姓老榮民辦理收養登記。」

我仔細看著「臺灣臺中地方法院收養民事裁定及確定證明書」，不禁心中充滿疑點，問起老婦人：「妳的兒子八十九年即被尹老先生收養，為何一直都沒辦登記呢？」

楊陳女士點點頭：「因年輕人不學好，躲債潛逃大陸，迄今不知下落，而我亦不知如何辦理。尹老先生雖已辦完死亡登記，但因銀行發現收養繼承問題，無法動用尹老先生的最後存款來辦理身後事，至今遺體還存放台中殯儀館。」

「請問，您是否有帶其他證明文件？」

她拿出經公證「代筆遺囑」為證，我隨即依據戶籍法「無申請人時得由利害關係人申請辦理」，迅速以單方收養登記處理，並核發戶籍謄本交利害關係人，據以完成尹老先生入土為安身後事宜。

我深深體會到身為公務人員，遇到問題時需要冷靜思考，在不違法的情況下設身處地多為民眾著想，以同理心看待，盡力把事情圓滿完成，這不是「公門好修行」最好例證嗎？

溫馨對話

一般民眾對於政府法規適用不甚了解，而產生誤解，認為公務人員不近人情或故意刁難，但公務人員如在情、理、法兼顧範圍內，能主動引用法令，協助民眾解決問題，確實是「身在公門好修行」。

白髮人送黑髮人

吳榮欽

一位中年人來辦理「除戶登記」，從他臉上落寞與哀傷神情，我直覺認為可能是家中的長輩仙逝。

當我一眼看到「相驗屍體證明書」的往生者，竟是許先生的兒子；頓時感到訝異與惋惜，很難想像一個二十出頭的年輕人，選擇仰藥自殺結束短暫的青春歲月。

在辦理過程中，許爸爸提及：「我兒子在當兵時迷上網咖，退伍後又工作不穩定，賺的錢都花在網咖，不時向家人或同事借錢，遇到不如意的事情常悶在心理，經常獨自喝悶酒，過著渾渾噩噩的日子。」

「有一次，鄰居看到他拿一包東西進入一間廢墟工廠，之後就再也沒出來過。」看得出許爸爸的不捨。

辦妥登記，我送上「死亡登記身後事一覽表」資料供參，許爸爸再三道謝，看著他離去的背影，感到不勝唏噓。

人生歲月有限，是否過得精彩或落寞，全憑個人主宰，

許爸爸的兒子無法接受生活逆境的磨練，選擇輕率結束璀璨年華生命，著實令人歎息不已，俗諺有語：「螻蟻尚且偷生，更何況是人呢？」。

反觀社會不乏身障人士成功的事例，他們都勇敢選擇面對艱苦的環境，那麼正常如吾輩者，是否更應向他們標竿學習呢？

溫馨對話

身障人士能夠成功，是因為他們看到自己所擁有的，即使比別人少很多，也會帶著感恩滿足的心態去面對。一個人老是覺得事事不如意，只看到自己缺乏的部分，而忿忿不平、懷才不遇混日子，甚至走上不歸路，讓白髮人送黑髮人，真是情何以堪！

老榮民的晚年

陳佳佳

二位中年婦人簇擁一位年約八十歲的老榮民，見狀有異，我立即關心詢問：「請問伯伯，您要辦什麼事？」

此時，伯伯的大陸外籍配偶搶先回答：「我老公要辦印鑑證明。」

我見當事人無精打采，靜默不語，心想「莫非伯伯是非自願性的，我一定要幫伯伯的忙。」

我再次詢問伯伯：「伯伯，您要印鑑證明，是做什麼用途？」

伯伯的太太馬上又從旁幫腔：「房子要過戶用的。」

我一聽感覺事情似乎不太妙，我拉著伯伯的手，直視著他老人家：「伯伯，您申請印鑑證明是要賣房子過戶給別人，是嗎？」

頓時伯伯眼睛一亮，大聲喊著：「不要！不要！我不要賣房子。」

在旁的太太及另外二位婦人，顯得十分焦急模樣，對著

伯伯說：「剛剛不是說好的嗎？怎麼一下就變卦呢？」

伯伯不予理會起身向門外走去，這二位婦人急忙跑去阻攔，不一會兒，我看不見他們的蹤影，也沒見他們再折返。

老榮民辛苦一輩子想找個同鄉老伴，陪伴共度晚年生活，幸運的能遇到真心相待的老伴，但也有像伯伯的太太，串通外人共同騙財；所幸我運用機智不著痕跡讓此事無法順利得逞，保住伯伯的房子，祈禱伯伯能平靜安享晚年。

溫馨對話

世界已成地球村，天涯若比鄰，異國聯婚也自然因應而生，而老榮民想找個老伴，本是人之常情；但「嫁雞隨雞，同甘共苦」傳統觀念，隨著社會變遷逐漸薄弱，而為功利主義取而代之，因此，我們不禁為伯伯的處境感到十分憂心。

助人最快樂

葉俊雄

中午，我輪值彈班，有位張女士神情慌慌張張跑來：「我所有證件都被偷了，不知該怎麼辦？」

「請坐，您不要著急，我來為您先辦理補發身分證，然後有了身分證就可再去辦理其他證件了。」

我查詢張女士個人記事，相片已超過二年，須持新的相片辦理，張女士一聽更是急得滿頭大汗：「我沒有最近的照片，那就能辦了嗎？」

我趕緊說明：「請放心！我們這裡有自動快照，您可以在這裡拍照，非常方便的！」。

隨即我為張女士補辦身分證，張女士低著頭靦腆擠出一句話：「我趕著過來戶所，忘記帶錢包，我回家去拿錢再來，好嗎？」

「沒關係！我來幫您墊，有空再拿來還。」

張女士的情況，讓我以同理心想到如果她是我的長輩，

遇到同樣情況，相信其他櫃檯同仁，也會和我一樣這麼做。

身為公務人員，我常自勉在工作崗位上，秉持為民服務的精神，主動為民眾解決包括戶政外任何能力所及問題，也發現我越來越喜歡自己這份工作。

溫馨對話

做任何事情只要有心、有愛；那麼在付出的同時，就能將對方當成自己親人般歡喜投入了。

改名不如改個性

陳惠玫

志工引導一位老伯進入我的辦公室，一見面老伯就對著我說：「主任，妳一定要幫我這個忙！」

我請老伯先坐下再說，他嘆了口氣：「我兒子已改名二次了，現在還想改第三次，但我聽說不能再改了，所以要請主任幫忙！」

改名的人通常是事業不順、婚姻不美滿或身體健康等林林總總緣由，試圖藉由改名而轉變自己的運勢。

每天戶政同仁面對形形色色的改名，有改完名隔天又來恢復原名，亦有改名沒多久又再改名，儼然成了一種時尚狂熱。有的人不知道一生只能改名二次，除非同區找到同名同姓，才有機會第三次改名。

「阿伯，您貴姓？」

「姓枋。」

我內心自忖，這個姓原本少見，枋老伯兒子第三次改名機會等於零，我應該讓他理解，打消這個念頭。

「阿伯！我建議從自己家人及周遭朋友開始，天天喊您

兒子的新名，就是所說的「眾口鑠金」，這股無形力量應該會比形式上的改名更有效，何必一定在乎身分證方寸間的名字呢？」

阿伯靜靜地聽我說，也明白這算是能試著去做的最後一招，他起身向我致謝，我也預祝：「希望令郎能很快否極泰來，一切順心如意！」

每個人的名字是由父母或家中長輩取名，它是經過精挑細選，有其個中的涵義，應視為一種榮耀與賜福，伴隨著我們一生一世；而在人生旅途中難免遇到困難或挫折時，何不從自己著手，心念轉個彎，則生命將無限寬廣。

溫馨對話

為改變命運，跳脫宿命，不惜一而再的改名而不改變自我心態，由內在改變的力量，使未來變得更好，那只是緣木求魚罷了！

春聯醒思

劉雁萌

接到一位女士來電詢問：「去年在農曆年前，正是這段期間，戶所有現場春聯揮毫贈送，不知今年還有舉辦這個活動嗎？」

我留下她的電話，即馬上向主任詢問得到答案：「今年訂在一月九日上午」。

當天上午，我一直埋首民眾案件，不覺間抬頭一望時鐘，時針正指向十一點，心中正想著「不知那位女士來了沒？」不巧主任也正走到我櫃檯前問：「那位來電的女士來了沒？打電話問看看！」

突然，傳來一位中年婦女聲音：「那個人就是我啦！我來了！」主任即引導她至懸掛春聯區並請她任選自己喜歡的。


李女士先是感謝：「去年拿到的三副春聯，貼在家裡的三合院，每天進出家門，都會看到門框上深具意涵的春聯詞

句，帶給他們三代同堂全家老小整年的喜悅與平安。」


李女士更是向她四個兒女機會教育：「書法是我國固有傳統文化」，四位書法家到戶政事務所揮毫為民服務，與大家分享得到他們親筆墨寶的祝福，因為能付出是很大的快樂。

在這年節前夕，戶所舉辦這項應景活動，李女士對我們的用心十分肯定，相信我們也會持續推動這項所費不多，卻深得民心的有意義活動。

溫馨對話



或許我們都未曾想過，微不足道的春聯，卻能帶給人歡喜心和恭敬心；只要有利眾人之事，莫認善小而不為，能及時付出愛與善，真的是很幸福。



卡奴

盧怡娟

我是新進人員，對甫踏入社會的新鮮人而言，第一份工作是每天面對形形色色的民眾，受理各式各樣的案件，而我總是抱持期待及學習的態度面對它。

李先生面色凝重對著我說：「我要申請我姪女的戶籍謄本。」

「請問，是作何用途？」

「由於姪女容易過度使用信用卡購物，造成信用卡刷爆，已負擔很多債務，成了名符其實的卡奴；因此我要向法院聲請『監護』，避免她亂刷信用卡。」

「李小姐的父母呢？」

「姪女的父母死得早，她也無其他兄弟姊妹可互相照顧，現今能照顧的人只剩下我這個叔叔了。」

當我將謄本交給李先生，並跟他說聲：「辛苦了！」

「謝謝妳，照顧姪女不算什麼，只希望她能自我克制亂

刷信用卡的習慣就好了。」李先生揮揮手。

目前社會「卡奴」問題嚴重，李先生因親情之羈絆，主動承擔姪女卡債問題，反觀有很多人為了龐大債務而放棄家人親屬關係，李先生的情形更顯難能可貴，這件事可做為大家的借鏡，希望在衝動購物前能冷靜片刻，而多為家庭親人想想。

溫馨對話

年少輕狂是青少年的本色，而許多憾事也往往是衝動下的行為，但從經驗中學習成長彌足珍貴，只有經歷過才會珍惜所擁有的一切。

利益人群

楊佩婷

今天一早有位先生笑容滿面來問：「昨天我看電視報導，你們這裡有提供用自然人憑證報稅服務，我想要辦一張IC卡，順便在這裡報稅。」

於是引導他至「自然人憑證專櫃」辦妥後，再協助於「網路報稅專區」申報所得稅〈簡式〉，沒多久就完成所有報稅程序，印妥完稅資料並致贈小紀念品。

當他拿到這些東西時，更是樂開懷：「你們服務真好，去年我報稅還得坐車到豐原，現場(國稅局)有好多人排隊等著要報稅，我大概等了一個多小時才輪到，真的既辛苦又麻煩！」

「還好今年在這裡就可以報稅，真是太方便了！我回去要告訴左鄰右舍這個好康！」

「謝謝您的肯定，我們也希望可以服務更多鄉親，歡迎您幫我們多多宣傳。」


「那有什麼問題！」

為因應五月份所得稅申報，本所首創「現場申辦自然人憑證·現場申報所得稅」〈簡式〉便民服務措施，並利用新聞媒體廣為宣導，沒想到有許多不錯的迴響，相信明年會有更多人利用這項便民措施，也讓戶所能夠為在地鄉親提供更多跨機關橫向連結服務。

溫馨對話



為民服務如能帶給民眾更多便利，即使它不在原來工作範圍，我們也延伸增值服務鄉親。類此政府跨機關聯合服務是未來發展趨勢，也是政府一直在追求的目標。



善念相隨

夏秀琴

「這位李先生有事……」同仁帶進一位頭髮斑白的老伯進入我的辦公室，看著眼前這位雙手捧著文件、茫然無助的老先生，心想「又是件棘手案子。」

老伯話說往事：「我在民國五十年到馬來西亞，一直到幾年前才回臺灣定居。現在我女兒在馬來西亞患重病，想回臺灣獲得較好的醫療照護，因我在臺灣沒有結婚的紀錄，致影響女兒依親就醫，如果女兒因此不能入境，而加重病情，將是我一輩子的罪過。」

老先生細心保存的結婚證書，部分記載確實與相關文件不符，惟考量當事人年事已高，愛女情切，且二位兒子亦在臺灣設籍，經向各相關戶政所調閱資料詳加比對後，請老先生出具切結，順利補填結婚記事，老伯紅著眼眶一副心願已了模樣。

戶政人員每天面對各種形形色色案件，看盡人生百態，

一點善念、一些擔當，或許就能成就一件善緣，「人在公門好行事」，在不違背法令規範，於權責範圍內兼顧情、理，協助解決民困，都是為民服務應有作為，祝福李老伯女兒病情能好轉，全家在臺灣團聚，老伯有生之年不再遺憾。

溫馨對話

身為第一線為民服務人員，應秉持善念的心加上助人的同理心，踏踏實實作對的事，相信任何艱難的問題都可協助民眾處理解決。

遺照

劉雁萌

今天，有一半的同仁去參加「為民服務教育訓練」，櫃台人員案件一個接一個，忙得不可開交。

忽然看到一位先生在服務台前詢問，我覺得這人很面善，想了一會兒「沒錯！他應該是我去年『到府服務』的民眾。」

記得當時也是櫃台人手不足，劉先生因母親高齡八十多歲，且臥病安養院，無法親自來辦印鑑登記及證明，因此他特地來為其母親申請「到府服務」。

事情至今已有一年多了，乍見劉先生時，心中先是慌了一下，深怕是當初的印鑑核發有問題，在詢問事情原委後，得知劉先生的母親已過世。

「家人因思念母親，一直想找她老人家最後遺留的近照，才想到去年妳曾為她拍照……」

當我找出當時「到府服務」拍攝的相片，剎那間，劉先

生的眼眶紅了。

這時，心裡有一個清楚的聲音告訴我：「這樣的服務就對了！」面對每一個民眾時都能同理心對待，得到的讚美與感謝，就是最大的肯定。

溫馨對話

戶政人員每天面對形形色色的民眾，他們有著不同的生活背景，只要以同理心的對待付出，民眾一定會感受到這份貼心。

走出戶外

楊佩婷

星期五晚上獲知本所鄰近有社區住戶大會開會，主任與我利用此次難得機會，至現場進行戶政便民措施及自然人憑證等相關業務宣導。

當我們拿著宣導看板、文宣及問卷相關資料進入，主委及住戶們鼓掌歡迎，隨即暫停開會，讓我們先行宣導，住戶們聚精會神注意聆聽。

當主任講到「使用自然人憑證的好處」時，有住戶舉手發問：「好處這麼多，我想要辦一張！可是我沒有時間去戶所辦耶！怎麼辦？」

於是我順勢詢問：「現場還有誰要辦呢？我們戶所可受理『集體申請』。自然人憑證辦好後，會送到這裡，請大家把握這次難得機會哦！」現場相當踴躍，有好幾位住戶馬上拿著資料填寫。

隔天再到該社區，逐一向申請人核發自然人憑證，大家

都非常讚賞戶所能設身處地為他們服務。

藉由參與此次宣導活動，讓我深深體會到公務人員，除了應在自己工作崗位上盡心盡力，也應該把握機會主動出擊，深入基層社區，服務更廣大的民眾群。

溫馨對話

現今公務人員不再只是坐在辦公室內，而是應多走出戶外，貼近民眾，滿足民眾需求。當民眾感受到公務員還利用晚間到公寓宣導服務，也給予我們良性互動迴響，這是很大的鼓舞力量。

寶貴的一課

夏秀琴

「哇，好冷呀！」為配合社區舉辦的捐血活動，前往作戶政法令宣導，路上行人三三兩兩瑟縮著脖子。

「這種冷颼颼的天氣會有人出門捐血嗎？」我與同仁百般無聊談著。

突然，發現一個女子，在捐血車旁徘徊不定，趕忙遞上宣導問卷請她填寫，「我從來沒有捐過血，看到抽血針頭那麼粗，又緊張！又害怕！護士小姐請我下來走一走舒緩情緒。」女子懊惱地說。

這情景不禁讓我想起第一次捐血情形，於是我鼓勵她：

「小姐，你會害怕這是正常的。」

「記得我第一次捐血是經朋友不斷鼓勵、加油，而且還被押著去；因為打賭誰可以拿到一盒月餅，為了面子只好硬著頭皮，其實並沒有想像中的恐怖，到現在我已經捐過很多次了。」


突然，靈光一閃，我拉著她義氣十足表示「要不，我們陪你捐血去！人多好壯膽。」

「真的？」看她笑開了臉，感覺不再那麼冷，整個心也變得好溫暖。


小小的捐血插曲，讓我從新省思「當你要作一件未曾做過的事，心中多少會有猶疑，唯有勇敢跨出第一步，接受挑戰，才能有機會獲得自己想要的回報。」

今天不僅讓那位女子達成她捐血救人義舉，也給自己上了寶貴一課。

溫馨對話



無論在任何情境中，相信自己有無限可能，唯有自己鼓勵自己，接受磨練或挑戰，才能使你達成自己的理想及願望。



當幸福來敲門

許素真

中午實施彈性上班，僅留三位同仁輪值櫃台服務，但秘書都會隨時留意有任何狀況發生。

「現在2號櫃台有位老榮民要和一個約三十多歲女子辦結婚登記，看起來有點像假結婚。」秘書撥內線跟我說。

我直接到櫃台詢問伯伯結婚意願，他支支唔唔。

「您與這位妹妹認識多久？」我繼續問。

「二天。」

「二天而已，您就要娶她為妻嗎？」我想提醒伯伯注意。

「我不知道。」

伯伯後方二位證人，其中一人見我阻礙辦事，很不客氣對我說：「我們要辦結婚，妳也管太多了吧！」

「請問您是誰？是當事人嗎？如果不是，請回座。」

該女子見我不讓步，又結婚女方已畏懼退至後方，三人拉著伯伯到閱覽區一隅。

我見伯伯已經受到驚嚇，趴在桌子十分痛苦樣子，於心不忍趨前向三個大陸妹妹說：「你們不要再逼他老人家了！」

「妹妹，你的年紀這麼輕，如果真心想照顧伯伯，又何必一定要結婚呢？除非你有所圖？」我試著向結婚女方曉以大義。

「他有什麼可圖？既沒房子又沒錢。」

「那就當他是長輩照顧他，為什麼要結婚呢？」


「那你為什麼不照顧他呢？」

「我們常常在關懷榮民伯伯，應該不會比妳少。」


她們見計謀無法得逞，悻悻然離開。

榮民伯伯一生戎馬為國，年老時孤苦無依，常為歹徒覬覦目標，我們可以多付出一份關心，看待他們是我們的長輩，人間有愛，社會才会有希望。

溫馨對話



結婚是兩情相悅的事，當經驗告訴我們，或從蛛絲馬跡中察覺一些不尋常現象，唯有靠智慧，動之以情，運用知難而退方式處理，以免除悲劇發生並減少犯罪不法行為，這是我們應盡的職責，也能為社會貢獻一點心力。





第四篇

難得的幸福

難得的幸福

楊佩婷

似乎是個農民曆上的好日子，有許多父母來為小孩辦理出生登記。

有一位看起來文質彬彬的爸爸，也來辦理兒子的出生登記，「先生，您這是第五胎嗎？」很少遇到這麼多產的情形，看他驕傲神情我不禁肅然起敬。

「現在大部分的夫妻頂多生一、二個，少子化現象已是國安危機，政府應該請您當宣導大使，應該很有說服力！」我忍不住跟他像朋友般交談。

「因為我跟我太太都很喜歡小孩，結婚後，經濟上還能負擔，就多生幾個，也好讓小孩有個伴，只是沒想到生了一支籃球隊(五人組織)。」他哈哈地笑起來。

辦妥出生登記，致贈一萬元生育津貼還有出生貼心卡，「真不錯！以前都沒有這些好康呢！」

「那要不要再生一個呢？」

「有可能喔！昨天我太太還夢見生第六胎。」他離去時對我說這個預言。

真佩服這對夫妻的勇氣，也羨慕他們的小孩從小能有伴一起成長，這樣的童年會是快樂且多采多姿，下次如能再遇到這位多產的爸爸，聽他談談籃球隊成員相處的情況，那必定是充滿歡笑也洋溢幸福。

溫馨對話

社會結構的變遷，少子化是一個明顯現象，雙薪家庭養小孩仍非常辛苦，即使政府積極推展人口政策並祭出相關補助福利措施，也未能引起年青人「願生」的迴響，因此，我們樂見有多產的父母來報「出生登記」，也祝福全家幸福美滿。

上天給予的禮物

賴美宏

早上受理一位年輕人申請「喪失原住民身分」案件，他的第一句話是：「我不想要原住民身分！」

從他的神情與態度看出是非常堅定的決定，這令我心中納悶不已。現今許多人想取得原住民身分，卻因資格不符而惋惜時，怎麼會有人想放棄這種福利呢？

當下我試著提供兩則真實案例與他分享，讓他瞭解並慎重考慮再作決定。

其一、父親入監服刑，母親具原住民身分，考量為減輕經濟負擔，申請子女從母姓取得原住民身分，除享有優惠措施外，還有學校及公所的協助。申辦過程要花費很久時間，且需子女父親的同意等各種條件配合，方順利完成，非常不易。

其二、父母親無原住民身分，祖母為原住民，子女雖欲申請原住民身分，惟因父親生前未辦理從母姓取得原住民身分，故子女因條件不符，無法取得原住民身分。

聽完我的說明後，年輕人陷入若有所思的樣子，點點頭默默地離去。

我們每天受理戶政業務，有時分享出生、結婚的喜悅，有時感傷離婚、死亡的悲戚，看盡「書面人生」的悲歡離合。

年輕的男子應嘗試以樂觀的心態去面對現實人生，才不會侷促於是否具有「原住民身分」而苦惱，致忽略自己人生該努力的目標。

溫馨對話

戶政人員看盡世間百態，有人汲汲營營想獲致某種特殊身分，享受特殊待遇，卻也有人將它視為畏途而急欲擺脫。每個人人生來都是上天最好的安排，每一個逆境，每一個磨練，也都是上天給予最好的禮物，就敞開心胸坦然接受它、面對它。

重逢首部曲

陳須洵

一對新人幸福洋溢，歡喜看著剛登錄好的結婚申請書，新郎赫然發現自己的「生父母」怎會是「養父母」？

李君直逼我回答，且時間也不允許我再做任何思考，心中已知這是件「案外案」，正猶豫該如何向李君說明原委，讓他難過降到最低；畢竟今天是他的大喜之日啊！

我婉轉又殘忍告知：「在你初生不久，就被現在養父母收養……」

頓時，李君顯得非常驚訝又無法接受這樣的事實，一直搖著頭：「怎麼可能？為什麼？我怎麼都不知道，一定是你們弄錯了……」

李太太在旁也一再安撫，李君激動的情緒稍為平靜下來我便安慰他：「你的生父母一定有某種苦衷，才會萬般無奈把你送給別人，而養父母也很辛苦把你養大，俗語說的好：『生的放一邊，養的大於天。』希望你不要怨生父母，而對

養父母也要感恩，不要怪他們隱瞞真相。」

看來李君是多麼不願去接受這個事實，望著他黯然離開的神情，我為他好心疼，惻隱之心油然而生，結婚本是一件喜事卻變成如此落寞的結果。

溫馨對話

「天下無不是的父母」，在隱瞞真相的背後，有著不為人知的苦衷與不捨，而能在第一線及第一時間給予激勵與關懷，這是我們所能為民眾所做的及時付出。

重逢二部曲

陳須洵

過沒幾天，李君再度來所申請生父母的戶籍謄本，巧合又是由我為他服務。

「養父母有告知關於你生父母之事嗎？」我基於關懷之情直接詢問。

看來他已接受此一事實，娓娓道來整個前因後果：「生父母因當時家境非常清苦，孩子又多，無力養育我，認為與其讓我受苦，不如送人還能得到更好照顧與栽培，就在我出生不久即送人；後來因養父母與生父母雙方失聯，音訊全無，又怕我傷心難過，更不敢跟我提起被收養之事。」

被收養之事既已是事實且也得到養父母同意，李君決心無論天涯海角，一定要找到自己的生父母。

李君丟一個難題給我，幫他找生父母現在戶籍，這原本是件容易之事，卻因他與生父母已無三等親關係，無從核發戶籍謄本，但我想到兩全其美辦法，列印當年李君出生即便

收養之除戶謄本，取而代之。

「我已查過你生父母現址仍與你當初除戶住址屬同區，只是地址有異動，請依照除戶地址到附近里長、年長者尋問，或請警察協助，應不難尋找到生父母。」

李君握著自己的除戶謄本，充滿信心，展開尋根之旅。相信老天垂憐，能助他一臂之力，很快與親生父母重逢。

溫馨對話

每天面對來自各種不同背景的民眾，我們要多培養自己善於觀照事物的能力，運用在工作崗位的分分秒秒，盡心盡力協助民眾解決困難。

重逢三部曲

陳須洵

時光飛逝，過幾個月，巧的是李君又來辦理小孩出生登記，仍是由我為他服務；他喜出望外，迫不急待告知「已經找到生父母了」。

李君喜孜孜地說：「依妳的建議，先去求助警察，當時警員也半信半疑，但看過我的除戶謄本，確認是我的生父母名字，才答應幫忙，透過輾轉傳遞，由生父母撥電話給我。」

「分離二十六年後終於骨肉相認，生父母非常不捨：『夜夜思子從不間斷，家境較好轉時曾好幾回試著找你，卻全無線索，皇天不負苦心人，讓我們在有生之年重逢。』」

「最欣慰是親兄弟雖各自在不同環境成長，卻一見如故，終於體會到『血濃於水』之銘言。」

李君從辦理結婚登記至領除戶戶籍謄本，開始尋親到為自己小孩辦理出生登記，短短時間內，卻經歷人生的悲歡離合，真有如戲劇情節，扣人心弦，我除為李君能重投入親生

父母懷抱感到高興外，自己的情緒亦跟著事情發展澎湃汹涌，久久不能自己。

對李君而言，想必更是刻骨銘心，終身難忘，我想「現在他應該是世上最幸福美滿的人」。

溫馨對話

戶政業務本是人生悲歡離合的寫照，只要我們稍加用心關懷，每一民眾在生命的每一轉折處或多或少有觸動人心的故事情節，在等待我們去發掘。

媽媽我愛您

夏秀琴

「外籍配偶生活適應輔導班」在充滿溫馨的五月開辦，今天正好是母親節，特別安排來上課的新住民們，寫給遠在故鄉的媽媽祝福卡片。

「老師，可以寫越南文嗎？」、「老師，我的中文字寫的不好看！」、「老師，我不知道要怎麼寫？」學員你一言我一語，此起彼落，整間教室變得鬧哄哄的。

「可以啊！不管用什麼文字，也不要怕寫得不好，只要將自己心裡想告訴媽媽的話寫下來，媽媽都能感受到。」學員們放下心中疑慮，埋首寫下對媽媽感念之情。

不經意瞥見坐在角落的阮女士，神情怔忡望著卡片發呆。

「有什麼問題嗎？要不要幫忙？」

「我媽媽已經過世了，即使寫了卡片也不知道要寄往何處？」，說完眼淚撲簌簌地掉個不停。

我心中不禁惻然，趕緊安慰她：「媽媽雖然已經離開人間，一樣可以將媽媽思念之情寫在卡片上，好好珍藏它，相

信她在天上一定會知道並祝福妳。」她點點頭邊擦眼淚邊寫，在小小一張卡片上盡情宣洩著。

「每逢佳節倍思親」，尤其對隻身遠渡重洋嫁來臺灣的外籍配偶，她們箇中感受更甚。

我的媽媽就住在鄰近不遠的鄉下，隨時我都可以回家探望她老人家，而我本身也為人母，雖然平日對子女嘮嘮叨叨，但這就是天下母親對子女滿滿愛的表達方式，也是一種幸福的滋味呢！

溫馨對話

天下的媽媽都是一樣的，從孩子出生就愛他一輩子，無論他是小孩或已長大成人，都不無時刻惦記著自己的兒女，而身為子女的是否感受到慈母的這份關愛呢？或要等到自己也當了媽媽，才能體會到母愛的偉大嗎？當然不是，回家就告訴媽媽：「我要永遠愛您，像您愛我一樣！」。

孝心媳婦感動天

賴美宏

「我們真有緣！很高興都是由妳為我服務。」劉女士的招呼，讓我如沐春風，整天充滿活力。

「是啊！能再次為妳服務是我的榮幸。請問您今天要辦什麼業務？」

「唉！為辦理婆婆禁治產宣告及民事調解事宜，來請領家中成員所有人戶籍謄本資料。」從嘆息聲中，我似乎嗅到她心事重重的氣息。

劉女士不避諱談起：「先生家中共有五個兄弟姊妹，姊妹婚後各自有家庭，婆婆車禍成植物人後，照顧的責任便落在人子的身上，雖然打亂生活腳步，但只要家人能生活在一起，日子再苦也沒關係。」

「父母從小教育我們，做人要盡孝道，女子『在家要從父，出嫁要從夫』我身為家中媳婦，就要好好侍奉公婆，肩負照顧婆婆的責任，給婆婆更好、更舒適的環境。」

從劉女士言談中找不到一句怨尤，默默付出，只希望婆婆早日康復，一家人能重拾往日溫馨和樂生活，所以身心再怎樣勞累，也願意承擔。

劉女士的一番話讓同樣身為媳婦的我，內心非常感動，畢竟在現實的社會中，還是有很多人堅持道德良心，這也是當下社會需宏揚光大的人品典範。

溫馨對話

任何人只要願意點燃自己心中的心燈，就能清楚看見世間一切，尤其遭遇困難或逆境時，也能激勵自己坦然面對。

窮人的麵包

孫莉涵

初春的午後，一位手裏著紗布並架著木板的老先生，有禮貌問著：「請問，辦理『拋棄繼承』是不是要先申請印鑑證明？」

老先生接著說明原委：「我大哥近日往生，因侄子生意失敗，大哥又擔任小孩的保證人，現在侄子已不知去向；好心的鄰居，告訴我要趕快來戶所辦理印鑑證明及謄本後，再辦理『拋棄繼承』，以免被牽累。」

眼眶閃著淚光，老先生提及自己的兒子也都失聯多年，語帶哽咽喃喃地說：「我們兩老僅靠著低收入戶津貼及資源回收工作維生，怎堪再扛此債務？」

「養兒不一定能防老，我都七十好幾了，仍要租房子，若無社會救助，也不曉得日子要如何過下去？」

我望著老先生，一臉的落寞無奈，趕緊安慰老人家：「還好，您的身體還硬朗，老太太也陪在您身邊，這也是一種福

報呢！」

我除了幫其墊付相關費用外並告訴他：「本所每週三有提供免費法律諮詢服務，有任何需要協助的，可以來洽詢。」老人家眼神充滿希望，挺直胸膛微笑離開。

古語說得好：「希望是貧窮人家的麵包。」一句溫暖貼心的話語，若能激勵別人鼓起勇氣，勇敢活下去！我們何樂而不為呢？

溫馨對話

希望與失望僅介於一念之間，如果能將失望轉念成希望，那麼，希望將帶來勇氣去面對逆境，因為自己知道走過這一段艱困日子，未來，還有什麼可被打倒的呢？

心靈蓮花

吳碧玲

劉女士為陳女士辦理入安養院接受專業的照顧，因找不到身分證而來本所申請「到府服務」。

陳女士從年輕時即出家為尼，自從突然中風後，幾乎都是劉女士不離不棄在旁悉心照料。

當天下午到陳女士常住廟宇時，劉女士已在等候，隨即帶我進去房內辦理補證事宜。現場景象讓我怵目心驚，臥病在床的陳女士已將臨終事項張貼床頭，似乎對自己往生已做好準備。

我以為劉女士與陳女士之間是出家人與信徒關係，原來是結拜姊妹。人生在世，有幾個能像劉女士比親姊妹更無微不至，照顧關懷陳女士，真是令人羨慕又感慨！

陳女士躺在病床上的容顏又浮現在我眼前，衷心地期盼陳女士在進入安養院後能受到更專業的照護，早日康復！

有人說現今人際往來是以功利算計，人與人之間的感恩

與體諒之情因而式微，但我們深信社會上像劉女士有愛心的人，仍比比皆是。愛的力量，來自一顆善良的心，擴大愛的力量，就能為世間成就更多美善感人故事。

溫馨對話

在受理案件與民互動中，傾聽民眾的心聲，就能體認到其實每個人都需要關懷，尤其是「到府服務」特殊情況，當你有機會親自走入民眾的現實生活環境中，期望能像親人般，也多給予鼓勵及虞慰。

求子

賴美宏

王女士一手抱著嬰兒，一手拿著出生證明書，臉上洋溢初為人母的喜悅：「我要辦小孩的出生登記！」

「恭喜！恭喜！」我連忙道賀。

從她言語舉止，不難看出王女士對懷中寶寶所流露母愛親情。王女士除年齡與我相仿，且都是晚婚，因此不知不覺便像老友般攀談起來。

她回想自己求子的艱辛歷程，「我錯過最佳的生育年齡，本想放棄生育的念頭，但有一天，在公園裡看到小朋友天真無邪嬉戲的情景，又燃起想擁有自己寶寶的渴望，也踏上尋求生子的不歸路。」


現在，王女士擁抱著可愛的寶寶，生活也被孩子的笑聲和哭聲填滿，日子過得充實又幸福。因此她以過來人經驗鼓勵我：「永遠不要放棄，萬分辛苦只求一分希望，成功了！再苦、再累，也是甘之如飴。」

人間處處充滿溫情，像王女士這般熱情分享及鼓勵，讓我深受感動，也更具有信心往求子這條不歸路繼續邁進。

溫馨對話



每個人隨著年齡的增長都有不同的願望，總希望每個美夢都能成真，但世間豈能事事盡如人意；無論如何，有心最重要，信心是最大的力量，抱持盡其在我，其結果如何？就不能太在意了。



打開一扇窗

林春秀

我輪值服務台時，有一位民眾抽了號碼牌又折回，微笑對我說：「嘿！原來妳在這裡工作啊！我一直想跟妳說聲『謝謝』呢！」

兩年前，我帶孩子到住家附近公園玩耍，這附近不少父母會帶孩子來此玩兒童遊樂設施。忽然，眼前出現一家四口不太尋常畫面，奶奶牽著小男孩，父親和外籍母親跟在後面，小男孩走起路來左右搖晃。

我思索一下，便鼓起勇氣，告訴小男孩的父親：「依我看你的孩子似O型腿的樣子，建議帶給醫生檢查看看，愈早發現及時治療矯正對孩子愈好。」

一旁的奶奶聽了不悅地反駁我：「小孩走路本來就這樣，長大自然就會好了，何必大驚小怪！」但我從那位父親的眼神裡看見他的憂心。

「現在我小孩經過治療矯正，O型腿已經改善很多了。」


要不是那天妳的一句話點醒了我，我也和我母親的想法一樣，可能錯過了黃金治療期。」

生活環境或其他因素較為弱勢的家庭，婚配外籍新娘的可能性也較高，同時也容易因忙於工作賺錢養家而忽略對孩子的關注，沒想到我的一句話，竟能讓一位小朋友得到這樣正面的幫助。

溫馨對話



現代人多數抱持「自掃門前雪，莫管他人瓦上霜」的冷漠態度，而能對需要關懷的人主動釋出善意，對方也感受到這份真誠心，相信這股溫馨暖流會延續融化人與人間的隔閡。



無言

陳佳佳

年輕女孩陪著爺爺，女孩看著低頭不發一語的爺爺說：「當年，爺爺結婚前夕入獄，女友已懷有身孕，在生下男嬰後曾到監獄探視爺爺，也留下小孩姓名及聯絡方式；但爺爺出獄後卻無法聯繫上，爺爺現已年紀大了，仍一直惦念著她們母子。」

我請李爺爺留下電話，有任何訊息再予通知。

因事隔半個世紀，李爺爺記憶中女友及孩子的姓名，透過戶役政系統搜尋遍尋不著，幾經波折，終於聯繫上李爺爺當年女友，在徵詢當事人是否願意見面，電話那端傳來：「孩子已有名義上的爸爸，不希望打亂平靜的生活。」

當我轉告李爺爺這樣的結果，他掩不住激動的情緒說：「知道她們母子生活平安圓滿，我也放心了！真多謝你們的協助，了却我多年的心願。」

每天面對民眾繁忙工作中，我何其有幸能為李爺爺尋找

失散多年的親人，雖然，李爺爺未能見到女友及小孩，卻也讓他了無遺憾。

此刻，我內心默默祈禱李爺爺能將過去一切放下，收拾起心情，展開笑顏，好好揮灑自己有生之年。

溫馨對話

造化弄人，讓人平添許多無奈；人生難盡如己意，但只要活著，也會有許多的理由讓你開心。

嶄新人生

王文良

一位年輕女子來詢問有關「改名」一事，原本以為她未婚，直到她拿出身分證才知道她是「已婚」而且有一個女兒。

「是妳本人要改名嗎？」

「是啊！還有我的女兒也要一起改名。」

「妳要改名只要身分證、印章及戶口名簿就可以了，但妳女兒改名就需爸爸的同意書了。」

「我改完名後還要冠夫姓。」

我心想這個年輕人怎麼跟時下一般人不同，現今社會已没人要冠夫姓，我再次向她說明「冠夫姓也要先生同意」。

「我先生已經走了，我就是太愛他了，才要冠他的姓，難道都不能通融一下嗎？」


她的說詞出乎我意料之外，接著帶哀愁幽幽地又說：「原本很久以前我就要冠夫姓了，一直没空才沒辦。有人跟我說冠夫姓，先生就不會那麼早走！」

我試著安慰她：「一切都不是妳的錯，這是妳跟妳先生的緣份吧！不會是因為妳沒冠他的姓緣故，妳要看開一點。」


最後，她還是為自己和女兒改了名，並且說：「這個名字是一位德行很高的人幫我取的，改了這個名字，我的運勢會愈來愈好。」

人的命運真的可以藉由改名而改變嗎？這位年輕女孩雖不能冠夫姓，但改了名，似乎也讓她找到自信及人生方向，我也直接稱呼她的新名字，她感到相當滿意，頻頻點頭。

溫馨對話



自然界的一種自然現象一定會發生，那就是死的別離。任何人都無法忍受與自己喜愛的人分開，但如能藉由「改名」而轉變自己的觀念，跳脫原來的窠臼，而帶來活下去的信心與勇氣，我們由衷祝福年輕女子。



慈暉

賴美宏

當叫號機響起時，迎面而來一位和藹可親的女士，面帶微笑從皮包拿出兩本戶口名簿，對我說明：「我為了女兒到○○國小就學，要幫女兒遷戶口。」

我滿腹疑問並好奇問著：「為什麼要捨棄讀本轄區明星國小機會，而選擇於淳樸鄉下的森林國小求學？」因為我們兩人年齡相仿，無形中就拉近彼此距離，在辦理過程中便聊起女兒的遷徙原因。

鄭女士談到：「女兒至三歲時還無法言語，經醫生診斷為『自閉症』，遍尋國內各大醫院名醫，都未能獲得改善，最後我放棄工作，專心陪伴孩子、教導孩子，至今病情才稍有改善。」


我聽了非常感動：「這就是妳選擇鄉下國小就讀的原因嗎？」

「是的，我是希望孩子在壓力較少的環境下快樂學習並


成長，我也要在學校當志工，每天陪伴孩子讀書上學，以便就近照料。」

母愛的偉大，是不需理由也無庸置疑，如果說人似海中的航船，那麼母愛便是柔和的順風，在她悉心的護送下，沒有巨浪。縱然風力已盡，她也還有遠盼之心，望你風平浪靜，一帆風順。難怪詩人要說：「誰言寸草心，報得三春暉。」

溫馨對話



母親對於兒女的付出，無論他們是健康或有缺陷，是聰明或笨拙，她總是用全部的生命，無時無刻關懷自己的小孩，母親的慈暉在兒女成長路上一路伴隨，這股暖流也是社會溫馨提升的豐沛力量。





第五篇

看見的希望

看見的希望

陳須洵

林女士代申請托嬰者的戶籍謄本，「我是個裸母，幫照顧小孩的母親來辦理殘障補助，需要戶籍謄本。」

「請問，『記事』是否要省略？」

我的詢問卻勾起林女士的悲憫回憶：「孩子的母親在小孩出生二個月就抱來託我照顧，當時她不敢說出孩子是全盲的實情，待我發覺時，已對小孩產生感情與憐憫，不忍辭去這份艱難工作。」

「我也為了全職照顧他，決然推辭另五位小朋友的照顧，一心一意，無微不至，教他如何適應週遭環境與生活細節。」

「在與小孩朝夕相處中，發現小孩領悟力超強，還帶他學鋼琴，每次參加比賽都有好的成績。日子過得真快，一轉眼已八年了，現在小孩也順利上惠明全盲幼童學校，讓他受到更好專業教育。」

身兼小孩褓母，林女士辛苦路程是不為外人道。小孩的母親經濟不好，父親又不聞不問，生活費及教育費全都由林女士自掏腰包，付出無所求。

林女士對一個毫無血緣關係的小孩，全心投入，發揮大愛精神，關懷照顧得淋漓盡緻，未來亦將帶著滿滿欣慰與甜蜜，繼續把小孩照顧到長大成人。

溫馨對話

包容、體貼、善解，無怨無悔的付出，轉苦難的心為歡喜心；一念心轉，無形中改變一個人的人生方向，這應該是林女士所始料未及的吧！

人生的劇本

吳榮欽

劉女士牽著孫女來為申請國民年金減半請領全家戶籍謄本，掩不住心中的惆悵，她訴說自己人生故事……

「我有三個兒子和一個女兒，先生因腦溢血早世。為了生活，省吃儉用，辛苦拉拔小孩長大。」

「當他們有謀生能力時，卻不幸事件接連發生：三個兒子中，一個也因腦溢血去世，一個在下班回家途中被飊車族誤殺身亡，另一個因結交損友做壞事而被關，就連女兒也因離婚，生活不順遂。」

「媳婦在生下孫女的第三天就離家出走，如今只有小孫女在我身邊作伴。」

劉女士為了小孫女，非常用心在學校附近租房子，以便就近接送孫女；她不向命運低頭，也不怨天尤人，積極面對人生，一肩扛起養育孫女的責任。

現實社會下劉女士用畢生生命含辛茹苦撫養孩子，甚至

孫子，選擇勇敢面對艱難困苦環境，確實值得我們尊敬、學習。

每個人都有自己的故事，故事有悲有喜，該用什麼態度去面對生命，不可否認的，一切只是個人心念而已，於一念之間的轉境，轉悲即悲，轉喜即喜。

溫馨對話

在人生舞臺上，每個人就是個演員，不管劇本是喜劇或悲劇，不論承擔何種角色，只要盡心盡力扮演好自己的角色，盡情揮灑一番，才不會錯失人生這一遭。

心靈交流

楊佩婷

「怎麼這麼巧！再次見到妳！」眼前這位向我打招呼的先生是有點面熟，卻又想不起來。

也許是看我滿臉疑惑吧！黃先生主動告知當初是我受理他的「結婚登記」。

不由地，回憶起當天場景……

結婚登記時黃太太懷有身孕，我以過來人經驗與黃太太分享，讓黃先生留下深刻印象。

今天黃先生是來辦女兒「出生登記」，由於自己也是媽媽了，就適時跟他講述些初為父母育兒經驗談。

臨走時，黃先生主動要求填寫滿意度問卷，並全部勾選「非常滿意」，他說：「妳服務態度這麼好！這是一定要的啦！」

他站起來又笑笑說：「希望我下次生第二胎的時候，也可以由妳服務！」

回想初任公職時，我是以「公事公辦」的態度來面對民眾，在處理案件上就似乎綁手綁腳，民眾的配合度也不高，常常感受到民眾的冷漠回應。

在上過幾次服務禮儀課程並深切自我檢討，漸漸體認到面對民眾時，如以「朋友式」的交談，提供貼心的服務，很容易得到對方釋出善意，工作起來也格外得心應手。

這一天也許是平凡的一天，但與黃先生的溫馨互動，讓他臨走時還跟我預約下次第二胎的出生登記，看著他滿臉的笑容，讓我這一天的心情也隨之飛揚起來。

溫馨對話

當心中充滿誠懇的愛心，所說出來的話語，即使在寒冷的冬天，也能讓人感覺就像春天和煦陽光般的溫暖。

望子成龍

吳碧玲

萬女士來為小孩改名，說出想改名原因：「其實我的心情五味雜陳，我們家其他三個小孩跟我先生都沒改過名，但是因為這個最小兒子小名叫『小彥』，念起來像『曉燕』，我和我先生都覺得不太吉利，所以想來改名字。」

資料審核後，這是萬小姐的第四胎，現在很少人會生第三或第四個小孩，我發現這個小孩在二個月前也是由我辦理出生登記，多巧啊！

我在看過萬女士第三個小孩的資料後，發現可能會與這第四個小孩的新名字的小名念起來相同，便提醒了萬女士，當場她再與其先生通過電話商量，確定還是要改名。


另外我向萬女士說明以「特殊原因」改名，一生只有兩次機會，第二次一定要留待成年後。

從他們電話對談中，讓人深深覺得萬女士與其先生真是鶼鶼情深；她也提到大學未畢業便嫁給她先生，看她一臉幸


福模樣，又拿出手機秀她小孩相片與我分享，真令人羨慕！

希望萬女士在兒子改名後，心中的陰霾能一掃而空，而孩子在長大成人後也能不辜負父母對他的殷殷期許，祝她們全家幸福快樂，長長久久！

溫馨對話



父母都期望子女「望子成龍，望女成鳳」從出生那一刻起，給予子女的一切都是最好的，對未來也都有幫助的，而不願子女受到任何傷害或不好的影響，幾盡無微不至的照顧關心，父母的愛是永遠不求回報，他們的付出是無怨無悔。



義行可風的里長

孫莉涵

踏進充滿圖騰的原住民活動中心，門口蹲著一位衣衫不整的中年男子，當我快步進入「忠義里便民辦公室」，這位先生迫不及待說：「小姐！忠義里林里長，要我來這裡補發身分證。」

「先生，您的戶籍在大雅嗎？」

「我戶籍是在沙鹿。」

我迅即透過區公所里幹事，聯絡上林里長本人，以了解事情始末情形。

「眼前這位陳先生，即是日前社會版登載，在涵洞與他姊姊，因工作沒著落又走頭無路，而欲聯袂自殺的當事人，他的遭遇蠻值得同情的，有關補證所有費用，我會幫他支付，我也為他找好一份工作了。」熱心的林里長向我說明。


於是我趕緊對陳先生說：「您的戶籍因在沙鹿，須回沙鹿戶政辦理補證，您的情形，可至沙鹿區公所辦理社會救

助。您若有法律上的問題，本所每週三有提供免費法律諮詢，可多加利用！還有，林里長要我轉告您回去找他。」


看著這張久未梳洗的臉，從進門的垂頭喪氣，到現在眼裡閃爍著希望的光芒。林里長的善心義舉，已重新點燃這位社會邊緣人希望之火，也減少了一件令人遺憾的社會案件。

一個人希望是附於人的存在；有存在，便有希望；有希望，便是光明。里長的義行，有如久旱甘霖般，為社會注入一股清流。

溫馨對話



經常看到社會溫馨感人的報導，想不到本轄區內也有一位里長是個可敬的善心人士，對一位素昧平生的陌生人適時伸出援手，給予關懷與鼓勵，想必當事人能感受到這股暖流，而產生重新站起來的力量。



助人為樂

胡良貞

陳先生衝進戶所上氣接不到下氣說：「我想辦小孩的『監護登記』。」

接著不自覺地埋怨起來：「我剛到郵局要幫小孩開立存款帳戶，承辦人告訴我需先來戶所辦理『監護登記……』」

未成年子女權利義務行使負擔，需父母雙方至戶所填寫約定書辦理，但陳先生因太太行方不明，致未能如願辦妥小孩的「監護登記」。

「陳先生，您可向法院申請子女的監護登記，但可能需要一段時間。」我委婉告知，看著陳先生更是滿臉愁容。

我立即請同仁共同協助研商迅速又便捷方法，來為陳先生解決燃眉之急，於是建議他「先請領全戶戶籍謄本後至區公所社會課辦理小孩『監護註記』，再持憑社會課公文去郵局申辦。」

常言道：「助人為快樂之本」陳先生孩子的「監護登記」，

雖未能盡如人意直接為他服務，但看到他能帶著滿心歡喜踏出戶所大門，也是一件值得欣慰的事情。

溫馨對話

一般民眾對政府法令或措施或有不甚了解，要獲取正確的資訊就要遇到對的人，而戶政單位正是民眾可信賴的，不僅在專業知識與能力方面，即使非本身業務範圍也非常樂意為民服務！。

迎向燦爛未來

邵美足

我承辦「101年度外籍及大陸配偶生活適應輔導班」業務，當我著手招生事宜，以手邊外籍或大陸配偶資料，一通一通的撥打電話，多數人以為詐騙集團而予不理不睬，因此我又寄上招生簡章外加外文的關懷信件，以免除對方的疑慮。

黃先生與其越南籍國人結婚不滿一年，打電話確認後並報名參加。

兩位賢伉儷每次上課都準時到場，藉由安排課程學習，知道政府對他們的關懷，也清楚了解往後要辦理歸化的程序及夫妻生活上一些貼心叮嚀，除了讓他們非常受用外，幾堂課下來也認識許多自己本國及其他外籍配偶，覺得收穫滿滿。

我平常與外籍配偶互動頻繁，發覺她們各個生活適應能

力相當強，融入社會環境也很快，很多都是克勤克儉持家，讓我不得不欽佩她們年紀輕輕，為追求理想生活所付出的決心和毅力。

溫馨對話

世界已成地球村，每個人都有選擇自己生活的方式，各國間相互移民是很自然現象。當外籍配偶在尋求幸福歸宿而來台定居，政府給予她們有所適從，並安定她們的心，讓她們知道我的未來是充滿希望，生命也會更充實美好。

寒冬見春陽

林春秀

寒流來襲的兩夜，輪值夜班，我心想「這樣的夜晚，除非緊急，應該不會有民眾會來洽辦事情吧！」

突然，門口出現一位小姐神色匆忙，她一面拿資料，一邊用手撥掉額頭上的雨滴。

在了解她要辦理「全戶遷徙」後，發覺少了其中一張戶內人口的身分證。

抬頭一望，時鐘指向六點鐘，自忖「如果她往返回家，一定無法在六點半以前完成登記。」

「請問，是否要改天再辦？」我先詢問了小姐意願。


她面有難色懊惱地說：「年節就快到了，我每天像陀螺打轉，好不容易才挪出時間來，怎麼却忘了帶齊所有文件呢？」

見她分身乏術，於是我建議她請家人將身分證送過來，在等待的同時，我可將所有資料先登錄完成。


在她家人送來所需的身分證時，我立即存檔完成「遷徙登記」，在夜班同仁全力配合下及時完成身分證換發，丁小姐手上拿著全戶新的身分證，非常高興頻頻道謝。

看到民眾臉上展現笑容，所有的辛勞全一掃而空。為民服務只要用同理心，設身處地為民眾著想，在民眾也可以同時配合的情況下，把時間充分運用安排，就可免去民眾往返奔波勞累，民眾也會感受到戶所是充滿溫暖有人情味的地方。

溫馨對話



基層戶政人員守護在為民服務的第一線，平日無微不至的貼心服務，已贏得民眾的信賴，這種相互間的信任，就彷彿像是一家人；所以，民眾的事情就是我們的事情，我們會盡全力協助他們。



預見未來人生

陳惠玫

政府為協助失業者給予就業機會，今天是進用人員面談的日子，陸續安排四人到所面談。

最後一位面談者是七八年次的林小姐，非常年輕，有別於以前面談過的都是中年失業的朋友；她的個人資料顯示「輕度智障，高職畢業」。

「妳念哪一科？」

「美容美髮科」我眼睛仔細打量一下，她不像學過美容美髮型的人。

「為何沒在美容美髮業發展？」

「他們認為我不適合做那個行業。」

我覺得這對她太不公平了，「適不適合是由妳自己來決定，而不是他們！」我為她抱屈。

結束面談，正思考應錄取何人？腦子裡閃過林小姐剛剛提到「我會電腦打字」，何不給她一個機會呢？

於是拿了一篇報紙上的文章做為測試內容；只見林小姐專注地兩隻手在鍵盤快速遊走，約二十分鐘後交卷，出乎意料之外竟然沒錯字。

翌日，林小姐在媽媽陪同下來簽「僱用契約」，林媽媽頻頻致謝，而林小姐亦露出自信的笑顏，我似乎可預見她未來人生的光明面，也體會到「給他一條魚，不如教他如何去打魚。」的真諦。

溫馨對話

適時幫助別人，不吝給予人祝福和希望，讓無障礙空間充滿愛和關懷，這些都會是給人成長最好的推手。

父以子為榮

吳碧玲

蔡先生來為兒子遷戶口，我注意到他兒子年齡，應已大學畢業，而教育註記仍為「大學就學中」。

我詢問蔡先生有關其兒子教育程度，他說：「我兒子之前是因為要領獎助學金，才將戶籍遷至彰化與祖父母一起，現在大學已畢業才將戶籍遷回大雅。」我將資料審核後，請蔡先生確認無誤簽名後便開始電腦作業。

蔡先生相當以兒子為榮談到：「我這個兒子雖然是私立大學畢業，不過在畢業前已通過北京大學研究所甄試，我認為最後的學歷要好看一點，北大在全球排名五十名內，而且甄試過程也不簡單，需要相當的英文能力，是以視訊方式應試，過程約二十分鐘均以英文交談。」

有人說年輕人是草莓族，不能吃苦，將吃喝玩樂視為人生目標，令人擔憂他們的未來，但從蔡先生兒子的例子，也不盡如此。

雖然學歷不是一張保證書，確保以後在工作很順遂，但總是一個好的墊腳石，希望年輕學子在學階段，能善用時間，珍惜機會，向前精進，始不辜負父母的殷殷期許。

溫馨對話

為人子女如能了解父母無微不至的苦心，而好好利用學校優質的學習環境，謹守本份，認真努力，能守住現在，也就能守住未來。

找回自我

許素真

「小姐，我要申請戶籍謄本，申請補助用的，我不知如何辦理？」陳姓少婦落寞的表情，似乎隱約透露著背後不尋常的故事。

於是我以朋友般的婉轉詢問：「妳有什麼需要幫忙的嗎？」

陳姓少婦拉起衣袖，露出手腕好幾道傷痕，拋給我的一句話著實嚇我一跳：「我先生外遇，我為此曾經自殺多次，但仍挽回不了他的心。他又逼我離婚，但我無經濟能力，孩子又還小，我實在放不下，不知如何是好？」

「自殺是最笨的方法，也解決不了問題，何況身體髮膚受之父母。」

「我是孤兒。」

「妳總有朋友吧！妳的親友會為妳難過，而妳先生剛好如他所願，另娶他人，像這樣背叛妳的人，已不值得妳為他流淚；妳還年輕，應該勇敢地走出陰霾，活出自己，讓自己的生命更精采。」

幾天後，陳姓少婦與先生來辦理「離婚登記」，碰巧又由我為她服務。

看來她心情平淡許多，向我道謝：「我保證不會再做傻事。」

「以後要記得常回去看孩子，別讓孩子把妳忘記。」

「素真，外找！」同事喊著。

我出去一看，有位漂亮的小姐手裡拿著兩顆橘子對著我說：「姊姊！請妳吃！」

這不是幾個月前傷心欲絕的陳小姐嗎？今日不只神清氣爽，身旁似乎又多一位護花使者，看見她重新找回自我，我想她已經重生。

溫馨對話

以誠心誠意對待別人，將會感動一些人，進而轉化人們的觀念，而能由他人的經驗來激勵自己，來警惕自己，是個有智慧的人。

改名的無奈

陳須洵

年滿十四歲辦理姓名變更需查刑案資料，經查謝君有詐欺前科記載，幸因易科罰金，仍得以改名。

謝君看似不會做壞事的老實人，或許他是無辜被陷害，或許他有許多的無奈，或……，我還是單刀直入：「年紀輕輕，為何會犯下詐欺案？」

謝君苦笑說：「因求職找工作須先開戶，薪資才可匯入，誰知是被老闆設下圈套，當人頭戶，因為是本人親自到金融機構開戶且有攝影存證，無法提出反證，致被判有罪。」

世間無奈的事，又添一樁，謝君何嘗願意如此被冤判，因家中無兄姊，而又不敢告知年邁養父，朋友也幫不上忙，且經濟狀況更是請不起律師辯護。

我基於不捨與憐憫，謝君人生的污點從此被記一筆，便告知本所每星期三，有免費法律諮詢服務，可請教律師如何平反冤情。

年輕人感謝再感謝，看著離去背影，深深感受到在受理民眾任何戶籍案件，只要稍加用心關懷，便可做到「日行一善」讓民眾覺得人間仍有溫暖。

溫馨對話

細微的觀察，適時的關懷，雖然時間僅短暫停留，也讓民眾心靈得以紓解，看見社會仍充滿溫暖和希望。

無後為大

邵美足

黃先生在外祖母及母親陪同下來辦理改名，我見他欲言又止，本於關懷之情及服務的精神詢問：「還有其他事情可為您服務嗎？」

黃先生坦言：「因母親為獨生女，外祖父於月前往生，外祖母擔心無子嗣，所以請問我可否改從母姓？」

「當然可以！」。

於是，黃先生與母親現場商議後決定改從母姓，順了外祖母的心願。

我立刻向他們解釋說明如何辦理，待我逐項辦理完成，阿嬤露出燦爛笑容，因為我已經幫她解決「無後為大」的問題。

黃先生一直道謝並誇讚我非常耐心，當我請他在「e化服務滿意度系統」按鈕，他很嚴肅說：「我想多按幾下『非常滿意』可以嗎？」

「這系統服務一次，僅可按『非常滿意』一次。」

「這要改進！」黃母開玩笑說。

幫助民眾解決戶政問題，乃是第一線戶政人員義不容辭的使命，目送臉上掛著滿意微笑離開的一家人，不就是我們一直追求的目標嗎？

溫馨對話

戶政服務人員時時抱持如春天般溫和的心，做好自己的本分事，而獲得民眾誠摯的讚許是不令人意外。

不向命運低頭

孫莉涵

春節過後的上班日，辦公室佈置著濃濃年節氣氛，「叮咚！叮咚！」叫號機聲此起彼落，不一會兒，我即接獲指派需到前線（櫃台）支援。

眼前是一位愁容滿面的老太太，與滿室高掛的「大家恭喜」春聯相輝映下，顯得格外刺眼，我感覺肅穆凝重的氛圍籠罩著。

老太太拿出中低收入申請表及殘障手冊，低聲說：「我要領這個……」手指著表單，上面列出全戶戶籍謄本（含除戶謄本）。

「請問，您要申請誰的除戶謄本？」

長嘆一聲！似乎勾起老太太一段不堪回首的過往……

我望著老太太無奈又無助的眼神，靜靜地聆聽著，她喃喃敘說著說兒子的枉死和媳婦的遠走，那段不堪回首的過往。

心想在這新春歡樂年節，我應給老太太適時的安慰及打氣：「過去的事，就讓它過去！不要再去想它吧！孫子還小，需要您的照顧，讓他快樂成長，孩子的爸爸也會較安心的。」

膳本辦好了，我雙手送上並且告訴她：「這不用收費。」老太太深鎖的眉宇好似展開許多。

有句話說的好：「生命的長短，由時間來計算，但生命的價值，由奉獻來衡量。」，平日我秉持一個心念，將長者當作自己的長輩，而將平輩當成朋友，以這樣的心來為他們服務，互動過程是一種歡欣愉悅的享受。

溫馨對話

適時輕輕一句話語，會像冬天和煦的太陽，窩心地讓人心開意解；但我們也要時時刻刻「隨心教育」自己，做好為長輩或平輩的服務，有心最要緊。



當心中充滿誠懇的愛心，所說出來的話語，即使在寒冷的冬天，也能讓人感覺就像春天和煦陽光般的溫暖。