

職場  心情故事集



臺中市龍井區戶政事務所製

拾回小奶娃的～天倫樂



去年深冬，年逾 70 的老嫗尾隨一對怒氣盛天的小夫妻(剛滿 20 歲)進到本所，抽到 2 號櫃檯。來不及打招呼便聽見小妻子「小姐，我要辦離婚！」堅定的聲音對著我。小丈夫一旁默許。阿嫗突然哭訴「不可以給他們辦！」啜泣聲令人鼻酸，當下氣氛比天氣還冷！此時趕緊逮住機會緩頰「今天我們暫時不辦，回去好好講！實在沒法度再擱講！」小妻子衝出去，小丈夫亦趨。阿嫗「小姐！拜託出來幫我倒勸」我走到停車場，東北季風刮亂阿嫗的頭髮更顯蒼老，阿嫗說「他不是有查某(小三)，只是做人古意賺嘸錢奶粉錢拿不出來！」「我兒子當年離婚丟下她(小妻子)給我帶，我感覺她好可憐，別人有媽媽爸爸，她沒有。如今她若離婚這個小奶娃不是跟她一樣可憐！」「我不要再讓同樣的事發生，小姐妳跟她再講講！」此時我對著小妻子「阿嫗是替小曾孫女爭取家庭的溫暖，阿嫗那麼老了，她是很愛妳們的，老公賺少，就省點用，有尅比沒尅好！快過年了！不要讓阿嫗那麼難過年，風那麼大，趕緊回家吧！」

目送三人背影離去，感嘆人生如戲！職場如道場，公務員仍是有柔軟的心，在被阿嫗的老淚感動之下，我有勇氣主動不給予辦理離登，是想讓這對小夫妻能有冷靜的心思考及讓小奶娃暫享有媽有爸的快樂新年。



母愛～何其偉大



某日本所來了年紀大約四十幾歲中年婦人，眼裡、臉上表情似乎帶著一股愁悵與無力感表示，請領申辦小孩身分證，經瞭解情形與目的後，隨即為她解決問題與心中疑惑。

經本所派員到府服務，以簡易數位相機拍照後，完成初領身分證手續。回想服務過程中，婦人居住陋巷中，屋內陳設簡單且平凡又帶著哀傷，映入我眼簾的是三個肌肉委縮症小孩竟發生在此家庭，此情此景讓我久久不能釋懷，眼裡泛著淚光，不知所云。

堅強剛毅的婦人，給子女關懷與母愛，是何其的偉大啊！我們的服務與其相較之下是多麼的渺小？值得省思。



圓夢～傳遞幸福工作站



這是一個感人的故事，那一天山頂工作站，一位約十九歲的小男生來到櫃檯躡躡地說：「叔叔我要找我媽媽」，一問之下，才知他叫阿壹，在阿壹他小時候，父母離異，奶奶不肯讓媽媽跟他見面，騙他說媽媽已經不在人間了，在阿壹的青澀臉龐，驚恐中透露著對母親最原始的思念和渴望「叔叔我媽媽還活著嗎？」，當阿壹知道媽媽還活著的時候，終於露出了放心和幸福的笑容！

透過了親友協尋，阿壹說：「媽媽跟他通了電話，並且約了見面的時間和地點」，阿壹臨走前一直說：「叔叔謝謝你，我找到我媽媽了，我也有媽媽耶！」

本所代尋親友的幸福列車，讓阿壹重獲了母親的懷抱，這件事讓我深深地認為戶政是一份能傳遞幸福工作，一份戶政心；一份幸福情，感恩！





我來自何方～阿嬤的心聲

某日年輕的○小姐來到櫃檯，聲稱她的阿嬤已高齡 80 幾歲，因自幼當童養媳給人收養，與親生父母從未謀面，而深感遺憾，一直以來阿嬤最大的心願就是希望在人生最後階段能知道自己從何處來；這位○小姐為完成阿嬤的心願，這幾年來不斷到戶政事務所追查祖籍，但因資料有缺失一直無法查到。

聽到她的一席話，讓我非常想幫她的阿嬤，立即查詢數位化及日據資料，因生父母姓名有誤，一度中斷無法追查，這時候○小姐反而安慰我「真的追查不到也沒關係啦！」，但我有一股傻勁想完成阿嬤心願，經抽絲剝繭終於找到阿嬤的親生父母，我和○小姐都好興奮，○小姐非常開心並且不斷的感謝我，表示阿嬤若看到這份謄本將了無遺憾。

雖然我歷經 3 小時追查資料，才不負使命終於完成，但透過○小姐感動的回饋，也使我覺得做這份工作真有意義，而能完成阿媽心願，更讓我感到助人真快樂！



不離不棄～牽手一輩子



炎炎的夏日午後，一位步履蹣跚的老太太由其子陪同抽取號碼牌等待補辦先生之身分證，委婉告知其身分證之補領須由本人親自為之而無法以委託之方式代辦，但可申請到府服務。老太太緊皺眉頭急忙道出先生患有重大疾病不良於行臥床多年，於是由我陪同老太太至府上服務。

老太太與我閒聊其本身不愛到處遊玩，平時照料先生食衣住行等生活起居。至其府上，老太太輕開先生房門，輕輕喚醒沉睡中的先生，我則拿出身分證補領申請書請其簽名。臨走前，老太太一句感恩的話，駁斥「夫妻本是同林鳥，大難臨頭各自飛」的現代功利思維。



即時援助～開心認同



在一個炎熱的夏日午後，因民眾要辦遷徙登記缺少證明文件，希望責任里同仁能以居住查實方式協助解決民眾問題，於是我騎著機車跟著民眾在小巷弄中穿梭，最後抵達一處老舊三合院前，這位民眾告訴我她們一家就借住在這三合院的一隅。

在查實的過程跟民眾話家常才得知該民眾是單親家庭只有母女二人相依為命，媽媽靠著打零工來養活兩人，但已經好一陣子沒有工作了，聽說戶籍被逕遷到戶政事務所會被罰錢，她很擔心；當下提醒她可以去區公所提出申請高風險家庭補助。

回到戶所因民眾戶籍已被遷到戶政事務所，這時我心裡想著幾百塊的罰鍰可能是她們好幾天的生活費，如果可以援引行政罰法的條文用勸導的方式來代替罰鍰，應該可以減輕負擔，於是在跟主管報告相關案情後主管也欣然應允；把這消息告訴民眾，她非常感激的連連跟我道謝害得我反而不好意思，但心裡卻非常開心，畢竟能得到民眾的認同是值得雀躍的。



不放棄的希望～她的笑臉



越南籍范女士於101年3月27日提出準歸化申請，理應符合準歸化國籍資格，但與夫87年結婚至今多年未育有子女，且因無共同居住，經內政部審核，無法確認婚姻是否真實，因此被退件。

收集相關資訊後轉知范女士提憑相關證明文件再予以重新送件；范女士夫妻倆先予以說明結婚多年分隔兩地工作是因為負擔家計所需，在台灣，外籍配偶的工作機會不多，好不容易找到的工作，環境也並不友善，且常被老闆剝削，被同事欺壓，往往做的最多，待遇卻最少。好不容易，靠著丈夫朋友的推薦，找到桃園工廠的工作機會，但每逢假日范女士都會回來家裡與先生團聚——等，聽完夫妻陳述之後，本所可以體會感受到他們落寞失望的心情，也向他們解釋可以再提憑一些文件重新試著辦理看看，但范女士老公說礙於麻煩，不要申請了！而且先生自己陳述到本身再2-3年即可退休前往與老婆同住，欲屆時再予以重新辦理。

我覺得此個案重新辦理通過機會很大，於是積極鼓勵范女士夫妻倆提憑「例如：家人及居住大樓管委會所開具之證明、夫妻倆相互之間通聯記錄、生活照、范女士夫妻倆共同寫一份夫妻生活描述證明等」送件，經幾番溝通之後當事人也改變心意願意接受我的意見，並於6月18日重新申請，而本案也在主動與市府及內政部研究解決方案下，於同年7月23日終於經內政部許可。

范女士夫妻倆很感謝本所的積極熱心、主動幫忙與鼓勵，讓他們本來覺得麻煩及不抱任何希望的事可以在本所協助下取得準歸化證明。見到民眾的笑臉及聽到一再的感謝，給我好大的成就哦！



知福惜福～傳為佳話異國婚姻



阿梅父母早逝，自己拉把一群弟弟長大後，才經由嫁來台灣的親友介紹下，遠從越南嫁來台灣，當國人的第二任老婆。她本著知福惜福為她的新家付出，照顧臥床的公婆及先生前妻的孩子，讓她的先生家人全心的接受她成為真正的一家人，也獲得鄰居的讚美；其實除了阿梅的付出外，先生(何先生)也在感受到阿梅的心意下，對越南家人多加幫忙，讓她回越南時，得到親友熱情歡迎，何先生談到他每次陪阿梅回去，他親友天天排班請吃飯，讓他感到很光榮很有面子，沒想到娶了個老婆小小的付出就能得到如此多的回饋。

這真心的付出，讓台灣先生與越南太太彼此成就了一個幸福美滿的異國婚姻。



同心關懷～別世安息



本所志工郭媽媽一向熱心，擅於運用同理心，傾聽別人的煩惱，關懷助人，前一陣子，郭媽媽的母親過世，看她傷心不已，從媽媽生病到過世一連瘦了好幾公斤，讓人好不捨！

郭媽媽至本所辦理除戶時，本所將關懷卡及戶政小叮嚀送到她的手，她沈默不語看了好幾遍，突然對我說：好像心中有一股暖意湧出，有人知道她的傷心，適時伸出手來安慰，讓她從喪母心情中走了出來。

聽見郭媽媽這樣說，我對身為公職身分也能做到安慰別人的事，提供心理撫慰與實質幫助給喪家，感到多了一份責任與義務。



父愛～堅強的父親



某天一位李先生前來辦理兒子的死亡登記，當我看到他兒子的相驗屍體證明書時，發現是前天在苗栗縣大山火車站發生意外的仁德醫專的學生，疑因不慎過站，情急之下跳車，最後傷重不治。當登記案件辦理到一半時，李先生因太想念兒子而流下男兒淚，天底下最悲慟的事莫過於白髮人送黑髮人，而且李姓學生正值青春年華，人生中最璀璨繽紛的旅程才正要開始，突然遭受不幸，怎能不令人唏噓不已。

辦理完登記之後，我向李先生說聲加油，希望他不要太過悲傷，雖然他顯露出哀傷的面容，但眼望著他堅強的背影慢慢地離開，我相信他一定可以從傷痛的陰霾之中走出來。



熱誠服務～感動你和我



設籍本區新東里新興路 78 巷的駱○○女士，100 年 11 月 25 日撥打電話來所說她兒子國民身分證可能遭人偽變造，也到轄區犁份派出所報案許久未獲結果，應如何協助她請犁份派出所儘速辦理，經詢問駱女士情況並請提供相關資料供本所查證，經查對本所戶役政資訊系統當事人設籍資料並無遭人冒領之情事。

經其提供疑似遭人偽造之全民健康保險卡影本及台灣大哥大公司申請門號申請書及犁份派出所報案三聯單後，本人即刻函文中央健康保險局中區業務組查詢卡片真偽，同年 11 月 29 日健保局來函說明所提供健保卡係偽造其資料不符，本案確有冒用當事人身分證相關資料之嫌，因此 100 年 12 月 1 日再函臺中市政府警察局烏日分局偵辦，早日給當事人一個清白並防不法之情事一再發生，因此烏日分局於 100 年 12 月 11 日函轉臺中市政府第一分局續偵辦。

在一段期間偵辦過後，駱女士來電說明本案警察分局函告她兒子確實遭人冒用身分申請手機門號，現已理清事實真相並獲得平反，很感謝本所為民服務熱誠與為民服務表徵。



有你真好～使命必達



大陸女子劉女與台籍前夫林男於99年初離婚後，即返回大陸，100年底與大陸男子李男論及婚嫁，礙於劉女與林男於大陸尚未辦妥離婚登記，故無法與李男立即結婚，於是從大陸撥打電話詢問本所，有關林男載有離婚記事之戶籍謄本及離婚協議書申請及認證事宜，適逢課員林振謙接聽電話，於瞭解劉女之情況後，告知如無法親自來台申請，不妨聯絡前夫林男辦理最為妥當，或者委託在台親友代為辦理，惟須檢附經大陸公證處公證並經海基會驗證之委託書方可辦理。數日後，劉女來電表明其前夫置之不理，在台又無可委託之親友，遂懇請林課員接受其委託，代為辦理相關文件申請及認證事宜，林課員經一番考慮後，本著助人為快樂之本，決定接受其委託。

然代辦過程並不順遂，首先是委託書內容部分個資書載錯誤，其次是大陸公證處出具之公證書日期不符邏輯，無法通過海基會驗證，前後請了三次休假，才完成託付之事，並將經法院認證之相關文件寄往大陸，讓劉女得以在大陸辦妥離婚登記後，再與李男結婚。婚後，李男來電致謝，並表示要寄贈大閘蟹聊表謝意，然林課員為善不求回報，除分文未取外，並以檢疫通關程序繁瑣嚴謹為由，予以婉拒。



二輛併行的輪椅



上個月(101年9月)中旬有位帶著有別於往常樂觀笑臉迎人的熟悉面孔、表情哀傷不已又紅著雙眼來到戶所。一開口、斗大的淚水隨即落下……

這位先生是我的先生同學居住在同里外還曾在同公司服務，這位同學有著鄉下人憨厚親切的外表，收入不豐卻努力工作養家，十年前與外籍女子結婚，育有一女，外籍女子來台後不久旋即返回原生家庭留下他們父女，生性樂觀的他無怨無悔，白天上班，下班後又到田裡耕種，身兼母職努力照顧小孩。

同學有位長他幾歲的大哥，因行動不便，出入需以電動輪椅代步，但並不因此去求助麻煩他人，有一次大哥到戶所申請資料，我曾委婉告知可以電話申請到府服務，戶所同仁都十分願意提供貼心的服務，但大哥總是傻笑摸摸他那光亮的頭，笑嘻嘻的說不麻煩、不麻煩，兄弟二人個性相似、事母至孝，闔家合樂融融。母親因病洗腎無法自由行動，兄弟購置輪椅供其使用，每到傍晚夕陽西下時分，常會看到兩輛併行的輪椅在鄉間小道緩緩行進，三人有說有笑、母慈子孝的故事傳為鄰里佳話，令人動容。

不料，慈愛的母親上月突然急性呼吸衰竭辭世、與他摯愛的孩子永別了。而那幕兩輛併行輪椅的畫面始終在我腦海裡迴旋久久不去……



感動服務～改變形象



100年10月28日下午4點左右一位楊先生愁眉不展，表示其85歲父親日前跌倒昏迷，需住院長期治療，欲向區公所申辦殘障手冊，以減輕經濟壓力，因其父親為突發狀況無法拍照，故來所尋求協助調閱影像檔資料。

本所對於民眾的服務向來是 never say no !!但因戶政資訊系統安全38影像檔不能拷貝，所以採取最原始的方法派員至檔案室調閱楊父全面換證之申請書上之相片，再協助以數位相機翻拍，同時爭取時效隨即加洗3張相片，提供楊先生至公所辦理其父殘障手冊。

當楊先生辦妥手續折返本所向主任及同仁們致謝時，在他鞠躬那霎那，同仁們也因工作得到肯定感到無上欣慰。

次日接獲楊先生再次以 E-mail 函謝本所，文中提及他已180度改變了對行政機關冷漠的形象，本所全體同仁深感與有榮焉。

