

# 基層公家服務機構—服務價值的定義與創造<sup>1</sup>

趙莉菊 王 凱<sup>2</sup>

## 巷弄裡的怪叔叔

麗茹一如往常在早上 7:30 開車送家裡兩個小朋友到學校門口後，再轉入附近巷弄彎到主要幹道上班去。今天同樣把車彎進巷弄又看到這位怪叔叔，拿著手機對著駕駛拍攝。這已經不是第一次了，麗茹終於按耐不住，車停妥後搖下車窗問他：「先生，請問你在拍什麼？」

「這裡是私人巷道！外車是不能進來的！」他理直氣壯的回答。

「那你拍我做什麼？」麗茹再問。

「我在蒐證，是區公所要我錄影存證的！你有問題可以去問區公所啊！」他又回。

在這短短對話時間，他並沒有放下手機，而是專心地對著路口，等著拍下下一部進入巷道的車輛，麗茹很狐疑怪叔叔把責任歸咎於區公所的回覆，打算繼續追究下去。

## 不便利的便民服務

進辦公室後，麗茹很快地從網頁上找到區公所民政科的服務窗口，一位小姐很客氣地接聽電話並告知這是工務課負責的業務。接著她幫麗茹轉給工務課的同事陳先生。原來跟道路有關的問題，都是工務課的管轄範圍。陳先生很有耐心地聽麗茹講述了事情的經過後回覆：

「小姐，如果你要想知道這條巷弄是不是私人土地或是既成道路，我必須去調資料，不能馬上回覆妳。而且妳必須提出申請公文，我才能處理。而且，現在因為個資法規定，我無權去查這些資料，除非有民眾提出申請，我才能辦。」

麗茹接著問：「好的，那請問有申請公文的範例還是制式表格嗎？」

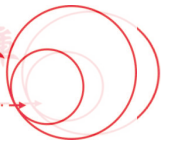
<sup>1</sup> 本個案摘錄自《管理個案評論》(2017.12) 第八卷第二期 p.75~p.79, 原題目為「路，是你可以走的嗎？—服務價值的定義與創造」，著作財產權屬於財團法人光華管理策進基金會所有。

<sup>2</sup> 作者趙莉菊為國立中央大學資訊管理學系專任助理，王凱為國立高雄大學資訊管理學系副教授。

\* 本收錄庫所收錄/出版之個案與配套教材，包括文字、照片、影像、插圖、錄音、影音片或其他任何形式之素材等，均由作者獨家授權光華管理策進基金會出版，受到中華民國著作權法及國際著作權法律的保障。所有個案或配套教材的全部或部分內容都不能被複製、影印、掃描、儲存、電子傳輸、分享或公告於任何網站。

\*\* 本收錄庫所發行之個案均為紙本朱紅色印刷，如發現盜印或任何侵害作者智慧財產權之行為，歡迎備證來信檢舉，電子郵件：[kmcccase@gmail.com](mailto:kmcccase@gmail.com)，查證屬實者，備有獎金酬謝。

\*\*\* 如需訂購光華管理個案收錄庫之個案，歡迎上網查詢。網站位址：<http://www.kmcc.org.tw/>。



「沒有耶！」

麗茹感到疑惑：「問題是一般民眾要如何發文？為何不是填申請單？」

「申請公文沒有固定格式，妳只要把事由及妳的地址、聯絡電話寫在一張 A4 紙上就可以了。」陳先生還是很有耐心地回覆。

「好的，那我要怎麼拿給你呢？」

「妳可以直接拿到區公所的櫃檯請他們轉給工務課，我就會收到了。」

「這一點也不便民，我一定需要親自跑一趟嗎？」雖然距離不遠，但麗茹覺得這樣的要求不合理。

陳先生接著在電話中告知：「寄到區公所也可以。」

聽到這裡，麗茹有點火氣了，她在電話中抱怨：「你們在推政府品質獎，卻不從民眾的角度來想事情，這是不對的。用寄的方式，我還是得出門跑一趟郵局。我可以用線上表單或是傳真方式遞件嗎？」

「好吧，那妳傳真給我，我再拿到文書收發掛號。傳真號碼是xxx-xxxx」陳先生口氣上也有點不耐煩了，他繼續說：「妳現在傳真過來，如果我沒收到件，下午會再打電話給妳，如果沒打給妳就表示我收到了。」

麗茹立刻把事由及個人資料打在一張 A4 紙上，傳真過去。下午時，她收到陳先生來電，「趙小姐，您傳真收到了，不過我拿到樓下公文收發處時，被收發退件，因為需要正本才能受理。可否麻煩您本人蓋章後，再把文件郵寄到區公所，我們才能幫您掛號受理。」

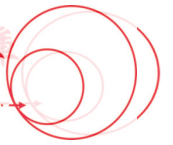
麗茹更無法理解：「我不是寫了我的全名、聯絡電話、地址？還需要蓋章？這是什麼道理？」

「真的很抱歉，目前只能這樣做。」

「好，那我要蓋章蓋那兒？」

「就蓋在妳的名字旁邊就可以了。」

麗茹掛上電話後，不想再繼續糾纏下去。她想到，要知道這條路是不是私人土地有太多管道了，區公所這邊不順利就換其他方法吧！



## 「下次看到再告訴我們，我們立即處理！」

在區公所碰到軟釘子之後，麗茹決定先問問派出所的員警。

「您好，這裡是××派出所。」值班員警非常有禮貌地接起電話。

「您好，我想要反應一件事……」麗茹再次把事情詳述一遍。

「小姐，請問他有做什麼危害到你的事嗎？例如在網路上散佈不當的消息或是把照片貼到不恰當的地方，妳有證據嗎？」員警接著解釋道，「如果他只是拍照錄影而沒有公開在網路上，或對其他人造成傷害，我們是沒有立場告他的，也不能對他做什麼，妳也只是因為他的行為，讓妳感到不舒服……」

麗茹覺得這位值班員警並沒有抓到重點：「警察先生，你誤會我的意思了！我沒有要告他，我只是想請你們關心一下他，讓他知道他的行為已經讓別人感到不舒服了。警察的工作不就是關心老百姓？等到真發生什麼事，警察也只能處理後續，而不是預防了。」

「好吧，小姐，如果妳真的需要我們警察去關切他，那就要請妳在他有拍攝的時間再打電話到派出所。下次看到再告訴我們，我們立即處理！我們會請巡邏員警去現場，因為員警巡邏時間是固定的，沒有辦法定時定點安排在某處……」

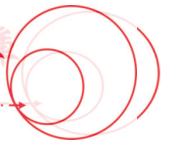
麗茹聽到這裡，也只好匆匆結束電話：「好的，沒問題。我再看到那位先生出現會再打給派出所，再請你們派員警去關切，謝謝。」

接下來幾天，麗茹經過時都特意關心了一下那位怪叔叔是否出現，也準備好手機側錄以備派上用場。

到了第三天，發現那位怪叔叔又出現了！她不動聲色地慢速行駛，緩緩經過他身邊，再開離巷口，停在路邊。這時，她拿出手機打電話給派出所，希望能派巡邏員警來關切。因為還需要接送小孩，她無法在現場等待員警抵達，便先行離開。

接下來幾天，麗茹經過時仍特別注意，發現那位怪叔叔偶爾還是會出現，不知道是警員沒有來關切過，還是關切了但是無效？

麗茹同時也發現到一個現象，就是怪叔叔的不定期錄影攻勢似乎也影響了其他駕駛的行為，原本會進入巷道繞遠路迴車車輛會刻意在巷口前迴轉，寧願造成校門口大馬路嚴重堵車，也不願進入巷道。真是怪叔叔造成的嗎？這個現象有待觀察。



## 陳情

發生這一連串事件後，麗茹輾轉由友人轉述該巷道另一住戶的說法，原來此巷道屬於私人土地，並未被政府徵收，由道路兩旁住戶各持有一半的權狀。那位怪叔叔的行為，鄰居已時有耳聞，因為他想把路封起來不讓外車進入，嫌車子經過太吵！鄰居們對他的行為不認同，但也無法可管，只能由他去了。

雖然如此，麗茹對於過程中接觸區公所與警局的經驗並不滿意，她再次發揮熱血精神，將完整過程整理成一份陳情書，寄給兩位機關首長，希望他們針對民眾服務的處理過程，重新檢討與改善。

這封陳情書，也確實傳達到了陳區長以及周所長的手上。他們兩位雖然在不同時間接到，但看著陳情書內容，相同的都在思考該怎麼回應麗茹的陳情……