

情理法之調和

基層公務人員是人民的公僕，在處理公務上以「為民服務」為首要，因為所執掌的職務和服務皆是人民生活的必需，並且位於政府服務人民的第一線，也是民眾直接表達心聲的窗口。

在同仁堅守崗位，於職責範圍內妥善處理人民所託案件之際，本市某區公所社會課約僱職務代理人李○○卻面露難色，原來是其在00年度於該公所以原住民身分僱用期間，因好奇心使然藉其職務之便，瀏覽非業務案件相關人員資料，恐有違反個資法之疑慮，而發生民事賠償責任、刑事責任和行政責任……。

人事同仁觀察到李○○神情惶恐，在瞭解李○○並無下載且無意圖利用該資料，只因對個人資料保護法不甚了解，於好奇心驅使下以為單純瀏覽不會有問題，因此人事主任協同主任秘書及業務主管與李○○深入談話，並給予李○○心靈上輔導，如有相關責任追究，會極力協助李○○面對後續問題。除此之外，在李○○因此事件而離職時，人事室主動透過原住民人力資源網及相關就業服務站，提供李○○求職媒合服務，期藉以找出最適合李○○的職缺，並轉知李○○有關「原住民取得技術士證照獎勵」辦法，鼓勵李○○考取相關技術士證照，以促進原住民就業，保障原住民工作權及經濟生活。

人難免會犯錯，「犯錯」並不是失敗，失敗的是不願改正過錯。人事室有效協助該員從錯誤中學習並瞭解犯錯背後的真諦，李○○因為有人事室的輔導與就業資料的提供，對於此事件的陰影也漸漸恢復，於該公所離職後，人事室也接到其感謝電話，李○○表示因為有人事室的幫助，順利找到工作，也因為此事件的經歷使其在工作崗位上更加小心謹慎，瞭解挫折其實是人生的墊腳石，危機也可以是轉機。

法令規章是公務人員辦事的圭臬，為民服務才是國家行政推展的目的，在執行公務、服務民眾之時，除應遵守「依法行政」之原則外，更須做到因時制宜、通權達變，否則將造成墨守成規而喪失為民服務之真諦。我們知道責任有兩種，一種是公務上的責任，一種是良心上的責任，兩者缺一，就無法把事情做好。該公所以同理心對李○○提供親切、關懷、主動積極的服務與協助，開啟政通人和、情理法並綻的大門，並讓這門通往更美好、祥和的未來。