



## 時間的價值

執行科／書記官 黃爾儀

本分署轄區幅員廣大、人口眾多，案件量位居全國之冠，每天義務人來來去去幾乎要磨平了新北分署的門檻。有人的地方就有紛爭，有紛爭的地方就有故事：也許是年少不懂事，把紅綠燈當路燈闖，也許是老了不識字，把帳戶借給他人使用圖個小便宜；有些人是傑出的表演家，能將富裕的家境演繹成中低收入戶，也有人 是口拙嘴笨的敘述者，無法以精確的言詞表達訴求；前台坐久了，自娛自樂替每個義務人的表現點評，看越多看越透，鱷魚的眼淚和無助的沉默兩者僅有一線之隔，每個案件都在考驗第一線人員的辦案技巧與觀察力。



積欠健保的民眾大略分成兩類，對健保制度有微詞而抗繳，或生活清苦連第6級的基礎健保費用都負擔不起，前者當然是強力追徵到底或者勸諭義務人遷出國外後停用健保，後者基於健保制度的初衷：「避免人民因貧而病、因病而貧。」泰半會放寬分期的標準，或者提供相關機制給民眾參考，例如健保的紓困貸款。

紓困貸款對以前的我來說，只是一個轉介的機制，如何申請、資格條件等都不甚清楚，大部分的義務人得知有此扶助機制後都會自己積極的處理，但也有少數的人，力有未逮無法理解申請的流程，連找到申辦的窗口都很艱難。故事的時間是在去年年底拚結案的大好時光，股上四面環卷像個堡壘，電話鈴聲從早上8點響到晚上6點，長時間不間斷的說話，連喝水的時間都彌足珍貴，接近中午時一通電話接起來，連義務人的個人資料都還沒問清楚，我的祖宗十八代已經被對方來回問候一遍了，從源源不絕

充滿創意的情緒性字眼中過濾重要資訊，簡言之，是一週前轉介辦理健保紓困貸款的民眾，遇到了障礙，他被公所、健保局踢來踢去，找不到正確的窗口。當他的情緒冷靜下來後開始哭泣，他覺得無助、不受尊重、被社會遺棄。我先堅定立場表示可以理解人都有情緒，但不能成為辱罵執行人員的理由，因為已經接近中午，我跟民眾留了聯絡方式後，下午請假1小時。

本分署交通發達，只有不想去的地方，沒有不能去的地方，我搭著機場捷運抵達臺北火車站，走了一小段路後，來到了公園路的健保局臺北業務組。我沿路記著重要路標以及辦公的樓層，最後走到服務窗口：「請問紓困貸款要怎麼辦理，我最近手頭很緊。」義務人是最好的老師，我東拼西湊各個義務人的故事，也讓健保局的承辦人員為我動容，離開前還拿到了一大疊的資料：專線電話、放款資格、法條依據等等。健保局的人員十分熱心，詳盡地回答我各種假設性的問題，離開前我再三確認專辦紓困貸款的窗口：27號窗口。我帶著資料滿載而歸，也對紓困貸款的制度有了一點底氣。

回到辦公室上工後，我便回電給民眾：「你先去公所申請低收入戶證明，再去公園路健保局27號窗口，順序別搞錯了。」當事人在電話那端仍是猶豫不決，擔心地表示真的太麻煩了，想要放棄申辦，我仔細分析利與弊，並再三保證有任何問題有任何疑問直接撥打我的分機，電話永遠保持暢通。幾天後我收到了一張傳真，是當事人的紓困貸款撥付通知書，儘管整個事件中我沒有得到當事人的道謝，但這張貸款撥付通知書對我來說就是最好的謝禮。

術業有專攻、隔行如隔山。我一個小時便能理解的制度和流程，對某些義務人來說一個禮拜都理解不了、也處理不來，儘管紓困貸款並非本分署的機制，我也沒有理解該制度的義務與責任，但有時候就是一個念頭，一個想法，你永遠不知道你是義務人的最後一根稻草，還是最後一根蛛絲，如果我的幾分鐘或者幾小時，能讓義務人節省一天或者一週，那我這些在他人眼中所浪費的時間，就是有意義的時間。