個案研討： 水溝蓋會吃人

**一張含有 室外, 地面, 室外物品, 火爐 的圖片

自動產生的描述**

**以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 水溝蓋「吃人」！有民眾日前經過高雄某路段，竟掉下水溝，其家人打電話通報1999後，得到的回答是已經壞掉1個多月，但因「水泥需要備料」，所以尚未修復；這讓他們相當傻眼，質疑「什麼時候水泥變成稀有物質」？且若掉下去的是老人、小孩，應該要賠不少錢了。  
    
  一名女網友日前在臉書社團「爆料公社」發文抱怨，自己的家人，在當天早上出門踩到壞掉的水溝蓋，掉落到水溝中且爬不出來，最後還是靠路人拉起。不僅如此，聽附近居民說已經反應多次，里長也向上呈報。原PO昨（13）日打電話去1999詢問，對方表示10月就有人反應過了，還沒處理是因為「水泥需要備料」。 (2022/11/14 TVBS新聞網)

**傳統觀點**

* 許多網友建議直接找參選人會比較有效率，「打給議員參選人或者里長參選人比較快，打什麼1999轉接來轉接去的，都不知道要轉到幾年幾月」、「找你們當地要選的議員比較快吧」、「依法行政就是這樣啊，市民提出需求，窗口把案件轉給負責單位，負責單位開始申請經費，然後依照採購法貨比三家，比價完再往上送簽核，接著卡在某人桌上，3天後被以描述不夠清楚退回。只要有哪個好心公務員，敢自掏腰包先去施工之後再申請經費的，到時候申請就有一看他不爽的同事檢舉他貪污了」。
* 什麼時候水泥變成稀有物質？需要那麼長時間來備料。已經危險成這樣子，卻只在水溝蓋附近擺了一支三角錐」。
* 網友看到一個水溝蓋拖一個多月修不好，紛紛喊太扯：「陷阱卡發動」、「大事化小小事化無，除非直到真的出事，不然就是通通當沒事」、「什麼時候水泥比日本製壓縮機還稀有了？」，還有人建議「找你們當地要選的議員比較快吧！」

**人性化設計觀點**

水溝蓋出狀況害人掉進水溝受到傷害，當然是養護單位的責任，且合乎「國賠」要件。為什麼打電話通報時卻被告知10月就已經有人反應過了，還沒處理是因為「水泥需要備料」？這顯然就是失識！誰該對此事件負責？接電話的？當然不是！是負責養護單位的主管！沒本領做好該做的工作就請他的上級趕快換人，讓能做好的人來做！

為什麼有人會建議請要參選的民意代表出面比較快？可見基層單位的管理和效率是多麼令民眾失望！怎麼才能改善？很簡單，處分養護單位主管的主管！他管的單位這麼令人垢病，他知道嗎？為什麼沒有作為？這是制度出了問題、管理出了問題，害了人該賠就要賠。

同學們，你遇到過公家單位的拖拉甩鍋和低效率嗎？請提出分享討論。