

專案質詢

8-2-2-0469

立法院議案關係文書 中華民國101年9月26日印發

案由：本院黃委員昭順，針對有關擬研議，如果颱風假放錯，要否補班補課？這題目看來錙銖必較，但本席要提醒；為何政府用心良苦的施政庶民「無感」？更甚而屢惹「民怨」？其實正是公務員「照章行事」的思維，在變動不居的大環境裡已無法因應。官僚體制，從本質來說，當然就是要照章行事，避免人情徇私；但現在不但時代在變，潮流在變，連氣候都在變，凡事全以「照規定來」應付，如何照顧得了民眾需求？公務員確實難為，如在照章行事外保持彈性，得面臨「圖利」的指控。本席認為；法規原則與實務執行難免會有盲點，政府唯有在設身處地的同理心下去解決問題，才能爭取人民的向心。但以風行草偃的效果來說，從總統以降均習以「依法行政」表態行事原則，反肇致整個官僚體系無「苦民所苦」空間？「依法行政」與「違法」不是等號；「原則」的目的是「不逾矩」，任何法規必須符合時空變遷而有所因應，否則何須有修法的機制？檢驗政府行政效率和應變彈性的最好時機，就是當庶民在乎的大事被當成「規定」的小事去處理時，那麼；積沙成塔的民心向背也就成「理所當然」的事了，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、在民眾印象裡的公務員，多是一板一眼、不知變通，甚至僚氣十足；公務員都具備「八爪魚」特性，做事周延也因而處處難行者多；像「老虎」一樣積極挑戰、具領導能力的，或者「海豚」一樣熱情樂觀的者少。很多公務員深感委屈，自認為已像是任勞任怨的「牛」

立法院第 8 屆第 2 會期第 2 次會議議案關係文書

卻不得民眾認同。公務員一般的形象雖不能一概而論，但很多人應會同意，電影「不能沒有你」裡面，硬生生拆散單親父女、卻稱係照規定辦事的公務員，當是最佳代表。

二、公務員習慣「照章行事」的思維，在目前變動不居的大環境裡，已成民怨來由之一。但官僚體制，從本質來說，就是要照章行事，避免人情徇私；所以當公務員說「照規定來」，一定是理直氣壯的。但現在不但時代在變，潮流在變，連氣候都在變，凡事全以「照規定來」應付，如何照顧得了民眾需求？但多數公務員也是一肚子苦水：明明要我們依法行政，稍有彈性作法就可能被課以「圖利」罪名，凡事能不「照規定辦理」嗎？這也可見，公務員死板、不積極、拿著「規定」當令箭的作風，實為制度使然。

三、法規原則之外難免有照顧不到的盲點，需要由公務員設身處地、將心比心去幫忙解決問題。這話說得再正確不過了，但以風行草偃的效果來說，從總統以降卻都更習慣用「依法行政」表態個人的行事原則，則整個官僚體系哪有醞釀「苦民所苦」風氣的空間？公務員被指責沒有同理心，寧非理所當然！大部分官僚機構，對民眾的委屈、訴願，有多少是以「將心比心，苦民所苦」的心態協助解決？但以近日一少年車禍死亡在烈日下曝屍 4 小時等待相驗，當引輿論嘩然時，相關單位回答「照規定」、「程序沒問題」；此一對當事人來說，是攸關性命的大事；對承辦人來說，卻只是執行「規定」的問題。其落差造成之生死後果，公務機關僅以「遺憾」了事，怎不令家屬痛徹心肺，甚至從此痛恨政府？

四、其實，如果有心，公務員可透過簽呈、協調等解決民眾問題；不過，無利可圖、又無長官壓力、又不影響薪水與考績，誰這麼累去幹這種傻事？「沒事不要找事，多一事不如少一事」實乃公務員之金玉良言。雖然，不希望矯枉過正到讓文官體系、政府政策，失去專業、成為媚俗的政策；但對一個冷漠的官僚體系，像颱風這種天災，人力無法掌控，最容易檢驗出行政效率和應變的彈性，正好可以看出政府的「有為與否」。民眾的大事不能被當成「規定」的小事去處理，此之謂公務員的同理心。而不能以將心比心的心態處理庶民事務，不能稟「依法行政」原則活用法規，那民心與自我感覺良好的政府，自然只好背道而馳了。