

- 第11屆考試委員及首長著作彙編 • 第一章 官制官規
頁 I-49 ~ I-50

依法行政 VS 人性關懷

考試委員 黃俊英

* 本文民國 99 年 3 月發表於《文官通訊》，試刊號第 4 期。

前些時，中央及地方政府陸續要求公務人員觀賞電影「不能沒有你」，引發了輿論和各界人士對於公務人員「依法行政」與「人性關懷」之間的爭議。

由於切入點或立場不同，因此，評論的重點或方向也出現很大的分歧。有人認為公務人員的冷漠和法律的僵化是導致影片中一位單親爸爸為女兒就學必須確定女兒身份時處處碰壁受挫的主因，強調公務人員應有人性關懷的同理心，應能苦民所苦，聞聲救苦；有人則強調公務人員只能切實依法行政，像影片中的父女求助無門是公務人員依法行政的必然結果，因為民法中對任何人要主張其為真正生父或要求認領他人的婚生子女都有很具體明確的規定，我們不能苛求、也不能允許公務人員基於倫理親情的考量而違法通融。類似的案例所在多有，公務人員如何在依法行政與人性關懷二者間取得適當的平衡，確實值得省思。

其實，「依法行政」與「人性關懷」絕不是互斥，而是可以相輔相成。公務人員當然要依法行政，不能違法而便宜行事，但不能只是冷漠地用「依法行政」的大帽子做為不能解決民眾問題、其至是用來刁難民眾的藉口。

政府機關各有職司，高度分工，公務人員有時會因本位主義而不能及時解決民眾的問題，如果又缺乏苦民所苦的同理心，對民眾所受的不平、委屈或無奈，不能以將心比心的心態協助解決，則必將招惹民怨，增加民眾的疏離感。

今年 2 月在「公務人員保障法制研討會」上本院關院長曾指出：「法令存在的目的是為了服務人民，法令本身只是服務人民的工具，……文官在政策與法令的彈性空間中，擁有相當大的行政裁量權，公務人員應堅持以積極服務人民為目的，不可錯把工具（法令）當成目的，應該發揮主動積極的服務精神，來為人民解決問題。」關院長這一段話很明確地釐清了依法行政的真正意涵。

專業、效能、關懷都是文官應具備的核心價值。公務人員面對民眾的問題，依法行政非常重要，但依法行政不是唯一的圭臬。「人在公門好修行」，公務人員更要具有人性關懷的同理心，運用本身的專業知能，在不違法的前提下，運用法令和上級賦予的行政裁量權，積極給予民眾方便，用心解決民眾的問題，才能回應輿情，化解民怨，贏得民眾認同和支持政府的施政，提升政府的效能。