

以民為本、與時並進 ——公務員如何配合特區政府依法施政

女公務員協會

“以民為本”是特區政府成立以後所倡導的施政理念，在此理念的指導下，特區政府在公共行政部門中建立了一種全新的文化，一種提倡為市民服務，急市民所急，想市民所想的文化。這種文化的建立、發展、深化，給廣大的公共行政工作人員提出了新的要求。作為公務員，應如何適應這一時代的轉變，如何跟上時代的轉變，成為了一個值得大家思考及探討的問題。

一、“以民為本”的理念的歷史淵源及現實意義

“以民為本”，這由行政長官所倡導的施政理念，在中華民族源遠流長的發展史中，有著悠久的歷史淵源。早在三千多年前，古人就認為“民惟邦本”（《尚書·五子之歌》），明確地提出了要治理好國家，必須捨棄高高在上、一切以統治者自我為中心的思想。孟子更尖銳地說出：“民為貴，社稷次之，君為輕。”（《孟子·盡心下》）警醒管治者重視黎民百姓的疾苦和意願，解決百姓關心的問題，否則，“民可載舟，亦可覆舟”。

作為一個國家，政府和國民既是管理與被管理的關係，但也是互相作用的、相互依存的辨證關係。政府制訂政策，維持秩序，治理國家；國民遵守制度，安份守紀，服從管治。它本身是一種良性的循環，政府如果從國民的整體利益出發，根據客觀情況制訂政策，社會就能夠有序運行，國民就可以安居樂業，國家亦逐步走向富強。但如果政府未能體察民情，制訂的政策偏離大多數國民的意願，也不符合國家的實際情況，政策就難以推行，國家就難以發展。中國歷代王朝

的興衰成敗，都反覆體現了這個道理。因此，“以民為本”成為歷代管治者的座右銘，也是走向成功管理的法寶。

澳門特別行政區作為實行“一國兩制”、“澳人治澳”的地區，政府的管理人員都是作為澳門人的代表制定政策、維護社會秩序。所以，特區政府在澳門回歸之初就提出“以民為本”的基本政策，將特區政府的定位定在以市民利益為依歸、為市民服務的位置上。

二、“以民為本”所包含的內容

“以民為本”按照我們的理解，從政府的角度來看，其意義在於：民為社會之根本，行使公權的政府部門的工作是為社會謀取公共利益。政府政策的制定、政府機構的設置、職能的設定、行政程序的訂定、人員及財力資源的配備均以公共利益的需求為依歸。特區政府成立後，所採取的一系列行政改革措施，如簡化行政程序、實行服務承諾、考取ISO品質管理系統就是落實“以民為本”方針的最好證明。

從公務員的角度來看，最基本的要求在於：適應時代的轉變，從根本上建立為市民服務的“公僕精神”，放下架子，時刻緊記從市民的利益出發，在為市民服務時設身處地為市民著想。不斷自我增值，跟上時代步伐。

三、“以民為本”得以實現的基礎

所有的政策都是要靠人來實施的，“以民為本”不是一句空泛的口號，是否可以付諸實施，公務員是關鍵的一環。在一般來說，讓市民感受最深的，是政府部門面向市民的服務窗口，這些對外服務的窗口是政府的一面鏡子，直接面向市民的公務員的一言一行，都直接關係到公共部門的聲譽及市民對公共部門的信任。因此，這首先要求面向公眾的公務員，確立為市民服務的思想，在言行舉止表現出一種親切感。公務員對市民的態度，不能只是一種表面的東西，要在心理上作出調整，否則，表面的笑容是不可能長久維持的。只有公務員認識到是向市民提供“服務”，才会有發自內心的親切感。

第二，對公務員加強業務上的培訓，提高專業能力。態度上的轉變只是一個良好的開始，更重要的是公務員素質的提高。執行階層的公務員要清晰了解所有部門的職能，熟悉自己處理的業務，給市民一個清晰的指引，如空有好的態度但不能為民解困的話，一樣是達不到“以民為本”的要求。因此，應確保公務員的入職及在職的持續培訓，為他們提供良好的服務提供條件。這包括從政府的層面為公務員提供適合的培訓課程，例如與公眾接待技巧有關的課程及專業知識培訓課程，也包括鼓勵公務員自己尋找增值機會，例如提升基礎學歷，使公務員的整體認知水平得到不斷提高。

提高了前線公務員的素質，並不等於就實現了“以民為本”、為市民提供優質服務的目標。澳門特別行政區成立後，市民對政府的要求不斷提高，提供良好的服務只是市民在最初階段的要求，隨著市民要求的提升，他們所要求的就不僅是有良好的服務了。基層公務員畢竟是提供服務的最後一站，“以民為本、與時並進”的施政理念能否成功落實，決策層、管理層的角色更為關鍵，首要是政策、法律的制定必須回應社會需求、符合公共利益。還需理順部門職能、簡化程序，行政程序的簡化並不是一件容易的工作，特別是一些涉及到不同部門的程序，要做到便民，首先要理順各部門的職能，取得共識，實行一站式服務。另外，辦公室的現代化，電腦化可以節省時間及人力，也是簡化程序的重要一環。另外，部門的管理人員亦須加強管理工作，讓部門人員清晰了解部門的工作目標，制定工作指引，對人員的工作作出持續的指導、監督和支援，並提供有效的培訓等。當具備上述條件及工作環境，由前線公務人員提供的服務才可能做到“急市民所急，想市民所想”。

四、公務員如何“與時並進”

我們所說的“與時並進”，是指公務員要適應時代的變化，跟上社會發展的步伐，在日常工作及生活中實現、增加自身的價值，做一個稱職的公務員。

1、要求公務員在觀念和思想上的轉變：不僅要恪守奉公守法，盡忠職守的原則，更要從市民、從公眾利益的角度執行職務和考慮問

題。這要求公務員有敏銳的觸覺，去探測時代的步伐，對於麻木不仁，停滯不前的人，我們應通過培訓及大多數人的影響力使之同大家一齊進步。“與時並進”首先是思想的轉變，這是一種觀念的轉變，是一個發自內心的心理適應過程，要做到根本的轉變，並不是一件容易的事，也非一朝一夕可以做到。我們相信絕大多數公務員是能夠跟上時代，對於一些實在無法適應的公務員，希望建立一種制度，令他們可以安心離開公務員隊伍。這樣，一方面，可以令公務員隊伍補充新鮮血液，另一方面，也可以使到在政府服務多年的公務員有多一個選擇。

2、自身素質的提高：除了有新的思維，還要通過不斷學習，提高知識水平、專業技術能力，才能從個人方面創造條件，以落實“以民為本，與時並進”的施政理念。換言之，就是要求提高公務員的業務水平及心理素質。工作上體現為：服從上級的指示和管理、熟悉與工作相關的法規；與同僚通力合作，致力為實現部門的目標作出貢獻；以負責、積極的態度執行日常工作，向市民提供優質服務。

業務的範圍包括其本人所在的部門的職能，所提供的服務的認識，以及對公務員自身所從事的業務的認識。對於前者，可以是一個整體上的、宏觀上的了解，但對於後者，則要求有深入的認識，要清楚了解上級的指引及相關法規的含義。公務員不但要知道自己在做什麼，也要知道為什麼這樣做，正所謂知其然，亦要知其所以然。這樣在回答市民的問題時方能做到詳盡、有說服力。

對於公務員的心理素質，這裡有必要一提的是，在回歸以後，市民對政府部門的要求不斷提高，前台的公務員受到一定的壓力和精神上的困擾。要減輕前台人員的壓力，部門有清晰的工作指引、清楚界定工作人員的責任、定期進行輪換十分重要。在制度上，如果可以對表現突出的前線人員有專門的獎勵，就更加能夠激勵他們的積極性。另外，亦要給員工提供必要的心理輔導，以化解工作給員工造成的困擾，使員工有一個健康的精神面貌進行工作。

3、積極參與和配合特區政府及所在部門的各項改革措施，例如配合服務承諾、ISO品質管理系統的考取、新工作表現評核制度的實施、

行政程序的簡化、一站式服務的建立等措施的實行，為各項改革措施積極提出意見，以供決策層在制定各種政策、法規時能更準確掌握實際情況和民情，使各項改革措施得以順利推行。

“以民為本”是一個千古不變的話題，公務員只有不斷自我增值、“與時並進”，才能夠成為一個合格的民眾公僕。

